



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
AGÊNCIA DE INOVAÇÃO, EMPREENDEDORISMO, PESQUISA, PÓS-
GRADUAÇÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO - AGEUFMA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA - MESTRADO

RAYANE RODRIGUES SALES

**CONNECTAPSI: uma fenomenologia do atendimento psicológico online em
São Luís – MA**

São Luís
2025

RAYANE RODRIGUES SALES

**CONNECTAPSI: uma fenomenologia do atendimento psicológico online em São
Luís – MA**

Dissertação apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Maranhão (PPGPSI), como pré-requisito para a obtenção do título de Mestra em Psicologia.

Área de concentração: Psicologia

Linha de Pesquisa: Avaliação e Clínica Psicológica

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Dayse Marinho Martins

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Sales, Rayane Rodrigues.

CONNECTAPSI: uma fenomenologia do atendimento
psicológico online em São Luís - MA / Rayane Rodrigues
Sales. - 2025.

71 f.

Orientador(a): Dayse Marinho Martins.

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em
Psicologia/cch, Universidade Federal do Maranhão, São Luís
- Maranhão, 2025.

1. Atendimento psicológico online. 2. Fenomenologia.
3. São Luís-MA. 4. Conectapsi.
- I. Martins, Dayse Marinho. II. Título.

CONECTAPSI: uma fenomenologia do atendimento psicológico online em São Luís-MA

Dissertação apresentada ao
Programa de Pós-Graduação em
Psicologia (PPGPSI), da
Universidade Federal do Maranhão
(UFMA) para obtenção do título de
Mestre em Psicologia

Dissertação defendida e aprovada em 26/08//2025

Pela Comissão Examinadora, constituída pelos seguintes professores:

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dra. Dayse Marinho Martins (ORIENTADORA)

Doutora em Políticas Públicas e Doutora em História
Programa de Pós-Graduação em Psicologia (PPGPSI)
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Prof. Dr. Edvaldo Costa Rodrigues (EXTERNO)

Doutor em Educação
Universidade Estadual do Maranhão (UEMA)

Prof. Dr. Carlos Santos Leal PPGPSI/ UFMA

Doutor em Educação, Arte e História da Cultura
Programa de Pós-Graduação em Psicologia (PPGPSI)
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Prof. Dr^a. Rosinete de Jesus Silva Ferreira- PPGPSI/UFMA - SUPLENTE

Doutora em Psicologia Social
Programa de Pós-Graduação em Psicologia (PPGPSI)
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

AGRADECIMENTOS

Ao longo desses dois anos e meio, eu tive a oportunidade de descobrir que uma dissertação de mestrado não é um trabalho solitário, e chegar ao momento de escrever essa dedicatória me enche de gratidão.

Primeiramente, em um misto de clichê e do sentimento mais verdadeiro que eu possa sentir, eu agradeço à Deus, que determinou e decretou cada vitória, foi meu consolo para as madrugadas de aflição lendo e relendo edital e sonhando com mais essa etapa na minha caminhada profissional, e até aqui tem me sustentado, me amparado e me permitindo sonhar e realizar cada vez mais.

Em segundo, agradeço a minha orientadora Dr^a Dayse Marinho Martins, antes de qualquer coisa por todo acolhimento me cedido ao longo desse processo. Dayse me escutou, me compreendeu, me desafiou e me moldou para chegar até esse momento, em um grande nível de conhecimento que me faz admirá-la por conseguir compreender de tudo um pouco. Talvez não saiba, mas ser sua orientanda foi minha última tentativa e a melhor que pude fazer nesse mestrado. Obrigada.

Meu terceiro agradecimento, vai aos meus pais, que sonharam essa conquista comigo, que nunca mediram esforços para me incentivar e me proporcionar o que tivesse de melhor nos estudos. Cresci ouvindo que a herança que eu teria seria meus estudos, e hoje faço jus a isso. Com minha mãe, aprendi o quanto é prazeroso estudar, o quanto a docência é linda, o quanto é importante humanizar e repassar nossos conhecimentos a diante. Com meu pai aprendi que não preciso ter medo, o mundo é gigante e eu posso e devo correr atrás dos meus sonhos. Minha eterna gratidão a vocês. Dos privilégios da vida, ser filha de Maria Lucia Martins Rodrigues e Sebastião do Carmo Gomes Sales, foi o meu maior.

Em seguida, agradeço ao meu esposo Eduardo Tomé da Silva, que chegou na minha vida junto com o mestrado, o que me fez por vezes me questionar como seria administrar tantas novidades na minha vida de uma vez. O Eduardo, em sua grandeza, me mostrou que é possível, que sou capaz de muitas coisas, e um lado bom da vida não me anula de viver o outro. Juntos fomos evoluindo, e nos moldando as demandas que não seriam mais isoladas, e sim de um casal. A partir daí, ganhei um fiel companheiro, gratidão pela sua paciência e doação nesse meu processo. Gratidão por cada espera nas portas dos eventos científicos, por cada tarde que você se anulou para aguardar minhas orientações, por cada pergunta seguido da típica frase: “ô grande mestre, detentora da sabedoria...”, seu humor foi gás para as noites cansativas. De fato eu não

teria companheiro melhor para dividir uma vida, seu apoio e compreensão nesse processo foi fundamental.

Guardo lembranças das aulas iniciais, onde escutava a professora Polyanna listar uma sequência de como deveria ser escrito uma dedicatória, e lembro que em sua narrativa citava pessoas que agradeciam até aos seus animais de estimação pelo apoio. Sim, eu julguei o porquê citar um animal em uma dedicatória. Eis que estou aqui, para mostrar o quanto essa caminhada realmente foi de descobertas, e em uma delas pude experimentar o amor mais puro e inocente que já recebi. Chitara, uma salsichinha que por todas, sem exceção, todas as madrugadas me fez companhia, fazendo total diferença saber que ela estava deitada ao meu lado, no horário mais silencioso da noite.

Muitos nunca imaginarão o quão é prazeroso falar que sou mestre pela Universidade Federal do Maranhão, instituição que me enriqueceu, a cada professor que deixou seu legado, vocês são minha inspiração.

Agradeço à CAPES, pelo financiamento dos meus estudos. Até diria que foi o sustento para realização de um sonho, e como me foi útil.

À todos citados aqui, minha gratidão! Deu certo!

RESUMO

A sociedade contemporânea passa por transformações constantes, perceptíveis em diversas dimensões: social, cultural, socioeconômica, epistemológica, filosófica e educacional. Diante da complexidade do mundo atual, espera-se que os indivíduos acompanhem essas mudanças, desenvolvendo competências e habilidades que possibilitem uma atuação mais integrada e sensível às demandas emergentes. No campo da Psicologia, também foram observadas significativas transformações, especialmente durante o período pandêmico, que trouxe visibilidade a uma modalidade até então pouco explorada: o atendimento psicológico online. A pandemia exigiu que os psicólogos ressignificassem sua prática clínica, adaptando-se à nova realidade de distanciamento social. Desde então, essa forma de atendimento consolidou-se como alternativa viável e preferencial para muitos profissionais e pacientes. Diante desse cenário, esta dissertação teve como objetivo analisar como a prática do atendimento psicológico online tem se configurado entre profissionais da Psicologia em São Luís – MA, com base na abordagem fenomenológica. A pesquisa caracterizou-se como um estudo bibliográfico e de revisão documental, concentrando-se em investigações estaduais já realizadas sobre o tema. Como resultado técnico-científico, foi desenvolvido o CONECTAPSI, um catálogo virtual que reúne de forma objetiva e acessível orientações éticas e técnicas para a prática do atendimento psicológico online. As diretrizes presentes no catálogo foram organizadas com base nas principais recomendações identificadas na literatura analisada, visando contribuir para a atuação qualificada, ética e segura dos profissionais da Psicologia no ambiente virtual.

Palavras- Chave: Atendimento psicológico *online*, fenomenologia, São Luís-MA, CONECTAPSI.

ABSTRACT

Contemporary society is undergoing constant transformations, noticeable in various dimensions: social, cultural, socio-economic, epistemological, philosophical and educational. Faced with the complexity of today's world, individuals are expected to keep up with these changes, developing competences and skills that enable them to act in a more integrated and sensitive way to emerging demands. Significant transformations have also been seen in the field of psychology, especially during the pandemic, which has brought visibility to a previously little-explored modality: online psychological care. The pandemic required psychologists to rethink their clinical practice, adapting to the new reality of social distancing. Since then, this form of counselling has become a viable and preferred alternative for many professionals and patients. Given this scenario, this dissertation aimed to analyse how the practice of online psychological care has been configured among psychology professionals in São Luís - MA, based on the phenomenological approach. The research was characterised as a bibliographical study and a documentary review, focusing on state investigations already carried out on the subject. As a technical-scientific result, CONECTAPSI was developed, a virtual catalogue that brings together ethical and technical guidelines for the practice of online psychological care in an objective and accessible way. The guidelines in the catalogue were organised based on the main recommendations identified in the literature analysed, with the aim of contributing to the qualified, ethical and safe work of psychology professionals in the virtual environment.

Keywords: *Online psychological , phenomenology, São Luís-MA, CONECTAPSI.*

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Avanços normativos quanto ao uso das TIC'S no atendimento psicológico	13
Figura 2 - Notícias de Jornais eletrônicos no contexto da pandemia	18
Figura 3- Notícias de Jornais dos impactos do isolamento social na saúde mental	19
Figura 4- Psicólogos (as) que divulgam o atendimento online no Instagram	21
Figura 5- Página inicial de cadastro e pesquisa da plataforma e-Psi	24
Figura 6- Quantitativo de profissionais em Conselhos Regionais de Psicologia	25
Figura 7- Quantitativo de profissionais do Conselho Regional de Psicologia do Maranhão - CRP/22	26
Figura 8- Quantitativo de profissionais do sexo feminino e masculino no Maranhão	26
Figura 9- Página informativa sobre a vigência da Resolução CFP Nº 09/2024.....	27
Figura 10- Infográfico das questões levantadas	42
Figura 11- Tabela que apresenta os recursos digitais que serão utilizados para criação do catálogo CONECTAPSI	46
Figura 12 - Capa do catálogo virtual CONECTAPSI	50
Figura 13 - Páginas de Apresentação do CONECTAPSI e seus autores	51
Figura 14 - Página de Agradecimentos do CONECTAPSI	52
Figura 15 - Primeira página do Sumário do catálogo CONECTAPSI	53
Figura 16 - Página do catálogo CONECTAPSI que dispõe de QR Code	54
Figura 17 - Página do CONECTAPSI que utiliza do mapa mental como recurso informativo....	55
Figura 18 - Última página do CONECTAPSI apresentando os contatos da autora	56

LISTA DE SIGLAS

TIC's	Tecnologia de Informação e Comunicação
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CRP	Conselho Regional de Psicologia
CEPP	Código de Ética do Profissional de Psicologia
OMS	Organização Mundial da Saúde
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
PPGPSI	Programa de Pós-Graduação em Psicologia
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
1 PANORAMA DO ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE NO BRASIL.....	13
1.2 O marco da Pandemia de Covid-19	Erro! Nenhum nome foi dado ao indicador.
1.3 O que é a Plataforma e-Psi?	24
2 TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS E DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS NA PSICOLOGIA	31
2.1 O impacto da Digitalização na vivência psicológica	32
2.2 Novos desafios Éticos e Técnicos.....	33
3 RESSONÂNCIAS NA PESQUISA EM PSICOLOGIA.....	35
3.1 Questões levantadas na Prática profissional.....	44
4 METODOLOGIA.....	Erro! Nenhum nome foi dado ao indicador.
5 Análise e Discussões	522
5.1 CONECTAPSI e sua construção	52
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
REFERÊNCIAS	66

INTRODUÇÃO

Diante de diversos contextos e constantes transformações, o surgimento de novas formas de comunicação na sociedade enfatizam o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) que contemplam o acesso *online*. Diante dessas inovações, os profissionais de Psicologia se deparam com dúvidas tais como o recebimento e envio de mensagens, e-mails e comunicações por softwares de comunicação via internet. As possibilidades de um encontro virtual com clientes, entre outros questionamentos pertinentes à prática clínica do profissional da Psicologia num novo contexto de comunicação, estão cada vez mais presentes no *setting* terapêutico.

De acordo com Ulkovski et.al. (2017) por atendimento psicológico *online* consideram-se aqueles realizados por meio de mensagens instantâneas, áudio, videoconferência, *softwares* de comunicação via internet, *chat*, câmera e *e-mail*. A utilização desses instrumentos tecnológicos com o atendimento psicológico *online*, não exclui a possibilidade de interação presencial.

De fato, o atendimento psicológico *online* rompe barreiras, e ganha cada vez mais espaço e confiança na prática do profissional de psicologia. Pinto (2002), descreve vantagens e uma gama de possibilidades que essa modalidade oferta. Nessa perspectiva, o atendimento psicológico *online* é percebido como formato pautado em mecanismos que facilitam o acesso. Com isso, favorece as pessoas que por algum motivo não conseguem sair de suas casas, seja por dificuldades de locomoção, por estarem em regiões distantes ou ainda por questões de saúde e outros aspectos que impossibilitam a continuidade ou início do atendimento presencial.

No Brasil, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) regulamenta por meio da Resolução nº 01/2012, os serviços realizados por meios das tecnologias TIC's, desde que pontuais, informativos, focados no tema proposto e que não firam o disposto no código de ética do profissional de Psicologia (CFP, 2012). Os meios pelos quais essa modalidade de atendimento é ofertada englobam todas as interações por computador com acesso à internet.

Diante desse panorama, a intenção deste estudo é refletir sobre essa nova modalidade de atendimento, bem como, as pesquisas realizadas no Maranhão acerca desse tema. Consiste em destacar questões éticas, práticas e

orientações referentes a essa modalidade de atendimento. O estudo se pauta em orientar profissionais acerca das questões éticas que englobam o atendimento psicológico online, trazendo essas informações de uma forma lúdica e de fácil acesso e manejo.

A inspiração para este estudo se deu a partir de inquietações da conduta e do manejo ao conduzir sessões de atendimento psicológico *online*. Uma vez que sentia a necessidade em buscar materiais que me orientassem tanto sobre questões éticas, como simples orientações de recursos virtuais e do ambiente onde seria realizado esse atendimento na modalidade *on-line*. Diante dessa vivência, surgiram enquanto questionamentos: como tem se dado a percepção do profissional de Psicologia sobre o atendimento psicológico on-line? Como avaliam o atendimento psicológico on-line? Em primeiro momento, onde se localizam materiais que subsidiam a prática e conduta profissional nessa modalidade de atendimento? Quais as percepções éticas dos profissionais que atendem nessa modalidade?

Diante de tantos questionamentos preliminares e na busca por modos de acessar essas vivências, me propus a explorar materiais que abrangessem essa temática. Assim, neste trabalho, busco compreender como a prática do atendimento psicológico online tem se configurado entre profissionais da Psicologia, especialmente em São Luís – MA. A pesquisa caracteriza um estudo bibliográfico e de revisão documental, com base no olhar da Fenomenologia, concentrando-se em investigações já realizadas sobre o tema.

Carrasco (2022) coloca o estudo e compreensão do fenômeno do modo como este se apresenta a uma pessoa ou a grupo de pessoas. O fenômeno consiste justamente na experiência e percepção, o modo como entendemos, captamos, sentimos e somos afetados pelas vivências entendidas como resultantes da correlação entre o ser e o mundo, a consciência e o objeto, a subjetividade e a objetividade.

O método fenomenológico é composto pelas seguintes etapas: a redução fenomenológica que é colocar o mundo entre parênteses, suspendendo temporariamente a crença que temos sobre ele; a redução eidética que visa evidenciar os fenômenos, reduzindo o objeto intencionado a suas essências. E a redução transcendental, que é da esfera do “eu penso”, ou seja, é pensar sobre a essência desvelada (GUIMARÃES, 2009. p.47). Diante disso, na construção

dessa pesquisa tenho o cuidado ao realizar a *epoché*, que é um termo grego que significa colocar entre parênteses.

Desta forma, durante todo processo eu suspendo e/ou me distancio das minhas opiniões, vivências nessa prática, uma vez que busco o máximo evidenciar o que foi encontrado em pesquisas já realizadas. Em seguida, na redução eidética, eu busco identificar o que ficou dessa suspensão, nesse caso os aspectos encontrados em materiais já publicados, ou seja, as questões levantadas durante a pesquisa. E foram esses aspectos, que me levaram à necessidade de pensar a produção de um recurso informativo e orientacional. Por fim, a redução transcendental que me valho de mostrar o que resultou desse processo, o produto constituído a partir dessa suspensão, em seguida dos aspectos encontrados para chegar ao produto.

Desta forma, esta pesquisa tem como base informações relevantes a temática do atendimento psicológico *on-line* levantadas além de livros e artigos, em três dissertações localizadas na Plataforma de Dissertações do Programa de Pós-Graduação em Psicologia - PPGPSI da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Sendo elas a primeira da egressa Diniz (2020), com a temática Tecnologia e Psicologia: uma análise da percepção dos psicólogos clínicos maranhenses sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação sendo essa uma pesquisa de caráter qualitativa. Em seguida, a dissertação de Sousa (2021), cuja temática é a Psicoterapia On-line no Brasil: vivências, desafios profissionais e construções éticas, uma pesquisa de caráter descritivo exploratório, e por fim, a dissertação do Brasil (2022), tendo como tema A fenomenologia do Atendimento Psicológico on-line no contexto do Covid-19, pesquisa de caráter empírica não experimental qualitativa. Os materiais levantados deram subsídios com questões norteadoras para a elaboração de um produto técnico.

A compreensão sobre as informações considerou que o método fenomenológico proposto por Edmund Husserl busca compreender a essência da experiência vivida, suspendendo juízos prévios (*epoché*) e se concentrando na maneira como os fenômenos se apresentam à consciência (HUSSERL, 1906). Em termos de pesquisa científica, trata-se de uma abordagem que valoriza a descrição rigorosa da experiência subjetiva, sem reduzi-la a explicações causais ou externas. Nesta proposta de estudo, busco perceber

como os pesquisadores maranhenses têm compreendido e descrito a experiência do atendimento psicológico mediado por tecnologias.

O olhar fenomenológico permitiu suspender pré-julgamentos sobre o atendimento psicológico on-line (como por exemplo, visões tecnofóbicas ou tecnofílicas) (HUSSERL, 1906). Considerando o mundo-da-vida, compreende como os próprios pesquisadores e os profissionais retratados nos estudos vivenciam e representam o fenômeno do atendimento psicológico online.

Ao me debruçar nos achados das dissertações do PPGPSI UFMA sobre o tema, a pesquisa enfocou a essência da experiência relatada por psicólogos e suas vivências, atentando para suas percepções, tensões, descobertas e resistências diante do atendimento on-line. Observei, portanto, como esses sujeitos narram a experiência do atendimento mediado por telas e quais sentidos atribuem ao vínculo, escuta, ética e presença virtual. O estudo subsidiou a compreensão do fenômeno psicológico on-line na ótica de quem o vivencia e estuda, considerando um conhecimento sensível à realidade contextual do Maranhão, valorizando o lugar de fala e o modo de produção científica regional.

A adoção do método fenomenológico de inspiração husserliana, possibilitou captar, a partir das produções científicas maranhenses, as essências da experiência vivida por psicólogos no atendimento psicológico on-line. A suspensão de pressupostos prévios (*epoché*) e a descrição intencional dos significados atribuídos permitem uma compreensão aprofundada das formas como o fenômeno se manifesta, revelando sentidos que vão além das categorias objetivas ou estatísticas. Assim, a fenomenologia é aqui empregada como método filosófico e investigativo, comprometido com a escuta cuidadosa dos sentidos emergentes no corpo teórico da psicologia produzida no Maranhão.

Neste trabalho, apresento na primeira seção, o panorama do atendimento psicológico online no Brasil, destacando as normativas que estruturam a oferta desse serviço. Prospectei informações em pesquisa de caráter documental, na plataforma virtual do Conselho Federal de Psicologia (CFP), na qual obtive acesso às Resoluções e Notas Técnicas voltadas à essa modalidade de atendimento.

Na segunda seção, exponho as produções identificadas na biblioteca digital de dissertações da pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal do Maranhão. Com isso, evidencio os autores com pesquisas sobre a percepção

do profissional de psicologia acerca do atendimento psicológico on-line e suas análises em esfera estadual e nacional (DINIZ, 2021; SOUSA, 2021; BRASIL, 2022).

A partir desse ponto, busco compreender a percepção dos profissionais sobre essa modalidade de atendimento, tendo como base os estudos já realizados, a fim de sugerir uma proposta de inovação.

Desta forma, proponho a construção de um produto técnico no formato de catálogo virtual, com objetivo de orientar o profissional sobre o atendimento psicológico on-line, diante das principais fragilidades e lacunas localizadas nas pesquisas já realizadas. Diante disso, na terceira seção, discorro sobre o processo de construção e apresento o produto técnico, nomeado de CONECTAPSI.

De modo geral, a relevância dessa pesquisa se dá no aspecto de mediação que o estudo propõe, não só para os profissionais atuantes na modalidade do atendimento psicológico online, mas como também acadêmicos que queiram aprofundar no estudo a respeito desse tipo de atendimento, bem como a comunidade em geral. O instrumento produzido conta com informações relevantes quanto a orientações para realização do atendimento psicológico na modalidade online.

1 PANORAMA DO ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE NO BRASIL

Os serviços psicológicos *on-line*, no Brasil estão disciplinados por resoluções dispostas pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP), sendo a primeira normativa publicada em 1995. Naquela época as nomenclaturas para essa modalidade de atendimento eram Tele-Ajuda, Tele-Aconselhamento e similares. Nos anos seguintes, foi publicada a Resolução nº 03/2000 que apresenta a regulamentação do atendimento psicoterapêutico mediado por computador, bem como, pesquisas realizadas nesse caráter.

O documento estabeleceu algumas condições, visando o respeito e cumprimento do código de ética do profissional de Psicologia. Conforme essa resolução, caberia aos profissionais que utilizassem recursos tecnológicos no atendimento psicológico, serem identificados através de credencial de autenticação eletrônica, por meio de número de cadastro com *hiperlink*, hiperligação ou outra forma de remissão automática, na forma equivalente, a ser conferido pelo CFP.

Dado esse pontapé no percurso do atendimento psicológico online, foram dispostas outras diversas regulamentações a fim de aprimorar e regulamentar essa prática profissional. O documento publicado em 2012 na página do CFP disponibiliza informações e orientações sobre a atuação do profissional na prática do atendimento psicológico nessa modalidade. Essa resolução apresenta já de início dois pontos extremamente importantes para o decorrer da compreensão a respeito dessa prática, conforme o parágrafo único e o Artigo 2º:

Parágrafo Único: Em quaisquer modalidades destes serviços a(o) psicóloga(o) está obrigada(o) a especificar quais são os recursos tecnológicos utilizados para garantir o sigilo das informações e esclarecer o cliente sobre isso.

Art. 2º. Quando os serviços psicológicos referentes à presente resolução forem prestados regularmente pelo profissional, este está obrigado à realização de cadastramento desses serviços no Conselho Regional de Psicologia no qual está inscrito. Para realizar este cadastro o profissional deverá manter site exclusivo para a oferta dos serviços psicológicos na internet com registro de domínio próprio mantido no Brasil e de acordo com a legislação brasileira para este fim. (CFP, 2012, p.2)

Este documento também dispõe em anexo, de um Manual sobre cadastramento de *sites* que visa orientar o profissional de Psicologia na construção dos *sites* que prestam serviços psicológicos mediados por comunicação à distância, a chamada psicoterapia online. O manual apresenta

dois itens: o primeiro, o processo de cadastramento dos sites, e o segundo, os *sites*, visando assim segurança e ética profissional na condução do atendimento psicológico *online*.

Em 2018, a Resolução nº 11 do CFP revoga a Resolução CFP nº 11/2012. Com isso, autoriza consultas e /ou atendimentos psicológicos de diferentes tipos de maneira síncrona ou assíncrona, em processos de seleção pessoal. Notei um avanço no que tange à utilização de instrumentos psicológicos devidamente regulamentados. Nessa conjuntura, os testes psicológicos passaram a ter como requisito, parecer favorável do Sistema de Avaliação de Instrumentos Psicológicos (SATEPSI), com padronização e normatização específica para tal finalidade. Essa resolução é de caráter explicativo e ainda acrescenta o que se entende por consulta e/ou atendimentos psicológicos, enquanto “conjunto sistemático de procedimentos, por meio de utilização e técnicas psicológicas do qual e presta um serviço nas diferentes áreas de atuação da psicologia vistas à avaliação, orientação e/ou intervenção em processos individuais e grupais” (CFP, 2018).

Entre os tipos de atendimentos psicológicos referidos na resolução, está o síncrono, que de acordo com Siegmund et al. (2015), é quando a interação terapêutica acontece em tempo real, com a possibilidade de interação simultânea. Sendo assim, os meios síncronos incluem comunicação por *chat*, áudio e/ou videochamada: ferramentas que permitem simultaneidade na emissão das respostas. Por outro lado, o atendimento psicológico *on-line* assíncrono ocorre quando terapeuta e paciente dão seguimento às interações conforme a disponibilidade de tempo, sem simultaneidade. Autores dessa temática, alertam que essa modalidade deve ser acordada entre o profissional da Psicologia e clientes no início da prestação de serviço.

Segundo Pieta e Gomes (2014), o atendimento psicológico *on-line* vem se desenvolvendo e apresentando resultados promissores no exterior há muitos anos. Apesar disso, ainda é um campo de investigação carente de diretrizes mais específicas que possam orientar e regulamentar esse serviço em suas diversas demandas.

No processo de construção desta pesquisa, a última resolução apresentada pelo CFP foi a resolução nº 04/2020. Publicada em meio a pandemia, apresenta novas regulamentações de serviços psicológicos

prestados por meio de TIC 's. Um detalhe importante, é que ela não revoga a de nº 12/2018. Apenas suspende alguns artigos e acrescenta outros, dando um pouco mais de flexibilidade para o atendimento e especificando de forma mais clara o cadastro dos profissionais.

Nessa resolução, foi instituído pelo CFP, um formulário para cadastro no site, visando simplificar e agilizar o cadastramento dos profissionais que tiveram aumento exponencial das demandas. Abaixo apresento uma linha do tempo dessa trajetória normativa do atendimento psicológico no Brasil.

Figura 1: Avanços normativos quanto ao uso das TIC's no atendimento psicológico



Fonte: Elaboração pela autora.

Na linha do tempo, evidencio que a Resolução nº 11/2018 CFP, foi um grande marco, pois, revoga todas as normativas publicadas anteriormente, norteando e criando possibilidades futuras para outras resoluções sobre a questão. O referido documento aborda a autorização de serviços psicológicos mediados pelas TIC's. Nesse ponto, noto a mudança na nomenclatura para os meios virtuais que podem ser utilizados na prática do profissional de psicologia. Após esse avanço no que tange à regulamentação da prática do profissional de psicologia juntamente ao uso das TIC's, a resolução sucessora foi a de nº

04/2020 que não revogou a resolução anterior, apenas incorporou orientações, obrigações e regulamentação nessa modalidade de atendimento.

A modalidade de atendimento *on-line* ganhou bastante espaço na atuação profissional em diversas áreas. A prática seguiu em crescimento mesmo após o período pandêmico. Mas bem antes disso, os primeiros estudos sobre o atendimento *online* ocorrem no início do ano 2000. Vale ressaltar que a primeira Resolução proposta pelo Conselho Federal de Psicologia voltada para essa modalidade foi em 1995. Santos, Santos & Oliveira (2024), destaca que é visível que as mudanças implementadas nas sucessivas resoluções do CFP ocorreram de maneira a abarcar, cada vez mais, a evolução tecnológica e as novas possibilidades abertas, ainda que de forma cautelosa e sempre prezando por práticas respaldadas e com embasamento acadêmico.

Ainda sob a perspectiva do olhar de Santos, Santos & Oliveira (2024), a literatura aponta inúmeros desafios enfrentados pelos profissionais na construção do percurso de transição do atendimento presencial para o *online*. Grande parte da categoria não se sentia preparada para efetuar esse movimento complexo, e sentia dificuldades como por exemplo espaço adequado, modificação na relação terapêutica, dificuldade de uma aproximação efetiva entre outros aspectos.

A Resolução Nº 04/2020 do CFP segue como normativa que regulamenta os serviços psicológicos prestados por meio das TICs, como disposto no Artigo 1º, especificando que o documento é voltado para regulamentação para os serviços psicológicos prestados por meio das TIC's no período de pandemia do COVID-19. Em seguida o Artigo 3º dispõe a respeito da regularização do profissional de psicologia para exercer sua atividade na modalidade online:

Art 3º A prestação de serviços psicológicos referentes a esta Resolução está condicionada à realização do cadastro na plataforma e-Psi junto ao respectivo Conselho Regional de Psicologia - CRP. § 1º O psicólogo deverá manter o próprio cadastro atualizado. § 2º O psicólogo poderá prestar serviços psicológicos por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação até emissão de parecer do respectivo CRP. I- Da decisão de indeferimento do cadastro pelo CRP cabe recurso ao CFP, no prazo de 30 dias; II- O recurso para o CFP terá efeito suspensivo, de modo que o psicólogo poderá prestar o serviço até decisão final do CFP; III- A ausência de recurso implicará no impedimento e interrupção imediata da prestação de serviço; IV- Na hipótese de ausência de recurso ou de decisão final do CFP confirmado o indeferimento do cadastro pelo CRP, o psicólogo

fica impedido de prestar serviços psicológicos por meio de tecnologias da comunicação e informação até a aprovação de novo requerimento de cadastro pelo CRP; V- Incorrerá em falta ética o psicólogo que prestar serviços psicológicos por meio Tecnologia da Informação e da Comunicação após indeferidos do CFP.

É importante ainda, considerar a readaptação da rotina do profissional da Psicologia, e a segurança na modalidade *on-line* para poder oferecer atendimento qualificado seja individual/grupal e ou em momentos de crise. Ferramentas e modalidades de prestação de serviços em psicologia mediados pelas TICs merecem esclarecimentos adicionais com objetivo de promover as boas práticas. Segundo a Ordem dos Psicólogos são realizadas investigações crescentes, sobre o processo da utilização das TICs na prestação de serviços psicológicos. Nesse sentido, são identificadas diferentes terminologias tais como: emental, telepsicologia, ciberterapia, e-terapia, intervenções mediadas pelo computador, pela web, aconselhamento on-line. Esses conceitos têm sido utilizados como sinônimos para designar o campo vasto de utilização de *eHealth*.

Barbeiro e Reis (2018) declaram que ao se fazer uma análise do atendimento psicológico online, quando comparado com o atendimento tradicional, faz-se necessário incluir no âmbito teórico uma nova conceitualização quanto ao uso dado aos termos virtual e real. Ambos propõem ainda que, ao se debater algo da ordem da linguagem, da escuta, se dando mediado por um dispositivo de comunicação virtual, o que se passa na relação é real e não de forma virtual.

Recentemente, em Julho de 2024 o Conselho Federal de Psicologia - CFP, publicou mais uma resolução regulamentando o exercício profissional da psicologia mediado pelas tecnologias de informação e comunicação - TIC's em território nacional e revoga duas importantes e marcantes resoluções citadas acima, sendo elas a Resolução CFP Nº 11/2018 e a Resolução CFP Nº 04/2020. Esta normativa por sua vez, inicia com uma definição do que é o atende -se por atendimento psicológico online, segundo o CFP, no Artigo 2º define:

Art. 2º Considera-se exercício Profissional da Psicologia mediado por TDICs toda atividade profissional exercida pela psicóloga que envolva emprego eventual ou frequente das TDICs para as comunicações entre as partes envolvidas no serviço, incluindo comunicação e manifestação perante os usuários dos seus serviços psicológicos e emprego de métodos

e técnicas psicológicas dependentes de servidores remotos, entre outras, quando se apresenta como psicóloga ou se deixando representar pela profissão.

Neste documento fica claro e definido que o exercício da Psicologia mediado pelas tecnologias da informação e comunicação - TIC's, envolve toda e qualquer interação profissional que se sirva das TIC's para a sua realização. Em parágrafo único na mesma resolução aborda um ponto extremamente relevante e que apresento mais a frente nessa pesquisa como se estreitou a prática do psicólogo juntamente com o uso das redes sociais para promoção e divulgação de serviços voltados a saúde mental. Nesse parágrafo descreve que é de total responsabilidade do profissional as manifestações, bem como divulgações públicas em relação aos serviços prestados, reafirmando a importância dessa prática em conjunto com critérios e orientações estabelecidas no Código de Ética do Profissional de Psicologia - CEPP, mas a resolução não cita algum ponto ou nem utiliza-se de alguma referência específica disposto no código de ética do psicólogo.

A Resolução CFP Nº 09/2024 apresenta pontos muito relevantes para essa prática profissional, porém muito vago. Ela vem cercada de informações e orientações básicas, para um momento onde se tem um grande aumento de profissionais de psicologia iniciando nesse mercado de trabalho digital. De acordo com Faria (2019), a oferta de serviços psicológicos online tem sido cada vez mais explorada no Brasil, mais valorizada e legitimada por facilitar o atendimento de algumas demandas, das quais o modelo presencial tem suas limitações, ou até mesmo situações na qual o cliente não tem condições de ir ao encontro do profissional.

Outro ponto relevante da resolução aqui descrita é quanto ao alerta nos riscos que essa modalidade de trabalho traz, a resolução é bem clara ao especificar que a psicóloga deve analisar e considerar os riscos, no que lhe compete, inerentes à saúde envolvidos no uso de TDICs, como sedentarismo, exposição à luz, comportamentos aditivos, dentre outros (CFP, 2018). Em conjunto com essas orientações quanto a saúde do profissional, também vem orientações a respeito dos encaminhamentos a rede de proteção presencial para seus pacientes, em casos específicos bem como: situações que envolvam risco de morte/ integridade do usuário, violação dos direitos, ameaça a liberdade, situações de urgência e emergência entre outros. Por fim, esta resolução

reafirma que a partir do momento da sua publicação, à contar de 30 dias, naquele período a partir do dia 19 de Agosto de 2024 a Resolução CFP Nº 09/2024 entrou em pleno vigor, revogando as resoluções anteriores, desta forma a partir desse momento o cadastro na plataforma do Conselho Federal de Psicologia - CFP, a E-psi não se torna mais de caráter obrigatório, problemática essa que irei discutir na sessão subsequente.

1.2 O marco da Pandemia de Covid-19

Diante de uma severa crise sanitária mundial, a pandemia do COVID-19 trouxe danos significativos à saúde mental da população em geral (World Health Organization [WHO], 2019). Com isso, fez-se necessário a adequação de novas configurações sociopolíticas, a fim de diminuir problemas psicológicos que afetam a sociedade em vários níveis de intensidade. Nesse contexto, as mudanças no mundo do trabalho foram logo observadas. Houve a necessidade de serem cumpridas medidas de prevenção com distanciamento social que resultaram na reconfiguração por meio do trabalho remoto, favorecido pelas TIC's (OMS, 2021; BRASIL, 2020).

A crise sanitária trouxe mudanças no que tange à mediação dos serviços psicológicos pela tecnologia. Os profissionais da Psicologia tiveram que se adequar utilizando os meios digitais como principais ferramentas de serviço (SANTANA, et al. 2020). É importante considerar a readaptação da rotina do profissional da Psicologia, e necessidade de parâmetros de segurança na modalidade on-line para garantir sigilo e oferecer atendimento qualificado seja individual/grupal e ou em momentos de crise no que diz respeito à coleta e tratamento dos dados pessoais obtidos.

Nessa conjuntura, foram diversas as notícias sobre o crescimento dessa modalidade de atendimento durante o período pandêmico. Em sua essência, as informações retratam o aumento da oferta deste serviço:

Figura 2: Notícias de Jornais eletrônicos no contexto da pandemia

Fonte: Google. Acesso realizado em 16 mar 2024.

O serviço em *home office* tornou-se uma tendência de comportamento tanto para profissionais quanto para clientes/pacientes e o período pandêmico acelerou mais ainda essa modalidade de serviço, tal como evidenciam as notícias acima. De acordo com Oliari e Feijó (2020), uma vez que o isolamento social se tornou condição de sobrevivência, o profissional de Psicologia teve que se lançar no mundo virtual para amparar as pessoas.

Pela primeira vez, estar longe das pessoas foi considerado um ato de preocupação e cuidado. O simples ato de cumprimentar, abraçar ou estar junto com as pessoas foi reduzido ou muitas vezes até mesmo cancelado por um longo período.

De acordo com Sisdec (2021), ta contexto evidenciou impacto da solidão no isolamento social, a dificuldade em estabelecer vínculos afetivos estáveis e o sofrimento psíquico proveniente da ausência de relações interpessoais e/ou de interações sociais gratificantes. O autor ainda levanta uma análise a respeito da literatura científica da área de psicologia social que tem indicado um aumento no número das queixas relacionadas a transtornos como depressão e ansiedade, tanto no período pandêmico como pós pandemia. O reflexo desse período é ilustrado em jornais, noticiários, revistas, blogs como disposto abaixo.

Figura 3: Notícias de Jornais eletrônicos no contexto dos impactos do isolamento social na saúde mental.



Fonte: Google. Acesso realizado em 08 de abr de 2024.

De acordo com Lima (2020), em situações pandêmicas, o número de pessoas psicologicamente afetadas costuma ser maior que o de pessoas acometidas pela infecção, sendo estimado que entre um terço e metade da população possa apresentar consequências psicológicas e psiquiátricas caso não recebam cuidados adequados. Documentos da Organização Mundial de Saúde (OMS) que apresentam orientações para lidar com crises humanitárias têm abordado os diversos aspectos da pandemia que se relacionam com saúde mental. As orientações incluem a organização de serviços, estratégias para grupos vulneráveis do ponto de vista físico ou psíquico (idosos, crianças, pessoas com doenças crônicas, doenças mentais graves ou deficiência), discussões sobre pressões enfrentadas pelos profissionais de saúde e recomendações para a população em geral, envolvendo medidas de promoção e prevenção de saúde, visando amenizar os efeitos do isolamento social prolongado.

Lima (2020), por sua vez, acrescenta que no Brasil começa a circular material nacional produzido por grupos de pesquisa, associações e instituições ligadas a categorias profissionais, com informações e recomendações sobre saúde mental no contexto da pandemia, tendo os documentos internacionais como referência. Um exemplo é a série de cartilhas lançadas pelo Centro de Estudo e Pesquisas em Emergências e Desastres em Saúde (CEPEDES/FIOCRUZ), abrangendo desde recomendações à população em geral até temas

mais específicos, como o cuidado de crianças em isolamento hospitalar e a violência doméstica e familiar. As iniciativas têm explorado outros recursos da *internet*, como as transmissões ao vivo, *lives*, *podcasts* entre outros.

Dado esses momentos marcantes e que alteraram a rotina do mundo todo, o trabalho do profissional de Psicologia passou do campo dos *softwares* para intervenções virtuais. É preciso compreender sobre psicoterapia para então notar as mudanças e /ou adaptações sofridas nesse serviço diante do contexto pandêmico.

O conceito de psicoterapia é definido como um processo científico de compreensão, análise e intervenção, com utilização de métodos e técnicas psicológicas que objetivam suporte aos conflitos e transtornos psíquicos do ser humano (CFP,2020). Rodrigues (2020) aponta aspectos éticos relacionados à psicoterapia *on-line*, esclarecendo que as questões éticas são sempre desafiadoras e que as soluções mudam à medida que as tecnologias evoluem.

Nesse sentido Castells (2002, p. 43) corrobora que as mudanças sociais são tão drásticas quanto os processos de transformação tecnológica e econômica. Nesta implicação entre o social e o tecnológico, “a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas”.

Por se tratar de uma área de desenvolvimento recente, o campo de pesquisa das intervenções pela internet ainda não conta com um conjunto de termos e conceitos claramente definidos. Siegmund et al. (2015) reforça a importância do desenvolvimento de pesquisas e resoluções mais norteadoras para a conduta dos psicólogos no Brasil. Conforme o estudioso, atendimentos *on-line* já estão bem estabelecidos em países como Suécia, Austrália, Holanda e Reino Unido, apoiados em estudos empíricos sobre eficácia, efetividade e aspectos éticos como sigilo e confidencialidade.

Diante de tantas mudanças no trajeto do atendimento psicológico, o profissional de psicologia a todo custo preciso se recriar e com isso se atualizar. Com o aumento significativo das demandas e procuras por atendimento psicológico *on-line*, os profissionais da área usaram as redes sociais como estratégias de *marketing* para divulgação de sua atividade profissional.

Nesse caso cito a rede social *Instagram*, que de acordo com Marques (2023) é a quarta rede social mais popular do mundo, com cerca de 2 bilhões de usuários ativos mensalmente. O *Instagram* é uma rede social da Meta, que

permite compartilhar fotos e vídeos com outros usuários, sejam eles seguidores ou não. Os profissionais de psicologia têm se apresentado nessa rede. Abaixo apresento perfis na rede social *Instagram* de profissionais de Psicologia que atuam na modalidade do atendimento online.

Figura 4: Perfis de psicólogos que divulgam a modalidade do atendimento online na rede social Instagram.



Fonte: Rede social Instagram. Acesso realizado em 09 de abr de 2024.

A todo momento as pessoas se expressam e se comunicam por meio de seus comportamentos, e tudo isso é permeado por preferências, gostos e aparência. Imprime-se aquilo em que se acredita, sendo no modo de vestir, andar, falar etc. Assim, em cada detalhe se comunica algo. Portanto, o modo como o profissional de Psicologia se apresenta no ambiente digital é um importante ponto a ser avaliado. (BENDER, 2009).

O código de ética atual não se utiliza de uma nomenclatura específica para o *Marketing* Digital, como mídias sociais digitais ou redes sociais, e sim, menciona “meios de comunicação”. Assim, evidencia informações sobre divulgação e publicidade dos serviços e/ou atendimentos, ou seja, recomendações que devem ser estendidas à conduta da presença digital do(a) psicólogo(a). A saber, principais menções:

Art. 2º - Ao psicólogo é vedado: [...] q) Realizar diagnósticos, divulgar procedimentos ou apresentar resultados de serviços psicológicos em meios de comunicação, de forma a expor pessoas, grupos ou organizações. [...] Art. 19 – O psicólogo, ao participar de atividade em veículos de comunicação, zelar para que as informações prestadas disseminem o conhecimento a

respeito das atribuições, da base científica e do papel social da profissão. Art. 20 – O psicólogo, ao promover publicamente seus serviços, por quaisquer meios, individual ou coletivamente: a) Informará o seu nome completo, o CRP e seu número de registro; b) Fará referência apenas a títulos ou qualificações profissionais que possua; c) Divulgará somente qualificações, atividades e recursos relativos a técnicas e práticas que estejam reconhecidas ou regulamentadas pela profissão; d) Não utilizará o preço do serviço como forma de propaganda; e) Não fará previsão taxativa de resultados; f) Não fará autopromoção em detrimento de outros profissionais; g) Não proporá atividades que sejam atribuições privativas de outras categorias profissionais; h) Não fará divulgação sensacionalista das atividades profissionais. (CFP, 2005, p. 9-15).

Em relação ao exposto, considero que a normativa suscita ao profissional se firmar nas normas fixadas no Código de Ética ou regulamentadas pelo Conselho Federal de Psicologia. De acordo com Marques (2023), a presença digital do profissional de psicologia deve prezar pela confidencialidade e pelo rigor técnico em sua atuação. De igual modo, não usar de apelação para o preço, autopromoção e divulgação de seu fazer, por exemplo. (CFP, 2005). Logo, compreendo que esses pontos norteadores, quando seguidos, proporcionam o exercício ético, seja no ambiente *on-line* ou *off-line*.

1.3 O que é a Plataforma e-Psi?

Em razão da pandemia do COVID-19, diversas áreas precisaram se readaptar para dar continuidade em certas demandas existentes. Regulamentado desde 2018 pelo CFP, o atendimento psicológico *on-line* ganhou maior evidência, até mesmo por questões do isolamento social. No entanto, até hoje, há pacientes e profissionais que ainda preferem continuar na modalidade *on-line* ao invés do presencial. Com isso o CFP lançou a Resolução nº 04/2020 onde dispôs acerca de um cadastro que os profissionais da área obrigatoriamente devem se inscrever para poder realizar atendimento psicológico *on-line*. A seguir apresento o trecho da resolução que dispõe acerca da obrigatoriedade da inscrição da plataforma e-Psi, no artigo 3º e seus incisos:

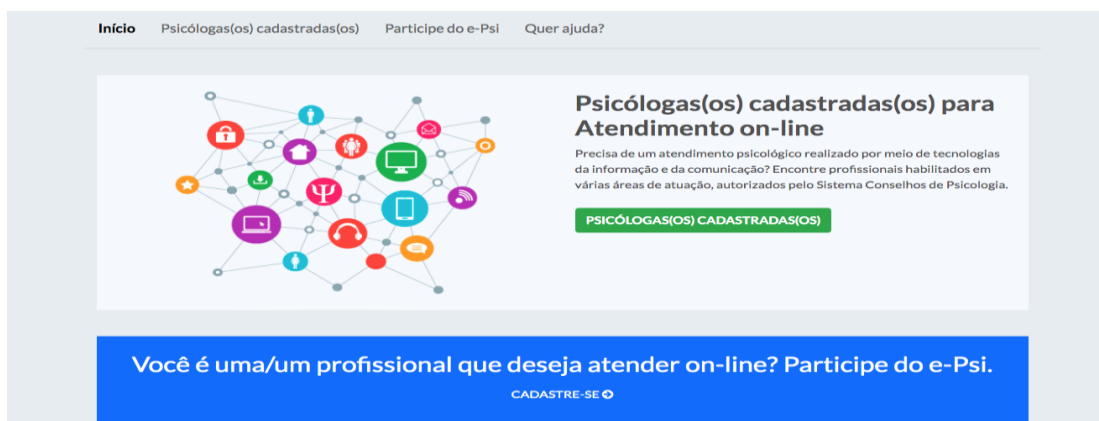
Art. 3º A prestação de serviços psicológicos referentes a esta resolução está condicionada à realização de cadastro prévio na plataforma e-Psi junto ao respectivo Conselho Regional de Psicologia - CRP. §1º O psicólogo deverá manter o próprio cadastro atualizado. §2º O psicólogo poderá prestar serviços psicológicos por meios das Tecnologia da Informação e da Comunicação até a emissão de parecer do respectivo CRP. I- Da decisão de indeferimento do cadastro pelo CRP cabe recurso

ao CFP, no prazo de 30 dias; II- O recurso para o CFP terá efeito suspensivo, de modo que o psicólogo poderá prestar o serviço até a decisão final do CFP; III- A ausência de recurso implicará no impedimento e interrupção imediata da prestação de serviço; IV- Na hipótese de ausência de recurso ou de decisão final do CFP confirmando o indeferimento do cadastro pelo CRP, o psicólogo fica impedido de prestar serviços psicológicos por meio de tecnologias da comunicação e informação até a aprovação de novo requerimento de cadastro pelo CRP; V- Incorrerá em falta ética o psicólogo que prestar serviços psicológicos por meio de tecnologias da informação e comunicação após indeferimento do CFP. (CFP,2020)

Desta forma, a e-Psi é uma plataforma que serve tanto para o profissional se cadastrar para enfim poder realizar a atividade na modalidade *on-line*, como também para a população em geral, como instrumento de pesquisa que lista os profissionais que estão autorizados a realizarem o atendimento psicológico *on-line*. A resolução ainda considera outros meios com acesso à internet uma forma válida de prestar serviço, seja por aparelhos telefônicos, *websites* desde que não firam o código de ética do profissional de psicologia.

No cadastro da plataforma e-Psi os profissionais são obrigados especificarem quais são os recursos tecnológicos utilizados tanto para o atendimento como para garantir o sigilo das informações referente ao paciente. Vale ressaltar que os psicólogos cadastrados deverão manter o cadastro atualizado anualmente, caso contrário também pode ser entendido como falta ética. A seguir disponibilizo a imagem da website do CFP, na página inicial da plataforma e-Psi.

Figura 5: Página inicial de cadastro e pesquisa da plataforma e-Psi.



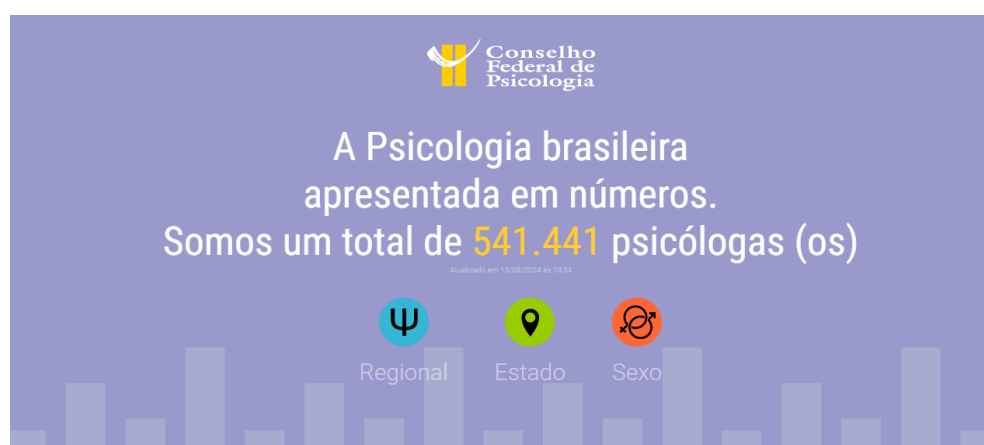
Fonte: Google. *Website* Conselho Federal de Psicologia- CFP. Acesso em: 11 de abr de 2024.

Nessa página ilustrada na Figura 5, consta o espaço tanto para cadastro quanto para a pesquisa de profissionais cadastrados. O passo a passo para a inscrição de profissionais segue a seguinte ordem: 1- Pré- Cadastro, 2- Confirmação dos dados campo no qual o profissional preenche os campos necessários com suas informações pessoais, 3- Informe sua proposta em que o profissional deverá informar qual plataforma será utilizada para a prática do atendimento psicológico *on-line*, 4- Prestação de serviços por TIC's: nessa etapa o profissional deverá fundamentar sobre a sua prática profissional e seu ponto de vista ético, e por fim, a etapa 5- Enviar para avaliação, onde após confirmação ficará com o *status* de "submetido" aguardando a confirmação.

Um aspecto importante a frisar, é sobre a reprovação na inscrição do profissional da plataforma que segue da seguinte forma: por meio do recebimento de uma notificação por e-mail tendo como 15 dias de prazo para proceder com o recurso. Após esse período, a plataforma fica bloqueada para tal função. Outro ponto que pode surgir nesse procedimento de cadastro é a sinalização de possíveis correções. Por fim, a importância de procurar um profissional cadastrado na plataforma e-Psi para realizar as sessões de terapia é de extrema segurança.

Fazendo um panorama do quantitativo de profissionais inscritos em seu conselho regional e o quantitativo inscrito na plataforma e-psi, obtive os seguintes dados:

Figura 6: Quantitativo de profissionais inscritos em Conselhos Regionais de Psicologia.



Fonte: Página da Website do Conselho Federal de Psicologia. Acesso em: 19/08/2024.

O site do CFP apresenta o quantitativo atualizado de profissionais inscritos em seus respectivos conselhos regionais. Não foram localizados dados

mais atualizados no que diz respeito ao quantitativo de profissionais ativos inscritos na plataforma E-psi. Porém, foi encontrado um documento nomeado de CensoPsi 2022, que apresenta alguns dados relevantes para esta pesquisa.

O Censo Psi 2022, localizado na página do CFP, expõe dados relevantes, no que tange ao quantitativo de profissionais inscritos em âmbito nacional, e descreve a predominância feminina na profissão, cerca de 79,2% dos profissionais são mulheres e os outros 20,1% homens. Além disso, 50% dos profissionais têm idade de até 39 anos, demonstrando se tratar de uma profissão de categoria jovem.

A elaboração do CensoPsi 2022 integrou as ações realizadas no marco das celebrações pelos 60 anos da regulamentação da Psicologia no Brasil. Nesse mesmo período o XVII Plenário aprovou a Resolução CFP nº 30/2022, que estabelece a realização periódica de censo sobre a Psicologia brasileira. O texto publicado no Diário Oficial da União, estabelece a realização do levantamento a cada cinco anos. O Censo Psi 2022, conta com dois volumes.

Em dados mais recentes, precisamente atualizados em agosto de 2024, o infográfico do Conselho Federal de Psicologia - CFP, dispõe dados em âmbito estadual, conforme as imagens abaixo.

Figura 07: Quantitativo de profissionais inscritos no Conselho Regional de Psicologia do Maranhão - CRP/22.



Fonte: Página da Website do Conselho Federal de Psicologia. Acesso em: 19/08/2024.

A imagem 07, dispõe da informação que até o mês de Agosto de 2024, o Maranhão consta com 6. 443 psicólogos devidamente inscritos no conselho

regional. Desse quantitativo geral, localizei a divisão em profissionais do sexo masculino e feminino, ainda em nível estadual, como mostra a imagem abaixo:

Figura 08 : Quantitativo de profissionais, conforme o sexo, no Maranhão



Fonte: Página da Website do Conselho Federal de Psicologia. Acesso em: 19/08/2024.

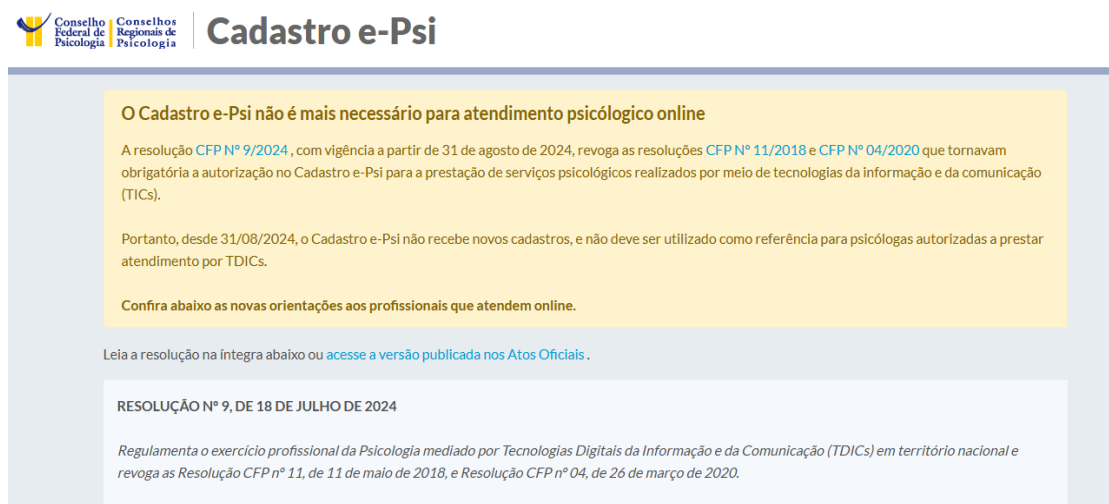
Assim como disposto em âmbito nacional, percebo que também em esfera estadual a presença feminina se sobressai na profissão. É importante destacar que o próprio CFP já fez esse reconhecimento como destaque em sua website, até mesmo afirmando que “ Nove em cada dez profissionais de psicologia no Brasil, são mulheres”, em matéria postada no dia 02 de Março de 2022, onde também destaca a presença das mulheres na história da Psicologia.

Ressaltando a relevância dessas informações dispostas, se torna válido frisar que apesar de não localizar durante a pesquisa dados específicos sobre o quantitativo de profissionais cadastrados na plataforma E-psi, a plataforma representa um grande instrumento de regulamentação da prática profissional na modalidade online.

No decorrer da minha pesquisa, atualizações foram realizadas no que tange às normativas do Conselho Federal de Psicologia - CFP, em meio esse período foi publicada mais uma resolução de regulamentação do exercício profissional do psicólogo com uso das TIC's. A Resolução CFP Nº 09/2024 traz uma importante mudança, como ele vem revogando resoluções anteriores, o cadastro do profissional na plataforma e-Psi, não é mais uma etapa necessária para que o profissional possa atender na modalidade online. Lembrando que a plataforma e-Psi, era não só de uso profissional como também social, ou seja o

cliente poderia fazer buscas a respeito do profissional que iria lhe atender e verificar se o mesmo estava apto para realizar esse tipo de atendimento. A seguir exponho a página da website com Conselho Federal de Psicologia - CFP, na página que anteriormente sediava a aba de inscrição na plataforma e-Psi.

Figura 09: Página informativa sobre a vigência da Resolução CFP Nº 09/2024



Fonte: Página da Website do Conselho Federal de Psicologia. Acesso em: 04/02/2025.

Na imagem acima, dispõe em caráter informativo que a partir da vigência da referida resolução o cadastro e-Psi não deve ser utilizado como referência para psicólogos autorizados a prestar atendimentos por meio das TIC's (CFP, 2025). Logo em seguida é disposto toda a resolução atual. Importante ressaltar o quanto ainda é vago o número de estudos sobre essa modalidade de atendimento ainda mais no contexto pós pandemia, o mesmo fato se deu para localizar alguma produção e/ou artigo que pudesse trazer luz a esse momento, e analisarmos sobre o quão livre ficou essa prática profissional, que atravessa fronteiras e justamente por isso requer um olhar mais pleiteado e ético diante da grande massa de profissionais que atuam realizando atendimentos psicológicos online.

O Conselho Federal de Psicologia - CFP não possui lista com recomendação de TIC'S aconselháveis a serem utilizadas nesta modalidade de serviço. É de responsabilidade de cada profissional proceder com a escolha da ferramenta de comunicação a ser utilizada, devendo considerar aspectos como a segurança dos dados.

Em contrapartida, recentemente também foi estabelecido a Receita Saúde, que trata-se de um recibo eletrônico emitido pelo profissional de saúde (não exclusivamente psicólogos), e é armazenado eletronicamente por meio do serviço digital disponível no aplicativo da Secretaria Especial da Receita do Brasil (BRASIL, 2024). Para orientação de como funciona esse aplicativo foi disponibilizado pela Receita Federal um Manual de Orientação Tributária, elaborado em formato de perguntas e respostas trazendo as perguntas mais recorrentes e suas respectivas respostas.

Na website do Conselho Federal de Psicologia - CFP, na aba de “Notícias” na data de 20/12/2024 foi publicado a partir do dia 1º de Janeiro, recibos de atendimentos psicológicos deverão ser emitidos exclusivamente de forma digital pelo aplicativo da Receita Federal. A publicação dispõe de falas e posicionamento do Presidente do Conselho Federal de Psicologia - CFP, o senhor Pedro Paulo Bicalho que expressa que:

A Receita Saúde apresenta vantagens tanto para psicólogas e psicólogos, quanto para pacientes. Com o novo serviço, profissionais de Psicologia poderão inserir os dados de cada consulta realizada, como valor e CPF da pessoa atendida e, a partir dessas informações, o aplicativo gerará o recibo. “A implantação do Receita Saúde vai gerar a garantia que os serviços psicológicos estão sendo prestados por profissionais devidamente registrados nos Conselhos de Psicologia e com a qualificação exigida. Na prática, esse serviço vai proporcionar mais segurança e proteção tanto para o profissional quanto para a população”, destacou o presidente do CFP. (CFP, 2024).

Diante dessas atualizações, surge inúmeros questionamentos não pautados ainda nas literaturas por serem tão recentes, mas nasce um viés um instrumento que era de grande importância e controle para o Conselho Federal de Psicologia- CFP sai de cena, abre espaço desenfreado para a expansão do atendimento psicológico online sem muitos critérios a seguir e até mesmo controle e quantitativo de profissionais aptos a atuarem nessa modalidade. E por outro lado, uma ferramenta tecnológica na qual o profissional precisa fazer uso diário, a fim de prestação de contas

Com base no panorama normativo e histórico do atendimento psicológico online no Brasil, percebe-se que a regulamentação, embora necessária, não dá conta de abarcar todas as implicações clínicas e sociais trazidas pela

digitalização da prática psicológica. A compreensão dessas transformações exige ir além das normativas, considerando os impactos da cultura digital, da pandemia e das novas demandas que emergem no cotidiano da clínica. Assim, torna-se pertinente refletir sobre as transformações digitais e os desafios contemporâneos na Psicologia, que constituem a base para compreender a relevância e a necessidade de instrumentos de apoio, como o CONECTAPSI, apresentados neste estudo.

2 TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS E DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS NA PSICOLOGIA

A Psicologia, assim como outras áreas do conhecimento, vem sendo profundamente impactada pelas transformações digitais que atravessam a sociedade contemporânea. A difusão das Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC's, modificou a forma como as pessoas se relacionam, trabalham, consomem e, de modo particular, como acessam cuidados em saúde mental. O espaço virtual deixou de ser apenas um ambiente complementar e tornou-se um campo legítimo de atuação psicológica, demandando dos profissionais adaptações em sua vivência clínica uma constante atualização diante das inovações tecnológicas.

2.1 O impacto da Digitalização na vivência psicológica

A incorporação das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação - TIC's, tem provocado profundas mudanças na forma como a Psicologia se organiza e se apresenta na sociedade contemporânea. O espaço clínico, antes rigidamente delimitado pelo consultório físico, passa a coexistir com um cenário virtual de interações mediadas por telas, aplicativos e plataformas digitais. Essa transformação não se restringe apenas a questões técnicas de acesso, mas implica também em novas formas de conceber o vínculo terapêutico, a presença do psicólogo e a relação entre ética e prática profissional (CASTELLS, 2002).

A digitalização da vida cotidiana torna inevitável que os serviços psicológicos também se reorganizem nesse contexto. Como afirma Castells (2002, p.43), “a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas”. Dessa forma, compreender a prática psicológica contemporânea requer analisar como essas ferramentas influenciam a escuta clínica, a comunicação e até mesmo a subjetividade dos pacientes.

O atendimento psicológico online, regulamentado no Brasil desde a Resolução CFP nº 03/2000 e mais recentemente pela Resolução nº 09/2024 (Conselho Federal de Psicologia, 2024), amplia as possibilidades de acesso ao cuidado em saúde mental, ao permitir que pessoas em diferentes contextos geográficos ou sociais possam ser acolhidas. O uso de plataformas de videoconferência, aplicativos de mensagens e até mesmo redes sociais se torna

parte do cotidiano da prática profissional, exigindo que o psicólogo esteja preparado para manejar essas ferramentas sem comprometer a qualidade do atendimento.

É válido ressaltar que a digitalização democratiza o acesso ao atendimento, favorecendo pacientes que antes não conseguiam iniciar ou manter acompanhamento devido às barreiras de deslocamento, custos ou limitações físicas. Siegmund, Jansen e Silva (2015) apontam que a psicoterapia online tem se mostrado eficaz em diversos contextos, representando uma alternativa viável de cuidado. Por outro lado, surgem tensões relacionadas à qualidade da presença terapêutica, à percepção de sinais não verbais e a construção do vínculo na ausência da copresença física.

Além das mudanças no setting clínico, a digitalização impacta também a imagem social do psicólogo. A presença em redes sociais tornou-se quase obrigatória como forma de divulgação profissional e de contato com potenciais pacientes. Contudo, como alerta Bender (2009), a comunicação no ambiente digital implica em uma nova configuração da noção de presença, em que a forma como profissional se apresenta virtualmente comunica tanto quanto suas práticas clínicas. Isso traz desafios éticos importantes, já que a exposição digital deve seguir os limites do Código de Ética do Psicólogo, evitando práticas de autopromoção, sensacionalismo ou quebra de confidencialidade (MARQUES, 2003).

Diante disso, é possível afirmar que a digitalização trouxe ganhos significativos para a vivência psicológica, ampliando o alcance e flexibilizando o acesso aos serviços. Entretanto, também impôs a necessidade de novas competências, tanto técnicas quanto éticas, para que os profissionais possam manter a qualidade da escuta e a profundidade da relação terapêutica no contexto virtual. O impacto da digitalização, portanto, não se limita a uma mudança de suporte tecnológico, mas abrange uma verdadeira reconfiguração da clínica que precisa ser continuamente refletida e estudada.

2.2 Novos desafios Éticos e Técnicos

A transição para o atendimento psicológico mediado por tecnologias digitais trouxe ganhos em termos de acesso e flexibilidade, mas também intensificou dilemas éticos e técnicos que desafiam a prática profissional. No

espaço virtual, a responsabilidade do psicólogo vai além do manejo clínico tradicional: envolve garantir segurança digital, respeitar a confidencialidade em ambientes mediados por softwares e lidar com a própria exposição nas redes sociais.

Um dos principais desafios diz respeito à proteção de dados e ao sigilo profissional. A confidencialidade, pilar da relação terapêutica, passa a depender de fatores técnicos, como criptografia, servidores seguros e escolha criteriosa de plataformas de atendimento. O Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2024) orienta que o psicólogo deve optar por ferramentas que assegurem a integridade das informações, evitando aplicativos de uso recreativo que não oferecem garantias adequadas de privacidade. Nesse sentido, Marques (2023) ressalta que a era digital exige uma reinterpretação da ética profissional, pois “a confidencialidade não está mais restrita ao consultório físico, mas se estende ao universo das redes e plataformas virtuais” (p.63).

Outro ponto central refere-se à identidade digital e ao marketing profissional. A presença dos psicólogos nas redes sociais tornou-se quase inevitável, seja para divulgação de serviços ou para compartilhamento de informações sobre saúde mental. No entanto, o uso inadequado desses espaços pode resultar em exposição excessiva, confusão entre vida pessoal e profissional e até infrações éticas. De acordo com as orientações da APA (2013), os profissionais devem zelar para que sua presença online não comprometa os princípios de responsabilidade, competência e integridade, evitando promessas de resultados, sensacionalismo ou práticas comerciais abusivas.

Além disso, a adaptação técnica ao ambiente digital é uma exigência crescente. Muitos profissionais não receberam, em sua formação acadêmica, treinamento específico sobre essa modalidade de atendimento. Isso gera inseguranças quanto ao manejo clínico à distância, ao reconhecimento de sinais não verbais em chamadas de vídeo e à condução de situações de emergência em ambiente online (SIEGMUND; JANSEN; SILVA, 2015). A falta de preparo pode comprometer a qualidade do atendimento e aumentar os riscos éticos, especialmente em casos de pacientes em sofrimento agudo.

A delimitação de fronteiras entre a vida pessoal e a prática profissional é outro desafio. Com a comunicação mediada por dispositivos móveis, há uma tendência à disponibilidade constante, o que pode gerar expectativas irreais por

parte dos pacientes em relação ao acesso psicológico. Oliari e Feijó (2020) alertam que o uso de aplicativos de mensagens, embora facilite a comunicação, deve ser regulado por limites claros, a fim de preservar tanto a saúde mental do profissional quanto a ética no vínculo terapêutico.

Por fim, destaca-se a necessidade de formação continuada e produção de recursos técnicos que apoiem o psicólogo na atuação ética e qualificada no ambiente digital. Iniciativas como manuais, guias e catálogos práticos, como no caso do CONECTAPSI que foi desenvolvido nessa pesquisa, representam respostas concretas às demandas emergentes. esses instrumentos contribuem para preencher lacunas formativas, oferecendo parâmetros claros para que os profissionais possam atuar com segurança diante dos dilemas contemporâneos

3 RESSONÂNCIAS NA PESQUISA EM PSICOLOGIA

Para obtenção de informações a respeito da vivência do profissional de psicologia no atendimento psicológico *on-line*, foi realizado levantamento das pesquisas sobre o tema “atendimento psicológico online” na plataforma do Programa de Pós-graduação em Psicologia - PPGPSI da UFMA. Em seguida apresento de forma detalhada, temas localizados, seus autores e possíveis questões encontradas nesses estudos.

Diante de todo contexto mundial aqui já retratado a psicologia passou por diversas atualizações, e uma delas é a prática do atendimento psicológico online. Atividade essa que ganhou bastante espaço no período da pandemia, mas também surgiu e ainda surgem inúmeras lacunas acerca dessa atividade. Visto no caminhar de construção deste estudo, em meios às leituras e pesquisas é notório que estudos em torno dessa temática são relativamente novos e por vezes até escassos. Esse ponto reforçou a necessidade da realização de um levantamento e construção de um instrumento técnico de orientação e informação acerca dessa modalidade de atendimento.

Nessa perspectiva, apresento as pesquisas encontradas na temática e no âmbito do do Maranhão, uma vez que vejo a necessidade de aprofundar conhecimentos acerca do manejo do psicólogo maranhense nessa modalidade. De acordo com a página eletrônica Ageufma (2024), a Universidade Federal do Maranhão (UFMA) possui atualmente 53 programas de pós-graduação. Destes

30 programas do curso de mestrado acadêmico, 7 programas com curso de mestrado e doutorado acadêmicos, 4 programas com curso de doutorado acadêmico, 11 programas com curso de mestrado profissional, 1 programa com curso de mestrado e doutorado profissionais.

Assim, no âmbito deste estudo, foram localizadas 03 produções científicas relacionadas a temática na Plataforma de Dissertações do Programa de Pós-Graduação em Psicologia (PPGPSI), da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). A primeira, produzida em 2021, pela egressa Thaís Carvalho Ferreira Diniz com seu orientador o Professor Doutor Tadeu Gomes Teixeira. A dissertação é intitulada “Tecnologia e Psicologia: uma análise da percepção de psicólogos clínicos maranhenses sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC’s”. A pesquisa traz à luz que o mundo está em constante transformações tecnológicas, numa época chamada de Sociedade ou Economia da Informação e do Conhecimento (DINIZ, 2021).

Nesse contexto, começam a ser percebidas mudanças em praticamente todas as áreas de trabalho e não seria diferente com a Psicologia. Centralizada nessa discussão, a dissertação de Diniz (2021) apresenta uma pesquisa qualitativa, no que tange à percepção de psicólogos maranhenses sobre o uso de Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC’s no contexto clínico.

Todo trabalho de pesquisa foi realizado no contexto pandêmico. Desta forma, a pesquisa não foi realizada nos consultórios dos psicólogos, diante do momento delicado em que muitos profissionais estavam cumprindo as medidas de isolamento e trabalhando em *home office*. A pesquisa foi mediada por ambiente virtual, através da plataforma digital *Zoom Meetings*, a qual apresenta várias funções como: compartilhamento de tela; gravação de *webinars*; acesso via telefone; upload de reuniões na nuvem entre outros. A população base para essa pesquisa foram psicólogos clínicos que residem e trabalham no município de São Luís- Maranhão.

Por se tratar de uma população extensa, a pesquisadora enfatiza a necessária definição de uma amostra classificada como não probabilística, por conveniência, com critérios determinados pela pesquisadora, com destaque para a acessibilidade (GIL,2010). Como critérios de inclusão, a autora definiu: aceite de participação do estudo; residir e trabalhar no município de São Luís - MA; ser psicólogo e trabalhar em consultório privado. Foram utilizados como

instrumentos de pesquisa, entrevistas semiestruturadas, com 10 (dez) psicólogos clínicos maranhenses realizadas de forma *online* no período de 13/07/2020 a 29/09/2020 pela plataforma *Zoom*, tendo a duração média de 30 a 60 minutos.

Os profissionais participantes da referida pesquisa, em relação ao tempo de atuação na psicologia clínica demonstraram variedade de respostas. Os registros apontaram experiências entre três, nove e dezesseis anos. Com maior predominância, foram identificados profissionais acima de dez anos atuando em São Luís - MA.

A autora dispõe na pesquisa, que os psicólogos já têm contato com a tecnologia, desde o uso de dispositivos como computador e celular; uso de internet e ligação telefônica. Acrescenta a constância no uso de áudios, filmes, vídeos e jogos eletrônicos, aplicativos como: *WhatsApp*, *YouTube*, *Netflix*, *Cogni*, *Tools4life*. Entre as plataformas, destacam-se: *Zoom*, *Google Meet*, *GoToMeeting*, *Skype* e *Face Time* para atendimento online. Assim, pontua que na psicoterapia online ocorre o uso de equipamentos de realidade virtual, de documentos digitais como: inventários, escalas, anamnese, e-books, ficando nítida a relação mediada por vários recursos tecnológicos (DINIZ,2020). Por outro lado, ela descreve que houve um grupo dos psicólogos que não fazia uso das tecnologias antes do contexto da pandemia do Covid-19.

De acordo com Diniz (2020), há psicólogos que conhecem e têm interesse no uso do sistema de realidade virtual, tendo sido esta, ferramenta que contribui para o tratamento de doenças fisiológicas, bem como, transtornos mentais como pânico, fobia, Alzheimer, Parkinson, ansiedade, dentre outros.

Riva, Molionari e Vincelli (2002) afirmam que a realidade virtual é uma tecnologia, cujo termo foi estabelecido em 1986 por Jaron Lamier, sendo denominada como um acervo de aparatos tecnológicos: um computador capaz de animação em 3D em tempo real, um monitor ancorado na cabeça, luvas de dados equipadas com um ou mais rastreadores de posição. Essa tecnologia tem sido aplicada mais recentemente, em vários contextos, dentre eles a área da saúde mental sendo mais inovadora que na época do seu primeiro uso.

No decorrer da pesquisa, os entrevistados demonstraram que só passaram a fazer uso da terapia *online* em decorrência da pandemia do Covid-19, pela necessidade do contexto. De acordo com Diniz (2020), eles pontuaram

como vantagens da terapia online os custos que seriam menores, tanto para o paciente quanto para o profissional, principalmente em relação a deslocamento e comodidade. Além disso, reportaram ao alcance do atendimento, que não poderia ser feito de forma presencial, mas, apresentou maiores possibilidades com a modalidade online.

Do mesmo modo, há destaque para a ampliação no alcance de um público maior de outras regiões, bem como, o aspecto da qualidade não afetada em relação a presencial, mesmo com alguns contrapontos. Para uns, foi uma surpresa a adaptação a modalidade. Outros destacam a resistência por parte de pacientes que preferiram aguardar o retorno dos atendimentos presenciais. Por meio do atendimento psicológico online, não apenas no contexto pandêmico, pessoas que não podem sair de casa, seja por problemas de deslocamento ou pessoas que em sua região não tenha profissionais capacitados, passam a ter o acesso a um tipo de tratamento.

De acordo com pesquisa realizada por Diniz (2020), fica claro que os psicólogos sofreram um impacto financeiro negativo no começo, mas que aos poucos foram se recompondo. E quando fazem uso de tecnologia em seu contexto de trabalho, mais especificamente a terapia online em decorrência da pandemia, psicólogos relatam gastos. Alguns disseram que não houve mudanças e outros relataram ter um impacto financeiro positivo em esse recurso tecnológico. Os profissionais de psicologia ao se posicionarem a respeito das desvantagens do atendimento psicológico on-line, citaram sobre a perda de percepção real do paciente, fatores que para algumas abordagens psicológicas são determinantes na condução de todo processo terapêutico, além da presença física do profissional junto a esse paciente, uma vez que durante sessão ele venha precisar, bem como um momento incontrolável de choro, caso o assunto tratado faça-o com que não se sinta bem entre outros aspectos.

A segunda produção científica encontrada, foi a dissertação da Marina Lúcia Ericeira Vasconcelos Sousa, sob orientação da Prof^a Dr^a Dayse Marinho Martins, com o tema Psicoterapia On-line no Brasil: Vivências, desafios profissionais e construções éticas, na linha de pesquisa em avaliação psicológica e clínica. A referida dissertação também foi construída no contexto pandêmico abordando as consequências dessa crise sanitária.

Entre elas, destaca o distanciamento social que resultou em uma premência dos trabalhos na modalidade remota com o uso das TIC's. Mais uma vez também se remete ao uso das tecnologias ligadas ao atendimento psicológico. Sousa (2021) afirma perceber que a prestação de serviço psicológico on-line vem possibilitando maior acesso aos cuidados em saúde mental e vem mostrando sua relevância bem como a eficácia nos resultados. A pesquisa teve como objetivo analisar a prática do psicólogo clínico que trabalha com atendimento on-line, buscando compreender as vivências e a rotina desta prática profissional. Além disso, discute as questões éticas relacionadas, benefícios, desafios e efetividade, assim como, o impacto do uso de tecnologias na saúde dos profissionais.

Sousa (2021) descreve que sua pesquisa foi realizada pela metodologia descritivo exploratória, no que diz respeito aos objetivos definidos, e qualitativa no que tange à abordagem de análise de dados. Os participantes da pesquisa foram psicólogos que estivessem atuando com psicologia clínica on-line no momento da coleta de dados ou que tivessem realizado esse tipo de atendimento nos últimos dois anos.

No que tange a instrumentos utilizados na pesquisa, foi usado um Questionário Sociodemográfico e Roteiro de Entrevista Semiestruturado contendo perguntas abertas referentes ao tema investigado. Era disponibilizada ao entrevistado, a possibilidade de discorrer sobre a temática em questão, sem se deter à indagação formalizada. Toda a aplicação desses instrumentos ocorreu na modalidade virtual, através das plataformas *Google Forms* ou *Google Meet*.

Para o delineamento das informações coletadas, foi realizada uma análise estatística lexical feita pelo programa IRaMuTeQ. Baseada nesses pontos foram descritos os resultados alcançados, para cada tema com as respectivas linhas de comando, organizados em arquivo de texto que foram, então, analisados pelo programa IRaMuTeQ versão 0.7 alpha 2. A autora descreve o programa como ferramenta disponível para uso em pesquisas qualitativas, o qual realiza a análise lexical estatística das palavras presentes nos discursos, gerando estrutura gráfica, estabelecendo relação de sentido entre dados.

Como critério de inclusão, foram considerados indivíduos maiores de 18 anos, com graduação em Psicologia, que estivessem trabalhando com psicoterapia online no momento da coleta de dados ou que tenham atuado nos

últimos 2 anos, tendo respeitado o aceite voluntário de participação na pesquisa. A autora refere-se a critérios de não-inclusão, e destaca que não puderam participar da pesquisa, psicólogos que atuem na modalidade on-line com outra área de atuação, que seja psicologia clínica, assim como os participantes que no momento da coleta de dados tenham apresentado dificuldades em responder aos instrumentos da pesquisa.

A seleção dos números de participantes buscou seguir o critério de acessibilidade e aceite voluntário dos participantes, neste sentido a amostra se deu por conveniência, respeitando critérios de saturação empírica. Isto é, o pesquisador interrompe o processo de novas observações e busca de novos participantes.

A pesquisa foi divulgada, primeiramente, através dos veículos digitais, nos aplicativos de mensagens instantâneas como *WhatsApp* e *Telegram*, em grupos profissionais constituídos por psicólogos e em redes sociais como *Instagram*, visando perfis profissionais de usuários psicoterapeutas e/ou psicólogos clínicos. Deste modo, a pesquisa iniciou com 26 participantes que responderam à primeira etapa da pesquisa; desses 26 participantes, apenas 10 deram continuidade e realizaram a segunda etapa da pesquisa.

Como resultados alcançados na pesquisa, Sousa (2021) esclarece que os participantes enfatizaram que a motivação para começar a realizar atendimentos psicológicos on-line foi em razão da Pandemia da Covid-19. Os entrevistados afirmam trabalhar com o atendimento síncrono, por vídeo chamada em aplicativos como *Google Meet*, *WhatsApp*, *Zoom*, *Hangout*, *Skype* e *Microsoft Teams*.

O primeiro aqui citado foi listado como preferência da maioria dos entrevistados, o segundo por sua vez, foi citado como uma excelente alternativa para quando o usuário está em dados móveis, uma vez que muitas franquias de internet possuem dados ilimitados para esse tipo de aplicativo, sendo também uma boa alternativa para usuários com pouca intimidade com tecnologias, por sua popularidade. O *Skype* e o *Teams* foram os únicos aplicativos que receberam críticas: o primeiro por ser considerado um arquivo pesado e o segundo por falhas nas aberturas da sala ao serem gerados links.

Os participantes também expuseram os instrumentais psicológicos utilizados no ambiente virtual, bem como roteiros de entrevista semiestruturada

para avaliação psicológica em geral e para avaliação pré- cirúrgica, sendo elas: bariátrica e plástica reparadora; questionários e escalas que podem ser realizados em forma de entrevista, inventários adaptados ao ambiente on-line. De acordo com Sousa (2021) em pesquisa realizada pôde observar de acordo com a descrição dos participantes, que as sessões realizadas de forma on-line apresentam o máximo de similaridade em relação às suas sessões de psicoterapia presencial e isto é defendido pela literatura vigente.

Vale ressaltar que alguns pesquisadores na área, como Souza, Silva e Monteiro (2020) levantam questões reflexivas acerca da facilidade de acesso, comodidade e ausência de regras no atendimento on-line, o que pode não garantir a adesão do paciente ao tratamento, pelo contrário pode contribuir com a descontinuidade no processo terapêutico. Desta forma é pelas regras estabelecidas do contrato terapêutico que esses riscos podem ser minimizados. Justamente o que reafirma Rodrigues (2020), referindo que o contrato terapêutico é parte integrante do *setting*, é sistematização das normas que norteiam o processo terapêutico.

De modo geral, Sousa (2021) afirma que as vivências emocionais dos participantes da pesquisa com uso de tecnologias no atendimento psicológico demonstraram ser positivas. A maioria dos participantes demonstrou sentir um bom nível de satisfação com os seus atendimentos. Constatou ainda, que a maioria dos psicoterapeutas demonstrou atitude positiva em relação à psicoterapia on-line, sugerindo que eles provavelmente usarão psicoterapia on-line no futuro. Desta forma aspectos pontuados como vantagens no atendimento on-line incluem a diminuição das distâncias e barreiras geográficas.

No entanto, apesar da maioria expressar considerações positivas, críticas também se fizeram presente. Dentre elas, a questão de aspectos geradores de adoecimento e intrínsecos ao trabalho on-line, tais como: o aumento do sedentarismo e o ganho de peso, aumento das horas de atendimento e sobrecarga de trabalho, aumento do cansaço, propensão à ansiedade, diminuição nos lazers e contatos sociais.

No que tange a desvantagens, foram citadas pelos participantes, a possibilidade da interrupção na sessão por terceiros, problemas com a conexão da internet, descompromisso e possibilidade de distrações no meio on-line, não só por parte do paciente como também do terapeuta. Um dado bem relevante

apresentado na pesquisa de Souza (2021) ainda no que diz respeito à desvantagens, foi descrito como dificuldade do psicólogo em se conectar aos pacientes e em ler suas emoções. Como o campo de visão fica limitado pelo quadrante da videochamada, percepções da linguagem corporal, ou mesmo de nuances e detalhes no rosto do paciente, a depender da qualidade da câmera, podem ficar comprometidas, sendo um fator limitante. Por essa razão, a videochamada é o meio de atendimento mais utilizado, pois possibilita o terapeuta e paciente interagirem por som e imagem, o que permite trocas verbais e não-verbais mesmo que de modo limitado (BOSSI; SEHAPARINI, 2021).

O terceiro e último estudo encontrado na Plataforma de Dissertações do PPGPSI UFMA até a data de pesquisa para a construção deste projeto, foi do autor Anderson de Oliveira Brasil, e seu orientador professor DrJean Marlos Pinheiro Borba. A temática foi A Fenomenologia do Atendimento Psicológico On-line no Contexto Covid-19 que apresenta a descrição de um breve percurso histórico, apresentando que a modalidade de atendimento psicológico tem origem no Brasil, desde o final da década de 1990.

A produção científica de Brasil (2022) traz o método fenomenológico proposto por Edmund Husserl como base teórica para fundamentação da pesquisa. O autor descreve a metodologia como a empírica não experimental qualitativa de orientação fenomenológica husserliana. De tal modo, foi necessário descrever e evidenciar as essências sobre o atendimento psicológico on-line manifestadas para psicólogos participantes e quais sentidos e significados são atribuídos por eles mesmos.

Como descrito por Brasil (2022), para ter acesso aos relatos escritos dos participantes foi utilizado formulário on-line via *google forms*. A pesquisa e o *link* foram divulgados em redes sociais e aplicativos de mensagens tais como: *Facebook*, *Instagram*, listas de transmissão e grupos do *WhatsApp* e *Telegram*, tudo isso pelo período total de 21 dias, sendo entre os dias 22 de Agosto de 2022 e 05 de Setembro de 2022.

Como critérios de inclusão, foram convidados a colaborar de forma voluntária com esta pesquisa, psicólogos que atenderam na modalidade on-line, de modo síncrono ou assíncrono, no período da pandemia da Covid-19 entre os anos 2020 e 2022. Uma ressalva a um critério estabelecido pelo autor, foi focar em profissionais devidamente regulamentados em seus respectivos Conselhos

Regionais de Psicologia (CRP) e com cadastro válido para exercer a atividade de atendimento psicológico on-line junto a plataforma E-psi. Como critérios de exclusão, não puderam participar da pesquisa profissionais de abordagens ou orientações psicológicas não contempladas nas seguintes orientações: fenomenológica husserliana, fenomenológica-existencial, fenomenológica-hermenêutica, Abordagem Centrada na Pessoa, humanista existencial e humanista. Brasil (2022), ressalta que as demais abordagens não foram utilizadas por características históricas, epistemológicas e metodológicas que fogem à proposta daquela pesquisa.

Brasil (2022), sinaliza em sua pesquisa que o vínculo psicoterapêutico é análogo ao presencial, visto que as intervenções psicológicas on-line podem ser mais cômodas para a pessoa atendida, enquanto a presencial pode gerar mais engajamento. O atendimento assim como no presencial apresenta demanda única, não havendo sessão igual a outra.

Para haver mais similaridade com o atendimento presencial, deve haver maior suspensão de questões pessoais do profissional, isto levando em consideração alguns fatores, tais como: espaço específico para o atendimento, caso o profissional atenda em sua casa; maior suspensão das rotinas domésticas e uso de equipamentos (hardwares) que gerem mais sigilo. No que tange à ética profissional, o autor descreve que os participantes afirmaram usar as mesmas normas para atendimentos presenciais, como as legislações vigentes. Entretanto, a ética profissional no meio *on-line* se entrelaça com algumas adequações.

Desta maneira, essas adequações são quanto ao sigilo, que no caso deve ser instruído às pessoas, pois no atendimento presencial o profissional tem mais controle do *setting*. No *on-line*, esse controle é limitado. No âmbito de sigilo profissional, destacou-se o uso de hardwares como fones de ouvido para que a fala da pessoa atendida não vaze para outras dependências da casa, bem como o uso de softwares que sugerem mais segurança e recurso, como plataformas de vídeo chamada, programas de proteção de dados etc. É de extrema importância ter um acesso à internet estável, porém, imprevistos acontecem e há a possibilidade de remarcações, de fazer um contrato por escrito no qual discrimine todos os recursos tecnológicos utilizados, bem como possíveis falhas e as medidas de contingências para evitá-los.

Neste sentido, os profissionais têm pouco controle do local onde a pessoa está, tampouco das interferências no ambiente doméstico da pessoa também são possíveis, como, por exemplo, tratar de assuntos mais delicados. Isto só será possível por meio de encaminhamentos para atendimento presencial, quando for mais propício ao manejo clínico, e se for viável.

Durante o percurso de sua pesquisa, o autor Brasil (2022) destaca que as literaturas levantadas sobre o tema de atendimento psicológico on-line, descrevem as dificuldades e as ambiguidades do modelo, o que se evidencia também em divergências nas falas dos participantes desta pesquisa. Entretanto, essas divergências, dificuldades e as ambiguidades mostram como características inerentes ao modelo on-line, deste modo, não careçam de superação, sobretudo que este não pretende superar o modelo tradicional podendo ser utilizado de formas auxiliares, de acordo entre pessoa atendida e profissional. Desta forma, o profissional que atua no modelo on-line deve trabalhar com essas limitações, ou seja, conforme mencionado, este modelo exige mais empenho e dedicação para lidar com a limitação do contato empático, controle do setting, engajamento da pessoa atendida, a limitação de acesso ao corpo.

3.1 Questões levantadas na Prática profissional ¹

Em estudo das dissertações localizadas na plataforma PPGPSI- UFMA, foram encontradas e destacadas questões acerca da prática profissional do psicólogo na modalidade do atendimento *on-line*. Na produção científica de Diniz (2021), dos participantes seis são mulheres e quatro são homens na média de 31 a 54 anos. Diante do relato de entrevistados, notei que eles passaram a fazer uso do atendimento psicológico on-line apenas em decorrência da pandemia do COVID-19, pela necessidade do contexto. Os participantes pontuaram vantagens do atendimento on-line, cujos custos seriam menores, tanto para o paciente quanto para o profissional principalmente em relação a deslocamento e comodidade, como retrata um dos participantes de Diniz (2020, p. 52):

Olha, eu acho, é, no momento eu só vejo vantagens. Eu tive tantas resistências, e olha como são as coisas, e no momento

¹ O texto conta com referências que destacam falas de participantes das referidas pesquisas.

eu não encontrei desvantagens, é não encontrei. É, os pacientes tão evoluindo.

Por outro lado, surgem os participantes que apresentam resistência a essa modalidade de atendimento, Sousa (2022) pontua aspectos como perda da percepção real do paciente, ou seja, a possibilidade de analisar de forma mais detalhada os gestos, a entonação da voz, o comportamento do paciente, detalhes mais perceptíveis quanto de forma presencial e que são extremamente importantes para o processo terapêutico. Além de poder estar mais próximo deste quando ele precisar, caso não esteja se sentindo bem, apresente choro ou tenha uma crise, o que a modalidade *on-line* não permite totalmente. Destaco o relato do participante de Sousa (2022, p. 53):

Agora desvantagens, eu fico pensando que a primeira e principal delas é justamente a percepção da outra pessoa, então de alguma maneira o presencial me permite ter um, digamos assim uma perspectiva mais ampla, mais detalhada, do modo como a pessoa tá vivenciando determinada questão. [...] o atendimento remoto exige mais da minha presentificação; outro aspecto, que é uma desvantagem é a questão da internet, estamos no Brasil né, no Maranhão, nós estamos em São Luís, né, então, ou seja, a gente não pode fechar os olhos pra essa questão, enfim esse é o primeiro fator. O segundo, é algo que é parecido, que são os aspectos ambientais, no consultório tem um controle maior dessas variáveis ambientais interferindo na tua atuação. Eu acho que é isso, ganhos e perdas, cada um tem as suas.

Na pesquisa de Sousa (2022), foram entrevistados psicólogos que atuavam na área da psicologia clínica *on-line*, e que teriam realizado atendimentos nos últimos 2 anos. A pesquisa iniciou com 26 participantes, apenas 10 seguiram nas outras etapas da pesquisa, o que chama atenção que esse fato se deu justamente por um dos critérios de inclusão e exclusão ser o profissional ter cadastro ativo na plataforma e-Psi do CFP, onde 54% dos participantes não possuíam cadastro. Esse fato já emerge como uma questão importante, pois, os participantes relataram dificuldade na comunicação com seu respectivo conselho regional, como relatou um dos participantes de Sousa (2022, p. 68): “são importantes como ferramentas de rastreio e orientação, mas não vejo atuação e fiscalização acontecendo”.

Outro ponto importante levantado na pesquisa demonstrou a motivação que os profissionais da área tiveram para iniciar os atendimentos na modalidade

on-line, bem como, em meio uma enorme variedade de equipamentos digitais o *Google Meet* se sobressai como o aplicativo mais usado nos atendimentos, mas por qual motivo? Sousa (2022) retrata que pela acessibilidade e fácil manuseio que o aplicativo proporciona. Uma questão interligada a essa surge, como é feita a orientação para o paciente a respeito da plataforma que será usada para realização daquele atendimento, o que foi definido pela autora como o contrato terapêutico para essa modalidade de atendimento.

Fatores limitantes do atendimento psicológico *on-line* são evidenciados por Sousa (2022, p.75), como a leitura corporal, nuances de detalhes do rosto fator limitante, e as distrações do ambiente tanto para o profissional quanto para o paciente:

Pela falta do contato presencial no primeiro atendimento *on-line*, o paciente tende a parecer mais esquivo. Durante a sessão presencial conseguimos olhar o paciente como um todo e trabalhar não somente com o verbal também. Os atendimentos *on-line* exigem muito mais do profissional, no início senti muita dificuldade era tudo muito novo para mim e para o paciente também, sentia que a terapia não fluía, não me sentia bem sem o contato presencial, sentia que a escuta ficava prejudicada, porém ao longo do tempo fui me adaptando a modalidade e tive retornos positivos dos pacientes.

Por sua vez, a pesquisa de Brasil (2023) reforça todas as questões anteriores. Participaram 11 psicólogos, desses 4 foram excluídos, por não estarem inscritos na plataforma e-Psi. Um ponto citado na pesquisa acima. Uma questão bem relevante apresentada é sobre como tem se dado o espaço para a realização do atendimento psicológico *on-line*, tanto para o profissional quanto para o paciente. Esses pontos são acordados em algum contrato terapêutico? É citada a necessidade de organização e definição desse espaço. Um dos participantes de Brasil (2023, 55) explica como tem conduzido essa situação:

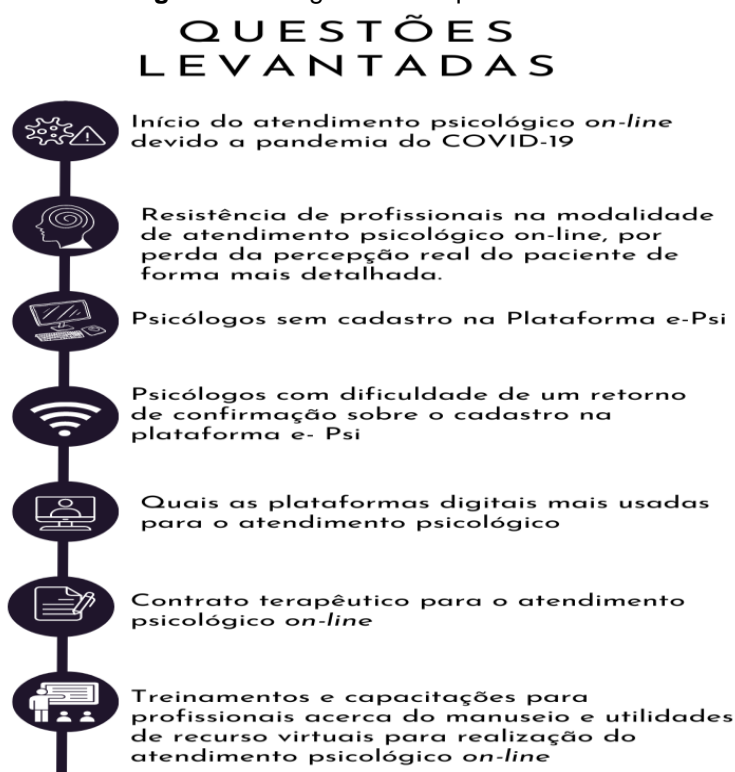
No contrato para o atendimento a distância, oriento o cliente com relação à necessidade de privacidade para o atendimento *on-line* (local reservado, fones de ouvido, boa conexão à internet), além dos demais itens do contrato como sigilo, frequências, faltas, pagamento, etc. A opção pelo *google meet* se deu pela questão do sigilo, uso a versão para o aplicativo, o que faz com que a *google* seja responsável pela criptografia ponta a ponta da chamada. Além disso, meu computador conta com antivírus e firewall. (BRASIL, pág. 55).

Outra questão destacada de forma bem clara é quanto às capacitações e treinamentos para o atendimento *on-line*. Brasil (2023) dispõe sobre a necessidade de recursos virtuais para complementar momentos no atendimento psicológico *on-line*, e até mesmo recursos virtuais para assegurar a confidencialidade das informações do paciente. Um de seus participantes explicou todo processo que faz e os recursos virtuais que precisou adquirir para a garantia de atendimento seguro:

Para fazer o atendimento psicológico de forma segura, adquiri um pacote da plataforma que utilizo, o Zoom. Atender pela plataforma gratuita fez com que, algumas vezes, a sessão fosse cortada, causando prejuízo na escuta da vivência. Dessa forma, adquiri o plano *premium* para que nem eu nem cliente fossemos prejudicados. A ética também é pautada no sigilo terapêutico, onde preconizo por atender com fones de ouvido (para que o diálogo não vaze) ou, se estiver sozinha, sem fones de ouvido, mas em som baixo. (BRASIL, p.54)

Essas foram as questões levantadas por profissionais na prática da sua atuação no atendimento psicológico *on-line*. Abaixo eu apresento de maneira sucinta as questões presentes nas pesquisas aqui citadas.

Figura 10: Infográfico das questões levantadas



Fonte: Elaboração pela autora.

Essas questões, que podem ser reconhecidas como lacunas no quesito de orientação ao profissional, suscitam questões a serem apresentadas e respondidas no instrumento CONECTAPSI. Para tanto, o produto técnico digital livre se pauta em dispor um acesso rápido e que possa sanar dúvidas que já foram reincidentes sobre o atendimento psicológico online em pesquisas da Psicologia brasileira.

4 METODOLOGIA

Neste tópico apresento os pontos relevantes ao processo metodológico desta pesquisa. Levando em conta que a pesquisa científica está presente em todo campo da ciência, Sousa, Oliveira e Alves (2021) definem que ela é um processo de investigação para solucionar, responder ou aprofundar sobre uma indagação no estudo de um fenômeno.

O modelo de pesquisa deste projeto se pauta em pesquisa bibliográfica. Segundo Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. O autor ainda acrescenta que a principal vantagem da pesquisa bibliográfica está no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Ainda com base no autor citado, os instrumentos utilizados na realização da pesquisa bibliográfica são: livros, artigos científicos, teses, dissertações, anuários, leis e outros tipos de fontes escritas que já foram publicadas.

Como também, o projeto dispõe de uma pesquisa documental através do método fenomenológico, por meio de dados fornecidos em plataformas digitais do Conselho Federal de Psicologia - CFP. De acordo com GIL (2002), a pesquisa documental apresenta algumas vantagens por ser “fonte rica e estável de dados: não implica altos custos, não exige contato com os sujeitos da pesquisa e possibilita uma leitura aprofundada de fontes.

A epistemologia desta pesquisa enfoca a Fenomenologia. Carrasco (2022) coloca o estudo e compreensão do fenômeno do modo como este se apresenta a uma pessoa ou a grupo de pessoas. O fenômeno consiste justamente na experiência e percepção, o modo como entendemos, captamos, sentimos e somos afetados pelas vivências entendidas como resultantes da

correlação entre o ser e o mundo, a consciência e o objeto, a subjetividade e a objetividade.

O método fenomenológico é composto pelas seguintes etapas: a redução fenomenológica que é colocar o mundo entre parênteses, suspendendo temporariamente a crença que temos sobre ele; a redução eidética que visa evidenciar os fenômenos, reduzindo o objeto intencionado a suas essências. E a redução transcendental, que é da esfera do “eu penso”, ou seja, é pensar sobre a essência desvelada (GUIMARÃES, 2009. p.47). Diante disso, na construção dessa pesquisa tenho o cuidado ao realizar a *epoché*, que é um termo grego que significa colocar entre parênteses.

Desta forma, durante todo processo eu suspendo e/ou me distancio das minhas opiniões, vivências nessa prática, uma vez que busco o máximo evidenciar o que foi encontrado em pesquisas já realizadas. Em seguida, na redução eidética, eu busco identificar o que ficou dessa suspensão, nesse caso os aspectos encontrados em materiais já publicados, ou seja, as questões levantadas durante a pesquisa. E foram esses aspectos, que me levaram à necessidade de pensar a produção de um recurso informativo e orientacional. Por fim, a redução transcendental que me valho de mostrar o que resultou desse processo, o produto constituído a partir dessa suspensão, em seguida dos aspectos encontrados para chegar ao produto.

Desta forma, esta pesquisa tem como base informações relevantes a temática do atendimento psicológico *on-line* levantadas além de livros e artigos, em três dissertações localizadas na Plataforma de Dissertações do Programa de Pós-Graduação em Psicologia - PPGPSI da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Sendo elas a primeira da egressa Diniz (2020), com a temática Tecnologia e Psicologia: uma análise da percepção dos psicólogos clínicos maranhenses sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação sendo essa uma pesquisa de caráter qualitativa. Em seguida, a dissertação de Sousa (2021), cuja temática é a Psicoterapia On-line no Brasil: vivências, desafios profissionais e construções éticas, uma pesquisa de caráter descritivo exploratório, e por fim até a presente data de construção deste projeto foi a dissertação do Brasil (2022), tendo como tema A fenomenologia do Atendimento Psicológico on-line no contexto do Covid-19, pesquisa de caráter empírica não experimental qualitativa.

Os materiais levantados deram subsídios com questões norteadoras para a elaboração de um produto técnico. Uma vez que os materiais levantados acima descrevem e analisam vivências dos profissionais de psicologia na prática do atendimento psicológico *on-line*, com isso surgem lacunas quanto a quesitos éticos, recursos virtuais seguros, ambiente para atendimento entre outras. Questões essas que surgiram em comum nas pesquisas referidas.

Para tanto serão utilizados aplicativos e/ou recursos digitais para construção, bem como para visualização do profissional que irá usá-lo. Segue abaixo uma tabela com os nomes dos aplicativos que serão utilizados e suas especificidades:

Figura 11: Recursos digitais que serão utilizados para criação do catálogo CONECTAPSI.

Aplicativos	Descrição
BitMoji	Trata-se de um aplicativo somente de emoticons, que pode ser usado em diversos aplicativos de mensagens como <i>Whatsapp</i> , por exemplo.
Mentimeter	Trata-se de um plataforma on-line que permite criar apresentações interativas.
Padlet	Trata-se de uma plataforma que é possível criar manuais interativos e colaborativos.
Calameo	Trata-se de uma plataforma digital focada no design e publicação de materiais visuais como revistas digitais, publicações interativas e catálogos on-line.

Fonte: Elaboração pela autora

O aplicativo *BitMoji* será utilizado para dinamizar cada página do catálogo, uma vez que ele é um aplicativo que cria emoticons, será criada uma caricatura da autora do catálogo e disposta em cada ponto específico, uma forma de simular um bate-papo com o profissional que irá acessá-lo. O *Mentimeter* será utilizado como uma espécie de avaliação do usuário diante daquele catálogo, uma vez que visa criar uma nuvem de palavras definindo a experiência de cada profissional com o uso do catálogo CONECTAPSI. O *Padlet* será utilizado para criação de um mural, nesse mural é proposto atualizações constantes de novas informações acerca da temática, bem como disponibilização de *links* de materiais referentes à prática do profissional de psicologia, questões éticas entre outros. A

plataforma *Calameo* é onde ficará hospedado o nosso catálogo CONECTAPSI uma vez que essa plataforma é um recurso interativo. Vale ressaltar que todos esses recursos são de acesso livre, e que o catálogo também será de acesso livre, configurando assim objeto de conhecimento digital.

Esta pesquisa não requer submissão ao Conselho de Ética por não se tratar de experimentos e/ou manipulação de situações com seres humanos.

5 ANÁLISE E DISCUSSÕES

5.1 CONECTAPSI e sua construção

Apresento o catálogo virtual CONECTAPSI, como um produto técnico derivado de estudos realizados ao longo desse mestrado, bem como um produto virtual que acredito ser de grande valia e relevância em âmbito profissional e científico. O CONECTAPSI, consta com uma gama de orientações relevantes para a prática do atendimento psicológico online. Tendo como base norteadora questões levantadas em pesquisas realizadas dentro do Programa de Pós-Graduação em Psicologia -PPGPSI, que estudam essa temática.

Organizado como um manual, buscando trazer o roteiro de um livro ele vem construído das seguintes sessões: Capa, apresentação, agradecimentos, sumário e orientações abrangendo as temáticas de ética profissional, apresentação das resoluções do Conselho Federal de Psicologia -CFP sobre a regulamentação do atendimento psicológico online, infraestrutura e segurança digital, técnicas para o atendimento psicológico online e também um olhar voltado ao autocuidado do profissional de psicologia na prática dessa modalidade de atendimento.

Como ferramentas para a construção do CONECTAPSI, foram utilizados aplicativos digitais, afim de proporcionar algo inovador e dinâmico para quem for utilizá-lo como referência em sua atividade profissional. Início apresentando o Canva, que se trata de uma plataforma digital que permite criar designs gráficos de forma intuitiva e fácil, mesmo para quem não tem experiência com desing. O Canva oferece uma vasta biblioteca de modelos, ícones e fontes para personalizar projetos. Esta plataforma foi utilizada como biblioteca para pesquisa de um *template* que se encaixasse ao que desejava, que seria algo mais próximo de um caderno, ou bloco de anotações. O Canva por ser de fácil manuseio, foi onde sediou o catálogo durante sua construção.

Em seguida, apresento outro aplicativo utilizado no catálogo o Bitmoji, que se trata de um aplicativo que permite criar avatares personalizados em formato de emojis. Nesse aplicativo os usuários podem criar versões digitais de si mesmos, selecionando traços faciais, penteados, roupas e outros detalhes. O aplicativo gera uma biblioteca de *stickers* com esse avatar em diversas situações e expressões, que podem ser utilizados em mensagens em redes sociais. No catálogo, o Bitmoji foi utilizado como um mecanismo de interação da autora com

o leitor. Em cada página do CONECTAPSI, contém um emoji da autora em alguma situação ou contendo uma expressão facial ligada ao assunto proposto. Acredito que o uso dos emojis traz além da leveza e dinamicidade ao conteúdo, consegue trazer um aspecto de atualidade, pois os emojis hoje em dia são cada vez mais utilizados para reações e expressões emocionais em redes sociais e conversas virtuais.

De acordo com Camargo e Daros (2021), um emoji/avatar nada mais é que uma representação digital de uma pessoa produzida por meio do uso de algum recurso tecnológico, como aplicativo ou software, que geralmente integra um conjunto de animações.

Outro aplicativo utilizado é o Padlet, que é uma plataforma online que funciona como um muro digital interativo. Ele permite que os usuários criem, organizem e compartilhem conteúdo em um espaço colaborativo, nesse aplicativo por exemplo é possível adicionar textos, imagens, vídeos, links e outros tipos de arquivos, tornando-o uma ferramenta muito utilizada na educação e no trabalho em equipe. Trazendo para o contexto do nosso catálogo virtual, o Padlet servirá como um painel de informações ligadas ao tema central do catálogo. Nessa ferramenta, é disponibilizada links de plataformas de orientações éticas, bem como a website do Conselho Federal de Psicologia - CFP, artigos que estejam ligados à temática e até mesmo os 03 (três) estudos na íntegra, pesquisas essas que foram localizadas na plataforma de dissertações da Universidade Federal do Maranhão - UFMA e que subsidiaram a minha pesquisa, entre outros arquivos que são de importância para essa temática.

Apresento também o Mentimeter, que se trata de um aplicativo em tempo real que permite criar apresentações dinâmicas e envolver o público por meio de enquetes, quizzes, nuvens de palavras e outras atividades interativas. Bem característico e usado em aulas, reuniões como instrumento para coletar feedbacks e de forma participativa. As respostas podem ser colhidas por meio de celular, computador e notebook. No caso do CONECTAPSI, o Mentimeter vem fazer um registro inicial do que os leitores conhecem por atendimento psicológico online, resumindo em uma palavra-chave.

Abaixo, disponibilizo a imagem da capa do catálogo CONECTAPSI onde vem brevemente descrito que se trata de um manual digital que apresenta orientações sobre o atendimento psicológico online.

Figura 12: Capa do Catálogo Virtual CONECTAPSI



Fonte: Elaborado pela Autora.

Simulando a página de uma agenda, o CONECTAPSI traz como capa as identificações necessárias, como a especificação Programa de Pós- Graduação em Psicologia -PPGPSI, bem como os nomes das autoras, seguidos de suas inscrições no Conselho Regional de Psicologia do Maranhão. O catálogo conta com 41 (quarenta e uma) páginas virtuais, apresentando em formato interativo as resoluções e orientações acerca do atendimento psicológico online.

De acordo com Diniz (2021), em um contexto de inovações tecnológicas e economia , novas demandas e soluções são exigidas tanto para administração pública, quanto para organizações privadas, as quais necessitam constantemente de informações e conhecimento para realização de suas tarefas. O catálogo virtual CONECTAPSI, vem justamente trazendo esse avanço tecnológico ligado a orientações técnicas voltadas para o profissional de psicologia em sua vivência do atendimento psicológico online.

Nas imagens a seguir, de forma sucinta é elucidado a utilidade do catálogo CONECTAPSI para o seu usuário e/ou leitor, bem como uma apresentação das autoras.

Figura 13: Páginas de Apresentação do CONECTAPSI e seus autores.



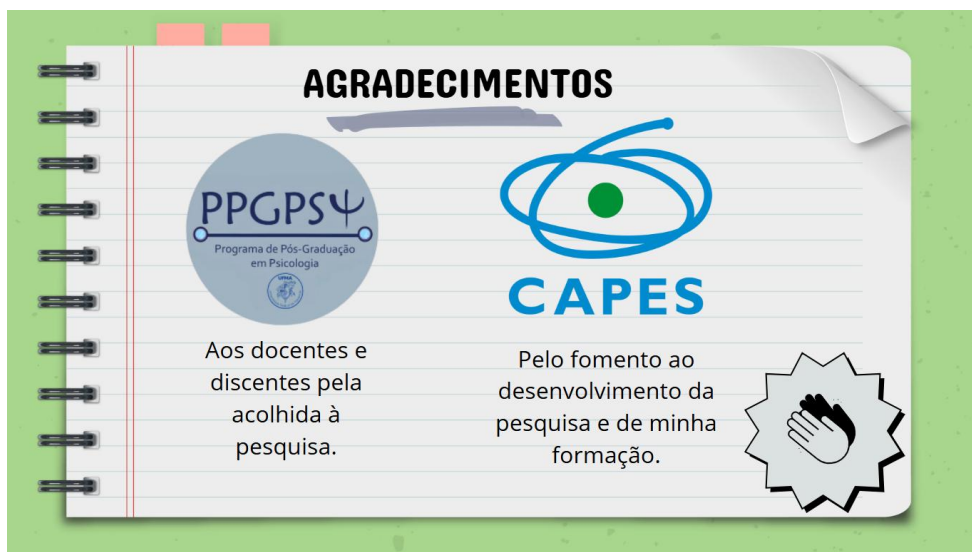
Fonte: Elaborado pela autora.

A página de apresentação e de autores do catálogo virtual CONECTAPSI desempenha um importante papel ao oferecer uma visão informativa acerca do conteúdo disponível e suas autoras. Este espaço não apenas destaca as qualificações e experiências relevantes das autoras, mas também estabelece uma conexão essencial e de credibilidade com os usuários e/ou leitores do catálogo.

Ressalto que o catálogo é um instrumento breve, ou seja, objetivo. O CONECTAPSI visa otimizar o acesso às informações, sem comprometer a qualidade dos dados apresentados. Essa proposta se preocupa em atender a necessidade de praticidade e agilidade na rotina dos psicólogos, proporcionando uma navegação intuitiva e rápida com informações organizadas de maneira funcional.

Em seguida disponho a página de agradecimentos, ressaltando a importância da Universidade Federal do Maranhão - UFMA, em nome do Programa de Pós-Graduação em Psicologia -PPGPSI e a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES, em minha formação e fomento à minha pesquisa.

Figura 14: Página de Agradecimento do catálogo CONECTAPSI.



Fonte: Elaborado pela autora.

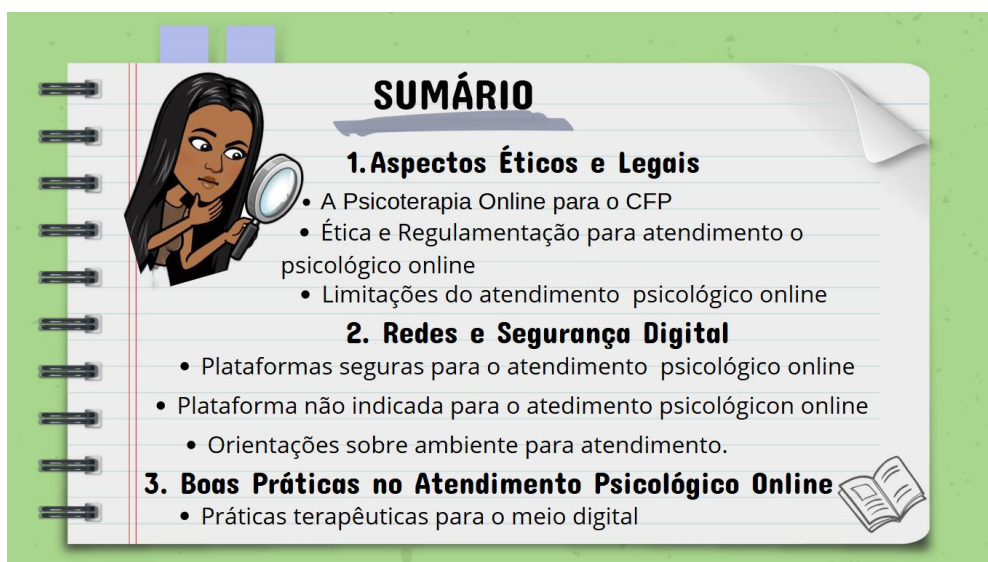
A Universidade Federal do Maranhão - UFMA, por meio do Programa de Pós-Graduação em Psicologia -PPGPSI, se justifica pela relevância institucional e acadêmica me proporcionando base teórica, metodológica e científica necessária para a elaboração deste catálogo, além de me oferecer suporte

intelectual e orientação qualificada durante todo processo. Já a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior- CAPES, como uma agência de fomento à pesquisa e à formação acadêmica *stricto sensu* no Brasil, viabilizou a minha dedicação exclusiva para o mestrado por meio da concessão de bolsa, o que foi fundamental para continuidade e aprofundamento dos estudos que culminaram na criação de um instrumento técnico além da dissertação, sendo esse o CONECTAPSI.

Desta forma, citar ambas instituições no catálogo é reconhecer e valorizar o papel essencial que desempenharam na construção e viabilização deste material acadêmico e profissional.

Como já citado sobre a resolutividade e objetividade do catálogo, ele também conta com um sumário, a fim de pontuar e nortear o usuário e/ou leitor a respeito da temática procurada. A seguir disponho a primeira página do sumário.

Figura 15: Primeira página do sumário do catálogo CONECTAPSI.



Fonte: Elaborado pela autora.

A inclusão de um sumário contribui diretamente para organização, clareza e navegabilidade do material, facilitando acesso rápido às informações contidas no documento. Levando em consideração que o CONECTAPSI é um instrumento técnico voltado para orientar profissionais de psicologia em sua vivência com o atendimento psicológico online, torna-se essencial que o conteúdo seja apresentado de forma estruturada e acessível. O sumário cumpre exatamente essa função ao permitir que o usuário e/ou leitor visualize de maneira panorâmica

todas as seções e tópicos abordados, podendo assim localizar com agilidade os pontos de seu interesse.

O sumário do catálogo CONECTAPSI se divide em 09 (nove) pontos e suas respectivas seções, sendo o primeiro: 1 - Aspectos Éticos e Legais, com as seções: -A psicoterapia online para o CFP - Ética e Regulamentação para o atendimento Psicológico Online - Limitações do Atendimento Psicológico Online. Iniciei com essa temática, por acreditar que ao destacar esses aspectos ajuda a garantir a segurança e integridade tanto dos profissionais quanto dos pacientes envolvidos nessa modalidade de serviço. Ao discutir as questões éticas e aspectos legais o catálogo não só informa, mas também educa os interessados sobre a responsabilidade e direitos envolvidos nesse contexto. Visando também a promoção de uma vivência positiva e responsável do atendimento psicológico online, contribuindo para o desenvolvimento de diretrizes que podem orientar outros profissionais e até mesmo ajudar na formulação de políticas públicas mais adequadas para esse tipo de atendimento. Isso tudo colabora para a legitimidade e o avanço da psicologia como ciência e prática profissional.

No segundo tópico, apresenta: 2- Redes e Segurança Digital, com as seções: - Plataformas seguras para o atendimento psicológico online, - Plataforma não indicada para o atendimento psicológico online, - Orientações sobre o ambiente para atendimento. Nesse ponto, foi fundamental abordar a distinção entre as plataformas seguras e não seguras para a realização do atendimento psicológico online, pois essa é uma questão diretamente ligada à ética profissional, à responsabilidade profissional e à proteção de dados sensíveis do paciente. Em um contexto onde as práticas psicológicas se adaptam às ferramentas tecnológicas é essencial que os profissionais saibam escolher ambientes digitais que garantem criptografia adequada, controle de acesso entre outros.

Muitas vezes por questões de desconhecimento ou praticidade os profissionais e paciente recorrem a ferramentas populares como o *WhatsApp*. No entanto, essa plataforma não é indicada para atendimentos psicológicos, pois embora ofereça criptografia de ponta a ponta, não foi desenvolvida para fins clínicos e terapêuticos, não possuem termos de uso que assegurem o sigilo profissional, não permite controle rigoroso das sessões entre outros aspectos. Paiva (2016), define o *WhatsApp* como um aplicativo de mensagens

instantâneas para celulares, também disponível para *Web*, além das mensagens básicas os usuários do aplicativo tem a opção de criar grupos para estender a comunicação com mais pessoas. Com base nisso, é compreendido o *WhatsApp* como uma ferramenta de comunicação e socialização virtual.

Ao alertar essas limitações e apresentar opções seguras no catálogo, é possível orientar os profissionais de psicologia e adotarem práticas mais responsáveis e alinhadas às diretrizes do Conselho Federal de Psicologia - CFP, garantindo assim uma atuação ética.

No terceiro ponto: 3- Boas práticas no atendimento psicológico online, com seção o quesito: - práticas terapêuticas para o atendimento psicológico online. Abordar às boas práticas no catálogo CONECTAPSI, é de extrema importância porque em um cenário de constante expansão da atuação digital é essencial oferecer referenciais éticos, técnicos e terapêuticos que orientam a conduta do profissional de forma segura. Essa seção do catálogo também cumpre a função formativa, especialmente para profissionais que estão iniciando na prática online, e contribuir para uma modalidade de serviço que, mesmo à distância, pode ser conduzido com excelência técnica, ética e sensibilidade clínica.

No quarto ponto apresento: 4- Orientações para pessoas em atendimento, com a seção: - o ambiente e a dinâmica. Nesse ponto, foi essencial para reforçar que mesmo fora do consultório físico, o *setting* terapêutico continua sendo um elemento central para eficácia e a ética da prática clínica. O ambiente tanto do psicólogo quanto do paciente precisa oferecer condições mínimas que garantam estabilidade, segurança e conforto para as sessões.

No quinto quesito, apresento: 5 - Autocuidado do profissional de psicologia no atendimento online, com a seção: - Rotina de atendimentos. Citar o autocuidado para uma área voltada ao cuidar do outro é necessário, pois relembra que para ofertar cuidado para o outro com ética, escuta qualificada e presença terapêutica, o psicólogo também precisa estar atento às suas próprias necessidades emocionais, físicas e mentais. Na modalidade de atendimento online esses cuidados se tornam ainda mais necessários, já que o contato contínuo com a tela, isolamento físico, a sobrecarga de atendimentos e a possível dificuldade de delimitar fronteiras entre trabalho e vida pessoal podem gerar cansaço, fadiga emocional e esgotamento psíquico.

E por fim, o sexto ponto que apresenta: 6- Considerações Finais, com as seções - contatos e - referências, deixando um elo de contato caso algum leitor sinta a necessidade de contactar a autora.

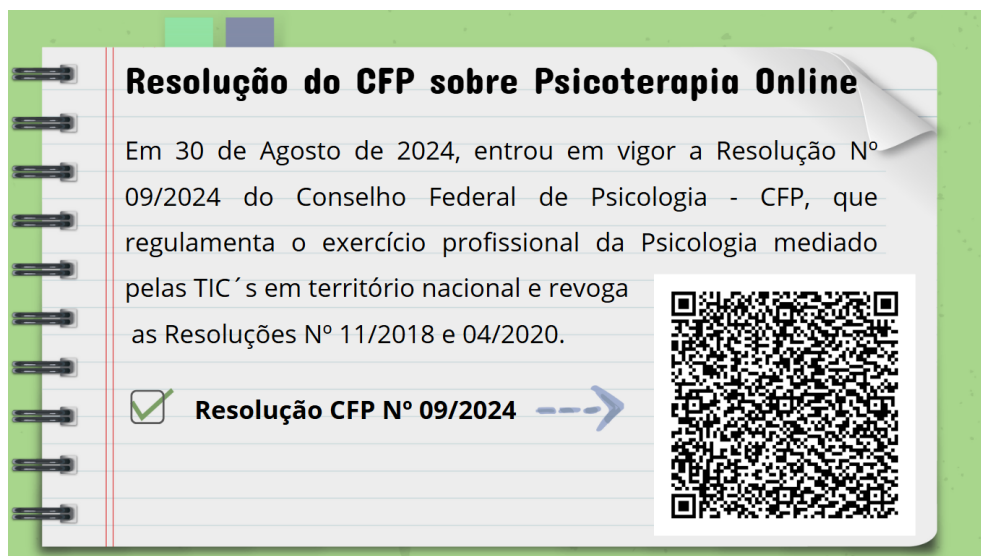
Desta forma, mais do que apenas um elemento estético ou formal no catálogo, o sumário representa um recurso funcional que contribui diretamente para a usabilidade e credibilidade do CONECTAPSI. A partir desta página é possível notar o uso de emojis com a caricatura da autora, isso a fim de proporcionar uma interação entre usuário e/ou leitor, como também outros elementos como *QR Code*, *hiperlinks* que facilitam a navegação e ampliam as possibilidades de aprofundamento nos conteúdos.

O uso de *hiperlinks* na produção do catálogo foi um recurso essencial para tornar a navegação mais dinâmica, acessível e interativa, permitindo que o leitor amplie seu conhecimento por meio de fontes confiáveis, normativas oficiais e conteúdos complementares de forma prática e organizada. Xavier (2003), apresenta uma relevante explicação a respeito dos hiperlinks, que estão estreitamente vinculados aos hipertextos. O autor define os hipertextos como dispositivos digitais multimodais e semiolinguísticos (dotados de elementos verbais, visuais e sonoros) online, isto é páginas eletrônicas que estão interligadas a *Internet*, e que possuem um domínio *URL*, ou endereço eletrônico. Desta forma, entende-se que os *hiperlinks* funcionam como uma ponte entre o conteúdo apresentado e o aprofundamento teórico.

Xavier (2003), acrescenta que ainda que os *hiperlinks* são estrategicamente construídos para levar o leitor a outros lugares na rede. Os hiperlinks conduzem, instantaneamente, o leitor a hipertextos, obras e discursos originais, permitindo dessa forma o imediato acesso às informações.

No catálogo como já citado acima, também consta o uso do *QR Code*. Abaixo, disponho um exemplo do uso do *QR Code*, para o usuário e/ou leitor ter acesso de forma rápida e dinâmica a mais informações:

Figura 16: Página do catálogo CONECTAPSI que dispõe de QR Code.



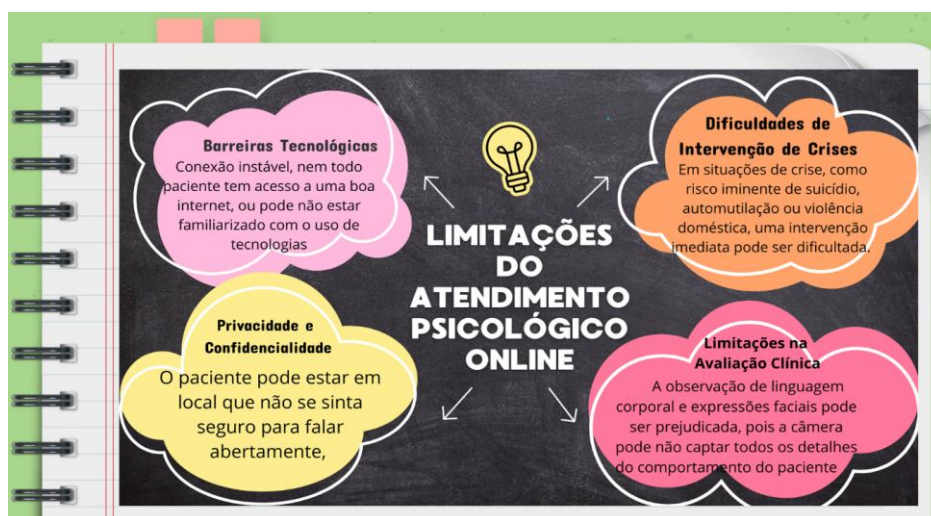
Fonte: Elaborado pela autora.

Na figura acima, por exemplo, que apresenta sobre a Resolução N° 09/2004 do Conselho Federal de Psicologia CFP, que justamente dispõe a respeito da não obrigatoriedade do cadastro na plataforma e-PSI. No catálogo CONECTAPSI, não apenas esse quesito como outros foram explicados de forma breve e pontual, e o uso do QR Code para essa temática vem agregar mais informações acerca do exposto.

De acordo com Camargo de Daros (2021), o QR Code é um tipo de código de barras bidimensional, que pode ser facilmente usado como ferramenta interativa. Os autores ainda ressaltam, que esse é um tipo de recurso que pode ser cada vez mais explorado, com criticidade, ao considerar que a internet se tornou um grande repositório de informações que auxilia na resolução de uma tarefa desafiadora.

Outra ferramenta incorporada ao CONECTAPSI é o mapa mental, recurso visual que contribui significativamente para compreensão e organização das informações. A utilização do mapa mental permite que os conteúdos sejam apresentados de forma esquemática, favorecendo a memorização e assimilação dos temas abordados, especialmente por sua capacidade de representar conexões entre conceitos de maneira clara e objetiva. A seguir, disponho uma página do CONECTAPSI que utiliza o mapa mental como recurso informativo.

Figura 17: Página do CONECTAPSI que utiliza do mapa mental como recurso informativo.



Fonte: Elaborado pela autora.

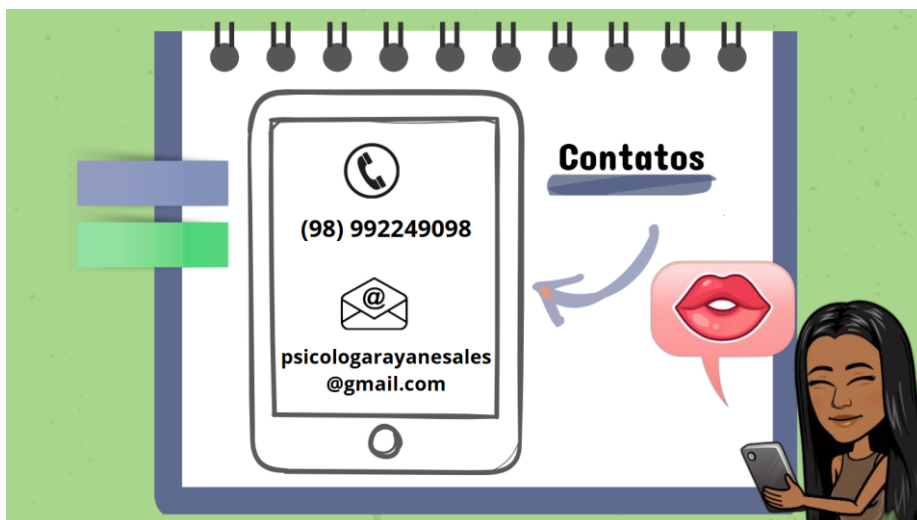
Os mapas mentais foram criados por Tony Buzan, nos anos de 1970, e tinham como objetivo a utilização de uma abordagem que permitisse o encadeamento de informações, auxiliando no processo de aprendizagem por meio da associação não linear das informações.

De acordo com Camargo e Daros (2021), os mapas mentais permitem o registro de ideias, organizando-as do modo como o cérebro armazena informações, representando, nesse caso sinapses neuronais. A partir de um mapa mental virtual, é possível relacionar conceitos e informações fragmentadas e difusas em torno de um contexto, situação - problema ou conteúdo estudado.

O mapa mental por ter uma estrutura ramificada, estimula o pensamento não linear e promove uma leitura mais dinâmica, interativa e intuitiva, o que é particularmente útil em materiais educativos voltados à vivência profissional. Ao integrar esse recurso ao CONECTAPSI reforça a intenção com a prática didática que o catálogo se propõe.

Abaixo disponho a última página do CONECTAPSI, onde priorizei a disponibilização de contatos para que os usuários e/ou leitores possam ter acesso direto ao autor.

Figura 18: Última página do CONECTAPSI apresentando os contatos da autora.



Fonte: Elaborado pela autora.

A última página do CONECTAPSI foi estrategicamente elaborada para disponibilizar os contatos profissionais da autora, incluindo número de telefone e e-mail com principal intuito de estabelecer um canal direto de comunicação. Compreendo, que ao disponibilizar os contatos, como autora demonstro abertura ao diálogo, à troca de experiências e à escuta de dúvidas, sugestões ou contribuições relacionadas ao conteúdo apresentado. Essa postura contribui para colaboração entre profissionais, estudantes e interessados na temática do atendimento psicológico online, promovendo a construção coletiva do conhecimento e fortalecimento da prática ética e atualizada.

Camargo e Daros (2021), afirmam que vivemos em tempos que a informação circula de maneira veloz e muitas vezes impessoal. E com isso acredito que oferecer um espaço para o contato direto representa um gesto de responsabilidade e compromisso com a continuidade do processo de aprendizagem, reforçando o papel do CONECTAPSI não apenas como um repositório de orientações, mas como um ponto de partida para novos diálogos, reflexões e aprimoramentos profissionais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho se propôs a pesquisar a vivência do profissional de psicologia no atendimento psicológico online. O estudo se caracterizou como uma revisão bibliográfica e revisão documental, cujo objetivo central foi reunir, organizar e apresentar de forma acessível e didática os principais direcionamentos éticos e técnicos para o atendimento psicológico online. Foi realizado um levantamento bibliográfico no acervo de dissertações da Universidade Federal do Maranhão - UFMA, acerca da temática proposta bem como um levantamento de resoluções e normativas dispostas pelo Conselho Federal de Psicologia - CFP sobre o atendimento psicológico online.

Localizar esses materiais que subsidiam a minha pesquisa me fez identificar lacunas na sistematização das informações referente ao atendimento psicológico online, e sobretudo, a ausência de materiais que dialogassem com uma linguagem mais dinâmica, atrativa e funcional. Com isso o CONECTAPSI surgiu primeiramente como uma resposta a essa necessidade, bem como recurso técnico da minha pesquisa, onde apresento um catálogo totalmente virtual com linguagem clara, objetiva e orientativa sobre o atendimento psicológico online.

O CONECTAPSI além de ser também um recurso informativo, o catálogo se consolida em uma ferramenta formativa, que visa contribuir com a orientação continuada de psicólogos, estudantes e demais interessados no tema. A possibilidade de navegar por conteúdos de forma intuitiva, somada a presença de recursos que favorecem a conexão com a autora, reforça o caráter de diálogo e colaboração da proposta.

Todo o roteiro desta pesquisa e principalmente a temática, surgiu com base em minhas próprias vivências com o atendimento psicológico online. Escrever esse estudo foi enriquecedor para minha própria vivência profissional, porém desafiador no que diz respeito às tecnologias. Entrar em contato com diversos usos de aplicativos digitais para a construção do CONECTAPSI me fez realmente enxergar uma era informativa digital. E como por diversas vezes citado neste trabalho, vivemos em tempos em que a informação circula com muita

rapidez. O cenário digital exige um novo posicionamento ético, sensível e tecnicamente embasado, capaz de responder às necessidades emergentes de um público diverso e de contextos igualmente variados. Eu precisei ser criteriosa e ter o cuidado em cada informação ou recurso intuitivo e interativo utilizado neste catálogo.

Tal preocupação se justifica diante da responsabilidade envolvida na disseminação de conhecimentos que orientam a prática profissional, sobretudo no contexto de atendimento psicológico online, que exige constante atualização e embasamento ético- técnico. Esse zelo metodológico reforça a credibilidade do material produzido e reafirma o compromisso desta pesquisa com a formação responsável e segura para os profissionais que farão uso desse conteúdo.

REFERÊNCIAS

APA - AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. Guidelines for the practice of telepsychology. American Psychologist, v.68, n.9, p. 791-800, 2013.

BARBEIRO, F.; REIS, M. Psicoterapia on-line: novo lugar para a clínica? In: 1º Congresso do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UEL Anais, p. 36- 40, 2018.

BOSSI, T.; SEHAPARINI, I. Desafios na transição dos atendimentos psicoterápicos presenciais para online na pandemia de COVID-19. **Revista Brasileira de Psicoterapia**, Porto Alegre, v.23, n.1, p. 157-165, 2021.

BRASIL, Anderson de Oliveira. **Fenomenologia da Atendimento On-line no Contexto de Covid-19**. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Federal do Maranhão. São Luís, 2023.

CASTELS, M. **A Sociedade em Rede**. Sao Paulo: Editora Paz e Terra, 2002.

CAMARGO, Fausto; DAROS, Thuine. **A sala de aula digital**: estratégias pedagógicas para fomentar o aprendizado ativo, on-line e híbrido. Porto Alegre: Penso, 2021

CARRASCO, Bruno. **Fenomenologia Existencial**. Ex-isto. Jan. 2022. Disponível em: < <https://www.ex-isto.com/2022/01/fenomenologia-existencial.html> > Acesso em: 19/04/2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Resolução CFP Nº 02/1995**. Brasília: CFP, 1995.

_____. **Resolução CFP Nº 03/2000**. Brasília: CFP, 2000.

_____. **Resolução CFP Nº 12/2005**. Brasília: CFP, 2005.

_____. **Resolução CFP Nº 11/2012**. Brasília: CFP, 2012.

_____. **Resolução CFP Nº 11/2018**. Brasília: CFP, 2018.

_____. **Resolução CFP Nº 04/2020**. Brasília: CFP, 2020.

DINIZ, Thaís Carvalho Ferreira. **Tecnologia e Psicologia**: uma análise de percepção de psicólogos clínicos maranhenses sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação TIC'S. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal do Maranhão. São Luís, 2021.

CATÃO, C. **Telepsicologia**: novas Tecnologias aliadas à Saúde Mental. Disponível em:<<http://telemedicinesummit.com.br/artigo/telepsicologia-novas-tecnologias-aliadas-a-saude-mental/>> . Acesso em 18 de Dez.2023

GIL, A. Como classificar as pesquisas. In: GIL, A. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUIMARÃES, A. Edmundo Husserl e o fundamento fenomenológico do direito. **Cadernos da EMARF**, Fenomenologia e Direito, Rio de Janeiro, v.2, n.1, p.67-79, 2009.

MARQUES, Ana. Psicólogos e redes sociais: dilemas éticos no contexto digital. *Psicologia em foco*, v. 15, n. 1, p. 55-70, 2023.

MARQUES, Ana. Instagram: o que é, história e como funciona a rede social?. **Tecnoblog**. Jardim São Paulo. Americanas/SP. 2023.
Disponível em: <https://tecnoblog.net/responde/instagram-o-que-e-historia-e-como-funciona-a-rede-social/> Acesso em: 10/04/2024.

SOUSA, Angélica Silva; OLIVEIRA, Guilherme Saramago; ALVES, Laís Hilário. **A Pesquisa Bibliográfica : Fundamentos e Princípios**. Cadernos da Fucamp. V.20, n 43. 2021.

OLIARI, A.; FEIJÓ, M. Psicoterapia online em tempos de pandemia: desafios e possibilidades. *Revista Brasileira de Psicologia*, v. 7, n. 2, p. 323- 332, 2015.

ORDEM DOS PSICÓLOGOS. **Linhas de orientação para a prática profissional. Prestação de serviços em psicologia mediados por tecnologias da informação e da comunicação (TIC)**. Acesso em: 29/06/2023

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Coronavírus**. Brasília: OMS, 2021.

PAIVA, Luiz Fernando; FERREIRA, Ana Carolina; CORLETT, Emilayne Feitosa. **A utilização do Whatsapp como ferramenta para comunicação didática pedagógica no ensino superior**. Departamento de Ciência da Computação- Universidade Federal da Bahia (UFBA). 2016. Disponível em: < <http://milanesa.ime.usp.br/rbie/index.php/wcbie/article/view/6998/4872> > Acesso em: 24/06/2025

PIETRA, Maria Adélia Minghelli, & GOMES, William B. (2014). **Psicoterapia pela internet: viável ou não viável?** *Psicologia: Ciência e Profissão*, 34 (1), 18 - 31.

PINTO, E.R. As modalidades do atendimento psicológico online. *Temas em Psicologia da SBP*, v.10, n.2, p. 167- 178, 2002.

RIVA, G.; MOLINARI, E.; VINCELLI, F. Interaction and presence in the clinical relationship: virtual reality (vr) as communicative medium between patient and therapist.

Disponível em:
<https://www.researchgate.net/publication/11079620_Interaction_and_presence_in

_the_clinical_relationship_Virtual_reality_VR_as_comunicative_medium_between_patient_and_therapist> . Acesso em: 23 Dez. 2023

Santos, J. H. C, Santos, M. A., & Oliveira-Cardoso, E. A. (2024). Experiência de Psicólogas(os) Brasileiras(os) com Atendimento Psicológico Online durante a Primeira Onda da Pandemia de Covid-19.

Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/SN6srnBj4qzbsdQCVZNqyWp/?lang=pt#> Acesso em: 20 Jul. 2024

SIEGMUND, G. et al. Aspectos éticos das intervenções psicológicas on-line no Brasil: Situação atual e desafios. **Psicologia em Estudo**, Rio Grande do Sul, Maringá, v.20, n. 3 p. 437-447, 2015. Disponível em: <http://www.periodicos.uem.br/> . Acesso em 08 de abr. de 2024.

SOUSA, Marina Lúcia Ericeira Vasconcelos. **Psicoterapia On-line no Brasil: Vivências, desafios profissionais e construções éticas**. Dissertação (Mestrado Psicologia). Universidade Federal do Maranhão. São Luís, 2022.

SOUZA, V.; SILVA, N.H.; MONTEIRO, M.F. **Psicoterapia on-line: manual para prática clínica**, 2020.

SANTANA, S.R, et al. Os desafios dos serviços psicológicos mediados pelas TIC no contexto da Pandemia do Coronavírus 2019-2020. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Computação**. v.6,n .1, p. 59-71.jan./abr. 2020. Disponível em: <https://periodico.ufca.edu.br/> Acesso em: 11/23

XAVIER, Antônio Carlos. **Hipertexto e Intertextualidade**. Universidade Federal de Pernambuco. Campinas. Jan/Jun. 2003