

Tânia Regina dos Santos Barreiros Cosenza

Psicóloga, Mestre em Ciências do Cuidado em Saúde
Universidade Federal Fluminense - UFF

Eliane Ramos Pereira

Enfermeira. Pós Doutora, Doutora e Mestre em Enfermagem
Professora Titular da Universidade Federal Fluminense – UFF

Rose Mary Costa Rosa Andrade Silva

Enfermeira, Psicóloga e Filósofa. Doutora e Pós - Doutora em Filosofia
Doutora em Psicologia Social, Doutora em Enfermagem, Mestre em Filosofia
Professora Titular da Universidade Federal Fluminense – UFF

RESUMO

Este estudo apresenta uma revisão de literatura de pesquisas nacionais e internacionais sobre o tema do atendimento online no período de instalação da pandemia por Covid-19, no ano de 2020. A partir de uma síntese qualitativa objetivou-se a apresentação de um mapa conceitual que contribua para a discussão mais ampla acerca da prática do psicólogo clínico que atuou de maneira online neste período. Foram identificados os desafios e as potencialidades dos recursos tecnológicos utilizados nos atendimentos remotos. Diante de um cenário de instabilidade social, incertezas, medo, imposição de restrições ao contato físico e o elevado número de óbitos registrados em todo o mundo, constatou-se um crescente aumento de transtornos psicológicos. Isto posto, os psicólogos necessitaram adaptar rapidamente sua prática clínica a um tipo de atendimento não mais centrado no atendimento individual, mas sim, remoto. A psicoterapia online se apresentou como a forma mais viável e segura para os atendimentos. Entretanto, os profissionais não haviam sido preparados para tal modificação. Configurou-se aí um grande desafio de construir o cuidado a partir da ausência física. Dúvidas, entraves tecnológicos, éticos e mesmo a desigualdade social mostraram ser fatores preponderantes na incerteza de sua utilização. Revelou-se a importância de explorar os desafios frente a nova forma de manejo clínico. Para tal, faz-se mister com instruir mais os profissionais e, ainda na universidade, preparar os estudantes adequadamente de forma a gerar maior esclarecimentos tanto para os psicólogos quanto para seus clientes.

Palavras-chave: telepsicologia; psicologia online; pandemia; Sars-CoV-2.

INTRODUÇÃO

A pandemia ainda em curso, causada pelo vírus Sars-CoV-2, a Covid-19, teve uma rápida disseminação pelos continentes. A difusão de informações equivocadas, medo da nova doença, sua transmissibilidade e o elevado número de óbitos levaram ao sentimento de angústia, ansiedade, insônia e depressão (COSENZA et.al, 2021). Além desses, observou-se a prevalência de transtornos como fadiga, agressividade, estresse e episódios de pânico (SCHMIDT et al., 2020).

Pela necessidade de contenção da propagação do vírus, medidas de contingência como o distanciamento social, restrições de contato físico, isolamento e quarentena foram tomadas. Tais fatos causaram grande impacto na vida da sociedade, como a restrição ao funcionamento de escolas, cancelamento de eventos, fechamento de estabelecimentos comerciais e casas de espetáculos.

Ocorreu uma verdadeira desestabilização dos aspectos econômicos, sociais, culturais e tecnológicos em escala global. Em um contexto como este, com a rotina desestruturada, repleta de angústia, apavoramento e incertezas, as implicações psicológicas são mais duradouras do que os efeitos deletérios da pandemia (GARCIA E DUARTE, 2020). Os fatores apresentados nesse cenário remetem à relevância das intervenções na saúde mental para os cidadãos.

Junto com os esforços rápidos para conter a disseminação do vírus, os profissionais da saúde mental precisaram se adaptar com a mesma rapidez para garantir o início ou a continuidade dos cuidados à população que corria maior risco de adoecimento e estresse. Felizmente, a tecnologia da informação e comunicação mostrou ser uma boa aliada para preencher essa lacuna repentina no atendimento presencial que ficara restrito.

Frente a esta crise sanitária, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) criou em 26 de março de 2020 uma nova normatização para os serviços prestados por psicólogos, a Resolução de nº 4 (Resolução CFP 4/2020), que dispõe sobre a utilização dos meios de Tecnologia da Informação e da Comunicação. A recente normativa suspendeu de forma excepcional e temporária alguns dispositivos restritivos da antiga Resolução nº 11 (CFP 11/2018) em vigor até então. Passou-se a autorizar a prestação de serviços psicológicos por via remota ou online, a chamada telepsicologia, a pessoas e grupos em situação de urgência, emergência e desastre, que buscou minimizar as implicações psicológicas decorrentes da pandemia. Esta nova resolução que flexibilizou a forma de atendimento, evitou a descontinuidade da assistência à população nos meses seguintes.

Cabe salientar que para o CFP os meios tecnológicos de informação e comunicação foram entendidos como sendo as mediações informacionais e comunicativas com acesso à Internet, através de televisão, aparelhos telefônicos, websites, aplicativos, plataformas digitais ou outros pertinentes.

Entende-se que em um ambiente psicoterapêutico, estando ambos frente a frente, psicólogo e cliente, se estabelece uma empatia quando aquele

que sofre divide sua fala com seu terapeuta. Por outro lado, quando os corpos precisam estar isolados, distante um do outro, surgem as inseguranças.

Aponta-se a importância de nos atentarmos as mudanças que ocorreram na humanidade em todos os países. Aliado a essa pandemia histórica, onde isolar-se se fez necessário, vivemos um período em que é possível interagir em tempo real com pessoas de todo o mundo e obter informações acerca de tudo. A tecnologia, portanto, permitiu fazer um atendimento à distância, o que se revelou não só uma grande alternativa para preencher essa lacuna repentina ao atendimento presencial quanto para dar prosseguimento aos atendimentos psicoterápicos futuros. Apesar de todas as dificuldades e incertezas, a crise da pandemia apresentou uma grande oportunidade para melhorar a resposta do nosso sistema de saúde e para transformar a abordagem psicológica, possibilitando acesso mais amplo aos cuidados mentais. Para se refletir a este respeito, realizou-se uma revisão sobre os artigos existentes no início do ano de 2020, período inicial da pandemia de Covid-19.

METODOLOGIA

Este trabalho consiste em uma revisão integrativa de literatura sobre os desafios e as potencialidades no manejo das tecnologias utilizadas na psicoterapia online. Sua natureza é descritiva e visa sintetizar os resultados obtidos na pesquisa de forma sistemática, ordenada e abrangente. A mesma é pautada nas 6 tarefas propostas por Ganong (1987) a serem seguidas para que haja um bom padrão de revisão de literatura. Para a autora, um padrão de revisão só será alcançado com a utilização de protocolos específicos de pesquisa, que consistem em: 1 - Formular o propósito da revisão de forma clara e objetiva; 2 - Estabelecer critérios para seleção da amostra selecionando-se os descritores a serem usados de forma a se tornarem representativos da amostra examinada; 3 - Verificar as características que podem influenciar os achados; 4 - Analisar os dados de forma sistemática através de um protocolo para a leitura e coleta dos dados; 5 - Interpretar os resultados e discutir; 6 - Apresentar a revisão de forma clara e completa.

A questão de pesquisa foi desenvolvida segundo a estratégia do acrônimo PCC (População, Conceito e Contexto), referenciado pelo The Joanna Briggs Institute (2014). Neste estudo, o P refere-se a psicólogos, C relaciona-se ao atendimento online, remoto ou telepsicologia e C, caracteriza a pandemia de Covid-19. Sendo assim, estipulou-se a seguinte questão de pesquisa “Quais os desafios e potencialidades dos recursos tecnológicos utilizados na psicoterapia online no surgimento da Covid-19?”.

A busca pelos artigos realizou-se em setembro de 2020, e as informações foram extraídas nas bases de dados da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), PubMed Central (PMC) e Plataforma de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Utilizou-se como fonte de busca as seguintes bases dos bancos de dados: LILACS (Literatura Latino-americana

e do Caribe), MEDLINE (*Medical Literature Analysis and Retrieval System Online*), Psi Periódicos, Web of Science, PsycARTICLES, PubMed (*National Library of Medicine*), e SciELO (*Scientific Electronic Library Online*).

A pesquisa foi elaborada seguindo as etapas de seleção da questão temática para designação dos termos. Os artigos foram identificadas através dos Descritores em Ciências da Saúde e *Medical Subject Headings* (DeCS / MeSH) e na combinação das palavras “*Telepsicology*”, conceituada como sendo o fornecimento de serviços psicológicos utilizando tecnologias de telecomunicação, seguida de “*Pandemic*”, caracterizado como sendo epidemia de doença infecciosa que se disseminou para vários países, com frequência de mais de um continente e que afeta geralmente um grande número de pessoas. Acrescentou-se a palavra “Covid-19” e seus sinônimos, qualificado como sendo doença pelo novo Coronavírus. Para este propósito foram utilizadas combinações com a aplicação de operadores booleanos AND e OR, resultando na busca: “Telepsychology AND Pandemic AND Sars CoV-2 OR Coronavírus OR Covid-19”.

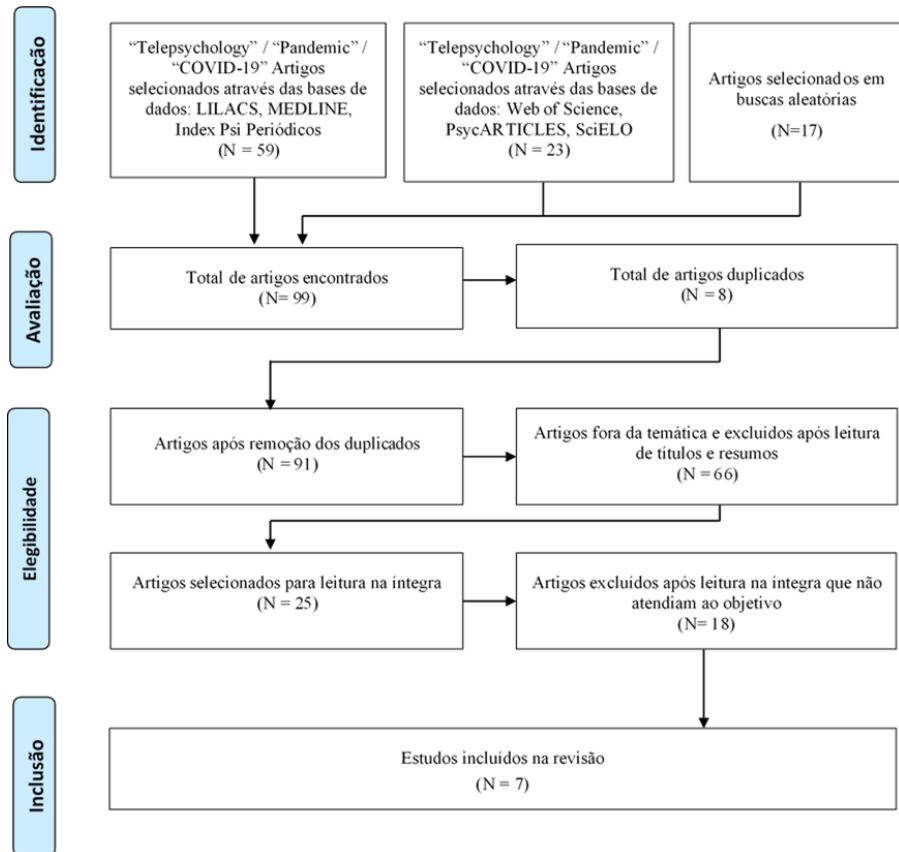
Como critérios para inclusão e seleção dos artigos estabeleceu-se que deveriam estar disponíveis na íntegra, nos idiomas português, inglês ou espanhol, ter formato de artigo científico ou dissertação, com aderência ao tema proposto, e publicados no período de 2015 a 2020.

Os parâmetros para a exclusão foram pesquisas que se encontrassem repetidas nas bases de dados, fossem artigos de revisão de literatura e aqueles que não se coadunassem ao tema. Seguidamente aos achados, os artigos foram selecionados e avaliados por seus títulos e resumos.

Utilizou-se de um estudo sistematizado, referenciado por uma revisão integrativa e conduzido a partir das recomendações propostas no guia *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) (SOUZA, 2010).

Seguindo o caminho metodológico, a partir dos 99 artigos encontrados na busca inicial, 8 artigos foram excluídos por estarem em duplicidade e 66 foram excluídos após a leitura dos títulos e resumos. Os 25 restantes foram selecionados para leitura na íntegra e, após uma melhor análise, verificou-se que 18 não atendiam ao objetivo proposto. Compuseram a amostra final apenas 7 artigos, conforme demonstra o fluxograma de caracterização do processo, na Figura 1.

Figura 1. Diagrama PRISMA



Fonte: Fluxograma PRISMA elaborada pela pesquisadora, a partir de artigos encontrados na Revisão Integrativa de literatura.

RESULTADOS

A leitura analítica foi realizada somente nos 7 textos selecionados. Dos artigos analisados, um foi publicado em revista brasileira e o restante em revistas internacionais, sendo um artigo em língua espanhola e os restantes na língua inglesa. Totalizou-se apenas um desenvolvido no Brasil, três nos Estados Unidos, um na Holanda e igualmente um na Suíça e um na Guatemala.

No que se refere ao delineamento metodológico, um dos artigos não especifica sua abordagem, dois são de abordagem qualitativa, apenas um

quantitativo, um refere-se a pesquisa translacional, um é relato de experiência e outro um design transversal. Quanto ao ano de publicação todos foram em 2020, período específico do início da pandemia de Covid-19, como mostra o quadro1.

Quadro 1. Distribuição dos artigos selecionados de acordo com os autores, ano, país, delineamento, periódico, desfecho e conclusão.

Autores Ano País	Tipo de estudo	Revista	Desfecho	Conclusão
Lustgarten S. D., Garrison Y. L., Sinnard M. T., Flynn A. W. 2020 EUA	Não especificado	<i>Current Opinion in Psychology</i>	Cada vez mais os profissionais fazem uso dos meios digitais nas psicoterapias. Este progresso permite uma maior agilidade nos processos e cada mídia poderá ser utilizada segundo sua especificidade.	A tecnologia favoreceu que o trabalho seja mais eficiente. No entanto, a implementação desses avanços na saúde mental envolve riscos, podendo aumentar violações de confidencialidade dos clientes.
Silva A.C.N., Sales E. M., Dutra A. F., Carnot L. R., Barbosa, A. J. G. 2020 Brasil	Relato de experiência	HU Revista	Telepsicologia é uma opção que permite manter a oferta de serviços psicológicos durante o agravamento dos problemas de saúde mental durante a pandemia	O uso dessa modalidade de atendimento é relevante no momento em que o distanciamento social é imprescindível. Continuará a ser útil, sobretudo para pessoas residentes em áreas remotas ou com dificuldade de locomoção.
Sammons M. T., VandenBos G. R., Martin J. N. 2020 EUA	Pesquisa quantitativa Metanálise	Journal of Health Service Psychology	A prática de atendimento psicológico mudou drasticamente em virtude da atual pandemia. Os psicólogos podem não estar cientes das várias informações e métodos necessários para fazer a transição a essa modalidade de atendimento.	A crise do Covid-19 criou uma mudança nos padrões de atendimento psicológico. A grande maioria fez a transição repentina para serviços online. É necessário mais treinamento para os profissionais. Não está claro se esse fenômeno persistirá após o fim da crise. Dependerá de regulamentações e da aceitação por parte dos profissionais e usuários.

Pierce, B. S., Perrin, P. B., Tyler, C. M., McKee, G. B., Watson, J. D. 2020 EUA	Design transversal Estudo prognóstico Observacional	American Psychologist	Antes do Covid-19, já se fazia uso da telepsicologia, porém, existiam muitas barreiras que precisaram ser enfrentadas e serviram como um exemplo de como implantar esse tipo de atendimento.	Psicólogos planejam continuar usando a telepsicologia mais amíuade no futuro. Isto revela o que pode ser uma das maiores mudanças nas atitudes da prática clínica dos psicólogos nos últimos tempos, trazendo diferenças significativas para a prática clínica
Stoll J., Sadler J. Z., Trachsel M. 2020 Suíça	Pesquisa translacional	Frontiers in Psychiatry	A Telepsicologia e psiquiatria tem sido discutida como uma possível solução para o cuidado de pacientes com transtornos mentais. É cada vez mais utilizada em todo o mundo e durante a pandemia o método se estabeleceu melhor. Sua eficácia tem sido observada.	Em virtude do COVID-19, modos de tratamento como a telepsicologia precisaram ser implantados, de maneira a oferecer a continuidade de serviços para os pacientes. No entanto, deve-se levar em conta as necessidades individuais de cada um, bem como os devidos preparativos para um alto padrão de atendimento.
Dijkman I., Dinant G. J., Spigt M. 2020 Holanda	Estudo qualitativo	Telemedicine and e-health	O atendimento combinado, presencial e online estão sendo cada vez mais utilizados, porém não há muitos estudos que mostrem as necessidades dos psicólogos frente ao método. O que existe em quantidade são movimentos de auto ajuda, não psicoterápicos.	Os profissionais têm uma percepção positiva em relação ao atendimento combinado, desde que os componentes online sejam usados juntamente com o tratamento presencial, muito embora as taxas de abandono a este tratamento tenham sido altas. São necessários maiores estudos a respeito do método.
González M. Sánchez L. 2020 Guatemala	Estudo qualitativo	Análisis de la Realidad Nacional	As práticas psicológicas na modalidade presencial não podem ser possíveis no contexto da crise causada pelo coronavírus. A restrição na mobilização das pessoas levou a aplicação de práticas de atendimento à distância.	Verificou-se possibilidades, limitações e desafios na utilização da telepsicologia como alternativa ao atendimento presencial de pacientes individuais e a grupos. Para tanto, faz-se necessário dar maior atenção e suporte na formação dos profissionais que atuam no atendimento à distância.

Fonte: Elaborado pela autora

Os achados apontaram as peculiaridades importantes acerca da temática, e as principais obtenções foram categorizadas em três itens principais. Na intenção de fazer convergir os temas mais preponderantes discutidos nos artigos selecionados, serão abordadas e discutidas a seguir as seguintes proposições que emergiram:

Formação do profissional para o manejo dos recursos tecnológicos;
Experiência dos psicólogos na utilização das tecnologias da comunicação e informação e limitações e potencialidades de seu uso.

Foi notada uma lacuna expressiva na produção científica não só no Brasil como no mundo. A psicoterapia online já é desenvolvida em outros países há mais tempo, porém, a compilação de trabalhos realizados sobre o tema no período mostrou ser incipiente, uma vez que são apontadas divergências de opiniões, dúvidas e inseguranças quanto a sua utilização mesmo antes da pandemia. Tais apontamentos indicam a necessidade de um olhar mais atento para este campo mesmo nos dias de hoje, pois revela-se um grande desafio na atuação do profissional. O progresso tecnológico é rápido e constante e tais mudanças demandam um processo de reformulação da sociedade como um todo (SIEGMUND E LISBOA, 2015). A abertura a novos espaços de comunicação leva a necessidade de discussões sobre a adequação da profissão do psicólogo. Este se viu diante da inevitabilidade de usar a tecnologia de forma produtiva, sobretudo em função do distanciamento social imposto. Sem dúvida em nenhum outro momento a psicologia dependeu tanto das tecnologias da informação e comunicação quanto no início da pandemia (SILVA et al., 2020), onde para os profissionais, a psicologia online foi e ainda está sendo o principal meio prático de atendimento aos clientes.

Formação do profissional para o manejo dos recursos tecnológicos

O terapeuta para utilizar-se das mídias sociais necessita saber manuseá-las devidamente, e isso exige conhecimentos e técnicas específicas ao seu uso (MAGALHÃES et al., 2019) (PIERCE et al., 2020). É fundamental saber conduzir a sessão, entretanto, se tomarmos como exemplo o Brasil, verificamos que poucas são as certificações para esse fim. A grande maioria das universidades não preparam seus alunos para esta formação prática. O estudante em todos os países geralmente é treinado para a escuta na clínica tradicional, com seu cliente presente fisicamente, entretanto, a demanda e as condições impostas pela pandemia de Covid-19, mostrou que uma nova forma de escuta precisou ser criada, onde houvesse uma maneira diferente de análise que tornasse possível perceber as emoções e sentimentos expressados através de outras vias. Autores apontam o dilema de como perceber emoções pela escrita de um e-mail, pela voz ou observando o cliente através de um monitor (MAGALHÃES et al., 2019; SAMMONS et al., 2020; FEIJT et al., 2018).

Ainda existe uma lacuna em estudos que abordem a percepção dos profissionais para atendimentos virtuais e de que forma se preparam para

manejar tais sessões (FEIJÓ et al., 2018; PIERCE et al., 2020; SILVA et al., 2020). Verificou-se que a grande maioria dos terapeutas tem pouca experiência neste tipo de atendimento (FEIJÓ et al., 2018), muito embora alguns tenham interesse em abrir um serviço de aconselhamento online, ou mesmo abrirem durante a pandemia. Para tal, consideram ser fundamental expandir seus conhecimentos e experiências nesta atividade (CIPOLLETTA E MOCELLIN, 2018).

Pesquisa realizada por Feijó et al. (2018) percebeu que os psicólogos não realizavam combinações ou contratos prévios antes do uso das tecnologias para atendimento, entretanto, alguns defendiam a necessidade de um contrato terapêutico antes do início das sessões (DIJKSMAN et al., 2020). Nos Estados Unidos, por exemplo, é fundamental se preencher um formulário de consentimento para atendimento remoto. Entretanto, no período de pandemia tal protocolo foi dispensado em função da emergência da situação (SAMMONS et al., 2020).

Em todos os trabalhos avaliados notou-se como barreira mais frequentemente relatada, a falta de conhecimento e experiência em atendimentos online (STOLL et al., 2020; PIERCE et al., 2020). Outros fatores de dificuldade foram o aumento da demanda no período inicial do isolamento e questões de pouco domínio da tecnologia sob o ponto de vista do profissional e mesmo do cliente (FEIJÓ et al., 2018).

Stoll et al. (2020) explica que o atendimento, mesmo que virtual, deverá sempre ser guiado pelo princípio de um alto padrão de atendimento para responder à crise e aos riscos associados sobretudo, aos indivíduos já diagnosticados com transtornos mentais.

Feijó et al., (2018) discute que no Brasil não há espaço para diálogo na especialização para discutir tal temática, o que reforça a construção de técnicas pautadas no saber clássico, desconsiderando as contribuições apresentadas pelas tecnologias da informação e comunicação. Como ressalta Silva et al. (2020), a psicologia online, apesar de existir há duas décadas, ainda é embrionária no Brasil.

Experiência dos psicólogos na utilização das tecnologias da informação e comunicação

As tecnologias da informação e comunicação estão disseminadas na sociedade por todo o mundo. Com a ampliação do acesso à internet, a busca por diversos tipos de prestação de serviços online é cada vez mais constante e se estende a procura por profissionais de saúde.

Em outros países, como Estados Unidos, temos que este tipo de atendimento já era utilizado e Cipolleta e Mocellin (2017) apontam que os tratamentos online eram considerados por muitos profissionais como bem eficientes, sobretudo em casos como ansiedade, depressão, fobia social, vício em substâncias e transtorno do pânico. Embora muitos subestimassem sua utilização, as abordagens cognitivo comportamentais e o cognitivismo usavam-na com sucesso. Entretanto, os autores também referem que foram

consideradas inadequadas a utilização por psicanalistas e terapeutas psico corporais. Feijó et al (2018) mostra que tratamento para pacientes com transtorno de pânico alcançaram ótimos resultados na modalidade de orientação psicanalítica via internet. Uma pequena parcela de psicoterapeutas de linha psicanalítica fazia uso da tecnologia da informação e comunicação independente do caso clínico, entretanto, a maioria preferia utilizar de acordo com o vínculo já estabelecido com seu cliente (Feijó et al.,2018) ou com a necessidade que o terapeuta julgasse pertinente para estabelecer uma relação terapêutica satisfatória (PIERCE et al., 2020).

De um modo geral, os estudos desta revisão sinalizaram que para pacientes limítrofes esta modalidade poderia ser utilizada, porém, com muita restrição. Cada caso deveria ser avaliado, e sua utilização feita apenas em casos pontuais (SIEGMUND e LISBOA, 2015). Pessoas com dificuldades de estabelecimentos interpessoais (FEIJÓ et al., 2018) e adolescentes ansiosos são um bom exemplo para seu uso (SAMMONS et al.,2020), enquanto sintomatologias complexas como a tendência a violência ou graves como o transtorno bipolar, personalidade antissocial e transtornos comportamentais são mais difíceis de serem tratados com psicoterapia online segundo Siegmundo e Lisboa (2015).

O terapeuta deve considerar as necessidades individuais e a situação específica de seus clientes para escolher o tipo de intervenção mais adequada, se presencial ou online (STOLL et al., 2020; FEIJT et al, 2018; MAGALHÃES et al., 2019).

Muitos psicólogos ainda são resistentes ao uso da internet para atendimento, excetuando-se para mandar e-mails, trocar informações com colegas, avaliar um caso clínico, ou indicar textos para leitura para Dijkman et al., (2020). Feijó et al., (2018) aponta que seu uso é admitido por terapeutas de maneira combinada, complementar ao atendimento presencial.

Alguns autores mostram ser necessário um contato mínimo face a face (FEIJT et al., 2020) para que a terapia seja eficaz e haja uma boa relação terapêutica (SILVA et al., 2020). Vale assinalar que a maioria dos pesquisadores assinalam o atendimento psicológico online como uma forma contemporânea de atuação, importante e inovadora, porém, em suas pesquisas, ela é apontada como completiva à clínica presencial, não podendo ser vista como excludente ou substitutiva do atendimento tradicional presencial (MAGALHÃES et al., 2019; DIJKSMAN et al., 2020).

Benefícios e limitações na utilização dos recursos tecnológicos

A psicologia online foi, sem dúvida, uma nova maneira de prestação de serviço preenchendo uma lacuna significativa por se constituir em uma solução para a demanda surgida. Perceber seus benefícios foi fator chave para sua adoção imediata.

Esta revisão encontrou em todos os artigos, inúmeros fatores considerados como vantajosos e outros tantos citados como limitantes para o uso de terapia online. Os resultados mostram a opinião de terapeutas

considerando o despreparo para o uso e a falta de treinamento como sendo um grande obstáculo à tal forma de atendimento (Silva et al., 2020). Alguns não tem familiaridade com os vários sistemas existentes para troca de mensagens e videoconferência (SAMMONS et al., 2020; DIJKSMAN et al., 2020; STOLL et al., 2020; FEIJT et al., 2018; PIERCE et al., 2020). Aliado a isso, seus clientes também não dominam as ferramentas tecnológicas necessárias para a condução da terapia (DIJKSMAN et al., 2020; GONZÁLEZ e SÁNCHEZ, 2020; SILVA et al., 2020). Não se pode deixar de considerar os custos de instalação e manutenção da infraestrutura necessária, que requer inclusive o pagamento mensal pelo uso da internet (FEIJT et al., 2018). Muitas pessoas de média e baixa renda, sobretudo os mais carentes, detentos do sistema prisional ou moradores de rua (STOLL et al., 2020) não têm acesso a essa tecnologia (FEIJT et al., 2018). No Brasil há uma enorme dívida digital (SILVA et al., 2020) que pode se refletir tanto no terapeuta quanto no cliente. Muitas vezes as consultas precisaram ser intermediadas por terceiros, devido a inabilidade em lidar com os aplicativos, fato que constitui um importante impedimento ao seu uso.

Um tema bem explorado nos estudos refere-se a ameaças à privacidade (PIERCE et al., 2020). Telefones podem ser hackeados, dados privados podem ser coletados. As ferramentas de software disponíveis gratuitamente também estão mais sujeitas a serem invadidas por terem menos segurança (CIPOLLETTA e MOCELLIN, 2018). A falta de privacidade de uma sessão é motivo de preocupação para muitos (CIPOLLETTA e MOCELLIN, 2018; STOLL et al., 2020; SILVA et al., 2020; GONZÁLEZ, SÁNCHEZ, 2020). As sessões, por serem realizadas muitas vezes na residência do cliente, ou mesmo em seus locais de trabalho, apresentam o risco de serem ouvidas acidentalmente por terceiros, tornando o conteúdo das mesmas potencialmente perceptível, afetando diretamente a confidencialidade do encontro (LUSTGARTEN et al., 2020; STOLL et al., 2020; MAGALHÃES et al., 2019). Os autores González e Sánchez (2020) sinalizam que, na terapia com crianças, muitas vezes, as mesmas precisam ter um adulto ao seu lado para conseguirem interagir com o terapeuta, fato que limita o sigilo.

Verificou-se que para alguns pesquisadores, criar e manter uma boa relação terapêutica virtualmente pode ser um grande problema (Magalhães et al., 2019) pela possibilidade de gerar mal entendidos, frustrações, ou interrupções por falhas tecnológicas ou na rede (STOLL et al., 2020; MAGALHÃES et al., 2019; SIEGMUND e LISBOA, 2015). Entretanto, este fator pareceu ter pouco impacto no desfecho do tratamento para alguns pesquisadores, apesar da literatura ainda questionar a forma pela qual se estabelece a aliança terapêutica em tratamentos mediados pela internet (MAGALHÃES et al., 2019).

O estudo apontou que muitos psicólogos referiram que os atendimentos online carecem dos sinais sutis presentes nas expressões faciais (FEIJT et al., 2018; GONZÁLEZ e SÁNCHEZ, 2020). Estabelecer um bom contato visual é fundamental para se conseguir maiores informações

reveladas pela linguagem corporal que auxiliem em um diagnóstico e/ou para decisões em tratamentos (SAMMONS et al., 2020). Entretanto, em determinados meios é impossível isto acontecer, como por exemplo, via telefone ou mensagens de WhatsApp (STOLL et al., 2020).

Um fato alegado por alguns pesquisadores mostra a falta de privacidade que o terapeuta pode ter, recebendo mensagens de seus clientes a qualquer hora, inclusive nos finais de semana (FEIJÓ, et al., 2018; CIPOLLETTA e MOCELLIN, 2018; STOLL et al., 2020). O profissional necessita estar mais disponível, pois alguns problemas tecnológicos podem surgir, exigindo estudo e mediação das dificuldades. Planejar as sessões com alguma antecedência e preparar o material a ser enviado para cada cliente poderá afetar negativamente o equilíbrio entre o trabalho do profissional e sua vida privada, ocasionando aumento de estresse pela sobrecarga de trabalho (FEIJT et al., 2018).

O envolvimento do cliente no processo terapêutico também foi questionado, uma vez que ele pode estar navegando em outros sites ou até no celular enquanto transcorre a terapia (Siegmund e Lisboa, 2015). Um outro risco apresentado foi o de que pessoas má intencionadas se apresentarem como clientes, por ser difícil verificar a real identidade de um indivíduo ao interagir remotamente com seu psicólogo pela primeira vez (FEIJT et al., 2018).

Entretanto, muitos destes fatores apontados foram contestados pelas potencialidades de uso que apresentam. Em países como Austrália e Canadá a modalidade online já se encontra bem estabelecida e em diversos trabalhos temos que os serviços de terapia remota possibilitam tanto aos terapeutas quanto aos seus clientes o conforto de manterem o distanciamento evitando o risco de infecção pelo coronavírus (STOLL et al., 2020) ou mesmo outras doenças. Para os que já estavam em tratamento, não houve obrigação de descontinuí-lo, e para clientes com dificuldade de locomoção e idosos não houve necessidade de sair de suas casas para a consulta.

Não se pode deixar de relacionar os benefícios econômicos para a população. O custo da terapia online é mais acessível e podem ser aplicados exercícios, fornecer diretrizes, cuidados e orientações de conforto quando os clientes ainda permanecerem em lista de espera para atendimento (DIJKSMAN et al., 2020). Questionários, referências e trabalhos de relaxamento gravados, por exemplo, podem ser oferecidos (LUSTGARTEN et al., 2020; SILVA et al., 2020).

O anonimato do cliente, segundo alguns, produz um ambiente mais seguro, onde se pode expressar mais livremente, com menos inibições, timidez e autocensura (MAGALHÃES et al., 2019; CIPOLLETTA, MOCELLIN, 2018; SIEGMUND e LISBOA, 2015)

A redução das barreiras geográficas foi apontada como uma grande vantagem da terapia online, tornando o acesso ao tratamento mais fácil, sobretudo aos que vivem nas áreas rurais e remotas, onde não existem profissionais disponíveis (CIPOLLETTA, MOCELLIN, 2018). A ajuda pode ser fornecida onde a pessoa estiver, diminuindo a ansiedade de deslocamentos

(FEIJT et al., 2018), aumentando o conforto e não necessitando desmarcar a maioria das consultas por imprevistos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo de revisão de literatura visa fornecer contribuições sobre uma nova forma de pensar os atendimentos psicológicos. Com o surgimento da pandemia por Covid-19, foi necessário que o psicólogo se adaptasse a uma abordagem diferente, em um clima de tensão, medo e insegurança, frente a uma doença nova e de grande letalidade.

Foi constatado que o atendimento remoto já era mais desenvolvido e firmado fora do Brasil, entretanto, sempre cercado de objeções. Em virtude do isolamento social imposto pela pandemia, os psicólogos estabeleceram melhor essa forma de atendimento e, no Brasil, graças a uma resolução do CFP sua prática se ampliou.

A utilização da psicoterapia online, se deu no Brasil sem que houvesse um devido treinamento ou capacitação por parte dos terapeutas, que repentinamente tiveram que se adaptar à realidade imposta, aprendendo por conta própria como atuar.

Verificou-se que mudanças sem precedentes ocorreram na compreensão e uso da psicologia mediada por tecnologia da informação e comunicação. A Covid-19 proporcionou uma mudança nos saberes da profissão, apresentando alternativas benéficas e práticas aos terapeutas e pacientes. Entretanto, muitas dúvidas ainda persistiram quanto a sua utilização e eficácia.

Fatores determinantes para um adequado atendimento psicoterapêutico remoto podem se basear numa boa relação terapêutica entre cliente e profissional e dependerá da aceitação e cooperação de ambos. As dificuldades apontadas perpassam pelo não domínio das ferramentas tecnológicas necessárias para a condução da terapia, dúvidas quanto a segurança e privacidade dos encontros, receio na violação da confidencialidade, incertezas no contrato terapêutico, indefinição de quais patologias ou transtornos são adequados aos tratamentos online e mesmo habilidade em conduzir a terapia, dentre tantas outras dúvidas.

Cabe ao psicólogo ser o facilitador para estimular um vínculo saudável e produtivo com seu cliente e fornecer apoio e suporte para as possíveis dificuldades tecnológicas que poderão surgir, desde que ele esteja preparado para tal.

Parece incontestável que a nova metodologia veio para ficar, entretanto, pelas divergências de opinião encontradas constata-se que o tema ainda pode ser controverso, pois se identificaram várias barreiras e dúvidas para a sua utilização, assim como justificativas que apoiem seu uso. Admite-se que o trabalho clínico não poderia ser realizado de outra forma, o que reflete ter sido muito importante a sua prática. O atendimento em áreas remotas e àqueles restritos em suas casas não seria possível sem que a psicologia não se adaptasse as contingências.

Questões legais e éticas poderão ser resolvidas pela mobilização dos profissionais mediante diretrizes claras que facilitem sua implantação definitiva. Notou-se o desejo de que as universidades incluam em seus currículos a utilização da informática nos atendimentos remotos, oferecendo cursos e treinamentos apropriados para subsidiar uma melhor formação de seus alunos.

O sucesso de um processo terapêutico pode não estar intimamente ligado ao instrumento tecnológico utilizado, mas sim, na habilidade e capacidade em conduzir a sessão bem como seu conhecimento sobre as ferramentas a sua disposição. Para isso um suporte na formação dos profissionais foi descrito como imprescindível. O cliente também necessita dominar certos conceitos e habilidades tecnológicas para um bom andamento da terapia, fato que não é possível em determinados grupos sociais como idosos, crianças, pessoas carentes ou ainda constantes dos sistemas prisionais.

Os profissionais devem ser guiados por princípios éticos e por um alto padrão e, sendo a psicologia uma ciência, estudar a dimensão humana com suas implicações é uma necessidade que se impõe para uma boa prática da saúde mental. Como a pandemia ainda está em curso, muitas pesquisas ainda necessitam ser desenvolvidas, o que não permite uma generalização dos resultados. O tema precisa ser discutido amplamente na academia e certamente mudanças ocorrerão.

Espera-se que este estudo contribua como subsídio para que psicólogos discutam mais o tema e ressignifiquem sua prática, especialmente no Brasil onde a produção de trabalhos a este respeito ainda é insipiente. Mostra-se importante desenvolver uma visão mais ampla do novo mecanismo terapêutico, favorecendo a utilização adequada de suas ferramentas como um recurso de atuação na prática da saúde mental na contemporaneidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CFP (Conselho Federal de Psicologia). (2020). *Resolução CFP nº 004/2020*. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-4-de-26-de-marco-de-2020-250189333>.

CFP (Conselho Federal de Psicologia). (2018). *Resolução CFP nº 11/2018*. <https://site.cfp.org.br/wpcontent/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>.

Cipolletta S., Mocellin D. (2018). Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction. *Psychother Res.*, 6, 909-924. doi: 10.1080/10503307.2016.1259533.

Cosenza, T. R. dos S. B. .; Pereira, E. . R. .; Silva, R. M. C. R. A. .; Medeiros, A. Y. B. B. V. de. Challenges of Telepsychology in the context of online psychotherapeutic care during the covid-19 pandemic. *Research, Society and*

Development, [S. l.], v. 10, n. 4, p. e52210414482, 2021. DOI: 10.33448/rsd-v10i4.14482. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/14482>.

Dijksman I., Dinant G. J., Spigt M. (2020). The Perception and Needs of Psychologists Toward Blended Care. *Telemed J E Health.*, 23(12), 983-995. doi: 10.1089/tmj.2017.0031.

Feijt M. A., de Kort Y. A., Bongers I. M., IJsselstein W. A. (2018). Perceived Drivers and Barriers to the Adoption of eMental Health by Psychologists: The Construction of the Levels of Adoption of eMental Health Model. *J Med Internet Res.*, 20(4). doi: 10.2196/jmir.9485.

Feijó, L. P.; Silva, N. B.; Benetti, S. P. da C. (2018). Experiência e Formação Profissional de Psicoterapeutas Psicanalíticos na Utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação. *Psicol. cienc. Prof.*, 38, 249-261. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141498932018000200249&lng=en&nrm=iso. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003032017>.

Ganong, L. H. (1987). Integrative reviews of nursing research. *Res Nurs Health*, 10 (1), 1-11. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/3644366>. <https://doi.org/10.1002/nur.4770100103>.

Garcia, L. P., Duarte, E. (2020). Nonpharmaceutical interventions for tackling the Covid-19 epidemic in Brazil. *Epidemiol. Serv. Saúde*, 29. http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-49742020000200001&lng=pt&nrm=iso. <http://dx.doi.org/10.5123/s1679-49742020000200009>.

González, M., Sánchez, L. (2020) Atención psicológica en la crisis por Covid-19: exploración sobre limitaciones, posibilidades y retos. *Análisis de la Realidad Nacional*, (9), 36-47.

Lustgarten S. D., Garrison Y. L., Sinnard M. T., Flynn A. W. (2020). Privacidade digital em saúde mental: questões atuais e recomendações para o uso da tecnologia. *Opinião atual em psicologia*, 36, 25-31. DOI: 10.1016 / j.copsyc.2020.03.012.

Magalhães, L. T., Bazoni, A. C., Pereira, F. N. (2019). Impressões de psicólogos clínicos acerca da orientação psicológica online. *Rev. bras. Psicoter*, 21, 39-51.

Pierce, B. S., Perrin, P. B., Tyler, C. M., McKee, G. B. e Watson, J. D. (2020). A revolução telepsicológica Covid-19: Um estudo nacional de mudanças baseadas em pandemia na prestação de cuidados de saúde mental nos Estados Unidos. *Psicólogo americano*.

<http://dx.doi.org/10.1037/amp0000722>.

Sammons M. T., VandenBos G. R., Martin J. N. (2020) Psychological Practice and the Covid-19 Crisis: A Rapid Response Survey. *J Health Serv Psychol*, 8, 1-7. doi: 10.1007/s42843-020-00013-2.

Schmidt, B. et al. (2020). Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (Covid-19). *Estud. psicol. (Campinas)*, 37. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103166X2020000100501&lng=pt&nrm=iso. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>.

Siegmund, G., Lisboa, C. (2015). Orientação Psicológica On-line: Percepção dos Profissionais sobre a Relação com os Clientes. *Psicol. cienc. prof.*, 35, 168-181. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932015000100168&lng=pt&nrm=iso. <https://doi.org/10.1590/1982-3703001312012>.

Silva, A. C. N., de Sales, E. M., Dutra, A. F., Carnot, L. R., Barbosa, A. J. G. (2020). Telepsicologia para famílias durante a pandemia de Covid-19: uma experiência com telepsicoterapia e telepsicoeducação. *HU Revista*, 46, 1-7. DOI: <https://doi.org/10.34019/1982-8047.2020.v46.31143>

Souza, M. T. de; Silva, M. D. da; Carvalho, R. de. (2010). Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein (São Paulo)*, 8, 102-106. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S167945082010000100102&lng=en&nrm=iso.

Stoll J., Sadler J. Z., Trachsel M. (2020). The Ethical Use of Telepsychiatry in the Covid-19 Pandemic. *Front Psychiatry*, 11. doi:10.3389/fpsy.2020.00665.

The Joanna Briggs Institute. (2014). *Joanna Briggs Institute Reviewers' Manual 2014 edition*. Adelaide (Australia): The University of Adelaide. <https://nursing.lsuhs.edu/JBI/docs/ReviewersManuals/Economic.pdf>.