



Os desafios e benefícios da psicoterapia on-line: uma revisão de literatura

The challenges and benefits of online psychotherapy: a literature review

Helen A. Santos¹, Marli V. Costa¹, Daniela C. Pinto^{1*}.

¹ Faculdade Sete Lagoas, Rua Itália Pontelo, 50, 35700-170, Sete Lagoas, MG, Brasil.

*Correspondência

Daniela C. Pinto
Faculdade Sete Lagoas
Rua Itália Pontelo, 50, Sete Lagoas,
35700-170, MG, Brasil.
+55 31 9968-9192
daniela.castro@seguranca.mg.gov.br

Financiamento

Não se aplica.

Resumo

A psicoterapia on-line é uma modalidade de atendimento que apenas recentemente vem ganhando maior destaque. Com a pandemia, esse modo de fazer Psicologia, era o meio mais seguro para evitar a disseminação dos casos de Covid-19. Recentemente, então, com o controle da pandemia no mundo, a psicoterapia on-line continua ganhando força, reconhecimento e sendo usada para atendimentos psicológicos. Dessa forma, é necessário conhecer melhor os seus benefícios, desafios, suas diretrizes de conduta e suas perspectivas futuras, que poderão auxiliar os profissionais a garantirem uma melhor estruturação no atendimento. Nessa perspectiva, o presente artigo teve o intuito de compreender, por meio de uma revisão de literatura narrativa, quais são os principais desafios e benefícios que os profissionais da Psicologia enfrentam ao utilizar a psicoterapia on-line e quais os impactos dessa modalidade na profissão. Sendo assim, foram consultadas nas bases de dados, apenas conteúdos relacionados a temática. As bases consultadas foram: Scientific Electronic Library Online (SciELO), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE), via PubMed, e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), além da utilização de livros disponibilizados na internet e o uso do método de referência cruzada. Foram considerados elegíveis apenas estudos publicados nos últimos dez anos na língua portuguesa ou inglesa que tratam de artigos, revisões de literatura sistemáticas ou narrativas, livros, pesquisas originais, revisões de escopo ou estudos de casos acerca da temática. Assim, com a análise das informações, foi levantado que a psicoterapia on-line, é um meio interessante e possível para o atendimento clínico. Todavia, é relevante o cuidado com a sua utilização, além de ser importante uma discussão mais ampliada, sobre o assunto, no meio de formação acadêmica e após o mesmo. Sob tal ótica, a psicoterapia em formato virtual, abrange mais uma ferramenta para o auxílio psicológico.

Palavras-chave: Aconselhamento à distância. E-terapia. Telepsicologia.

Abstract

Online psychotherapy is a type of care that has only recently gained more prominence. With the advent of the pandemic, this way of practicing Psychology was the safest way to prevent the spread of COVID-19 cases. Recently, with the pandemic under control worldwide, online

psychotherapy continues to gain strength, recognition, and is being used for psychological care. From this perspective, it is necessary to better understand its benefits, challenges, guidelines for conduct, and future prospects, which can help professionals ensure better structuring of care. In this way, this study aimed to understand, through a narrative literature review, what are the main challenges and benefits that Psychology professionals face when using online psychotherapy and what are the impacts of this modality on the profession. Therefore, only content related to the topic was consulted in the databases. The databases consulted were: Scientific Electronic Library Online (SciELO), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE), via PubMed, and Virtual Health Library (VHL), in addition to the use of books available on the internet and the use of the cross-reference method. Only studies published in the last ten years in Portuguese or English that deal with articles, systematic or narrative literature reviews, books, original research, scoping reviews or case studies on the topic were considered eligible. Thus, with the analysis of the information, it was revealed that online psychotherapy is an interesting and possible means of clinical care. However, it is important to be careful with its use, in addition to being important to have a broader discussion on the subject, within and after academic training. From this perspective, psychotherapy in virtual format encompasses yet another tool for psychological assistance.

Key words: Distance counseling. E-therapy. Telepsychology.

1 INTRODUÇÃO

O contínuo avanço tecnológico possibilita mudanças nas interações humanas. Dessa forma, a depender da ferramenta utilizada, existem alterações no modo de estabelecimento da comunicação (ROSA et al., 2016). No século XIX, foram desenvolvidos o telégrafo e o telefone, opções rápidas e práticas para estabelecer contato com os outros. Todavia, todo esse cenário foi transformado com a invenção da internet, por volta da década de 60, já no século XX (BITTENCOURT et al., 2020).

Verifica-se que a internet é uma ampla rede de informações, que opera de forma dinâmica e com infinitas possibilidades. Acontecimentos de um lado do mundo chegam em questão de segundos no outro extremo do globo. Além disso, não somente a comunicação foi melhorada com o surgimento da internet, mas também os serviços prestados à população (BITTENCOURT et al., 2020).

Nesse sentido, pode-se utilizar como exemplo os atendimentos psicológicos on-line, que oferecidos por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), como a internet, conseguem encurtar distâncias atravessando barreiras geográficas (BITTENCOURT et al., 2020). Em contexto nacional, as primeiras resoluções substitutivas do Conselho Federal de Psicologia – CFP, que tratavam acerca desse assunto, foram as resoluções CFP nº 003/2000 e 012/2005, que aprovaram o procedimento, mediado pelo computador,

voltado à pesquisa e de caráter experimental (CFP, 2000, 2005).

Já a resolução CFP nº 011/2012, ainda de forma experimental, autorizou de maneira pontual, informativa e cadastrado em sites ligados ao Conselho Regional de Psicologia, no máximo 20 (vinte) sessões de orientação psicológica, podendo utilizar de instrumentos on-line (testes), além de ficar apta a supervisão técnica dos serviços prestados por psicólogos, entre outras regularidades (CFP, 2012). Desse modo, tais resoluções não implementaram de vez o atendimento psicológico on-line, por causa da pouca produção de pesquisas nacionais para determinar sua eficiência (BITTENCOURT et al., 2020).

Entretanto, com os estudos sendo conduzidos, a resolução CFP nº 11/2018, regulamentou, definitivamente, mediante a realização de um cadastro prévio junto ao Conselho Regional de Psicologia e sua devida autorização, a prestação de serviços psicológicos de forma remota, realizados por meio das TICs, onde foram incluídos os atendimentos psicológicos. Todavia, consultas que continham situações de urgência, emergência, violação de direitos ou de violência, deveriam ser executados por profissionais ou equipes de forma presencial (CFP, 2018). Pouco tempo depois, contudo, a pandemia de Covid-19 alterou essa resolução e foi necessário mudar a rotina ao procurar novos meios de trabalho e/ou de consumo de serviços, visto que, sem uma vacina, o isolamento e distanciamento social, eram os únicos modos de combater a doença (JÚNIOR; ROCINHOLI, 2023).

Segundo o Código de Ética Profissional (2005) uma das responsabilidades do profissional da Psicologia é “prestar serviços profissionais em situações de calamidade pública ou de emergência” (CFP, p. 12, 2005). Desse modo, ante ao cenário de afastamento do convívio social, e do medo vigente de infecção ou morte, as consultas psicológicas se tornaram o principal alvo de busca das pessoas, visto que, sentimentos de raiva, confusão e sintomas relacionados à ansiedade, depressão e ao estresse pós-traumático, poderiam se manifestar (CRUZ; LABIAK, 2021).

Nesse sentido, tendo em vista a declaração do estado pandêmico pela Organização Mundial da Saúde (OMS), a Resolução CFP nº 04/2020 regulamentou os serviços psicológicos contínuos prestados por meio das TICs. Assim, mediante o cadastramento na plataforma “e-Psi”, foi garantido a autorização para o atendimento de forma remota, além de que os profissionais deveriam estar a par das exigências do Código de Ética Profissional (2005). Outrossim, ficaram permitidos os atendimentos virtuais para as pessoas em geral que estivessem passando por alguma situação de risco (CFP, 2020).

A resolução mais recente acerca do atendimento on-line é a CFP nº 09/2024, que altera o nome de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), para Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs). A resolução mantém a regulamentação do exercício profissional da Psicologia de maneira remota, mas diferente da resolução anterior, não é mais necessário o cadastro no “e-Psi”, além de que a nova resolução deixa explícito quais atuações o profissional pode realizar virtualmente, em quais situações precisa deliberar mais atenção para a escolha da modalidade de consulta e clarifica questões relacionadas ao sigilo e ética profissional dentro desse modelo de atendimento (CFP, 2024).

No Brasil, embora o caminho para o suporte psicológico on-line estivesse sendo pavimentado com o surgimento – ou não – da pandemia, nota-se que em países como os Estados Unidos, Austrália, Canadá, Inglaterra e Alemanha, tal prática já estava sendo realizada (SILVA; MORI, 2022). A Austrália, por exemplo, desde 2006, já utilizava da internet, com mensagens de texto, fóruns, grupos on-line, vídeos chamadas, sites de psicoeducação e plataformas de e-saúde e autocuidado, voltados para serviços de saúde mental no combate à Depressão, Ansiedade, Transtornos do Estresse Pós-Traumático, Transtornos Alimentares, entre outros. Além disso, nessa época, também já era oferecido aplicativos para o desenvolvimento de habilidades cognitivas, informação e prevenção acerca de transtornos, monitoramento e suporte emocional e, etc (SILVA, et al., 2022).

No contexto internacional, estudos comprovaram que a modalidade on-line consegue obter resultados similares aos das psicoterapias presenciais, seja na diminuição de sintomas ou no estabelecimento do vínculo terapêutico. Tais estudos foram baseados dentro de Transtornos Depressivos, Transtornos Alimentares, Transtorno do Estresse Pós-Traumático e Ansiedade Generalizada (BITTENCOURT et al., 2020).

Tendo em vista todas as informações abordadas, o presente artigo possui como intuito explicar acerca das principais características da psicoterapia on-line, com seus desafios e suas potencialidades, os aspectos éticos envolvidos, além dos pensamentos sobre a atuação, no futuro, dentro da área.

2 METODOLOGIA

O presente artigo foi realizado por meio de uma revisão da literatura narrativa, que possui uma visão ampliada e busca descrever e compreender sobre um viés teórico os benefícios e desafios que os profissionais da Psicologia podem observar durante o atendimento psicológico on-line (ROTHER, 2007).

2.1 Tipos de publicações e escolha da fonte de dados

Foram utilizadas como fonte de dados para este artigo, a saber, bases de dados eletrônicas, que envolviam publicações científicas e livros (disponibilizado de forma virtual) acerca da temática. Nessa perspectiva, foram consultadas as bases de dados: Scientific Electronic Library Online (SciELO), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE), via PubMed, e a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Nestas bases de dados foram buscados apenas conteúdos que correspondam às palavras-chave determinadas a seguir.

2.2 Eleição das palavras-chave para busca das publicações

Os termos utilizados para a busca foram os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS, 2024), em português, (“aconselhamento a distância”, “e-terapia”, “psicologia”, “psicoterapia”, “teleterapia”, “telepsicologia” e, em inglês, (“distance counseling”, “e-therapy”, “psychology”, “psychotherapy”, “teletherapy”, “telepsychology”).

2.3 Busca e armazenamento dos resultados

As buscas ocorreram entre os meses de abril e junho de 2024. Dessa forma, foram entremeados estrategicamente as palavras-chave, os operadores booleanos “E” e “OU”, na busca por literatura em português e, “AND” e “OR” na busca por literatura em inglês. Nesse sentido, tanto na busca por literatura em português e inglês, serão considerados apenas publicações datadas de 2014 até 2023. Além disso, é importante mencionar que foi utilizado o método de referência cruzada para obtenção da literatura usufruída neste artigo.

2.4 Seleção de publicações de acordo com critérios de inclusão e exclusão

Com o levantamento dos dados, foram usados como critérios de inclusão publicações datadas de 2014 a 2023, em inglês ou português, que fossem artigos, revisões de literatura sistemáticas ou narrativas, livros, pesquisas originais, revisões de escopo ou estudos de casos acerca da temática. Como critérios de exclusão, foram desconsideradas publicações que não estão escritas em inglês ou português; além de conteúdos publicados anteriormente a 2014; e escritos que não fossem artigos, revisões de literatura sistemáticas ou narrativas, livros, pesquisas originais revisões de escopo ou estudos de casos sobre o tema abordado. Dessa forma, os conteúdos encontrados foram criteriosamente analisados, sendo utilizados aqueles que apresentarem dados referentes ao assunto tratado.

2.5 Extração dos dados

Com a finalidade de auxiliar na extração e ordenação dos dados, foi feita uma categoria de análise, disposta na **Tabela 1**, onde foram inseridas informações obtidas dos materiais utilizados para construção deste artigo.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Para a composição desse artigo, foi utilizado como marco teórico, o artigo Psicoterapia on-line: uma revisão de literatura, escrito por Bittencourt et al., em 2020. O artigo aborda as principais características e o desenvolvimento da psicoterapia on-line. Com base no marco teórico mencionado, foram analisadas as contribuições dos autores sobre o tema e construídos os tópicos discutidos na presente pesquisa, com o objetivo de aprofundar o conhecimento sobre a temática.

3.1 Atendimento presencial e virtual

As tecnologias surgem e se atualizam diante de um mundo que não se pode tocar, mas é possível ver, escutar e interagir. Sendo assim, a comunicação, pode se mostrar verídica tanto em forma física quanto virtual. Ou seja, a tecnologia fornece novos meios de se relacionar com o mundo. A psicoterapia on-line, surgiu diante dos avanços tecnológicos e ganhou força dentro do cenário pandêmico dos anos passados e, ainda repercute nos momentos atuais (BITTENCOURT et al., 2020).

Tanto a presença física quanto a virtual dos indivíduos envolvidos na psicoterapia, pode gerar diferentes formas de interagir com o setting (tradução: cenário) terapêutico. Na maioria dos casos, a presença física em um setting, pode levar a sensação de segurança e proteção, além de trabalhar os limites terapêuticos. Já na presença virtual, o setting, precisa envolver privacidade, ser livre de sons externos e, se possível, dentro de um espaço agradável, onde a porta deve permanecer trancada por parte do psicólogo, devendo este orientar o paciente ao mesmo. Ademais, é interessante que o especialista deixe o ambiente em que trabalha neutro e profissional, para impor limites de interação com o cliente (NEUFELD; SZUPSZYNSKI, 2022).

Além disso, em uma pesquisa feita com comentários de participantes em atendimento on-line e presencial, eles relataram que, no formato virtual, se sentiram desinibidos, mais livres para falarem de si, menos constrangidos ou com medo do julgamento do profissional e, também, revelaram ter uma maior honestidade e abertura com o psicólogo. Dessa forma, indivíduos com baixo desenvolvimento em comunicação social ou que tenham alguma queixa considerada constrangedora por eles, podem se sentir mais confortáveis com o atendimento virtual. Dito isto, tal aspecto, pode ser importante para que a ajuda psicológica chegue em um maior número de pessoas (RODRIGUES; TAVARES, 2016).

Vale mencionar que, dentro das abordagens disponíveis, a Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC), demonstra ser uma das abordagens mais utilizadas virtualmente. A TCC foi elaborada por Aaron Temkin Beck, um psiquiatra norte-americano, que nas décadas de 60 e 70, desenvolveu sua teoria que possuía o foco em ajudar o cliente a elaborar suas crenças mal-adaptativas, desenvolver estratégias comportamentais ou fazer a manutenção dos fatores que caracterizam um transtorno específico (BECK, 2022; ARAÚJO; COSTA, 2021).

Tabela 1: Caracterização dos estudos incluídos no trabalho.

<i>Autores (Ano)</i>	<i>Tipo e objetivo do estudo</i>	<i>Amostra</i>	<i>Resultados</i>
Araújo e Costa (2021)	Artigo de revisão de literatura sistemática que possui o intuito de descrever a efetividade da Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC) on-line para quadros psiquiátricos relacionados à pandemia.	Não foi trabalhado com uma amostra.	A TCC na sua forma <i>on-line</i> obteve resultados com os transtornos psicológicos dentro do cenário pandêmico.
Beck (2022)	Livro que aborda os principais pontos da Terapia Cognitivo-Comportamental.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Tem como intuito ensinar estudantes e profissionais os conceitos da teoria.
Bittencourt et al. (2020)	Artigo de revisão de literatura narrativa que busca compreender os processos envolvidos nos atendimentos psicoterapêuticos <i>on-line</i> .	Não foi trabalhado com uma amostra.	Semelhanças na efetividade dos atendimentos psicológicos virtuais e presenciais.
Ceroni (2017)	Estudo de caso que envolve discussão diagnóstica.	1 paciente.	Existe possibilidade de desconexão entre as pessoas através do virtual.
CFP (2020)	Resolução CFP 03/2000 regulamenta que o atendimento psicoterapêutico mediado por computador.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Não foi trabalhado.
CFP (2005).	Resolução CFP12/2005 que regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP nº 03/2000.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Não foi trabalhado.
CFP (2005)	Aprova o Código de Ética profissional do psicólogo.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Não foi trabalhado.
CFP (2012)	Resolução CFP nº 11/2012 que regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em carácter experimental e revoga a Resolução CFP nº 12/2005.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Não foi trabalhado.

CFP (2018)	Resolução CFP nº 11/2018 que regulamenta prestação de serviços psicológicos por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Não foi trabalhado.
CFP (2020)	Resolução CFP nº 04/2020 que regulamenta serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação durante a pandemia do COVID-19.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Não foi trabalhado.
CFP (2024)	Regulamenta o exercício profissional da Psicologia mediado por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs) em território nacional e revoga as Resolução CFP nº 11, de 11 de maio de 2018, e a Resolução CFP nº 04, de 26 de março de 2020.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Não foi trabalhado.
Correia et al. (2023)	Estudo qualitativo com a finalidade de discutir acerca do atendimento psicológico <i>on-line</i> durante o período da pandemia.	11 psicólogos.	Foi levantado a importância da desmistificação do atendimento e sobre a formação e atuação dos profissionais.
Cruz e Labiak (2021)	Artigo de revisão integrativa da literatura que possui o intuito de compreender as implicações éticas da psicoterapia <i>on-line</i> durante a pandemia.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Os dados indicam a importância do diálogo entre clientes e profissionais acerca das vantagens e desvantagens da modalidade remota.
Evangelista e Cardoso (2020)	Revisão narrativa da literatura que abrange os impactos da Covid-19, por meio da perspectiva fenomenológico-existencial.	Não foi trabalhado com uma amostra.	A abordagem, pode ser utilizada em formato virtual e foi uma boa ferramenta para o contexto pandêmico. Contudo, mais pesquisas devem ser feitas.
Ferracioli et al. (2023)	Uma revisão de escopo que visa levantar as principais observações dos psicólogos brasileiros sobre a psicoterapia <i>on-line</i> .	Não foi trabalhado com uma amostra.	O uso da psicoterapia <i>on-line</i> , possui pontos positivos e negativos, mas o seu uso ainda é válido.

Grevet et al. (2019)	Livro que relata sobre as abordagens atuais em psicoterapia.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Discorre acerca das teorias psicoterapêuticas, o <i>setting</i> e outros componentes do atendimento.
Júnior e Rocinholi (2023)	Artigo que utiliza do Método da Cartografia, que possui o objetivo de apresentar a construção de um <i>setting</i> virtual em grupo e os seus desafios.	25 estudantes universitários.	Foi observado que o <i>setting</i> virtual é composto pelo espaço do psicólogo, do cliente e outros indivíduos que podem atravessar o atendimento. Houve dificuldades com relação a equipamentos adequados e instabilidade de conexão à <i>internet</i> .
Neufeld e Szupszynski (2022)	Livro que aborda o atendimento virtual, vinculado a psicoterapia.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Reúne conceitos e condutas do profissional da psicologia nessa modalidade.
Rodrigues e Tavares (2016)	Artigo que pontua a importância da regulamentação da psicoterapia <i>on-line</i> no Brasil.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Amplia a compreensão da psicoterapia virtual.
Rosa et al. (2016)	Pesquisa que analisa a relação entre o mundo real e virtual de usuários do Facebook.	10 pessoas.	Constatou opacidade entre as fronteiras de experiências entre o mundo real e virtual.
Rother (2007)	Artigo que apresenta as principais diferenças entre a revisão narrativa e sistemática para a construção de trabalhos.	Não foi trabalhado com uma amostra.	Elabora sobre dois modos de escrita de trabalhos.
Siegmund e Lisboa (2015)	Pesquisa que teve por objetivo levantar a percepção dos profissionais da psicologia sobre o atendimento virtual.	4 psicólogos.	Foi concluído que o vínculo nessa modalidade é diferenciado, mas é possível o atendimento e acolhimento.
Silva e Mori (2022)	Pesquisa que utiliza do método construtivo-interpretativo, da Epistemologia Qualitativa, para avaliar o uso da tecnologia em sessões de psicoterapia <i>on-line</i> e seus impactos no futuro da profissão.	1 participante.	A psicoterapia <i>on-line</i> , é eficiente em ajudar na melhora da saúde mental, mas ainda encontra desafios.
Silva et al. (2022)	Revisão de literatura que abrange o uso das tecnologias na	Não foi trabalhado com uma amostra.	Aborda que a modalidade possui desafios e possibilidades, em que é necessário

	saúde mental.		desenvolver a qualidade e formação para atuar com os serviços virtuais.
Silva e Antunez (2023)	Artigo que busca orientar acerca de construções de pesquisas em psicoterapia <i>on-line</i> .	Não foi trabalhado com uma amostra.	É importante a elaboração de estudos para pesquisar sobre o uso da <i>internet</i> em cuidados com a saúde mental.
Zeferino e Viecili (2020)	Pesquisa que visa avaliar as consequências da ausência do encontro presencial em psicoterapias.	111 psicólogos.	Existem diferenças significativas para as duas modalidades, mas ainda assim é possível bons resultados em ambos os modos de se fazer Psicologia.

Fonte: elaborado pelas autoras.

3.2 Os desafios e benefícios da psicoterapia on-line

Dentro da psicoterapia on-line, podem ser observados desafios e benefícios, que necessitam ser considerados tanto pelo cliente quanto pelo psicólogo. Desse modo, por exemplo, é possível pensar que as pessoas portadoras de algum tipo de condição física que limite a mobilidade, que moram em locais afastados de consultórios de psicologia, que sofrem de condições psicológicas que restrinjam locomoções, como no caso da Agorafobia, podem receber atendimento psicológico, sem sair de suas próprias residências (RODRIGUES; TAVARES, 2016).

Além disso, indivíduos com a rotina de trabalho extensa, bem como portadores de doenças infectocontagiosas, entre outros fatores, também são favorecidos com a utilização dos meios de psicologia on-line. Ademais, mães de crianças pequenas ou recém-nascidos, que não têm com quem deixar os infantes, indivíduos com dificuldades para conversar pessoalmente sobre determinados conteúdos, pessoas mais tímidas, inseguras ou introvertidas, podem se beneficiar bastante com os referidos atendimentos virtuais (RODRIGUES; TAVARES, 2016).

Outrossim, em casos de viagens, tanto do psicólogo ou do paciente, os profissionais podem, com uma maior facilidade, realizar as sessões de terapia, independentemente, da localidade, além da otimização do tempo, redução de custos com transporte e sublocação de salas para atendimento. Importante frisar, o custo menor da sessão e a consequente ampliação do acesso ao atendimento psicológico para pessoas em grupos vulneráveis da população, como indivíduos com baixo nível

econômico, imigrantes e refugiados. Nesse sentido, comodidade, praticidade e flexibilidade, são as principais características desse modo de se fazer Psicologia. (RODRIGUES; TAVARES, 2016; FERRACIOLI et al., 2023).

Alguns desafios, contudo, dentro do atendimento on-line, podem ser mencionados como a percepção de que ao se trabalhar virtualmente, a barreira entre espaço pessoal/familiar e o ambiente de trabalho podem ser transgredidas, o que poderia, conseqüentemente, aumentar a probabilidade dos níveis de estresse do profissional. Além da falta de visibilidade de todos os movimentos e expressões corporais do paciente que, desde a entrada no consultório até a saída, fornecem dados para compor a observação clínica, razão pela qual omissão pode empobrecer a análise do psicólogo (FERRACIOLI et al., 2023).

Ademais, fatores como falta de habilidade com o manuseio da tecnologia e mídias digitais, oscilações no sinal da internet, que por resultado interferem no som e na imagem, podem gerar barreiras para o uso ou interpretações e distorções que não condizem com a verdade. O próprio silêncio do paciente, devido alguma fala, pode ser confundido com uma falha tecnológica ou vice-versa (FERRACIOLI et al., 2023). Nesse sentido, importante lembrar que, em muitas partes do território nacional, não são acessíveis para consumo da população, dispositivos ou um sinal de internet de boa qualidade, onde fatores como gênero, escolaridade e renda, interferem em tais aspectos (JÚNIOR; ROCINHOLI, 2023).

Outrossim, cabe mencionar que um dos maiores desafios citados dentro do atendimento virtual, é a questão do sigilo e a privacidade das informações dos pacientes (FERRACIOLI et al., 2023). Geralmente, quando uma pessoa busca atendimento psicológico, ela não precisa se preocupar com o espaço da consulta, visto que, em grande parte das vezes, o próprio psicólogo, como parte de seu trabalho, já pensou e preparou todo o ambiente. Todavia, dentro da modalidade on-line, essa preocupação passa a ser dos dois integrantes da relação terapêutica (CRUZ; LABIAK, 2021).

Dessa maneira, cabe ao psicólogo fazer a devida orientação ao paciente sobre quais cuidados este deverá ter durante o processo. Nesse sentido, tem-se como exemplo, ao escolher o local em que irá expor aspectos de sua vida pessoal, além de deixar explícito ao paciente e escrito no contrato, todas as características e suscetibilidades dessa modalidade de atendimento (FERRACIOLI et al., 2023; RODRIGUES; TAVARES, 2016).

3.3 Os impactos da modalidade on-line na profissão

A Psicologia, tem buscado se inserir e atualizar dentro do contexto da tecnologia. (SIEGMUND; LISBOA, 2015). Desse modo, com a popularização da realização da psicoterapia em formato on-line, os profissionais da psicologia e aqueles que ainda estão em processo de formação, precisam, além de dominar teorias e técnicas psicológicas, atualizar-se acerca de conhecimentos básicos com a tecnologia, segurança de dados e legislações referentes ao tema (SILVA; ANTUNEZ, 2023).

Ademais, torna-se necessário, principalmente, dentro do processo de graduação, promover discussões acerca da conduta e postura dentro do meio digital, além de aspectos relacionados à segurança e eficácia do procedimento dentro das diversas teorias da psicologia, com o intuito de concretizar o uso consciente e ético dessa modalidade (SILVA; ANTUNEZ, 2023). Entretanto, mesmo esse sendo um assunto atual, no Brasil, durante o processo de formação acadêmica em Psicologia, poucas disciplinas discorrem acerca da sua relação com as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) (CORREIA, et al., 2023).

Com a vinda da psicoterapia on-line, novos entendimentos acerca da relação corpo-máquina também são colocados em pauta, onde pode ser feito o acesso a subjetividade humana através de telas de celulares, notebooks ou outros dispositivos. Dois corpos não precisam dividir o mesmo espaço físico para serem tocados. A vinda da forma on-line da Psicologia não

advém para excluir o formato presencial, mas para integrar um novo meio de transformação para agir no mundo (CERONI, 2017).

Cabe aos psicólogos se adaptarem a essa realidade, visto que, o contato físico deixa de ser um critério para a existência, formação de vínculo e comunicação. A eficácia dessa modalidade se apresenta na forma da competência do profissional e na motivação do paciente para a sua melhora clínica (BITTENCOURT et al., 2020).

4 DISCUSSÃO

A popularização do modelo de atendimento virtual trouxe mudanças no trabalho dos profissionais da Psicologia, onde foi possível observar o surgimento de desafios e benefícios para a prática clínica. Nessa perspectiva, o estabelecimento da psicoterapia on-line, cresce mais a cada dia e junto com esse desenvolvimento mais pesquisas e resoluções éticas acerca da área são realizadas. Desse modo, essa modalidade vem atraindo mais clientes e se estabelecendo na mente das pessoas como um modo comum de atendimento, assim como, o presencial (CRUZ; LABIAK, 2021).

Sob tal ótica, no on-line, os psicólogos que atendem por esse meio, relatam que é possível trazer a mesma qualidade de atendimento, onde pode-se levar o cliente à introspecção sobre a sua demanda, expressão de sentimentos e manejo interno da situação. Sendo assim, mesmo após a pandemia de Covid-19, tal meio de consulta se faz presente como uma possibilidade de ação para a melhora da saúde mental da população (FERRACIOLI et al., 2023).

Com o atendimento on-line, é possível obter praticidades e comodismos, como a não necessidade de locomoção para a consulta, além de ser possível a observação de um novo elemento que, na consulta presencial, nunca poderia ser observado, que é a própria casa do paciente e, também, um vislumbre da sua dinâmica familiar e como este se insere dentro dela. Ao adentrar o ambiente do paciente é possível ter um contato mais íntimo da sua verdadeira realidade, fator esse que é importante para a construção das estratégias psicoterapêuticas para a demanda (EVANGELISTA; CARDOSO, 2021).

Vale ressaltar que, apesar dos desafios dentro da modalidade como a perda da observação de toda a expressão corporal do cliente, a necessidade de capacitação tecnológica e preocupações com relação ao sigilo e privacidade do paciente, a psicoterapia on-line apresenta benefícios como a ampliação do acesso à psicoterapia, rompimento de barreiras geográficas e o

desenvolvimento de novas habilidades de conduta em atendimentos. Nessa perspectiva, apesar dos pormenores, a Psicologia enquanto profissão adquire mais uma ferramenta para ajudar aqueles que necessitam de atendimento psicológico (FERRACIOLI et al., 2023).

Ademais, o uso das TICs, devem a todo instante dialogar com o Código de Ética do Psicólogo e das resoluções oriundas do Conselho Federal de Psicologia, onde o profissional deve estar atento a viabilidade, as adequações e evidências científicas e de prática profissional, com a finalidade de atuar dentro da legalidade, bem como atualizar-se com as constantes mudanças tecnológicas (SILVA; ANTUNEZ, 2023; CFP, 2024).

Mesmo sendo uma área que ganhou destaque com a pandemia, no contexto acadêmico, ainda é escasso o estudo da psicoterapia on-line e suas diretrizes de conduta. Os profissionais da Psicologia, a nível de graduação ou formação continuada, que se inserem no mercado de trabalho, precisam receber orientação de como manejar o ambiente clínico virtual e suas tecnologias, para assim, estarem devidamente preparados para atuar nesse contexto (SILVA; ANTUNEZ, 2023).

A falta – ou a pouca instrução – acerca desse tema, principalmente durante a formação acadêmica, pode acarretar problemas no manejo correto do atendimento on-line. Não se pode somente começar a atender nessa modalidade, é preciso estar inteirado acerca das resoluções éticas e suas especificidades de conduta (FERRACIOLI et al., 2023).

Dessa forma, para que seja mantida a qualidade dos atendimentos, tendo em vista o modelo presencial, é necessária a capacitação dos estudantes e demais profissionais da área, com o objetivo de manter a eficiência e segurança do trabalho psicológico clínico virtual (ZEFERINO; VIECILI, 2020).

Outrossim, com a integração da tecnologia à psicoterapia, é necessário o apoio em pesquisas com esse modelo de atendimento, dando ênfase na população brasileira e da América Latina, inclusive em diagnósticos mais complexos. Nesse sentido, essas são medidas necessárias para o contínuo desenvolvimento desse tipo de consulta on-line (NEUFELD; SZUPSZYNSKI, 2022).

Assim, a modalidade virtual se faz presente para servir como um apoio à prática presencial. O intuito não é encontrar uma forma de desconsiderar a psicoterapia clínica presencial, mas proporcionar a união de dois meios para ajudar a comunidade. O que se busca é um passo adiante dentro do mundo contemporâneo, uma

amplitude de possibilidades, além dos consultórios (BITTENCOURT et al., 2020).

5 CONCLUSÃO

Tendo em vista toda a construção do presente artigo, foi possível observar e compreender que a psicoterapia on-line é uma prática da Psicologia com muitas possibilidades. Durante a pandemia de Covid-19, essa modalidade foi o meio mais seguro para continuar as consultas, e, após esse período, ainda continua sendo bastante utilizada como uma opção para proporcionar o atendimento psicológico à população (FERRACIOLI et al., 2023). A psicoterapia on-line possui suas vantagens e desafios. Entretanto, até mesmo seus pontos mais desafiadores podem ser superados, levando sempre em conta a conduta e postura ética do profissional (CRUZ; LABIAK, 2021).

Nesse viés, foi possível observar um futuro para o atendimento on-line, no qual torna-se relevante abordar esse assunto nas salas de aulas da formação acadêmica, bem como em meio ao próprio mercado de trabalho. O atendimento presencial e virtual, se fazem presentes para proporcionar meios de melhora para a saúde mental da população. Nesse sentido, a sua utilização, com a devida instrução, poderá ser útil para o manejo das demandas psicológicas que causam sofrimento aos indivíduos (ZEFERINO; VIECILI, 2020).

Sendo assim, o fortalecimento e crescimento dessa área de estudo auxilia na disseminação da saúde mental, de modo que com o advento da tecnologia, o caminho para se levar ajuda e, conseqüentemente, contribuir com a sociedade, evolui a cada dia e a Psicologia caminha junto com esse harmonioso e próspero desenvolvimento. Cabe aos estudantes e psicólogos já formados, a elaboração de pesquisas e a constante atualização acerca dos assuntos que envolvem a temática.

CONFLITOS DE INTERESSE

As autoras declaram não haver conflitos de interesse.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, D. F.; COSTA, E. L. Efetividade da Terapia Cognitivo-Comportamental on-line no cenário de pandemia da COVID-19: uma revisão sistemática. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**, Rio de Janeiro, v.17, n° 2, p.105-112, jul./dez. 2021.

- BECK, Judith S. **Terapia cognitivo-comportamental: teoria e prática**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2022. cap. 1, p. 1-14.
- BITTENCOURT, H. B. *et al.* Psicoterapia on-line: uma revisão de literatura. **Diaphora**, Porto Alegre, v. 9, p. 41-46, jan./jun. 2020.
- CERONI, M, L, V. Atendimento Psicoterápico Online e seus desdobramentos na relação Mente e Corpo. **Revista Latino-americana de Psicologia Corporal**, n. 6, p. 99-110, abr.2017.
- CFP - Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP nº 03/2000. Regulamenta o atendimento psicoterapêutico mediado por computador. **Atos Oficiais do Conselho Federal de Psicologia**. Brasília, DF, 25 de set. 2000.
- CFP - Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP nº 12/2005. Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP nº 03/2000. **Atos Oficiais do Conselho Federal de Psicologia**. Brasília, DF, 18 ago. 2005.
- CFP - Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP nº 10/2005. Aprova o Código de Ética profissional do psicólogo. **Atos Oficiais do Conselho Federal de Psicologia**. Brasília, DF.
- CFP - Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP nº 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 nº 12/2005. **Atos Oficiais do Conselho Federal de Psicologia**. Brasília, DF, 21 jun. 2012.
- CFP - Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP nº 11/2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012. **Atos Oficiais do Conselho Federal de Psicologia**. Brasília, DF, 11 mai. 2018.
- CFP - Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP nº 04/2020. Regulamenta serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação durante a pandemia do COVID-19. **Atos Oficiais do Conselho Federal de Psicologia**. Brasília, DF, 26 mar. 2020.
- CFP - Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP nº 09/2024. Regulamenta o exercício profissional da Psicologia mediado por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs) em território nacional e revoga as Resoluções CFP nº [11](#), de 11 de maio de 2018, e Resolução CFP nº [04](#), de 26 de março de 2020. **Atos Oficiais do Conselho Federal de Psicologia**. Brasília, DF, 18 jul. 2024.
- CORREIA, K, C. *et al.* Saúde Mental na Universidade: Atendimento Psicológico na Pandemia. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 43, p.1-16, 2023.
- CRUZ, R. M.; LABIAK, F. P. Implicações éticas na psicoterapia on-line em tempos de Covid-19. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 13, n. 3, p. 203-216, jul./set. 2021.
- EVANGELISTA, P. E. R. A.; CARDOSO, C. L. Aconselhamento psicológico fenomenológico-existencial online como possibilidade de atenção psicológica durante a pandemia de COVID-19. **Perspectivas em Psicologia**, Uberlândia, v. 24, n. 2, p. 129-153, jun/dez. 2020.
- FERRACIOLI, N. G. M., *et al.* Potencialidades e Barreiras da Psicoterapia *On-line* na Pandemia de COVID-19: *Scoping Review*. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 39, 2023.
- GREVET, E. H; CORDIOLI, A. V; SCHNEIDER, F. M; NUERNBERG, G. L; SCHESTATSKY, G. O local onde ocorrem as psicoterapias: descrevendo os diferentes *settings* psicoterápicos. *In*: GREVET, E. H; CORDIOLI, A. V. **Psicoterapias: abordagens atuais**. 4. ed. Porto Alegre: Artmed, 2019. cap. 8, p. 122-134.
- JÚNIOR, D. A. M. G.; ROCINHOLI, L. F. A Invenção de um Setting On-line para Atendimento Psicológico Remoto. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 43, p. 1-17, 2023.
- NEUFELD, Carmem B.; SZUPSZYNSKI, Karen P. D R; SARTES; L. M. A. Fundamentose questões éticas das intervenções on-line em psicologia. *In*: NEUFELD, Carmem B.; SZUPSZYNSKI, Karen P. D R. **Intervenções on-line e terapias cognitivo-comportamentais**. Porto Alegre: ArtMed, 2022. cap. 2, p. 20-40.
- RODRIGUES, C. G.; TAVARES, M. A. Psicoterapia Online: Demanda Crescente e Sugestões para Regulamentação. **Psicologia em Estudo**, v. 21, n. 4, p. 735-744, out./dez.2016.
- ROSA, Gabriel Artur Marra, *et al.* Opacidade das fronteiras entre real e virtual na perspectiva dos usuários do Facebook. **Psicologia USP**, v. 27, n. 2, p. 263-272, 2016.
- ROTHER, E. T. Revisão Sistemática x Revisão Narrativa. **Acta Paulista de Enfermagem**, vol. 20, núm. 2, p. 1-3, abr./ jun. 2007.

SIEGMUND, G.; LISBOA, C. Orientação Psicológica On-line: Percepção dos Profissionais sobre a Relação com os Clientes. **Psicologia Ciência e Profissão**, p. 168-181, 2015.

SILVA, D.; MORI, V. Os Processos Subjetivos de um Psicoterapeuta na PsicoterapiaOnline: Desafios e Possibilidades. **Investigação Qualitativa em Saúde: Avanços e Desafios**, v.13, p. 1-9, 2022.

SILVA, N. H. L. P., *et al.* Use of digital technologies in mental health during COVID-19. **Estudos de Psicologia**, Campinas, 39, p. 1-11, 2022.

SILVA, N. H.; ANTUNEZ, A. E. Reflexões Sobre a Construção de Uma Pesquisa Qualitativa em Psicoterapia On-line. **Psicologia Em Estudo**, v. 28, 2023.

ZEFERINO, J. M. M.; VIECILI, J. Decorrências da Ausência de Encontro Presencial na Psicoterapia Mediada por TICS, Durante a Pandemia da Covid-19, percebidas por Psicólogase Psicólogos Clínicos. **Ânima Educação**, p. 1-37, 2020.
