



SERVIÇOS PSICOLÓGICOS MEDIADOS POR FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

É inegável o impacto do advento de novas tecnologias de comunicação e informação na vida relacional contemporânea. A incorporação de novos recursos de interação virtual ao cotidiano das pessoas e o avanço do uso de meios tecnológicos de informação e comunicação no exercício profissional da psicóloga e do psicólogo motivou o Sistema Conselhos de Psicologia a instituir um grupo de trabalho, formado por representantes do Conselho Federal e Conselhos Regionais de Psicologia, para revisão e atualização da regulamentação relativa à prestação destes serviços.

Nossa primeira preocupação foi buscar conhecer como estes serviços são regulamentados em outros países e quais as pesquisas mais recentes sobre o atendimento online. Constatamos que esta discussão está

muito adiantada a nível internacional, já regulamentada pela American Psychological Association - APA e pela British Association for Counselling and Psychotherapy - BACP. De modo análogo, a Australian Psychological Society - APS, também define diretrizes para a oferta de serviços e produtos psicológicos por meio da internet e tecnologias de telecomunicação. A Canadian Counselling and Psychotherapy Association, entre outros órgãos reguladores internacionais da prestação de serviços psicológicos, também preveem essa prática. Nos Estados Unidos, Inglaterra, Austrália, Canadá e também na Holanda essa prática já é popular. Também encontramos algumas pesquisas acadêmicas no Brasil legitimando os atendimentos online.

Em termos de resolutividade as pesquisas nacionais e internacionais nos mostram que

não há muita diferença entre as modalidades de atendimento, sendo também possível construir uma relação terapêutica de boa qualidade na modalidade online de tratamento.

Ouvindo a categoria encontramos opiniões divergentes mas entendemos que barreiras culturais são comuns quando se trata de uma mudança de comportamento que interfere em uma prática de mais de um século de contato terapêutico presencial. Porém a comunicação virtual já faz parte da vida da maioria dos sujeitos contemporâneos e a busca pela terapia online já é uma realidade. Quanto às psicólogas e psicólogos brasileiros a preocupação maior reside em proporcionar um atendimento de qualidade e se há alguma reação às plataformas em larga escala, exploradas por terceiros, esta se refere à exploração mercadológica dos serviços psicológicos, precarizando as condições de trabalho destes profissionais.

O resultado dos esforços do grupo de trabalho foi a publicação da Resolução CFP 11/2018 que amplia e regula as possibilidades dos atendimentos virtuais, dando responsabilidade plena à profissional e ao profissional na adequação e pertinência dos métodos e técnicas utilizados na prestação de serviços, bem como da observância dos preceitos éticos da profissão.

Com o avanço na regulamentação, acompanhamos o que já acontece no mundo e também aqui no Brasil. Os profissionais terão mais liberdade para trabalhar e os Conselhos Regionais de Psicologia também terão mais acesso à estes profissionais para

orientar e fiscalizar, o que hoje fica dificultado pelas plataformas.

Pela nova regulamentação a psicóloga e o psicólogo deverão vincular-se a um cadastro nacional, o e-Psi, website do Cadastro Profissional para Prestação de Serviços Psicológicos por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação, especificando detalhadamente os serviços que irá prestar, como serão realizados, quais as tecnologias que serão utilizadas, como garantirá o sigilo e os registros de atendimento, entre outras informações necessárias para a devida avaliação, orientação e autorização que será feita pelo Conselho Regional de Psicologia. Este cadastro ficará disponível para consulta pública e também servirá de referência para os procedimentos de orientação e fiscalização do órgão de classe.

As tecnologias que poderão ser usadas não estão determinadas na resolução, mesmo porque se renovam com muita rapidez. Cada tecnologia utilizada deverá guardar coerência e fundamentação na ciência, na legislação e nos parâmetros éticos da profissão. Portanto, o atendimento não poderá ocorrer de qualquer maneira, cabendo à profissional e ao profissional fundamentar, inclusive nos registros da prestação do serviço, se a tecnologia utilizada é tecnicamente adequada, metodologicamente pertinente e eticamente respaldada.

Para prestar o serviço não há mais a necessidade da vinculação à um sítio eletrônico ou plataforma como se exigia na resolução anterior agora revogada, sendo esta vinculação uma escolha da profissional

e do profissional. Esta(e) poderá oferecer consultas e/ou atendimentos psicológicos de maneira síncrona ou assíncrona, sem limite de sessões, através de um conjunto sistemático de procedimentos e da utilização de métodos e técnicas psicológicas, nas diferentes áreas de atuação da Psicologia com vistas à avaliação, orientação e/ou intervenção em processos individuais e grupais. Vale lembrar que na utilização de instrumentos psicológicos deve-se estar atento à regulamentação específica estabelecida para este fim. Também se ampliou as possibilidades de supervisão técnica dos serviços prestados por psicólogas e psicólogos, antes restritos ao processo de sua formação profissional presencial realizada de forma eventual ou complementar, agora permitido nos mais diversos contextos de atuação.

Porém há restrições na oferta dos serviços psicológicos online. Uma delas se refere ao atendimento de crianças e adolescentes somente permitido com o consentimento expresso de ao menos um dos responsáveis legais e mediante avaliação de viabilidade técnica por parte da psicóloga e do psicólogo. Em outras situações o atendimento online não é recomendado, como o caso do atendimento de pessoas e grupos em situação de urgência e emergência que necessitam de um acolhimento imediato por profissional ou equipes habilitadas para manejo de crise. Entendemos que estes sujeitos estão muito afetados emocionalmente, às vezes desorganizados num nível que o atendimento online não tem condições técnicas de acolher. Necessitam de acolhimento presencial e de atendimento multidisciplinar que possa também orientar a família deste sujeito em

diferentes aspectos, dependendo do caso. A rede de apoio no local de residência do sujeito em crise proporciona um acompanhamento mais sistemático. Caso a pessoa já esteja em atendimento online e se configure uma situação de crise, a psicóloga e o psicólogo deve compartilhar esta responsabilidade e encaminhar, assim que possível, para profissional ou equipes presenciais, comunicando o contato de referência do atendido.

Já o atendimento de pessoas e grupos em situação de emergência e desastres é vedado pela resolução, devendo a prestação desse tipo de serviço ser executado por profissionais e equipes de forma presencial pois o desastre deve ser compreendido/vinculado ao contexto no qual ele ocorre, ou seja, é necessário considerar as dimensões sócio-político-culturais de vulnerabilidade, exposição de pessoas e bens, características e percepções dos riscos e meio ambiente.

Também é vedado o atendimento de pessoas e grupos em situação de violação de direitos ou de violência, devendo a prestação desse tipo de serviço ser executado por profissionais e equipes de forma presencial para proporcionar um suporte mais efetivo às condições de risco destas situações contando com a rede comunitária de serviços para este fim.

Apesar do aumento da oferta dos serviços psicológicos online e da necessidade de regulamentá-los é importante salientar que esta forma de escuta traz uma ambiguidade em relação ao contato entre profissional e usuário pois ao mesmo tempo que encurta

distâncias que impossibilitam o contato presencial, cria um distanciamento produzido pela intermediação do equipamento que impossibilita o contato corporal. Porém, atendimentos mediados por ferramentas tecnológicas de comunicação à distância podem vir a ser imprescindíveis em algumas situações, como por exemplo, pessoas em trânsito ou temporariamente fora de seu local de residência, pessoas adoentadas, acamadas ou com dificuldade de locomoção, ou as que vivem em lugares distantes e com carência de profissionais e serviços de psicologia, aquelas com dificuldade de tempo para deslocamentos, beneficiando também usuários que são exageradamente sensíveis à presença física de outra pessoa e à desaprovação ou julgamento.

Vale lembrar que a resolução regulamenta a oferta de consultas e/ou atendimentos psicológicos para qualquer usuário que queira este serviço e a adequação técnica deste tipo de atendimento às diferentes demandas terá que ser avaliada pela(o) profissional. Salientamos também que não há indicações diferenciadas em termos dos estados emocionais, com exceção aos mais agravados, para atendimento presencial ou através de tecnologias da informação e comunicação, pois são apenas duas modalidades diferentes de atendimento, cada uma com a sua especificidade sendo que cada usuário terá a liberdade de optar por aquela que melhor lhe convir. O atendimento online é apenas um novo formato de aplicação das técnicas já reconhecidas pela ciência psicológica.

Porém mesmo que esta escuta possa vir a ser benéfica para o usuário é importante

ressaltar que o atendimento psicológico online não substitui o presencial. Sempre que possível o contato presencial deve ser priorizado em função do acolhimento que a presença possibilita favorecendo a formação de vínculo, condição necessária para o trabalho psicológico. Além disso o atendimento presencial preserva mais integralmente elementos contextuais muito importantes na relação consulente e profissional tais como a expressão corporal e facial, respiração e sutilezas da voz e fala, hesitações, agitações, manifestações emocionais mais sutis e outros fatores que podem vir a ser importantes em um atendimento psicológico.

O fato de que serviços online passem a ser oferecidos não altera a oferta e procura dos serviços presenciais, apenas ocorre uma ampliação de possibilidades, uma abrangência territorial maior, inclusive cobrindo os casos de locais carentes de atendimento presencial e de usuários em viagem ou com dificuldades de locomoção, como já citado acima. O atendimento presencial continua tendo o seu espaço garantido e muitas vezes preferencial pelas suas características de presença, acolhimento, contato direto e nuances corporais, enquanto que os atendimentos online podem restringir o espectro perceptivo visual e em alguns casos se restringir apenas à comunicação verbal.

Finalmente vale dizer que a relação entre a psicóloga e o psicólogo e a pessoa que busca seus serviços seja presencialmente ou virtualmente deve estar mediada pela ética profissional da profissão pautada no respeito à dignidade e integridade do ser humano e resguardando o sigilo

profissional. A responsabilidade de garantia das condições de confidencialidade, sigilo e intimidade das pessoas que se submetem à prestação de serviços psicológicos é da profissional e do profissional de Psicologia nos termos do Código de Ética e normativas complementares. As plataformas e ferramentas utilizadas devem ter a máxima garantia tecnológica de inviolabilidade das informações. É recomendado, também, que haja a explicitação e assinatura de termo de corresponsabilidade do usuário para que estes tenham o dever de guardar sigilo.

Referências:

American Psychological Association (2013). Guidelines for the Practice of Telepsychology. *American Psychologist*, 68(9), 791- 800. Doi: 10.1037/a0035001.

Australian Psychological Society (2011). Guidelines for providing psychological services and products using the internet and telecommunications technologies. Melbourne: APS.

British Association for Counselling and Psychotherapy (2016). Telephone and E-Counselling Training Curriculum. Lutterworth: BACP.

Cançado, M. F. L. (2017). Psicoterapia por internet para dependentes de álcool de um site especializado: viabilidade, aceitabilidade e resultados clínicos iniciais. Unpublished masters dissertation. Universidade Federal de Juiz de Fora, Brazil.

Conselho Federal de Psicologia - CFP. (2018). Resolução CFP N.º 11/2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP N.º 11/2012. Recuperado de <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-11-2018>

Donnamaria, C. P. (2013). Experiências de atendimento psicológico grupal via internet: uma perspectiva psicanalítica. Unpublished doctoral dissertation. Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Brazil.

Fortim, I. F., & Cosentino, L. A. M. (2007). Serviço de orientação via e-mail: novas considerações. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 27(1), 164-175. Doi: 10.1590/1982-3703001312012.

Prado, O. Z., & Meyer, S. B. (2006). Avaliação da relação terapêutica na terapia assíncrona via Internet. *Psicologia em Estudo*, 11(2), 247-257.

Pieta, M. A. (2014). Psicoterapia pela Internet: a relação terapêutica. Unpublished doctoral dissertation. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brazil.

Rodrigues, C. G. (2014). Aliança terapêutica na psicoterapia breve online. Unpublished masters dissertation. Universidade de Brasília, Brazil.



Rosane Lorena Granzotto

Mestra em Filosofia, psicóloga clínica (CRP 12/39), diretora do Instituto Granzotto de Psicologia Clínica Gestáltica (Florianópolis/SC. Membro da atual gestão (2017-2019) do Conselho Federal de Psicologia.