

Psicoterapia on-line: ampliações e limitações do *setting* terapêutico

Sabrina Andrade Rocha¹
Marciana Gonçalves Farinha²
Universidade Federal de Uberlândia

ROCHA, Sabrina Andrade; FARINHA, Marciana Gonçalves. **Psicoterapia on-line: ampliações e limitações do *setting* terapêutico.** *Aceno – Revista de Antropologia do Centro-Oeste*, 11 (27):367-382, setembro a dezembro de 2024. ISSN: 2358-5587

Resumo: A psicoterapia on-line ou mediada por TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação) no Brasil já era prevista nas resoluções (12/2005; 11/2012; 11/2018) publicadas pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP). No ano de 2020 devido à pandemia de COVID-19, a psicoterapia on-line passou de uma possibilidade para uma ferramenta essencial. O objetivo geral deste estudo foi conhecer quais os fatores são importantes no *setting* terapêutico on-line, incluindo possibilidades e (im)possibilidades. Esta é uma pesquisa qualitativa, que utilizou o método fenomenológico. Foram realizadas 10 entrevistas com psicólogos que realizam atendimento on-line à população. As entrevistas foram realizadas com psicólogos formados há pelo menos 5 anos, que realizam atendimento on-line e são cadastrados em um programa de atendimento psicológico on-line.

Palavras-chave: atendimento on-line; psicoterapia on-line; telepsicologia.

¹ Mestra em Processos Psicosociais em Saúde e Educação pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

² Possui estágio pós-doutoral em Ciências, subárea Psicologia pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, Docente do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia (UFU).

Online psychotherapy: expansions and limitations of the therapeutic setting

Abstract: Online psychotherapy or mediated by ICT (Information and Communication Technology) in Brazil was already foreseen in resolutions (12/2005; 11/2012; 11/2018) published by the Federal Council of Psychology (CFP). In 2020, due to the COVID-19 pandemic, online psychotherapy went from a possibility to an essential tool. The general objective of this study was to understand which factors are important in the online therapeutic setting, including possibilities and (im)possibilities. This is qualitative research, which used the phenomenological method. 10 interviews were carried out with psychologists who provide online services to the population. The interviews were carried out with psychologists who graduated at least 5 years ago, who provide online care and are registered in an online psychological care program.

Keywords: online service; online psychotherapy; telepsychology.

Psicoterapia en línea: ampliaciones y limitaciones del entorno terapéutico

Resumen: La psicoterapia en línea o mediada por TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) en Brasil ya estaba prevista en resoluciones (12/2005; 11/2012; 11/2018) publicadas por el Consejo Federal de Psicología (CFP). En 2020, debido a la pandemia de COVID-19, la psicoterapia online pasó de una posibilidad a una herramienta imprescindible. El objetivo general de este estudio fue comprender qué factores son importantes en el entorno terapéutico en línea, incluidas las posibilidades y las (im)posibilidades. Se trata de una investigación cualitativa, que utilizó el método fenomenológico. Se realizaron 10 entrevistas a psicólogos que brindan servicios en línea a la población. Las entrevistas se realizaron a psicólogos egresados hace al menos 5 años, que brindan atención en línea y están registrados en un programa de atención psicológica en línea.

Palabras clave: servicio en línea; psicoterapia en línea; telepsicología.

No Brasil, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) publicou a Resolução 12/2005 (CFP, 2005b) sobre atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador formulada pouco depois do Código de Ética Profissional, Resolução 10/2005 (CFP, 2005a). No entanto, a Resolução CFP 11/2012 (CFP, 2012), regulamentou os serviços psicológicos efetuados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a Resolução CFP 12/2005. Já a Resolução CFP 11/2018 (CFP, 2018), amplia quanto a questão de os profissionais de Psicologia serem responsáveis plenos pela adequação e pertinência dos métodos e técnicas na prestação de serviços, não havendo necessidade de vinculação a websites. Ela estabeleceu ainda a obrigatoriedade do cadastro do psicólogo no e-Psi, Cadastro Nacional de Profissionais para Prestação de Serviços Psicológicos por meio de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

O ano de 2020 marcou a psicologia com relação ao atendimento psicológico on-line, pois a rápida contaminação por coronavírus surpreendeu a todos, incluindo profissionais da saúde. Em um curto período de tempo o vírus se disseminou em um âmbito global, evoluindo de uma epidemia para uma pandemia, formando um cenário de emergência de saúde pública internacional. Antes disso, os psicólogos interessados em atendimento on-line ainda estavam se adaptando à Resolução do CFP 11/2018 do (CFP, 2018), que aumentou os serviços ofertados através das TIC. Nesse cenário, esses profissionais ficaram diante da demanda de trabalhar preferencialmente ou até exclusivamente em momento dessa forma devido ao início da pandemia de COVID-19 (BITTENCOURT *et al.*, 2020).

A demanda crescente da psicoterapia on-line teve como principal objetivo oferecer serviços psicológicos para os indivíduos, possibilitou que os profissionais visualizassem o atendimento on-line, antes visto por alguns até de forma negativa, por um novo prisma. Curiosamente, muitos profissionais modificaram sua visão sobre essa modalidade de atendimento e reconheceram seu potencial. Isso não significa abrir mão de serviços presenciais, mas pode simbolizar uma quebra considerável na resistência inicial quanto a prestação de serviços on-line. É fundamental ainda reconhecer que essa modificação de mentalidade foi direcionada pelo interesse de vários indivíduos e grupos que continuaram focados em realizar psicoterapia e aconselhamento on-line (HANLEY, 2021).

Existem questões sobre a psicoterapia on-line que precisam ser pensadas. Essas questões contêm características éticas e técnicas, esquivar-se de distrações no ambiente doméstico, ajustar intervenções e assegurar a privacidade dos membros da família que estão em atendimento frente àqueles que não estão (SIMPSON e REID, 2014).

Revisão de literatura: particularidades do atendimento psicológico on-line

A psicoterapia é definida pelo CFP na resolução de número 010/2000, como um procedimento científico de análise, percepção e intervenção, utilizando metodologias e técnicas psicológicas para possibilitar aos indivíduos habilidades de enfrentamento de conflitos e/ou transtornos psíquicos. A psicoterapia on-line se mostra como uma possibilidade de prestação de serviços de saúde mental com potencial para ocupar espaços que talvez a clínica presencial deixe sem ao menos perceber. De acordo com Magalhães, Bazoni e Pereira (2019), o atendimento on-line abrange demandas como: indivíduos que tenham condições de saúde limitantes, sejam psicológicas ou físicas, ou não se sintam confortáveis para buscar por um profissional, ou ainda com alguma impossibilidade de se deslocar. Além de considerar os desafios de locomoção em cidades grandes, pessoas residindo fora do país, em viagem ou férias, ou ainda os que moram em regiões remotas.

Inicialmente, quando a psicoterapia acontece desde o começo de forma on-line, o modo de se apresentar de duas pessoas que nunca se conheceram seguirá um padrão um pouco diferente, tendo em vista que não existem símbolos físicos como os corpos se aproximando, um cumprimento por aperto de mãos, além de um olhar panorâmico de como a pessoa se apresenta, por exemplo, o modo de vestir e/ou postura corporal. Esses podem ser considerados elementos de comunicação não verbal. Além disso, não haverá um psicoterapeuta que receba um cliente na sala de espera e o convide ao consultório. O equivalente a isso no atendimento on-line é quando os participantes da sessão entram na chamada de vídeo (FORNARI e TERRANOVA, 2020). É importante explicar para o cliente sobre o *setting* do atendimento on-line. Comunicar-se de forma objetiva e clara sobre a questão da privacidade e do sigilo, e também sobre como serão realizados os atendimentos, sua duração e a forma de pagamento (FEIJO e SERRALTA, 2020).

Uma pesquisa sobre a implementação de psicoterapia on-line em um programa de residência médica em psiquiatria durante a pandemia de COVID-19, destacou algumas limitações e desvantagens da psicoterapia on-line: risco aumentado de impessoalidade, dificuldade com o uso das tecnologias, necessidade de cuidado com a privacidade além de aumento de distração durante as consultas e isto interferir no atendimento (LONDERO *et al.*, 2021).

É indicado ainda que o terapeuta comece a videochamada. É importante, antes mesmo do primeiro encontro, explicitar que essa ligação terá origem pelo psicólogo, dessa forma a pessoa ficará aguardando esse início, assim como na sala de espera antes de adentrar ao consultório, que ela será convidada através dessa chamada. Mesmo assim, é fundamental observar como foi construída essa relação entre paciente e psicólogo. Essa escolha pode em alguns casos variar, o fundamental é que dentro do entendimento que o psicólogo tem desse vínculo, ele utilize as formas de comunicação mais produtivas para o cliente. Pode-se perceber também como paciente reage à espera dessa ligação, ou com uma comunicação por mensagem informando que já está disponível para iniciar, ou uma ligação para psicólogo quando este se atrasa ou ainda espera silenciosamente ser chamado, nesse contexto pode se captar aspectos nesse relacionamento que tenham valor terapêutico (FORNARI e TERRANOVA, 2020).

Na Austrália e nos Estados Unidos a modalidade on-line foi estimulada devido à viabilidade de oferecer cuidado a indivíduos em áreas rurais ou que possuíssem alguma limitação física, consequentemente, sem acesso à psicoterapia tradicional. Esse tipo de atendimento ao decorrer do tempo obteve bons resultados

com a ampliação das perspectivas de atendimento (ABBOTT, KLEIN e CIECHO-MSKI, 2008).

Fornari e Terranova (2020) salientam ainda a essencialidade do psicoterapeuta possuir equipamentos tecnológicos adequados à prática do atendimento on-line. O que inclui dispositivos eletrônicos apropriados para realizar videochamadas, verificar qualidade de áudio e vídeo, e uma excelente conexão com a internet. De outro modo, quando não são observados esses fatores a integridade do serviço oferecido fica comprometida. Existem ainda alguns outros fatores indispensáveis que precisam ser estabelecidos de forma preliminar antes do início da psicoterapia on-line. A seleção da plataforma que será utilizada, necessário garantir tanto a privacidade como padrões adequados de áudio e vídeo. É preciso observar também a facilidade de manuseio dessa plataforma para o cliente mesmo os que não tenham habilidade tecnológica. O equipamento utilizado pelo psicoterapeuta, seja o computador/notebook ou *smartphone*, precisa possuir o acesso controlado, sendo privativo do profissional. É extremamente importante ainda mencionar para o paciente as questões relacionadas ao sigilo e à confidencialidade (FORNARI e TERRANOVA, 2020).

É indispensável também o estabelecimento de um contrato terapêutico (consentimento informado e política de privacidade). Este documento deve ser assinado pelos pacientes antes do primeiro encontro, pois não é possível fazê-lo junto com o terapeuta nos minutos iniciais da entrevista (FORNARI e TERRANOVA, 2020).

De acordo com Magalhães, Bazoni e Pereira (2019), psicoterapeutas que oferecem serviços on-line, mencionam que nesse tipo de atendimento identificam menos faltas por parte dos clientes do que no atendimento presencial. Os psicoterapeutas também enfatizaram que o anonimato possibilita ao cliente conservar a informação de que está em processo terapêutico em segredo se assim desejar, sendo um recurso para lidar com algum constrangimento nesse sentido. Além disso, os profissionais citaram a questão do conforto do cliente por não ser atendido por psicólogos da mesma cidade em que ele mora, pois acreditam que assim é possível evitar especulações de amigos e familiares, sendo algo positivo para o paciente.

Pesquisadores já argumentaram, sobre a forma como a tecnologia influencia em serviços psicológicos oferecidos pelos psicólogos e as suas vantagens e desvantagens (FARIA, 2019; PIETA e GOMES, 2014). No entanto, ainda existem poucas pesquisas sobre como os psicólogos percebem essa modalidade de atendimento, quais os sentimentos ficam em evidência, e como eles se preparam para isso (FEIJO, SILVA e BENETTI, 2018).

Existem ainda dificuldades no contexto do atendimento psicológico on-line, entre elas problemas de conexão, ou dos dispositivos que estão sendo usados, nesses casos é preciso que o psicólogo esteja flexível para enfrentá-las. Inclusive, tendo em vista a questão terapêutica, independente do contratempo, é preciso que ele seja enfrentado com uma alteração do cenário, um ajustamento criativo, o que pode ser terapêutico (CHIARI e NUZZO, 2010).

Percorso metodológico

Esse artigo é resultado de um recorte de uma pesquisa qualitativa onde foram realizadas entrevistas com 10 psicólogos que realizam atendimento on-line à população. Para a coleta desses dados, foi solicitada uma parceria com um programa de atendimento psicológico on-line para divulgação da pesquisa e intermediação

do contato com esses psicólogos, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados. As entrevistas foram realizadas via encontros on-line síncronos feitos por meio de videochamada conforme a disponibilidade dos voluntários. A amostra foi delimitada da seguinte forma: psicólogos formados há pelo menos 5 anos que atendam on-line e sejam cadastrados no programa de atendimento psicológico on-line parceiro da pesquisa. Esses profissionais foram contatados a partir de uma mala direta enviada pelo programa de atendimento psicológico on-line com o contato das pesquisadoras e o convite para a pesquisa.

Dessa forma, eles puderam entrar em contato com o formulário de inscrição, informando nome, idade, telefone e e-mail de contato, tempo de formado, tempo de atuação no atendimento psicoterapêutico on-line e disponibilidade de horário para entrevista. A faixa etária variou entre 29 e 60 anos. E o tempo de formação entre 5 anos a 32 anos. Já o tempo de atendimento on-line variou entre 2 e 5 anos. Os entrevistados foram nomeados como participantes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10.

A forma de delimitar a quantidade de participantes foi a saturação do discurso. A amostragem por saturação do discurso é um instrumento conceitual usualmente utilizado em pesquisas qualitativas em diversas áreas no contexto da Saúde e também em algumas outras. É utilizada para determinar ou limitar o tamanho final de um estudo, ou amostra, descontinuando assim a captação de novos participantes (FONTANELLA, RICAS e TURATO, 2008).

Para análise dos dados, esse estudo utilizou o método fenomenológico. O método fenomenológico sugere um foco na colocação em cena, de maneira inevitável, trazendo a questão da perspectiva. A interpretação fenomenológica não traz nada além de uma perspectiva, ou um ponto de vista (CRITELLI, 2006). Foi utilizado como instrumento uma questão norteadora. Essa questão será: fale-me como é para você o atendimento psicoterapêutico on-line.

Esse estudo é o resultado de uma pesquisa aprovada pelo Comitê de Ética. Todos os participantes das entrevistas, aceitaram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), atendendo a Resolução 510/2016. O projeto foi aprovado pelo CEP CAAE: (dado suprimido) em 15 de dezembro de 2022. Durante o estudo os participantes foram numerados do 1 ao 10, mas sem revelar nenhuma informação relevante que pudesse identificar os entrevistados visando preservar o seu anonimato.

Resultados e discussão

Através deste estudo buscou-se conhecer quais os fatores são importantes no *setting* terapêutico on-line, incluindo possibilidades e (im)possibilidades. Entre os resultados observados e selecionados para esse artigo, as categorias delimitadas foram: *setting* e desafios e possibilidades.

Categoria *setting*

A categoria *setting* diz respeito ao ambiente e ao contexto do atendimento on-line, incluindo tanto a organização do espaço do psicólogo quanto às condições do local onde o cliente se encontra, o que afeta a qualidade e a eficácia da terapia. Os profissionais compartilharam diversas experiências relevantes nesse aspecto. Entre as principais conclusões extraídas das falas dos participantes, destacaram-se os desafios relacionados à privacidade, as interferências familiares e a preocupação com a confidencialidade nessa forma de atendimento.

A participante 10 menciona casos em que sessões individuais se transformaram em dinâmicas familiares, envolvendo casais, mães e filhas ou pais e filhos, explorando novas possibilidades e permitindo experimentações. O ambiente on-line oferece uma variedade de interações e exposições familiares que podem afetar a dinâmica terapêutica (SULER, 2016). Em algumas situações, a presença ou interferência de outros membros da família levou a terapeuta a reconfigurar as sessões para incluir a dinâmica familiar. Para manter o foco e a privacidade necessários, ela teve que estabelecer algumas limitações. Essa adaptação das sessões individuais para incluir dinâmicas familiares durante a terapia on-line reflete uma abordagem clínica mais ampla, que se ajusta às novas possibilidades e desafios do ambiente virtual (ROHR, 2021). Sobre o *setting* terapêutico, a participante 10 pontua:

Então, teve sessões que a gente acabou transformando uma sessão que era individual, ela passou a ser de casal, ela passou a ser de mãe e filha, pai e filho. Aí chamava, né? Assim vamos fazer isso, pode? Vamos fazer, vamos experimentar, né? É algumas interferências que a pessoa, por exemplo, uma criança, olha ela está querendo entrar, então para te falar uma coisa, eu tinha que em algumas situações, delimitar. (PARTICIPANTE 10)

O ambiente on-line apresenta desafios únicos, como a variedade na forma como os clientes demonstram seu espaço, o que pode influenciar a dinâmica terapêutica e a intimidade durante as sessões (WEINBERG, 2014). Participante 10: (...) o cenário on-line ele traz uma série de questões, o cenário da pessoa, a intimidade, como que ela mostra esse cenário, que ela pode mostrar, o que ela permite, né? Isso indica que o ambiente on-line da terapia traz novas dinâmicas e desafios, como a maneira como as pessoas revelam sua intimidade e o que permitem ser visto.

O participante 4 menciona a dificuldade inicial em se adaptar ao novo formato de terapia on-line. Ele ressalta a importância de criar um espaço privado para o cliente e de gerenciar interferências externas, como pessoas passando ao fundo durante as sessões. O participante 4 comenta: *Com essa mudança repentina, especialmente durante o isolamento social na pandemia de COVID-19, inicialmente foi um desafio. Eu realmente senti isso como um desafio.*

A mudança abrupta para a terapia on-line, especialmente durante o isolamento social causado pela pandemia de COVID-19, apresentou desafios consideráveis para os terapeutas, incluindo a adaptação ao novo ambiente de trabalho e a necessidade de assegurar a privacidade dos clientes. O psicólogo clínico enfrentou uma alteração drástica nas condições de sua atuação e, além disso, também lidou com dificuldades semelhantes às enfrentadas pelos pacientes, pois ele próprio passou por restrições e riscos durante esse período (FERRACIOLI *et al.*, 2023).

Eu estava acostumado no consultório, com meu espaço lá com todos os materiais para utilizar no atendimento psicoterápico. E desde lápis de cor, todo o material, que a gente pode utilizar aí de repente, você em casa com o cliente on-line, aí é o meu espaço, né? A minha individualidade, o meu espaço aqui, a minha privacidade e a privacidade também do cliente. Isso no início, pelo menos a minha experiência foi bastante desafiador para o cliente, ele ter esse espaço de intimidade, de privacidade para o atendimento é on-line (...) nos primeiros meses acontecia muito de estar atendendo e passava alguém no fundo da tela. Alguém vinha falar com a pessoa, por mais que eu tivesse tido o cuidado de falar, você tem que estar num ambiente sozinho, eu preciso cuidar disso com você, mas de vez em quando a gente era atravessada por um, alguém ali na casa. (PARTICIPANTE 4)

Em concordância com isso, a participante 6 destaca sua preocupação constante em garantir que os clientes estejam em um espaço privado durante as sessões on-line. A resposta positiva dos pacientes, segundo ela, indica que aqueles que escolhem a modalidade on-line estão confortáveis com essa abordagem.

Sempre com essa preocupação de garantir que ele está num espaço privado, eu acho que tem muito a ver também, porque se a pessoa não gosta dessa modalidade, ela vai buscar o atendimento presencial, então todos esses meus, esses 10 pacientes que eu tenho on-line, eles respondem de forma muito positiva. (PARTICIPANTE 6)

É importante considerar a adesão terapêutica do paciente, isso irá influenciar também no cuidado do paciente com o *setting* terapêutico (ALMONDES e TEO-DORO, 2021). Recomendações internacionais, estabelecem que um local iluminado de maneira adequada, o uso de fones de ouvido e telas maiores e estáveis são essenciais para uma boa sessão on-line (BRIGHT e WILLIAMS, 2020).

A participante 7 compartilha sua experiência de adaptação ao atendimento on-line, mas reconhece as limitações do ambiente virtual em relação ao presencial. Ela enfatiza que o processo presencial começa com a deslocação do cliente até o consultório, o que ajuda a criar um ambiente acolhedor desde o início. A transição para o consultório é valorizada por sua capacidade de estabelecer um espaço receptivo logo no começo do processo terapêutico (NORCROSS e LAMBERT, 2018).

Estou gostando bastante de atender on-line. Claro que tem as limitações, né? Do setting terapêutico (...) vou fazer uma comparação. O processo já começa quando a pessoa está a caminho do tratamento, quando ela está se locomovendo, ela já está saindo daquele ambiente dela para ir para um espaço de acolhimento, o próprio consultório já é um tratamento. (...) então já começa antes. (PARTICIPANTE 7)

No atendimento presencial, o processo terapêutico se inicia quando a pessoa se dirige ao consultório, simbolizando uma transição física e mental para um espaço acolhedor. O ambiente do consultório também desempenha um papel importante na criação dessa atmosfera terapêutica. O espaço físico do consultório facilita a transição mental e emocional do cliente, preparando-o para o processo terapêutico (WAMPOLD e IMEL, 2015).

No atendimento on-line, a transição física não ocorre da mesma maneira. A pessoa pode não dispor do tempo necessário para se preparar mentalmente para a sessão, permanecendo em seu ambiente cotidiano até o último minuto antes da consulta. Enquanto o ambiente presencial proporciona essa vantagem natural, no contexto virtual é fundamental reconhecer que existem outras maneiras de preparação e ambientação. Por exemplo, a pessoa pode reservar um momento antes da sessão para relaxar, meditar ou focar mentalmente. Além disso, o terapeuta pode criar um ambiente virtual acolhedor durante a sessão, assegurando que o espaço seja seguro e propício ao processo terapêutico. Portanto, considerar isso como uma questão de *setting* (ou configuração), em vez de uma limitação, pode levar a uma adaptação da terapia que maximize o potencial terapêutico do ambiente on-line.

As falas dos participantes revelam que, embora o ambiente on-line ofereça flexibilidade, a preservação da privacidade e a gestão de interferências são preocupações centrais. A adaptação constante, a delimitação eficaz e a consideração cuidadosa do cenário são essenciais para garantir a eficácia e a qualidade do *setting* terapêutico na psicoterapia on-line.

Eu acho que seria isso, né? Uma nova forma de nós psicólogos, criarmos e construirmos recursos, tecnologia para poder ajudar a pessoa que está em sofrimento. Seja onde ela estiver. (...) porque ela pode estar dentro de um carro. Ela pode estar dentro de casa na cozinha, no quarto. Eu tenho atendido muito no carro, porque eles dizem assim, é o intervalo que eu tenho no meu trabalho. Então é de fato, é atender a pessoa onde ela está, é a psicologia indo de encontro com essa pessoa, né? Então, deixa acessível esse atendimento. Sem ter aquela perspectiva de sucatear o atendimento psicológico. (PARTICIPANTE 9)

A fala da participante 9 ressalta a flexibilidade e a adaptabilidade da psicologia no contexto atual, enfatizando a importância de atender os clientes onde quer que estejam, mesmo em locais pouco convencionais, como em um carro. Essa abordagem evidencia um novo paradigma na prática psicológica, que busca não apenas o conforto do consultório, mas também a acessibilidade do atendimento. Ao atender em momentos e lugares que se encaixam na rotina dos pacientes, a psicologia se torna mais inclusiva e capaz de responder às necessidades imediatas das pessoas em sofrimento.

Além disso, a participante destaca a necessidade de utilizar a tecnologia de maneira criativa para criar recursos que ampliem o alcance do cuidado psicológico. Essa visão é fundamental para evitar que o atendimento se torne superficial ou desprovido de qualidade, assegurando que a terapia continue a ser um espaço significativo e acolhedor. Em essência, trata-se de um esforço para manter a relevância da psicologia em um mundo em constante mudança, garantindo que o suporte emocional esteja disponível em qualquer lugar e a qualquer momento.

Categoria desafios e possibilidades

Na categoria desafios e possibilidades, são explorados fatores específicos associados ao atendimento psicoterápico on-line. Isso pode envolver desafios técnicos, barreiras na comunicação não verbal e novas possibilidades.

Diferentes participantes mencionaram o uso de diversas plataformas (*WhatsApp*, *Google Meet*) e métodos de atendimento, como chamadas de áudio, para se adequarem à realidade e preferências dos clientes. Quanto ao uso do aplicativo *WhatsApp* para realização de psicoterapia on-line, encontramos menções recentes na literatura. Pacheco e Silva (2020), citam em seu estudo que durante os atendimentos psicológicos oferecidos para universitários pelo Programa Acolher da Universidade do Extremo Sul Catarinense, utilizaram os aplicativos *WhatsApp* e *Google Meet* para oferecer atendimento por chamada de vídeo e também atendimento por *WhatsApp* via mensagem. Não foi sinalizada nenhuma intercorrência. Também as autoras Ortolan e Sei (2021), ressaltam que durante o atendimento de plantão psicológico on-line na Clínica Psicológica da Universidade Estadual de Londrina, utilizaram para os vídeos chamadas tanto o *Google Meet*, quanto o *WhatsApp* (nesse caso Business), sem mencionar problemas relacionadas à segurança.

Eu gosto muito de usar o Google Meet. Uma plataforma que eu evito é o WhatsApp porque de repente entra uma ligação, atrapalha. É a plataforma que eu mais gosto (meet) e tem uma facilidade de você mandar o link ne, diferente do Zoom que a pessoa precisa baixar, precisa se cadastrar, precisa criar uma conta. Aí, isso já é nossa. Você tem que ensinar a pessoa fazer isso, já complica. (PARTICIPANTE 7)

Para ajustar-se às inovações é preciso que o profissional obtenha uma capacitação adequada, com uma alfabetização digital, se necessário, além de buscar conhecimentos práticos para adquirir habilidades suficientes para realizar o aten-

dimento psicológico por TIC. É essencial, ainda, que o psicólogo realize supervisão para que se aproprie dos instrumentos necessários para realizar seu trabalho no contexto virtual. Para a maioria dos psicólogos a transição do presencial para o on-line ocorreu de maneira inesperada, consequentemente, sem uma preparação precedente (FERRACIOLI *et al.*, 2023). Participante 10: “*eu fiz muitos atendimentos via chamada. Né, de WhatsApp (...) aquela coisa toda também era uma adequação a realidade do cliente, quem tinha condições de ter uma internet que suportasse, né?*”.

A declaração da participante 10 ressalta uma abordagem prática e centrada no cliente para a terapia psicológica on-line. Ela enfatiza a importância de desenvolver e ajustar metodologias eficazes para o ambiente virtual, priorizando essa necessidade em relação a questões burocráticas.

Não existe na literatura científica, uma determinação unânime para caracterizar “plataformas de Psicoterapia on-line”. As resoluções do CFP vigentes no Brasil não determinam orientações específicas para os psicólogos que procuram por tais informações. Em compensação, existe uma ampla heterogeneidade entre os serviços oferecidos e as plataformas para atendimento (MARQUES *et al.*, 2022).

Ainda sobre essa categoria, os participantes da pesquisa pontuaram sobre limitações na visualização corporal no on-line, e vantagens do presencial com relação a isso. Alguns psicólogos acreditam que no contexto on-line os elementos não verbais que se perdem, dificultam a evolução do relacionamento terapêutico (CARDOSO *et al.*, 2023).

E também a vantagem de você conseguir ver tudo, você consegue ver as pernas das pessoas, movimentos que ela está fazendo, então o on-line a gente tem umas limitações, não impede, mas tem umas restrições. Você está perdendo várias informações. Mas trabalha-se com o que tem e funciona. (PARTICIPANTE 7)

De acordo com a pesquisa de Siegmund e Lisboa (2015), os profissionais relataram como adversidades no atendimento on-line, a falta de interação corporal, dificuldade de expressar emoções e a impessoalidade.

Alguns profissionais consideram que no contato on-line são suprimidos elementos da comunicação corporal que no presencial fornecem informações não verbais ou podem ser elementos complementares na observação, desde a chegada do cliente ao consultório até a finalização. Porém, os psicólogos identificam que gestos, expressões faciais e movimentos corporais podem ser observados on-line, assim como os silêncios, ênfases que o paciente dá em certas palavras e entonação da voz (FERRACIOLI *et al.*, 2023).

O participante 4 menciona que um dos desafios iniciais na psicoterapia on-line foi garantir que os clientes tivessem um espaço privativo para suas sessões. Ele compartilha a experiência de atender um cliente no banheiro devido à falta de privacidade em outras partes da casa.

É, então acho que nesses primeiros meses, eu acho que isso foi o mais desafiador, cuidar para que o cliente também tivesse espaço de privacidade para realizar a sua sessão. Aconteceu de eu atender cliente no banheiro porque dizia, a casa está tão cheia, eu preciso estar no banheiro, espero que ninguém venha ao banheiro nesse momento, nesses 50 minutos, que é o único lugar mais privativo que eu tenho nesse momento aqui na casa. (PARTICIPANTE 4)

Um dos maiores desafios da psicoterapia on-line é assegurar que os clientes disponham de um espaço privado para suas sessões, o que pode ser complicado

em lares movimentados (STOLL, MÜLLER e TRACHSEL, 2020). A falta de privacidade foi reconhecida como um obstáculo importante nessa modalidade, com relatos de clientes realizando sessões em locais improvisados para manter a confidencialidade (MCBEATH, DU PLOCK e BAGER-CHARLESON, 2020).

Por outro lado, alguns participantes ressaltam a sensação de intimidade na terapia on-line e a forma como os pacientes se envolvem de maneira especial, chegando a realizar atividades do dia a dia durante as sessões. Essa modalidade de terapia proporciona flexibilidade, permitindo que os pacientes participem do processo terapêutico em diversos contextos e momentos, como durante intervalos no trabalho ou em casa.

E tem uma coisa que eu acho interessante no atendimento on-line. É essa intimidade. (...) eu tenho um cliente que ela às vezes ela para e fala, eu vou lavar a louça, tudo bem? Ela “bota” um “foninho” e conversa, o barulho da água não necessariamente atrapalha. Mas é até a eu percebo que eu virei também meio que um mecanismo de uma ferramenta para lidar, sabe? Conversar aqui ta bom, e eu preciso de ajuda para passar por determinada atividade e o on-line permite. A gente está próximo nesses momentos. (PARTICIPANTE 3)

O psicólogo deve prestar atenção aos aspectos essenciais do novo ambiente de atendimento, para evitar a tentativa de aplicar o *setting* presencial na terapia on-line (FARIA, 2019). Pimentel (2017) observa que, em atendimentos por chat e e-mail, o psicoterapeuta precisa compreender os significados e intenções que o cliente expressa. Nos atendimentos por videochamada, é importante observar o ritmo da fala e da escuta do cliente, suas expressões faciais, a maneira como se posiciona em relação à câmera e como ajusta a cabeça e o tronco.

A utilização de linguagens complementares no ambiente on-line, como fotos, vídeos e poesias, levando em conta a subjetividade do cliente e a criatividade do psicólogo, além da habilidade em lidar com tecnologias e, principalmente, em aspectos clínicos, são recursos essenciais para fortalecer o vínculo na psicoterapia on-line (PIMENTEL, 2017).

A participante 7 destaca como nova possibilidade a sensação de segurança no atendimento on-line, especialmente para mulheres, evitando situações desconfortáveis ou perigosas que poderiam ocorrer em atendimentos presenciais.

Me sinto mais segura, a grande vantagem é essa. Eu me sinto mais segura no sentido de poder atender pessoas estranhas que eu não sei a origem. E principalmente com relação a homens, a gente ficar sozinha no consultório com uma pessoa vinda da internet. Me causa um pouco de preocupação, mas on-line, me sinto totalmente segura. Eu não tenho preocupação nenhuma, então. Atendo sem medo, tem essa vantagem profissional. Estou numa plataforma que eles estão avisando que tem casos de tarados on-line, e deram o número dos tarados, avisando, né? Pra gente nem receber. Se fosse aquele número que estava assediando vários profissionais da plataforma. Desliga a câmera e bloqueia. Pronto, fácil de sair. Infelizmente, tem pessoas perigosas, aí tem colegas que já passaram por situações. Todos foram vítimas de crime, né? Infelizmente acontece com colegas de profissão. (PARTICIPANTE 7)

O assédio sexual pode acontecer com todos os trabalhadores, no entanto, as mulheres cisgênero são as principais vítimas deste tipo de crime. Segundo a pesquisa produzida no Brasil pelo Instituto Patrícia Galvão & Instituto Locomotiva (2020), 76% das mulheres já vivenciaram assédio e violência no trabalho e 36% das trabalhadoras confirmaram já terem sentido algum assédio ou intimidação somente por serem mulheres (FERNANDES *et al.*, 2019). De acordo com Chauí (1984) a violência contra a mulher tem caráter sexista, se afirmado com uma relação desigual, com natureza opressiva, relação em que a vítima é vista como uma “coisa ou objeto” pelo agressor. Essa vítima é percebida pelo agressor como

“à disposição”, ou em uma situação em que não se pode dizer não, se isso ocorre ela recebe agressões e humilhações. São comuns situações em que o assediador afirma que foi a vítima que o provocou, que ela deu permissão ou ainda que ela quem teve a iniciativa (HIRIGOYEN, 2008). Fernandes e colaboradores (2019) apontam que a concepção de que a mulher é submissa, frágil e dócil, assim como a crença de que ela não pertence ao mercado de trabalho, reforça essa percepção entre os homens. Além disso, os autores destacam que o assédio no ambiente de trabalho contribui para a perpetuação dos estereótipos de gênero e do poder patriarcal, evidenciando as relações de poder entre os gêneros.

As mulheres são expostas a ofensas sexistas e machistas, marginalizadas devido à visão de que não são aptas a posições de responsabilidade (HIRIGOYEN, 2008). Sendo assim, assediadas e discriminadas, além de impossibilitadas de trabalhar apenas por serem mulheres. Jiménez e colaboradores (2005) pontuam que mulheres sofrem risco de sofrer violência moral apenas por serem mulheres. O ambiente digital está diretamente conectado ao “mundo real”, os assédios sexuais também ocorrem nos espaços físicos e públicos, e o ambiente digital é uma extensão do espaço público (AFONSO, 2023).

No contexto on-line esses assédios também acontecem. No entanto, como pontuado pela participante 7 da pesquisa, o ambiente on-line permite uma “segurança” física maior, pois a psicóloga que passa por alguma situação de assédio consegue finalizar o contato imediatamente desligando a chamada. Mas também é importante perceber que as psicólogas ficam expostas a uma quantidade maior de pessoas no ambiente virtual, em alguns sites de atendimento estão dados como foto, descrição profissional e contato direto do WhatsApp da profissional e isso pode ocasionar em receber fotos inapropriadas, conversas violentas e impróprias.

É maravilhoso poder atender de qualquer lugar, poder viajar e ter essa parte da cidade também dos pacientes. Eu tenho um monte de gente, que eu jamais atenderia de outros estados, tô cheia de pacientes de tudo quanto é canto do Brasil. Isso é bem legal. (PARTICIPANTE 7)

A participante 7, ressalta ainda que o psicólogo consegue ter mais flexibilidade quanto ao seu local de atendimento. O acesso facilitado é outra vantagem, pois o atendimento on-line pode ampliar o acesso a serviços de saúde mental para indivíduos que vivem em áreas com escassez de profissionais qualificados ou que enfrentam barreiras geográficas, como moradores de regiões rurais (CARDOSO *et al.*, 2023; STOLL, MÜLLER e TRACHSEL, 2020).

Hoje o atendimento on-line, ele é uma ferramenta de tornar o consultório mais acessível para mim também. Para mim a acessibilidade do on-line ela é ímpar porque, a gente sabe o quanto a logística de transporte de locomoção são investimentos que nem sempre a pessoa, em demanda psicológica, consegue dar conta. (PARTICIPANTE 3)

É fundamental levar em conta as questões psicológicas resultantes da psicoterapia on-line, assim como o bem-estar do indivíduo, pois isso é mais relevante do que qualquer critério clínico ou de pesquisa. A avaliação contínua e a análise dos atendimentos semanais podem revelar características práticas que surgem da interação entre tecnologia e psicologia, permitindo reflexões sobre o que é necessário para um atendimento virtual adequado. Além disso, é importante observar aspectos específicos do manejo clínico on-line, do relacionamento terapêutico e do vínculo, a fim de garantir as condições mínimas necessárias para um atendimento seguro, considerando os contextos psicológico e tecnológico.

Nesse sentido, a postura do psicólogo em atendimentos virtuais precisa ser discutida e avaliada em relação à qualificação tecnológica, tanto dos profissionais quanto dos clientes que se beneficiarão desse tipo de atendimento (SILVA e ANTUNEZ, 2023). É essencial reconhecer que a psicoterapia on-line também enfrenta desafios e limitações, como a necessidade de uma conexão de internet estável, preocupações com privacidade e confidencialidade, além da ausência de contato físico direto, que pode ser crucial para algumas abordagens terapêuticas. Portanto, terapeutas e clientes devem considerar esses fatores cuidadosamente ao decidir pela realização de sessões de psicoterapia on-line (CARDOSO *et al.*, 2023; STOLL, MÜLLER e TRACHSEL, 2020).

Considerações finais

O presente estudo proporcionou uma compreensão aprofundada sobre o *setting* terapêutico on-line, elucidando tanto suas possibilidades quanto desafios. As categorias delineadas revelaram que o ambiente virtual transforma a dinâmica da terapia, exigindo uma adaptação tanto dos psicólogos quanto dos pacientes. A flexibilidade do atendimento on-line, que permite que os clientes acessem a terapia em momentos e locais convenientes, é um avanço significativo, especialmente para aqueles que enfrentam barreiras geográficas ou de mobilidade.

Os relatos dos profissionais destacaram a importância da privacidade e da configuração do espaço, ressaltando que a interferência de familiares e a revelação do ambiente doméstico podem impactar nas sessões. A habilidade de adaptar a psicoterapia para incluir dinâmicas familiares, quando necessário, evidencia uma nova forma de praticar a psicologia, mais inclusiva e sensível ao contexto dos pacientes.

Entretanto, o estudo também revela limitações inerentes à terapia on-line, como a perda de comunicação não verbal e os desafios técnicos que podem surgir. A necessidade de um espaço privado para as sessões é um obstáculo importante que pode afetar a qualidade do atendimento, tornando-se uma preocupação constante para os psicólogos. Além disso, a necessidade de alfabetização digital e supervisão contínua se torna crucial para garantir a competência e a segurança no uso das tecnologias.

A sensação de segurança que o ambiente virtual pode proporcionar, especialmente para mulheres, é um ponto positivo destacado pelos participantes. Essa segurança, aliada à possibilidade de atender pacientes de diferentes regiões, amplia o alcance dos serviços de saúde mental, tornando-os mais acessíveis. Contudo, a exposição a situações de assédio e a necessidade de gerenciar a privacidade no espaço digital exigem atenção especial.

Por fim, a reflexão ética e o desenvolvimento contínuo das competências tecnológicas são fundamentais para que a psicologia se mantenha relevante em um mundo em constante mudança. Este estudo sublinha a importância de novas pesquisas que abordem as particularidades da prática psicológica on-line e propoñham orientações que assegurem um atendimento eficaz, ético e acolhedor. A psicoterapia on-line, apesar de seus desafios, representa uma evolução significativa na forma de proporcionar cuidado psicológico, atendendo às necessidades contemporâneas dos indivíduos em sofrimento.

*Recebido em 13 de dezembro de 2023.
Aprovado em 10 de setembro de 2024.*

Referências

- ABBOTT, J. A. M.; KLEIN, B.; CIECHOMSKI, L. Best practices in online therapy. *Journal of Technology in Human Services*, 26 (2-4): 360-375, 2008.
- AFONSO, Edilene Rodrigues. *Efeitos de denúncia de assédio sexual em ambiente digital: uma análise discursiva*. 2023. 89 f. Dissertação (Mestrado em Letras), Universidade Federal do Maranhão, Bacabal, 2023.
- ALMONDES, Katie Moraes de; TEODORO, Maycoln L. M. *Terapia on-line*. 1. ed. São Paulo: Hogrefe, 2021.
- BITTENCOURT, H. B.; RODRIGUES, C. C.; SANTOS, G. L.; SILVA, J. B.; QUADROS, L. G.; MALLMANN, L. S.; BRATKOWSKI, P. S.; FEDRIZZI, R. I. Psicoterapia on-line: uma revisão de literatura. *Revista da Sociedade de Psicologia do Rio Grande do Sul*, 9 (1): 41-46, 2020.
- BRIGHT, S.; WILLIAMS, M. Should Australian psychology consider enhancing psychotherapeutic interventions with psychedelic drugs? *Australian Psychologist*, 53 (6): 467-476, 2018.
- CARDOSO, N. de O.; TAGLIAPIETRA, K. da R.; SALVADOR, E. Z.; MACHADO, W. de L. Adherence to online psychotherapy during the COVID-19: a scoping review. *Psico-USF*, 28 (1): 117-132, 2023.
- CHIARI, Gabriele; NUZZO, Maria Laura. *Constructivist Psychotherapy: A Narrative Hermeneutic Approach*. New York: Routledge, 2010.
- CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. *Código de Ética Profissional do Psicólogo*. Brasília: CFP, 2005a.
- CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. *Resolução CFP 12/2005 Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP 3/2000*. Brasília-DF. 2005b.
- CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. *Resolução CFP 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 12/2005*. Brasília-DF. 2012.
- CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. *Resolução CFP 11/2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação e revoga a Resolução CFP 11/2012*. 2018.
- CRITELLI, Dulce Maria. *Analítica do sentido: uma aproximação e interpretação fenomenológica*. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 2006.

FARIA, G. M. Constituição do vínculo terapêutico em psicoterapia online: perspectivas gestálticas. *Revista do NUFEN*, 11 (3): 66-92, 2019.

FEIJÓ, L. P.; SILVA, N. B.; BENETTI, S. P. C. Experiência e formação profissional de psicoterapeutas psicanalíticos na utilização das tecnologias de informação e comunicação. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 38 (2): 249-261, 2018.

FEIJÓ, L. P.; SERRALTA, F. B. *Orientações básicas para realização de psicoterapia online*. Porto Alegre: (s/ed.), 2020. (Cartilha instrucional).

FERNANDES, M. N. F.; BRITO, E. S.; SILVA, A. G.; PICCOLO, I. B.; SOUZA, J. L.; CUNHA, L. P.; MAKYAMA, T. S. V. Assédio, sexismo e desigualdade de gênero no ambiente de trabalho. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca*, 14 (1): 238, 2019.

FERRACIOLI, N. G. M.; OLIVEIRA-CARDOSO, É. A. de; OLIVEIRA, W. A. de; SANTOS, M. A. dos. Potentialities and barriers of online psychotherapy during the COVID-19 pandemic: scoping review. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 39: e39410, 2023.

FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, J.; TURATO, E. R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. *Cadernos de Saúde Pública*, 24 (1): 17-27, 2008.

FORNARI, S.; TERRANOVA, C. M. D. La psicoterapia online in videochiamata. *Costruttivismi*, 7: 3-21, 2020.

HANLEY, T. Researching online counselling and psychotherapy: the past, the present and the future. *Counselling Psychology Review*, 21 (4): 493-497, 2021.

HIRIGOYEN, Marie-France. *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. São Paulo: Bertrand Brasil, 2000.

INSTITUTO PATRÍCIA GALVÃO. *Percepções sobre a violência e o assédio contra mulheres no trabalho*. São Paulo: Instituto Patrícia Galvão, 2020.

LONDERO, I.; PASSOS, I. C.; TECHE, S. P.; ROCHA, N. S. A implementação de psicoterapia on-line em um programa de residência médica em psiquiatria durante a pandemia de COVID-19. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 23 (2): 19-26, 2021.

MAGALHÃES, L. T.; BAZONI, A. C.; PEREIRA, F. N. Impressões de psicólogos clínicos acerca da orientação psicológica online. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 21 (1): 53-69, 2019.

MARQUES, L. G.; OTTOLIA, R. F.; SILVA, N. H. L. P. da; ANTÚNEZ, A. E. A. Psicoterapia on-line: regulamentação e reflexo nas plataformas de atendimento. *Psicologia em Pesquisa*, 16 (3): 1-25, 2022.

MCBEAUTH, A. G.; DU PLOCK, S.; BAGER-CHARLESON, S. The challenges and experiences of psychotherapists working remotely during the coronavirus pandemic. *Counselling and Psychotherapy Research*, 18 (3): 247-256, 2020.

NORCROSS, J. C.; LAMBERT, M. J. Psychotherapy relationships that work III. *Psychotherapy*, 55 (4): 303-315, 2018.

ORTOLAN, M. L. M.; SEI, M. B. Plantão psicológico on-line: a experiência da Clínica Psicológica da UEL no contexto da Covid-19. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 23 (3): 21-31, 2021.

- PACHECO, Tamires Rosa; SILVA, Dipaula Minotto da. "Cuidado psicológico on-line ofertado no contexto de pandemia pelo Programa Acolher da Universidade do Extremo Sul Catarinense". In: TOMASI, Cristiane Damiani; SORATTO, Jacks; CERETTA, Luciane Bisognin (orgs.). *Interfaces da COVID-19: impressões multifacetadas do período de pandemia*. Criciúma–SC: UNESC, 2020. pp. 80-1.
- PIETA, M. A. M.; GOMES, W. B. Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável? *Psicologia: Ciência e Profissão*, 34 (1): 18-31, 2014.
- PIMENTEL, A. S. G. Reflexões sobre a clínica gestáltica virtual. *IGT na Rede*, 14 (27): 1-10, 2017.
- ROHR, K. A. Family therapy in the time of digital transformation: Expanding clinical approaches to meet virtual challenges. *Journal of Marital and Family Therapy*, 47 (2): 316-329, 2021.
- SIEGMUND, G.; LISBOA, C. Orientação psicológica on-line: percepção dos profissionais sobre a relação com os clientes. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 35 (1): 168-181, 2015.
- SIMPSON, S. G.; REID, C. L. Therapeutic alliance in videoconferencing psychotherapy: A review. *Australian Journal of Rural Health*, 22 (6): 280-299, 2014.
- SILVA, N. H. L. P. da; ANTUNEZ, A. E. A. Reflexões sobre a construção de uma pesquisa qualitativa em psicoterapia on-line. *Psicologia em Estudo*, 28: e52050, 2023.
- STOLL, J.; MÜLLER, J. A.; TRACHSEL, M. Ethical issues in online psychotherapy: A narrative review. *Frontiers in Psychiatry*, 10: 993, 2020.
- SULER, J. The online disinhibition effect. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 19 (7): 449-456, 2016.
- WEINBERG, H. The paradox of internet groups: Alone in the presence of virtual others. *Karnac Books*, 2014.