



Aporte teórico e legal do atendimento psicológico on-line no Brasil

Theoretical and Legal Report of Telepsychology Services in Brazil

Informe Teórico y Jurídico de la Atención Psicológica en Línea en Brasil

Anderson de Oliveira Brasil



Psicólogo e mestrando em Psicologia pela Universidade Federal do Maranhão

Jean Marlos Pinheiro Borba



Doutor em Psicologia Social e Pós-doutor em Filosofia, Docente de Graduação e Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal do Maranhão

RESUMO

Estudo sobre atendimento psicológico *on-line* no contexto brasileiro, tendo como instrumento de coleta de dados artigos, anais e livros impressos e *on-line*, normatizações do Conselho Federal de Psicologia. Para isso, objetivou desvelar a importância desse aporte teórico como resposta ao enfrentamento do distanciamento físico causado pela pandemia de Covid-19. Esta investigação foi desenvolvida por meio de pesquisa bibliográfica qualitativa de orientação fenomenológica proposta por Edmund Husserl (1859-1938), que tem como característica oposição ao naturalismo, para isso se faz necessário uma mudança de atitude, para a atitude fenomenológica possibilitada pela *epoché*, dado pelas reduções eidética e transcendental para se chegar à essência do fenômeno. Chegou-se às seguintes conclusões: os aportes teóricos e legais remontam aos anos 2000; há de se pensar a relação de riscos, limites e possibilidade do modelo nas mais diversificadas formas de atuações psicológicas; deve o profissional adequar-se ao modelo devido a características idiossincráticas de cada demanda.

Palavras-chave: Atendimento psicológico *on-line*; Fenomenologia; COVID-19

ABSTRACT

Study on online psychological care in the Brazilian context, using as data collection instrument articles, annals and printed and online books, regulations from the Federal Council of Psychology. To this end, it aimed to reveal the importance of this theoretical contribution as a response to coping with the physical distancing caused by the Covid-19 pandemic. This investigation was developed through qualitative bibliographical research with a phenomenological orientation proposed by Edmund Husserl (1859-1938), whose characteristic is opposition to naturalism, for which a change of attitude is necessary, towards the phenomenological attitude made possible by epoché, given through eidetic and transcendental reductions to reach the essence of the phenomenon. The following conclusions were reached: theoretical and legal contributions date back to the 2000s; one must think about the relationship between risks, limits and possibilities of the model in the most diverse forms of psychological actions; the professional must adapt to the model due to the idiosyncratic characteristics of each demand.

Keywords: Telepsychology services; Phenomenology; COVID-19

RESUMEM

Estudio sobre la atención psicológica en línea en el contexto brasileño, utilizando como instrumento de recolección de datos artículos, anales y libros impresos y en línea, normas del Consejo Federal de Psicología. Para ello, se buscó revelar la importancia de este aporte teórico como respuesta al enfrentamiento al distanciamiento físico provocado por la pandemia de Covid-19. Esta investigación se desarrolló a través de una investigación bibliográfica cualitativa con orientación fenomenológica propuesta por Edmund Husserl (1859-1938), cuya característica es la oposición al naturalismo, para lo cual es necesario un cambio de actitud, hacia la actitud fenomenológica posibilitada por la epoché, dada a través de la eidética, y reducciones trascendentales para llegar a la esencia del fenómeno. Se arribaron a las siguientes conclusiones: los aportes teóricos y jurídicos se remontan a la década de 2000; hay que pensar en la relación entre riesgos, límites y posibilidades del modelo en las más diversas formas de acciones psicológicas; el profesional debe adaptarse al modelo debido a las características idiosincráticas de cada demanda.

Palabras-clave: Atención psicológica en línea; Fenomenologia; COVID-19

Introdução

O atendimento psicológico *on-line* é uma realidade, esta modalidade de atendimento psicológico tem origem no Brasil, desde o final da década de 1990, e assumiu grande importância no contexto de COVID-19, devido a exigência de distanciamento físico para conter a propagação da infecção por Sars-COV-2¹, naquele contexto no qual ainda não se tinham vacinas ou medicamentos comprovadamente eficazes. Nesse sentido, os atendimentos psicológicos presenciais ficaram prejudicados e houve maior demanda para atendimentos psicológicos *on-line*, não apenas para psicoterapia, bem como para várias possibilidades de intervenções psicológicas que têm respaldos legais e científicos dentro da área psicológica, conforme Resolução 11/2018 CFP. O atendimento psicológico *on-line* (AP *on-line*), pode ser de caráter síncrono, quando o profissional e pessoa atendida estão *on-line* ao mesmo tempo ou assíncrono, quando podem ser mandadas mensagens antes e, posteriormente, devem ser respondidas, ou seja, as pessoas não estão *on-line* ao mesmo tempo. (MCCORD et al. 2020) (BORABA e BRASIL, 2018)

Usualmente, vê-se que o uso mais eminente são as vídeos-chamadas com câmera e voz, o que evidencia ser mais prático e de contato psicoterapêutico mais favorecido. Diante de um cenário global de pandemia (*World Health Organization*, 2019), vimos o grande aumento de demandas por trabalhos remotos mediados por Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), embora tenhamos um cenário de vacinas para a COVID-19, as atividades de trabalhos remotos ou *on-line* mostram-se quase sem retorno ao status anterior. Esse modelo vem sendo cada vez mais utilizado pela Psicologia nas mais diversas formas de atendimento, o qual se faz necessário na investigação desse contexto. Para tanto, já há posicionamento do Conselho Federal de Psicologia (CFP), pela Resolução nº 11/2018 e suas alterações, bem como de trabalhos acadêmicos pertinentes na área, e devido a pandemia de COVID-19 o CFP emitiu a resolução 04/2020, com caráter provisório e que não revogou a resolução citada anteriormente.

O levantamento de literatura mostra trabalhos acadêmicos sobre Psicologia e as TICs desde meados da década de 1990 no Brasil, e nos Estados Unidos desde o início da década de 1980, já quanto às legislações a primeira Resolução CFP data do ano 2000, Resolução nº 06/2000/CFP. Como vimos, os serviços psicológicos *on-line*, no Brasil, estão normatizados pela Resolução nº 11/2018 do Conselho Federal de Psicologia (CFP) que “Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meio de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012” (Conselho Federal de Psicologia, 2018, p.1).

Diante disso, um fator que se evidencia é como podem ser feitas as intervenções psicológicas *on-line* de forma ética e segura no meio virtual, pois não se trata de uma transposição do modelo presencial para o modelo *on-line* apenas, e sim pensar seus limites, desafios e possibilidades. Para Lee (2010), a popularidade do consumo de recursos de saúde mental *on-line* vem crescendo, de acordo com os recentes avanços da tecnologia. A autora deixa claro que as disponibilidades dos recursos de *Internet* diminuíram as barreiras que estavam no caminho do acesso dos consumidores à informação ou serviços de saúde mental, o que alterou a cultura com a comunicação baseada na *Internet* e que conduziu à maior aceitação de terapia *on-line*. O AP *on-line*, de acordo com as Resoluções e as literaturas levantadas, pode assumir diversas formas de intervenções como: psicoterapia, orientação, seleção de pessoal, aplicação de testes informatizados ou remotos, supervisão de trabalhos psicológicos, entre outros.

¹ “SARS-CoV-2: vírus da família dos coronavírus que, ao infectar humanos, causa uma doença chamada Covid-19. Por ser um microrganismo que até pouco tempo não era transmitido entre humanos, ele ficou conhecido, no início da pandemia, como “novo coronavírus”. Covid-19: doença que se manifesta em nós, seres humanos, após a infecção causada pelo vírus SARS-CoV-2.” (Instituto Butantan, 2021, parágrafo 5).

Desse modo, o objetivo geral deste trabalho é mostrar a importância do aporte teórico e legal do Atendimento psicológico *on-line* no Brasil como resposta para o enfrentamento do distanciamento físico causado pela pandemia de COVID-19. Para atingir este objetivo geral, foram traçados três objetivos específicos: investigar como se mostram as legislações sobre o tema; desvelar o que indicam as literaturas acadêmicas em meio *on-line* e impressos; e correlacionar os achados utilizando a atitude e o método fenomenológico das reduções proposta por Edmund Husserl (HUSSERL, 1913/2006; 1954/2012). Este trabalho se estrutura da seguinte forma: metodologia da pesquisa; legislações pertinentes; contexto do AP *on-line* na COVID-19; resultados e discussões; considerações finais.

Metodologia

A metodologia utilizada é qualitativa² de orientação fenomenológica husserliana. Nesta perspectiva, principal guia é a atitude fenomenológica que não elabora hipóteses prévias fazendo uso da suspensão temporária de teorias explicativas ou categorias *a priori* com o uso da *epoché* que favorece o retorno ao fenômeno estudado e possibilita a redução eidética, redução transcendental e variação imaginativa, buscando, de modo intuitivo, intencional a essência do objeto estudado, no intuito de conhecer, descrever e sistematizar, por meio de tais reduções, o que aparece no mundo-da-vida.

A metodologia fenomenológica husserliana, neste estudo, não se trata de testar hipóteses com os achados, embora seja possível levantar hipóteses, esse não é o ponto de partida, e sim o pesquisador fenomenólogo estar em relação compreensiva para o objeto intencionado. Para Husserl (2006), a *epoché* (ἐποχή), palavra de origem grega, não trata de uma neutralidade científica, sim de dizer que os conhecimentos das ciências naturais devem ser suspensos temporariamente para acesso às essências dos fenômenos. Quanto às reduções, Guimarães (2013) mostra que o método fenomenológico é instituído por três momentos sucessivos de compreensão e interpretação do mundo em ato contínuo, aqui dividido apenas para fins didáticos, são eles: a) redução psicológica; b) redução eidética; e, c) redução transcendental. A primeira é a atitude, a segunda é a chegada às essências, o que vai dizer que aquele fenômeno é ele e não outra coisa, e a última é como essas essências se ligam à consciência do pesquisador, por isso não se trata de uma neutralidade científica, pois o pesquisador faz parte do método. Desse modo, foram catalogadas literaturas *on-line* e impressas para este estudo que fizessem relação com a proposta do trabalho.

Assim, vai se refletir sobre o momento da pandemia e os momentos anteriores e, como essa reflexão pode aparecer atualmente na prática da psicologia. Com isso, este estudo terá quatro seções, a primeira faz um levantamento sistemático das legislações até o presente momento sobre atendimento psicológico *on-line* no Brasil; a segunda seção será o levantamento bibliográfico do histórico e conceitual sobre o tema; a terceira é sobre como se configurou no momento de Covid-19, a última seção apresenta resultados que vão correlacionar, sistematizar e comparar as legislações e estudos e considerações finais.

Legislações pertinentes

A Resolução nº 11/2018, do CFP, nos traz a obrigatoriedade de os profissionais de psicologia que desejam fazer atendimentos psicológicos *on-line* terem cadastros aprovados para tal fim, junto a seus

² “Os métodos qualitativos são métodos das ciências humanas que pesquisam, explicitam, analisam, fenômenos (visíveis ou ocultos)”. (HOLANDA 2006, p. 364). Ou seja, o modelo fenomenológico husserliano está dentro dessa modalidade.

respectivos Conselhos Regionais de Psicologia (CRPs). Deste modo, cada conselho é responsável por avaliar e emitir parecer quanto aos processos de credenciamento. Durante o período de pandemia o Conselho Federal de Psicologia (2020b) publicou a Resolução nº 04/2020, que não revogou a de número 11/2018, porém, suspende temporariamente alguns artigos e acrescenta outros, principalmente, em relação aos atendimentos e ao cadastro de profissionais. Desse modo, entre outras situações, autoriza o profissional a exercer os atendimentos *on-line* enquanto aguarda parecer técnico de seu cadastro na plataforma E-psi, bem como o atendimento de pessoas ou grupos em situação de emergência, violência ou violação de direito. Embora, a OMS, em maio de 2023 ter declarado o fim da emergência de saúde pública de importância internacional (ESPII) referente à COVID-19³, o CFP, ainda não revogou tal resolução.

Apresentou-se a base legal do CFP, vigente atualmente, contudo situa-se o percurso histórico das legislações emitidas por tal conselho, como preambulo, tem-se a recorrer à primeira resolução sobre o tema dada pelo CFP no ano de 2000, esta regulamenta o atendimento psicológico mediado por computador, por meio da Resolução nº 03/2000, que expõe em seu artigo primeiro, “o atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador, por ser uma prática ainda não reconhecida pela psicologia (...)” (Conselho Federal de Psicologia, 2000a, p.2). Assim, busca informar do caráter experimental em pesquisa obedecendo todos os termos técnicos e éticos das resoluções da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP)/ Conselho Nacional de Saúde (CNS) de pesquisa com seres humanos. No mesmo ano, o CFP emitiu uma nova Resolução, a de nº 06/2000, que instituiu a comissão nacional de credenciamento e fiscalização dos serviços de psicologia mediados pelas TICs.

No início dos anos 2000, o CFP ao emitir diretrizes legais de um, até então, possível campo de atuação para a psicologia contribuiu para direcionar estudos e pesquisas desse modelo aliando à prática. Depois da Resolução nº 06/2000 foi emitida a Resolução nº 012/2005, que “regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP nº 003/2000” (Conselho Federal de Psicologia, 2005, p.1). Nesse momento, o CFP ainda entendia que a psicoterapia a distância deveria permanecer, exclusivamente, em caráter experimental e de pesquisa. Outra importante resolução é de nº 11/2012-CFP, nesta os atendimentos ainda eram limitados a 20 encontros ou sessões e atendendo a situações focadas em um tema proposto, não possibilitando aprofundamentos, sejam síncronos ou assíncronos, atendimentos psicológicos que ultrapassasse esse limite só eram possíveis, deste modo, em pesquisas aprovadas em comitês de ética. Conforme destacado no artigo 1º, inciso I.

Quanto ao cenário internacional há de se destacar brevemente a *American Psychological Association* (2013), que trata sobre o tema afirmando que Telepsicologia, é a prestação de serviços psicológicos utilizando TICs. Essa instituição norte-americana mostra que a prática em *telepsychology services*, leva em consideração requisitos legais, padrões éticos, tecnologias e telecomunicações, políticas locais, entre seus Estados e internacionais, além de demandas do contexto profissional, e mostra que é responsabilidade do profissional equilibrar apropriadamente e considerar agir diferente em determinados casos.

Nos EUA, Adélia *et al.* (2014), apontam que os terapeutas devem seguir as normas locais onde trabalham, podendo gerar alguns conflitos no que diz respeito a diretriz de como proceder, nesse tipo de atendimento. Estes autores defendem, ainda, que de acordo com o Código de Ética da *American Psychological Association* (APA) é de responsabilidade do terapeuta se aprimorar quanto à tecnologia utilizada nos quais devem se incluir treino e supervisão. Lee (2010) mostra que nos Estados Unidos há a preocupação apropriada para *e-terapia* que consiste na adequação do problema do cliente ao que a *e-terapia* poderá resolver. Logo,

³ <https://www.paho.org/pt/noticias/5-5-2023-oms-declara-fim-da-emergencia-saude-publica-importancia-internacional-referente>

demandas psicológicas que dificultem a precisão da avaliação ou que não seja possível assegurar um retorno confiável para os clientes, talvez não se encaixem nessa modalidade de atendimento psicológico.

Como visto pelo histórico das resoluções no Brasil, houve avanços no sentido de hoje ser possível a psicoterapia no modelo *on-line*, entretanto, como veremos mais à frente não se trata simplesmente de uma transposição do modelo tradicional presencial para o modelo *on-line*, observando-se os limites, riscos e possibilidade para cada demanda, devendo o profissional que atua no modelo permanecer atento a cada situação. Como veremos no próximo tópico, o meio *on-line* é um fenômeno evidente e as interações intersubjetivas estão quase sempre mediadas por ele, e isso vem alterando as relações entre as pessoas. Assim, a vídeo chamada como recurso principal nos dias de hoje, no mesmo sentido, mostram como surgiram à medida que as tecnologias foram evoluindo. (FORTIM; ANTÔNIO; COSENTINO. 2007); (KOUFOU; MARKOVIC, 2017)

Atendimento psicológico *on-line*

O levantamento bibliográfico sobre a temática mostra trabalhos em diferentes abordagens e metodologias, psicoterapia *on-line*, avaliação psicológica *on-line*, tipos e intervenções e modelos, sempre mostrando abertura para novas possibilidades de intervenções aliadas a aspectos idiossincráticos de cada demanda. Desse modo, o levantamento de literatura leva a meados da década de 1990 no Brasil com uso de *e-mail*, e a década de 1980 nos Estados Unidos com uso de telefones, percebe-se que cada um desses dois momentos obedece ao panorama que era possível à sua época, com as tecnologias que estavam disponíveis. (FARO *et al.* 2020); (MARASCA *et al.* 2020); (OLIVEIRA, 2021); (LEE, 2010); (MCCORD *et al.* 2020).

No âmbito nacional, os achados levam para a importância do Núcleo de Pesquisas de Psicologia em Informática (NPPI), da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). E outros trabalhos de (Nicolaci-da-Costa, 2006; Nicolace-da-Costa & Leitão, 2000; Farah, 2006, 2009; Siegmund & Lisboa, 2015). Sobre esses estudos Fortim *et al.* (2007) mostram que inicialmente a clínica escola Ana Maria Poppovic da PUC-SP, lançou somente um boletim eletrônico para facilitar a comunicação com a comunidade, a partir de então em 1997 foi criada uma página na web para a clínica psicológica com o mesmo foco, de comunicação desta com a comunidade acadêmica. Entretanto, no final de 1999, de maneira espontânea surgiu algo novo como mensagens que continham algum tipo de pedido de ajuda psicológica, causando surpresa para a equipe, todavia, no *site* não existia qualquer menção que este serviço era oferecido “as informações divulgadas referiam-se essencialmente aos atendimentos presenciais realizados na própria clínica” (p.166).

Inicialmente, como resposta a estas demandas, a equipe encaminhava os pedidos para os serviços oferecidos pela própria clínica. Caso a demanda fosse de outras localidades era sugerido que procurassem instituições mais próximas. No entanto, os números de mensagens só cresciam, com isso, criaram o NPPI, a partir de então fizeram maior reflexão sobre esse fenômeno e decidiu-se criar um serviço de orientação via *e-mail*. Entretanto, não havia ainda uma regulamentação desse tipo de serviço pelo CFP que pudesse nortear o trabalho sobre os critérios éticos e técnicos. Assim, Fortim *et al.* (2007) citam que foi só a partir do ano 2000 que o CFP se posicionou a respeito Resolução CFP nº 003/2000, o serviço de orientação psicológica por *e-mail* foi oficializado.

Além do Núcleo de Pesquisas em Psicologia e Informática da PUC/SP, há ainda alguns eventos sobre o tema, como o trabalho de (Nicolaci-da-Costa & Leitão, 2000), e outros que trazem ainda, alguns acontecimentos sobre o tema como o I Seminário de Psicologia e Informática em 1998, organizado pelo CFP. Houve ainda mais dois eventos importantes, um deles no ano 2000, o CFP abriu espaço para a discussão

direcionada aos impactos da *internet* no mundo e para a Psicologia: no II Seminário de Psicologia e Informática houve polêmica quanto ao se pensar sobre o uso instrumental da *internet* nas chamadas psicoterapias *on-line*. Na mesma direção, o Conselho Regional de Psicologia do Rio de Janeiro realizou o evento intitulado Psicoterapia e *Internet*: uma parceria delicada, que tratou os riscos e limites que o trabalho psicológico pode ter com o uso de comunicação a distância.

Quanto à literatura estrangeira, Koufou e Markovic (2017) assinalam que *e-therapy* é quando terapeuta e pessoa atendida estão usando recursos remotos de vídeo e/ou voz ao vivo mediado por TICs. O estudo destes autores feito com psicoterapeutas que utilizavam a tecnologia de vídeo ao vivo descobriu benefícios desse modelo mostrando relações íntimas e intensas na relação psicoterapêutica, embora as pessoas atendidas e psicoterapeutas desenvolvam características individuais a estas relações, como aspectos motivacionais ao processo terapêutico ou inibidores pela falta de habilidade com a tecnologia.

Em estudo realizado em meio virtual no Brasil, no qual se fez análise de 163 sites de serviços psicológicos *on-line*, Brasil e Borba (2018) mostram os serviços oferecidos como: orientação psicológica, orientação profissional, supervisão para trabalhos psicológicos, consultoria e recursos humanos, luto, medo de dirigir veículos e orientação familiar com os mais diversificados públicos-alvo. Os autores chegaram a conclusões que os recursos mais utilizados à época eram e-mail e chamadas de vídeos, também chegaram às conclusões de riscos e benefícios mostrando ambiguidades em seus levantamentos, entretanto mostram que o profissional deve ter postura ética, expressar-se de forma clara, evitando ambiguidades em sua comunicação devido o contato ser diferente do modelo presencial. Em ato contínuo situa-se o contexto atual, e no momento pandêmico.

Contexto do atendimento psicológico *on-line* na Covid-19

Em relação aos achados mais recentes, a princípio durante o período de pandemia em 2020 até a consolidação desta pesquisa, tem-se os trabalhos e documentos de Faro *et al.* (2020), Oliveira (2020), Conselho Federal de Psicologia (2019), Mansur-Alves *et al.* (2021), Marasca *et al.* (2020), McCord *et al.* (2020), Viana (2020), nesta pesquisa. Desse modo, McCord *et al.* (2020) citam que o termo telepsicologia corresponde a prestação de serviços psicológicos utilizando tecnologias de telecomunicação. Esclarecem, ainda, que a telepsicologia é, frequentemente, considerada como método de prestação de serviço baseado na *web*, podendo ser assíncronos ou síncronos. Os autores fizeram um estudo de meta-análise de 65 artigos, além de normatizações internacionais, focados com o uso de psicoterapia por videoconferência, na qual descobriram a viabilidade do modelo baseado na satisfação dos usuários e tiveram resultados clínicos semelhantes aos da psicoterapia presencial.

Marasca *et al.* (2020) buscam por meio de pesquisa na literatura e em legislações vigentes, no âmbito brasileiro e nos EUA, o profissional de psicologia que faz atendimento *on-line* para verificar algumas características da pessoa a ser atendida, tais como: idade; condições físicas e cognitivas; fatores culturais; e familiaridade com o uso de tecnologias. Então, para eles, esses fatores devem ser adaptados a cada pessoa, pois entendem que não são necessariamente impossibilidades, devendo existir por parte dos profissionais, adequações na condição para a realização do AP *on-line*. Deve ainda verificar o contexto, pessoas com transtornos psiquiátricos mais severos ou contexto de vulnerabilidade em que o modelo de atendimento *on-line* pode ser prejudicado.

Koufou e Markovic (2017) corroboram com os autores acima relacionados e acrescentam que pessoas atendidas com quadros mais complexos ou suicidas seriam inadequadas, enquanto para outros clientes, esse

modelo seria mais adequado, devendo sempre mostrar vantagens e dificuldades. Faro *et al.* (2020), buscaram validar um instrumento de medida: a Escala de Medo de Covid-19 (EMC-19) ou *The Fear of Covid-19 Scale* (FCS-19), para acompanhamento pontual, sazonal e longitudinal de como as pessoas percebem e lidam com o medo de Covid-19. No mesmo sentido, o CFP lançou cartilha de Boas práticas para avaliação psicológica em contexto de pandemia (Conselho Federal de Psicologia, 2020c), e nota publicada no *site* do Conselho Regional de Psicologia de Santa Catarina (2020) mostra orientações de acordo com a literatura levantada, cabendo ao profissional verificar as condições de aplicabilidade devendo ter ampla capacidade técnica para utilização de determinados testes ou instrumentos. Levam em consideração também instrumentos não privativos da Psicologia e não comercializáveis, mas que ainda demandam de amplo conhecimento de seus estudos teóricos. Apontam a importância para subsidiar outras técnicas de avaliação psicológicas, bem como a entrevista, tendo em vista o contexto mais amplo e a minimização dos riscos.

Os dados encontrados mostram que no contexto brasileiro o AP *on-line* é viável e indica possibilidade de expansão e consolidação desse modelo. Entretanto, os autores mostram ponderações quanto a seu uso de maneira limitada e pontual, no contexto de Avaliação Psicológica, pois ainda há poucos estudos sobre validade e confiabilidade de testes para aplicação *on-line*. Os estudos buscaram discutir a viabilidade de processos de Avaliação Psicológica *on-line* e apontam direções para seu aperfeiçoamento, apresentam: possibilidades para ensino e supervisão a distância no contexto de pandemia; discutem evidências científicas e regulamentações nacionais e internacionais. Essas práticas reforçam a necessidade do desenvolvimento de tecnologias que permitam conduzir o processo de maneira ética, técnica e segura.

Em pesquisa realizada no contexto de pandemia, Viana (2020) apresenta que o contato virtual pode favorecer desinibição e custo-benefício e apresenta nuances quanto a relação do corpo que devem ser pensadas. O autor chega a conclusões que mais estudos devem ser estimulados e sobretudo que os profissionais de psicologia, em contato com as demandas da pandemia, tenderam a se organizar, para gerar cuidados psicológicos para as pessoas que buscaram atendimento. No mesmo sentido, Oliveira (2020), também em pesquisa realizada no contexto de pandemia com uma proposta de análise qualitativa documental e em legislações sobre AP *on-line* no Brasil, o autor deixa claro em suas conclusões que houve maior demanda, ou procura de AP *on-line* nos períodos de maior isolamento social, mas apresenta também limites e possibilidades do modelo. Assim, este levantamento bibliográfico inicial permitiu-nos ver o fenômeno do AP *on-line* em escritos de diferentes metodologias e abordagens psicológicas, uma vez que conhecer o histórico e fundamentações conceituais favorece maior aproximação com o tema. Em seguida, os resultados e discussões dos achados.

Resultados e discussão

Os avanços legais e teóricos mostram a resposta ao enfrentamento dos problemas inerentes à pandemia causados por meio do isolamento social e distanciamento físicos, mostram que não se tratou de um imprevisto imediato e nem momentâneo para responder às demandas, há portanto, toda uma base que fundamentou tal movimento. É importante afirmar que foi possível uma resposta rápida da Psicologia para as demandas inerentes à COVID-19, tais como distanciamento físico, isolamento social, os possíveis agravos psicológicos que o isolamento pôde causar, ou mesmo os agravos psicológicos pré-existentes que deveriam ter continuidade dentro do possível e os demais problemas que a pandemia desvelou. Mostra-se tanto para os profissionais de psicologia e comunidade em geral que não foi algo improvisado ou mesmo feito às pressas, mas que já havia um grande esforço ao longo do tempo para que a resposta fosse feita a contento com responsabilidade ética, técnica, segura e respaldada cientificamente.

As legislações mostraram-se em evolução ao longo de duas décadas e as investigações teóricas coadunam com o mesmo apanhado histórico. As bibliografias levantadas podem respaldar os avanços legais e estes respaldarem a prática como vimos no decorrer de nosso estudo. Com isso, mostra-se que não se trata de uma prática respaldada cientificamente do modelo tradicional presencial levada para o modelo *on-line*, que o modelo a distância tem características que fogem ao controle do profissional como: controle do *setting*, sigilo e acesso ao corpo. Assim, o profissional deve ter ainda mais cautela em seus atendimentos. Outro fator foi a ambiguidade inerente ao modelo que ainda está em estudo e desenvolvimento, assim como qualquer prática nova respeitando seus limites e desafios a fim de possibilitar avanços. Outro fator que aparece é adequação de cada demanda ao modelo, observando idiosincrasias em relação ao vínculo estabelecido, pois é a tecnologia que medeia essa relação e tem a ver com o acesso limitado às expressões corporais.

Nesse sentido, o método e a atitude fenomenológica desvelam como a relação se mostra neste contexto, quanto à subjetividade, corpo, empatia, intersubjetividade, vínculo psicoterapêutico, ética e segurança no meio virtual. A fenomenologia husserliana diz que é no mundo-da-vida que os entes se mostram e se constituem. Como caracteriza Tourinho (2011) a fenomenologia no âmbito das ciências humanas pretende uma clarificação do que há de mais fundamental na coisa sobre a qual retornamos intencionalmente. Essa visão faz o pesquisador passar de uma visão ingênua do mundo para considerar as coisas como elas se revelam em sua totalidade no mundo, como fenômeno. Coaduna-se, então com a proposta desta pesquisa que foi evidenciar o fenômeno do atendimento psicológico *on-line* no contexto de COVID-19, em relação ao histórico legal e científico, e como aponta o mesmo autor é através da *epoché* fenomenológica que se desloca da atitude natural para uma atitude tal qual os fenômenos se revelam ou como se mostram em sua pureza irrefutável.

Nesse mesmo sentido, Borba (2016) expõe que é por meio das criações do homem que é possível entrar em contato com as intenções e significados dos entes que são produzidos, e uma delas é a tecnologia e quais intenções atribuídas a ela. Retornarmos à discussão de como esse fenômeno vigente do atendimento psicológico *on-line* se entrelaça com o mundo-da-vida, não no sentido de delimitar categorias, mas trouxe alterações no modo de viver das pessoas em suas relações que passam na maioria das vezes no meio *on-line*. Como apresenta Cosentino (2006), a relação do homem com seus artefatos tecnológicos e com o mundo é de uma dependência que existe desde os primórdios da existência humana, e sempre este inventará novos artifícios para lidar com suas dificuldades criando cada vez mais utensílios.

Convém percebermos que no trabalho psicológico *on-line* há de se considerar questões de potencialidades e riscos, bem como de segurança no meio virtual, além de se pensar sobre o que pode ser feito nesse contexto. Como vimos pelas resoluções e bibliografias consultadas, há que se pensar questões do trabalho psicológico quanto ao atendimento em psicoterapia, avaliação psicológica ou outras modalidades de intervenção. Por fim, nas considerações finais trazemos questões que ajudam a entender este fenômeno vigente, por outro lado, que não tem pretensão de serem superadas e nem finalizadas, e sim de abrir novas possibilidades e fomentar mais pesquisas sobre o tema.

Considerações Finais

Considera-se que o avanço do AP *on-line* ao longo das últimas décadas trouxe uma nova forma de pensar a comunicação entre pessoas que buscam atendimentos psicológicos e profissionais da psicologia e houve também uma nova forma de pensar o mundo a partir do computador e da *internet* alterando sobremaneira o mundo-da-vida. Observa-se que a Psicologia através do CFP não ficou inerte frente a essa revolução sabendo

se posicionar de forma adequada, obedecendo aos princípios técnicos, éticos e cautelosos que demandam uma nova área ou ramificação de uma ciência.

Em relação a outros países, as discussões são avançadas quanto ao uso de *sites* e *softwares*, entretanto, muito ainda deve ser discutido quanto às questões técnicas e éticas, assim como no Brasil. Existem trabalhos sérios tanto bibliográficos como de pesquisa empírica, mas que também são escassos e devem ser fomentadas mais discussões. Foi destacada a importância do pioneirismo da PUC/SP, através do Núcleo de Pesquisa em Psicologia e Informática (NPPI). Por ser uma área relativamente nova questões de riscos devem ser pensadas, assim como as potencialidades, críticas podem surgir em relação às ambiguidades que aparecem neste levantamento, quanto à questão de riscos, além de se diferenciar o modelo de Atendimento psicológico *on-line* do modelo tradicional de psicoterapia, pois não se trata de uma simples adequação. Abordou-se que a psicoterapia, entendida como aquela que demanda questões mais profundas e leva mais tempo, teve seu caráter de pesquisa superados somente com a Resolução de 2018 pelo CFP, que até então, deveria ser praticada somente em forma experimental de pesquisa aprovada em comitê de ética.

Vale destacar que o trabalho do psicólogo no meio *on-line* é uma realidade que merece ser conhecida e investigada com elaboração de mais estudos, sobretudo empíricos e com profissionais que atuem nesse modelo de atendimento. Não se trata de uma proposta de substituição do modelo face-a-face pelo trabalho *on-line* mesmo durante a crise pandêmica, mas que este veio para auxiliar nas demandas difíceis pelas quais toda a humanidade passou na pandemia como vem auxiliando inúmeras outras profissões. Mais estudos devem ser feitos, assim como todo novo campo de conhecimento.

Referências

- Adélia, M., Pieta, M., & Gomes, W. B. (2014). Psicoterapia pela *internet*: viável ou inviável. *Psicologia Ciência e Profissão*, 34(1), 18-31. www.scielo.br/pdf/pcp/v34n1/v34n1a03.pdf
- American Psychological Association. (2013). *Guidelines for the practice of telepsychology*. American Psychological Association. <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>
- Borba, J. M. P. (2016). *Mundo-da-vida (lebenswelt) e concretude existencial: para uma psicologia fenomenológica da vivência financeira*. Fi
- Brasil, A., & Borba, J. M. P. (2018). O Atendimento psicológico virtual: uma análise fenomenológica. In C. F. Lima, C. M. Oliveira, A. M. P. M. Silva, F. D. M. Lima, F. M. S. M. Silva (Orgs.), *Identidade, contemporaneidade e práticas psicológicas no contexto brasileiro* (pp. 777-784). UFPI. https://drive.google.com/file/d/1-P59D_k_q0EAlwNmXe-7e9mu8p6KgXSu/view
- Conselho Federal de Psicologia. (2000a). *Resolução nº 03, de 25 de setembro de 2000*. Regulamenta o atendimento psicoterapêutico mediado por computador. <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-3-2000-regulamenta-o-atendimento-psicoterapeutico-mediado-por-computador?origin=instituicao&q=03/2000>
- Conselho Federal de Psicologia. (2000b). *Resolução nº 06, de 16 de dezembro de 2000*. Institui a comissão nacional de credenciamento e fiscalização dos serviços de psicologia pela *internet*. <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-administrativa-financeira-n-6-2000-institui-a-comissao-nacional-de-credenciamento-e-fiscalizacao-dos-servicos-de-psicologia-pela-internet?origin=instituicao&q=06/2000>
- Conselho Federal de Psicologia. (2005). *Resolução nº 12, de 18 de agosto de 2005*. Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador. <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-12-2005-regulamenta-o-atendimento-psicoterapeutico-e-outros-servicos-psicologicos-mediados-por-computador-e-revoga-a-resolucao-cfp-no-003-2000?origin=instituicao&q=12/2005>

- Conselho Federal de Psicologia. (2012). *Resolução nº 11, de 21 de junho de 2012*. Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a Resolução CFP N.º 12/2005. <https://transparencia.cfp.org.br/crp01/legislacao/resolucao-cfp-n-011-2012/>
- Conselho Federal de Psicologia. (2018). *Resolução nº 11, de 11 de maio de 2018*. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012. <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-11-2018-regulamenta-a-prestacao-de-servicos-psicologicos-realizados-por-meios-de-tecnologias-da-informacao-e-da-comunicacao-e-revoga-a-resolucao-cfp-no-11-2012?origin=instituicao&q=11/2018>
- Conselho Federal de Psicologia. (2020a). Cartilha de boas práticas para avaliação psicológica em contextos de pandemia. CFP. <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2021/02/Cartilha-Boas-Práticas-na-pandemia.pdf>
- Conselho Federal de Psicologia. (2020b). *Resolução nº 4, de 26 de março de 2020*. Dispõe sobre a regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19. <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-4-2020-dispoe-sobre-regulamentacao-de-servicos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemia-do-covid-19?origin=instituicao&q=04/2020>
- Conselho Federal de Psicologia. (2020c). CFP cria grupo de trabalho para orientar categoria sobre avaliação psicológica on-line e remota. CFP. <https://site.cfp.org.br/cfp-cria-grupo-de-trabalho-para-orientar-categoria-sobre-avaliacao-psicologica-on-line-e-remota/>
- Conselho Regional de Psicologia de Santa Catarina. (2020). Avaliação Psicológica: Repensando Limites e Possibilidades. CRP-SC. <https://crpsc.org.br/noticias/avaliacao-psicologica-repensando-limites-e-possibilidades>
- Cosentino, L. A. M. (2006). Aspectos evolutivos da interação homem máquina: tecnologia, computador e evolução humana. In Conselho Regional de Psicologia de São Paulo, *Psicologia e informática: produções do III Psicoinfo e II Jornada do NPPI* (pp. 61-71). CRP-São Paulo
- Farah, R. M. (2006). Clínica-escola da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP. In Conselho Federal de Psicologia, Conselho Regional de Psicologia de São Paulo, & Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (Orgs.), *Psicologia e informática: produções do III PSICOINFO e II Jornada do NPPI* (pp. 136-144). Conselho Regional de Psicologia de São Paulo. https://www.crpssp.org/uploads/impresso/100/Rw-2D5CQHpu-4UvBLrkGZ_IRfRpMg6EI.pdf
- Farah, R. M. (2009). *Ciberespaço e seus navegantes: novas vias expressão de antigos conflitos humanos* [Tese de doutorado não publicada, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo]. http://www.pucsp.br/jung/portugues/teses_dissertacao
- Faro, A., Silva, L. S., Santos, D. N., & Feitosa, A. L. B. (2020). Adaptação e validação da escala de Medo da COVID-19. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.898>
- Fortim, I., Antônio, L., & Cosentino, M. (2007). Serviço de orientação via *e-mail* novas considerações. *Psicologia Ciência e Profissão*, 27(1), 164-175. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pcp/v27n1/v27n1a14.pdf>
- Guimarães, A. (2013). Uma aproximação aos conceitos básicos da fenomenologia. *Fenomenologia e Psicologia*, 1(1), 1-11 <http://www.periodicoeletronicos.ufma.br/index.php/fenomenolpsicol/article/view/1353>.
- Holanda, A. (2006). Questões sobre pesquisa qualitativa e pesquisa fenomenológica. *Análise psicológica*, 24(3), 363-372. https://www.researchgate.net/publication/262481440_Questoes_sobre_pesquisa_qualitativa_e_pesquisa_fenomenologica.
- Husserl, E. (2006). *Ideias para uma fenomenologia pura e para uma filosofia fenomenológica (1913)* (M. Suzuki, Trad.). Ideia & Letras

- Husserl, E. (2012). *A crise das ciências europeias e a fenomenologia transcendental: uma introdução à filosofia fenomenológica (1954)* (D. F. Ferrer, Trad.). Forense Universitária.
- Instituto Butantan. (2021). *Qual a diferença entre SARS-CoV-2 e Covid-19? Prevalência e incidência são a mesma coisa? E mortalidade e letalidade?* Instituto Butantã. <https://butantan.gov.br/covid/butantan-tira-duvida/tira-duvida-noticias/qual-a-diferenca-entre-sars-cov-2-e-covid-19-prevalencia-e-incidencia-sao-a-mesma-coisa-e-mortalidade-e-letalidade>
- Koufou, I., & Markovi, D. (2017). E-therapy: the psychotherapist's perspective – a phenomenological enquiry. *Journal of Psychological Therapies*, 2(1), 25-31. <https://www.ingentaconnect.com/content/phoenix/jpt/2017/00000002/00000001/art00005#expand/collapse>
- Lee, S. (2010). Contemporary issues of ethical e-therapy. *Journal of Ethics in Mental Health*, 5(1), 1-5. http://www.jemh.ca/issues/v5n1/documents/JEMH_Vol5_No1_Contemporary_Issues_of_Ethical_E-Therapy.pdf
- Mansur-Alves, M., Lima, L. M., & Ferreira Junior, L. A. (2021). Orientações para a prática da Avaliação e Clínica Psicológica à Distância. Ibpap. <https://www.notion.so/lucasmlima/Orienta-es-para-a-pr-tica-da-Avalia-o-e-Cl-nica-Psicol-gica-Dist-ncia-90f3701176f24703821ed6c1262f3118>
- Marasca, A. R., Yates, D. B., Schneider, A. M. A., Feijó, L. P., Bamdeirs, D. R. (2020). Avaliação psicológica on-line: considerações a partir da pandemia do novo coronavírus (COVID-19) para a prática e o ensino no contexto a distância. *Estudos de Psicologia*, (37), 1-11. DOI <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200085>
- Mccord, C., Bernhard, P., Walsh, M., Rosner, C., & Console, K. (2020). A consolidated model for telepsychology practice [Ahead of print]. *Journal of Clinical Psychology*, 76(6), 1060-1082. <https://dx.doi.org/10.1002/jclp.22954>
- Nicolaci-da-Costa, A. M., & Leitão, C. (2000). Psicologia clínica e informática: por que essa inusitada aproximação. *Psicologia Clínica*, 12(2), 189-205. <http://site.cfp.org.br/publicacoes/revista-psicologia-ciencia-e-profissao/>
- Nicoloci-da-Costa, A. M. (2006). O psicólogo na sociedade em rede. In Conselho Regional de Psicologia de São Paulo, *Psicologia e informática: produções do III Psicoinfo e II Jornada do NPPI* (pp. 20-30). CRP-São Paulo
- Oliveira, L. S. (2020). Psicologia e pandemia: atendimentos on-line como possibilidade de cuidado. *Diaphora*, 9(2), 9-14, 2020. <https://doi.org/10.29327/217869.9.3-2>
- Siegmund, G., & Lisboa, C. (2015). Orientação psicológica on-line: percepção dos profissionais sobre a relação com os clientes. *Psicologia Ciência e Profissão*, 35(1), 168-181. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_issuetoc&pid=1414-989320150001&lng=pt&nrm=iso
- Tourinho, C. D. C. (2011). A crítica da fenomenologia de Husserl à visão positivista nas ciências humanas. *Abordagem Gestalt*, 17(2), 131-136. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672011000200003&lng=pt&nrm=iso
- Viana, D. M. (2020). Atendimento psicológico on-line no contexto da pandemia de COVID-19. *Cadernos ESP*, 14(1), 68-73. <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/399>
- World Health Organization. (2019). *WHO's Covid-19 response*. WHO. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/interactive-timeline#event-7>

Recebido: 7/06/2022 | Revisado: 02/11/2022
Aceito: 30/01/2022 | Publicado: 18/04/2022

Recebido: 08/03/2023 | Revisado: 25/04/20223
Aceito: 15/09/2023 | Publicado: 15/10/2023