

Autores | Authors

Suelem Aparecida Calado*
[suelem.calado@gmail.com]

Lincoln Morikoshi
Ciosaki**
[lciosaki@uol.com.br]

Renato Cezar Silvério
Júnior***
[renatocsjunior@yahoo.com.br]

**A PSICOTERAPIA ONLINE NO BRASIL:
DIMENSÕES E REFLEXÕES ACERCA DE
NOVAS INTERAÇÕES EM PSICOLOGIA****ONLINE PSYCHOTHERAPY IN BRAZIL:
DIMENSIONS AND REFLECTIONS ABOUT
NEW INTERACTIONS IN PSYCHOLOGY**

Resumo: A psicoterapia online já é uma realidade em diversos países e está desde 2018 normatizada também no Brasil. O contexto pandêmico acelerou a necessidade e o uso desta modalidade de psicoterapia, trazendo mais dados e questões para este debate. Desde a obtenção de um ambiente seguro para a reunião das partes - paciente e terapeuta – até o estabelecimento do vínculo e processos terapêuticos há uma série de fatores a observar. Partindo da compreensão da relevância da psicoterapia on-line na promoção da saúde mental, é fundamental conhecer alguns dos meios disponíveis para o exercício dessa modalidade de atenção, verificar as etapas que o psicólogo deve cumprir para se instalar no ambiente virtual e averiguar sua eficácia considerando os resultados obtidos com as pesquisas já realizadas sobre o tema. A metodologia adotada para tal consiste na coleta de informações diretas de legislações e comunicados do CFP e revisão bibliográfica em livros, revistas e artigos científicos disponíveis sobre o assunto, nos sistemas informatizados de busca: SciELO, PePSIC e outras Bibliotecas eletrônicas, editados no período de 1995 a 2020, utilizando os descritores: psicoterapia, psicoterapia on-line, e psicoterapia on-line Brasil. Os resultados apontam que a psicoterapia online desponta como uma opção atualizada, potencialmente econômica e abrangente. Por meio dos mais diversos recursos de tecnologia é possível estabelecer o setting e criar um espaço de escuta eficaz, desenvolvendo o vínculo necessário para o bom andamento e consequente sucesso do processo terapêutico nas mais diversas abordagens teóricas e para uma grande variedade de demandas.

Palavras-chave: Psicoterapia; Psicoterapia online; normatização; vínculo terapêutico.

Abstract: Online Psychotherapy is already a reality in various countries and regulated in Brazil since 2018. The pandemic context accelerated the need and the use of this modality of psychotherapy, bringing more data and questions to this debate. From obtaining a safe environment for patient and therapist meet to the bond establishment, there are a series of factors to observe. Understanding the relevance of online psychotherapy in the promotion of mental health, it is essential to know some of the available means to exercise this type of care, check the steps that the psychologist must take to settle in the virtual environment and ascertain its effectiveness considering the results obtained from the research already carried out on the subject. The methodology adopted for this purpose is the collection of direct information from the council (CFP) and the bibliographic review in books, magazines and scientific articles available on electronic libraries such as SciELO and PePSIC published from 1995 to 2018, using the keywords: psychotherapy, online psychotherapy, online psychotherapy Brazil. In a country where, according to the most current census, over 126 million people use the internet - of which by mid-2019 more than half had paid for some online service - online psychotherapy is emerging as an up-to-date, potentially cost-effective and comprehensive option. Through the most diverse technology resources, it is possible to establish the setting and create a compelling listening space, developing the necessary bond for good progress and consequent success of the therapeutic process in the most diverse theoretical approaches and a wide variety of demands.

Keywords: psychotherapy; online psychotherapy; regulation; therapeutic bond.

Recebido em: 29/10/2020

Aceito em: 14/01/2021

INTRODUÇÃO

A atenção psicológica online já é bastante popularizada e utilizada em alguns países onde a regulamentação foi efetivada, como Canadá, Austrália, Estados Unidos e Reino Unido, mas, no Brasil, as normatizações do Conselho Federal de Psicologia são ainda recentes. Por ser uma modalidade nova de intervenção, a prática apresenta controvérsias, mas também algumas facilitações relevantes quanto à psicoterapia presencial. Dessa forma o setting move-se para um ambiente mediado por diversas ferramentas tecnológicas com as quais o terapeuta precisa estar familiarizado.

Diante da crescente demanda por psicoterapia e da evolução dos recursos tecnológicos com conexões mais estáveis e seguras, a psicoterapia online apresenta-se qual novo instrumento e ser explorado para alicerçar a saúde mental (SIEGMUND et al. 2015).

A terapia psicológica ou psicoterapia é um processo dialético que ocorre entre um profissional (psicólogos e outros profissionais habilitados para a prática) e um cliente/paciente com a finalidade de tratar queixas e problemas psicológicos. O artigo 1º da Resolução número 11 de maio de 2018 do Conselho Federal de Psicologia (CFP) entende a consulta e/ou atendimentos psicológicos como:

(...)o conjunto sistemático de procedimentos, por meio da utilização de métodos e técnicas psicológicas do qual se presta um serviço nas diferentes áreas de atuação da Psicologia com vistas à avaliação, orientação e/ou intervenção em processos individuais e grupais. (CFP, 2018)

De acordo com Bock et al. (2008), a psicoterapia talvez seja a prática mais conhecida do psicólogo pela sociedade e sua intervenção visa à redução do sofrimento e ampliação do autoconhecimento, gerando processos de saúde mental. A psicoterapia é comumente realizada em consultórios particulares, clínicas, hospitais gerais e especializados, unidade de saúde e outras instituições, de forma presencial. Este artigo considera a crescente oferta da Psicoterapia em meio online no Brasil, seus mecanismos de regulação, viabilidade e eficácia, bem como sua aplicabilidade e resultados obtidos e publicados até agora bem como os novos questionamentos e desafios dentro deste debate, verificando assim, a evolução do exercício da atenção psicológica online no país, a fim de compreender a relevância desta modalidade no cotidiano da geração conectada, conhecer alguns dos meios disponíveis para a produção

dialógica na internet e ainda verificar as etapas que o psicólogo deve cumprir para se instalar no ambiente virtual.

O distanciamento social em prol da diminuição do contágio pelo novo vírus (Coronavírus - SARS-Cov-2) causador da Covid19 impulsionou a compreensão da importância do atendimento psicológico virtual e promovendo a modernização das normatizações, além de evidenciar os desafios de transição da grande maioria dos profissionais que até o início de 2019 atendiam rigorosamente de forma presencial em um consultório físico. No tocante às regulamentações para a categoria, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) também promoveu adaptações que visam agilizar o ingresso do profissional nessa modalidade de atendimento e publicou em 26 de março de 2020 uma nova orientação aos profissionais psicólogos:

Estão suspensos os artigos 3º e 4º da Resolução CFP 11/2018 que obrigam as(os) profissionais a realizar o cadastro e-psi e aguardar sua aprovação para dar início aos atendimentos na modalidade online, considerando falta ética iniciar os atendimentos antes de tais condições. A Resolução CFP nº 4/2020 mantém a obrigatoriedade do cadastro e-psi, porém suspende a condição de as(os) profissionais aguardem a aprovação do cadastro e-psi pela equipe técnica. Dessa forma, após completar todas as etapas do cadastro - conforme tutorial disponível em <<https://e-psi.cfp.org.br/ajuda/>> -, as(os) psicólogas(os) estão autorizadas(os) a dar início aos atendimentos (CFP, 2020).

Quanto aos desafios ocupacionais do psicoterapeuta, pode-se dizer que são de ordem instrumental e também pessoal/profissional ao passo que é preciso conhecer e dispor das tecnologias adequadas para prestar uma atenção de qualidade (tela, conectividade, som, luz), mas também é necessário saber se posicionar em cena, operar as máquinas e recriar o setting (horário, sigilo, frequência, contrato, etc.), adaptando as técnicas da abordagem de atendimento e contornando as impossibilidades com a criação ou adoção de novos métodos terapêuticos - não é possível por exemplo, utilizar as técnicas de ludoterapia tradicionais nem aplicar certos testes no atendimento virtual; assim o psicólogo deverá se inteirar de outros instrumentos que cumpram a mesma função e não prejudique o processo diagnóstico, acolhimento e/ou a intervenção.

A Presidente do CFP (Ana Sandra Fernandes), em entrevista a Agência Brasil relata que “antes da pandemia, o atendimento remoto era feito por alguns profissionais como ferramenta auxiliar. Hoje, em função dessa realidade, se mostrou uma ferramenta importante” (EBC, 2020).

A palavra *online* vem do inglês e significa “na linha”, ou seja, a disponibilidade de uma pessoa ou serviço em rede,

na internet. Segundo o Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa (2009) a grafia correta seria on-line, porém o termo em inglês acabou por inserir-se na linguagem cotidiana atingindo também a norma culta, aportuguesando-se.

Já o termo virtual tem como uma de suas definições no dicionário: “existente apenas em potência ou como faculdade, sem efeito real” abrindo um debate sobre se a psicoterapia online pode ser chamada de virtual, já que pressupõe potências e efeitos reais em sua execução. Ao que parece o ambiente virtual é um canal de transformação para o ambiente real em que os protagonistas: psicoterapeuta e cliente estão inseridos. Em se tratando dos efeitos educacionais, o ambiente online já é comprovadamente propício quando bem manejado, tanto na utilização de conteúdos multimídias para aprendizagem direta em tutoriais (VAN DER MEIJ et al., 2018) quanto para o contexto virtual de interação online de aprendizagem no ensino superior (MBATI; MINNAAR, 2015) estes dados também falam indiretamente a favor da psicoterapia online pois a aprendizagem afetiva é um dos grandes objetivos em psicoterapia.

O advento da possibilidade de comunicação síncrona e assíncrona através da internet, da expansão do espaço cibernético e aumento da qualidade de conexão e níveis de segurança de dados em navegação permitiram que a psicoterapia online viesse a se tornar uma realidade mundial (RODRIGUES; TAVARES, 2016).

De acordo Cipullo (2018) comunicação síncrona é o que se diz daquela quando o diálogo é realizado no presente instante de maneira direta entre os interlocutores, tal qual uma conversa ao telefone, uma aula presencial, e atualmente também as vídeo chamadas/conferências em Skype¹ ou WhatsApp², por exemplo. Portanto, a comunicação assíncrona é aquela na qual “os interlocutores estão desconectados temporal e espacialmente mantendo o relacionamento enviando suas mensagens conforme disponibilidade individual, como é o caso do e-mail, SMS e das mensagens de texto no WhatsApp. A psicoterapia

online faz uso, sobretudo da primeira modalidade, colocando terapeuta e paciente/cliente frente a frente em tempo real, num espaço virtualmente compartilhado onde se promove a comunicação simultânea.

Paralelamente, existe crescente contingente de usuários dos serviços de internet – em 2017, 126,3 milhões de pessoas acessaram a rede mundial de computadores no Brasil, um contingente que cresceu 5,6 % de um ano para outro. Todas as faixas etárias apresentaram crescimento, sendo que o maior aumento proporcional se verifica da faixa de maiores de 60 anos. O acesso pelo celular cresce, e decresce o acesso pelo computador. (IBGE, 2018). Dados mais recentes apontam que 70% da população brasileira acessa internet, desses, 48% já pagaram por algum serviço online, aproximadamente 61 milhões de pessoas (O ESTADO DE S. PAULO, 2019, p. B17) estes usuários buscam conforto, acessibilidade e economia de tempo e dinheiro, chamando atenção para um nicho potencial de clientes/pacientes para a psicoterapia, principalmente depois que o Brasil conta com regulamentação do Conselho Federal de Psicologia (CFP) (CFP11/2018) em vigor desde novembro de 2018 para as atividades a serem realizadas nesse âmbito, ampliadas pelas demandas trazidas pelo isolamento social.

Sintomas como depressão, ansiedade, ideação suicida e outras características que ameaçam ou agravam os problemas de saúde vêm sendo identificadas com grande aumento no cenário pandêmico, seja no Brasil (CARVALHO et al, 2020) ou no mundo (WANG et al., 2020), elevando a procura e necessidade do serviço de psicoterapia online em um contexto nunca antes visto.

De acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD) de 2017 (IBGE, 2018) 126,3 milhões de pessoas acessam a rede mundial de computadores no país. Diante da atual cena histórica protagonizada em grande parte por uma geração conectada, a psicoterapia online concorre para uma expansão da oferta e da procura dos serviços de terapia psicológica. Esta modalidade de atendimento possibilita ao paciente/cliente poupar tempo e ter acesso profissional de sua preferência, otimizando seu tempo e tendo um rol maior de profissionais para escolher. Ao terapeuta proporciona a possibilidade de atender com qualidade a partir de instalações razoavelmente simples, e ainda assim criando um setting apropriado para obtenção de resultados positivos (SIEGMUND et al. 2015), otimizando os recursos envolvidos.

Considerado como elemento indispensável para que possa ocorrer o processo terapêutico, o setting (e a possibilidade de estabelecê-lo) é uma das questões a se levar em conta diante da possibilidade do atendimento online. Portanto, cabe ainda

1 Skype é um software que permite comunicação pela Internet através de conexões de voz e vídeo em altíssima qualidade de definição e transmissão em tempo real, segundo descrição do próprio desenvolvedor (Microsoft) em seu site de apresentação “o Skype serve para você se conectar com as pessoas mais importantes da sua vida e do trabalho, a qualquer momento e em praticamente qualquer lugar, usando um **celular, computador** (...) com os recursos de texto e **chamadas com voz e vídeo** incomparáveis”.

2 WhatsApp é um aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas de voz para celulares com aplicativo também para o computador... Além de mensagens de texto, os usuários podem enviar imagens, vídeos e documentos, além de fazer ligações grátis por meio de uma conexão com a internet. Conforme o desenvolvedor (WhatsApp) “mensagens e chamadas estão protegidas com a criptografia de ponta a ponta, o que significa que terceiros, incluindo o WhatsApp, não podem lê-las nem as ouvir”.

a reflexão sobre onde de fato está o setting terapêutico e se é possível produzi-lo com sucesso no ambiente virtual.

METODOLOGIA

Para construir este artigo, foram realizados levantamento e revisão bibliográfica de artigos científicos disponíveis sobre o assunto, nos sistemas informatizados de busca: SciELO, PePSIC e outras Bibliotecas eletrônicas, além de revistas científicas e livros editados no período de 1995 a 2020, abrangentes aos períodos imediatamente pré e pós-normatização da psicoterapia online no Brasil e no mundo.

Foram utilizados Os descritores Psicoterapia, Psicoterapia online, normatização, vínculo terapêutico, atendimento psicológico.

Fez-se então a reunião de aspectos relevantes ao objetivo do texto a partir da coleta e seleção dos dados apresentados, procurando averiguar os fatores envolvidos na evolução da

psicoterapia online no Brasil bem como sua abrangência e relevância atuais.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

As considerações acerca do atendimento psicológico através da internet e similares recursos tecnológicos de comunicação seguem evoluindo com o passar dos anos. A fim de verificar a eficiência do novo método de atenção, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) tem regulamentado a questão com orientações em 2005 (CFP 12/2005), em 2012 (CFP 11/2012) em 2018 (CFP 11/2018) e recentemente em 2020 (04/2020), abrindo assim espaço para discussões e estudos fundamentados sobre o tema. É importante a observância dos aspectos técnicos, éticos e documentais relativos ao processo de atenção online.

Diante do tema Psicoterapia Online no Brasil, o primeiro elemento a ser considerado são certamente as normatizações

Quadro 1 - Caracterização do levantamento bibliográfico.

Título	Ano	Autores	Periódico/ Dissertação/Tese/Livro	Volume, Número e Páginas/Folhas
1. O setting	1999	Zimerman D.E.	Fundamentos Psicanalíticos – uma abordagem didática	p. 301-308
2. Condições necessárias para um analista.	1999	Zimerman D.E.	Fundamentos Psicanalíticos – uma abordagem didática	p. 451+458
3. Clínica psicológica: o manejo do setting e o potencial criativo	2011	Sakamoto C.K.	Boletim Psicológico	v.61 n.135 p.149-157
4. Revisitando a Teoria do setting terapêutico	2012	Moreia L.M; Esteves C.S.	Psicologia.pt - o portal dos psicólogos.	n.1 - p. 1-7
5. Psicoterapia pela internet: viável ou inviável?	2014	Pieta M.A.M, Gomes W. B.	Psicologia Ciência e Profissão.	v. 34 n. 1, p. 18-31
6. Psicoterapia pela internet: a relação terapêutica.	2014	Pieta M.A.M.	Tese	167 f.
7. O Contrato	2015	Lucion K.N; Knijnik L.	Psicoterapia de orientação analítica, fundamentos teóricos e clínicos	p. 212-223
8. Aspectos éticos das intervenções psicológicas online no Brasil: situação atual e desafios	2015	Sigmund G;Janzen M.R; Gomes W.B; Gauer G.	Psicologia em Estudo	v. 20 n. 3, p. 437-447
9. Psicoterapia online: demanda crescente e sugestões para regulamentação	2016	Rodrigues C.G; Tavares M.A.	Psicologia em Estudo	v. 21, n. 4, p. 735-744
10. Comunicação síncrona e assíncrona: aprenda a se comunicar melhor com seus clientes	2018	Cipullo, R.	Impacta	n. 1

instituídas pelo Conselho Federal de Psicologia, que entraram em vigor recentemente em novembro de 2018 - 180 dias após sua publicação em maio do mesmo ano. A normatização reza a respeito da esfera de atenção psicológica, acessibilidade, demandas, exceções e condições para seu estabelecimento, para além dos fins de pesquisa que eram o foco anteriormente.

A priori as normatizações foram restritas ao âmbito experimental, tendo número de sessões limitado a 20, de acordo com Sigmund et al. (2015) e condicionado à vinculação do profissional a uma rede mais ampla (sites previamente registrados pelo CFP). As novas regras estabelecidas permitem ao profissional o trabalho individual e desvinculado, sendo sua regulação realizada diretamente pelo Conselho.

Reconstituindo a linha do tempo das normatizações dessa atividade vemos que o atendimento psicoterápico não presencial recebe uma primeira manifestação do CFP em 1995. Nesta ocasião, alguns profissionais começaram a oferecer atendimentos telefônicos tais como tele ajudas e tele atendimentos. A resolução foi enfática em impedir a prestação de serviços ou mesmo vinculação do título de psicólogo a estas práticas, conforme cita o Artigo 02 "Ao Psicólogo é vedado (1o) prestar serviços ou mesmo vincular seu título de Psicólogo a serviços de atendimento psicológico via telefônica" (CFP 02/95).

Em setembro de 2000, data da publicação da Resolução CFP Nº 003/2000, tem-se uma primeira resolução versando diretamente sobre o atendimento psicoterapêutico não presencial. Esta resolução autorizava o atendimento psicoterapêutico somente a título de pesquisa devidamente autorizada por comitê de ética, dentro de critérios do Conselho Nacional de Saúde e conforme resoluções do CFP para pesquisas com seres humanos em psicologia, (art. 1º parágrafo 1 CFP 003/2000) e sem cobranças de honorários de espécie alguma. Outros serviços do psicólogo mediados por computador, que não atendimentos psicoterapêuticos, eram reconhecidos. Nestes casos, o profissional fazia uma solicitação e descrição de serviços encaminhados ao CRP e submetia a autorização, com devidas responsabilizações e fiscalização dos serviços pelo CRP. O código de ética profissional sempre balizou as resoluções de atendimentos não presenciais desde seu início.

Em agosto de 2005 o CFP emite nova resolução que destaca, dentre as considerações iniciais da publicação, que "os efeitos do atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador ainda não são suficientemente conhecidos nem comprovados cientificamente e podem trazer riscos aos usuários" (CFP 012/2005).

Mesmo diante deste posicionamento inicial, a resolução permitia a prática experimental dos atendimentos psicote-

rapêuticos dentro ainda de protocolos de pesquisas. Porém, serviços como orientação psicológica, orientação profissional, orientação de aprendizagem, processos prévios de seleção de pessoal, consultoria a empresas e outros foram mais bem normatizados pela resolução. Exigia-se um cadastro do profissional psicólogo responsável pelos serviços mediados por um site, e uma concessão de certificado conforme reza o artigo 6º, parágrafo 6 do CFP 012/2005 "III: "A Comissão Nacional de Credenciamento de Sites avaliará os dados enviados para a aquisição de certificação, e encaminhará parecer a ser julgado na Plenária do Conselho Regional de Psicologia em que o psicólogo requerente está inscrito" (CFP. 2005).

Decorridos sete anos, o CFP emite a resolução CFP 011/2012, abordando a mesma temática: Os serviços psicológicos intermediados pela tecnologia da comunicação. Pela normativa, prática experimental e de pesquisa poderia ser praticada, com as devidas regulamentações, bem como os serviços psicológicos. Ou seja, oferece-se uma nova forma de atendimento para além da realização de pesquisas. Nestes novos serviços devidamente habilitados pelo conselho, a orientação psicológica era limitada a 20 atendimentos por paciente/cliente. Também é normatizado o serviço de supervisão, de seleção de pessoal, aplicação de testes entre outros. Assim, mantinha-se a distinção entre psicoterapia e a orientação psicológica, sendo apenas esta última permitida pela resolução, com observância a restrição do número de atendimentos. A intermediação de um site devidamente cadastrado e monitorado pelo CFP era imperativa para a prestação dos serviços. Este marco regulatório acelerou a implantação de diversos sites que oferecem atendimentos psicológicos online no Brasil, a operação de alguns deles serão detalhados no prosseguimento deste artigo.

A resolução do CFP 11/2018, com validade desde novembro do mesmo ano, é um marco nas resoluções em tele atendimento, regulamenta a prestação de serviços psicológicos por meios tecnológicos da informação e comunicação. O que em 2000 era restrito a pesquisa, em 2005 se afirmava como busca de comprovação científica, em 2012 se limitada à orientação psicológica e a 20 sessões, em 2018 se abre à psicoterapia, sem limites de sessões e sem a intermediação outrora necessária de sites autorizados e monitorados pelo CFP. A resolução vem para estabelecer uma nova relação da psicoterapia utilizando as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Pelo impacto e relevância, cabe melhor observar esta resolução.

Rodrigues e Tavares (2003) apresentam dados obtidos do CFP que informam que desde 2005, (ano em que entrou em vigor a resolução 012/2005 que trata de atendimentos mediados pela internet) até março de 2014 houve 840 solicitações de

psicólogos para a aquisição do selo de credenciamento para atendimentos pela internet, dos quais 467 foram aprovados. O órgão também informou que recebe constantemente pedidos de esclarecimento sobre credenciamento de sites, e que “os conselhos regionais de psicologia têm estatísticas apontando aumento, no decorrer dos anos, de solicitações de credenciamento para atendimento virtual” (RODRIGUES; TAVARES, 2003, p.737).

Segundo o portal e-psi (Cadastro Nacional de Profissionais para Prestação de Serviços Psicológicos por meio de TICs) do Conselho Federal de psicologia entre 10 de novembro de 2018 e 29 de fevereiro de 2020 foram realizados 30.677 cadastros. Apenas no mês de março de 2020 foram contabilizados 32.310. Nos 13 primeiros dias de abril, 7.200 novas requisições foram solicitadas, destaca-se que durante os dois primeiros meses de pandemia foram autorizados 39.510 novos cadastros.

O barateamento de serviços de internet e celulares, o aumento da capacidade de transmissão de dados, a amplitude de áreas cobertas pelos serviços e o surgimento de startups que se utilizam destas novas tecnologias tem alterado a forma como as pessoas se conectam, compram, se locomovem, enfim, vivem. Foi neste período, por exemplo, que se consolidaram serviços como o Uber, Ifood e WhatsApp, alterando o cotidiano de grande parte das pessoas. Estas tecnologias estão incorporadas na rotina diária da urbanidade.

Assim a resolução 11/2018 responde de forma bastante adequada a esta nova realidade. Fruto de um amadurecimento que se iniciou no ano 2000, surge como consequência de experimentações em curso há 18 anos. Esta resolução é concisa e objetiva, sucinta e esclarecedora. Abre em seu primeiro artigo já regulamentando a prestação de serviços psicológicos por meios tecnológicos da informação e comunicação, e em sequência, no segundo artigo, respaldado pelo código de ética do CFP, enumera os serviços englobados: consultas síncronas e assíncronas, aplicação de testes psicológicos autorizados pelo Sistema de Avaliação de Instrumentos Psicológicos (SATEPSI), supervisão psicológica e processos de seleção de pessoal. Exige o cadastro prévio do profissional no Cadastro e-Psi. Este cadastro tem validade anual, e é feito gratuitamente. É indispensável que o profissional esteja em dia com suas obrigações com o CRP e estará sujeito a penalidades se executar atendimentos virtuais sem o cadastro exigido. Conforme indicado no parágrafo 1º do Artigo 3º: “os critérios de autorização serão disciplinados pelos Conselhos Regionais de Psicologia (CRPs), considerando os fatores éticos, técnicos e administrativos sobre a adequabilidade do serviço”. No preenchimento do cadastro o profissional precisa explicitar as razões que o

levam a atender virtualmente, metodologia de trabalho, bem como os instrumentos tecnológicos que serão utilizados nos atendimentos.

A resolução apresenta eventos excludentes da possibilidade de atenção psicológica online e não permite atendimento a pessoas ou grupos em situação de urgência e emergência, bem como os grupos em situação de violência e violação de direitos. Nestes casos o atendimento precisa ser feito de forma presencial conforme indica a normatização:

Art. 6º. - O atendimento de pessoas e grupos em situação de urgência e emergência pelos meios de tecnologia e informação previstos nesta Resolução é inadequado, devendo a prestação desse tipo de serviço ser executado por profissionais e equipes de forma presencial.

Parágrafo único. - O atendimento psicológico citado neste artigo poderá ocorrer pelos meios de tecnologia e informação previstos nesta Resolução, de forma a fornecer suporte técnico as equipes presenciais de atendimento e respeitando a legislação em vigência.

Art. 7º. - O atendimento de pessoas e grupos em situação de emergência e desastres pelos meios de tecnologia e informação previstos nesta Resolução é vedado, devendo a prestação desse tipo de serviço ser executado por profissionais e equipes de forma presencial.

Art. 8º. - É vedado o atendimento de pessoas e grupos em situação de violação de direitos ou de violência, pelos meios de tecnologia e informação previstos nesta Resolução, devendo a prestação desse tipo de serviços ser executado por profissionais e equipes de forma presencial. (CFP, 2018, p. 02)

A resolução condiciona o atendimento virtual de crianças e adolescentes ao ato de consentimento de um dos responsáveis para que o atendimento virtual possa se estabelecer (artigo 5º). Os processos e técnicas a serem utilizadas nas intervenções precisam estar acordados por escrito e é responsabilidade do psicólogo sua formalização, para que o paciente tenha plena ciência do processo, bem como a posse de recursos tecnológicos garantidores do sigilo e armazenamento das informações, de acordo com o que se apresenta no parágrafo 2 do artigo 2º da resolução 11/2018. Faz-se necessário um registro documental (prontuários) das interações, conforme preconiza o CPF para consultas presenciais.

O arcabouço de sustentação da resolução é assim apresentado, de forma clara. Na resolução comentada lançada pelo CPF, é ressaltado o prisma da mudança de paradigmas da re-

solução, e a responsabilidade do profissional psicólogo pela adequação e pertinência dos métodos e técnicas na prestação dos serviços.

Levando em consideração a declaração de pandemia de COVID-19 realizada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 11 de março de 2020; os meios de Tecnologia da Informação e da Comunicação como recurso para trabalho remoto; a Resolução CFP nº 10/2005, de 21 de julho de 2005, que estabelece o Código de Ética Profissional do Psicólogo; a Resolução CFP nº 11/2018, de 11 de maio de 2018, que regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP Nº 11/2012, de 2012, o Conselho Federal de Psicologia apresentou a resolução 04/2020 que “regulamenta os serviços psicológicos prestados por meios de tecnologia da informação e da comunicação durante o período de pandemia do COVID-19” (CFP, 2020).

A mais recente normatização salienta o dever do psicólogo de conhecer a cumprir o código de ética profissional e condiciona sua atuação à inscrição ativa no respectivo Conselho Regional de Psicologia, bem como cadastro prévio em plataforma nacional (E-Psi), responsabilizando-se o profissional pela manutenção da atualização de seu cadastro. E também suspende os artigos: Art. 3º, Art. 4º, que dispõe sobre a regularidade da autorização prévia para o atendimento por meios tecnológicos de comunicação sob risco de penalidades para o profissional; e os artigos Art. 6º, Art. 7º e Art. 8º que consideram inadequados os atendimentos “de pessoas e grupos em situação de emergência e desastres pelos meios de tecnologia e informação; o atendimento de pessoas e grupos em situação de violação de direitos ou de violência”; recomendava-se que o atendimento fosse executado de forma presencial, o que foi impossibilitado pelo atual contexto, condição com a qual a regulamentação teve de se adequar a fim de possibilitar atenção psicológica para pessoas que sofrem nas mais abrangentes circunstâncias dessa realidade, configurando novo desafio ao profissional (CFP, 2020).

A respeito da viabilidade e eficiência da psicoterapia online, estudos apontam que a aliança terapêutica no atendimento psicológico fornecido exclusivamente pela internet é tão eficiente quanto o atendimento presencial e puderam mostrar que “o estabelecimento da relação terapêutica em chamadas online síncronas ocorre de maneira muito parecida com o que acontece em processos terapêuticos face a face, consideran-

do tanto seus benefícios como seus desafios” (RODRIGUES; TAVARES, 2016, p.735).

Adicionalmente e com mesmo fim, observa-se a tese de Pieta (2014), a qual apurou que a presença online equivaleu aos efeitos da física, sendo que algumas particularidades apresentam balanço favorável. Definindo como equivalentes a relação terapêutica e os resultados das psicoterapias online e presencial:

Terapeutas e pacientes estabeleceram confiança mútua e conexão profunda online, contribuindo as intervenções das terapeutas e sua capacidade de conectar-se aos pacientes. A compreensão mútua deu-se em nível adequado, apesar de falhas tecnológicas e os pacientes participaram da psicoterapia online. A relação terapêutica foi positiva na percepção de terapeutas e pacientes (PIETA, 2014, p. 11)

Considerando a efetividade da psicoterapia online Sigmund et.al. (2015) reúne em seu artigo uma série de estudos e comenta:

A comunidade científica tem estabelecido critérios, conhecimentos e técnicas na área de atendimentos on-line há décadas. Ela conta com mais de 50 anos de pesquisas, começando na telemedicina (...) demonstrando ser uma alternativa viável e funcional para o atendimento em saúde. Especialmente nos últimos anos, o número de estudos de eficácia e efetividade de intervenções eletrônicas tem crescido exponencialmente (...) (SIGMUND et. al, 2015, p. 441).

Acrescenta-se que “(...) os tratamentos computadorizados têm sido opção menos intensiva do que os tradicionais, porém mais efetiva em termos de custo-benefício, obtendo tratamentos validados empiricamente para uma variedade de problemas psicológicos” (PIETA, 2015, p. 441).

Embora se pudesse esperar que a relação terapêutica, na sua forma online, fosse qualitativamente diferente de sua versão presencial de acordo com Pieta e Gomes (2012, p. 22) pesquisas têm apontado semelhanças entre elas e “escalas de medida da relação terapêutica utilizadas em intervenções psicoterápicas têm mostrado que as pontuações obtidas nas terapias online não diferem significativamente”. Argumentos trazidos por Rodrigues e Tavares (2016) em sua pesquisa, apresentam como promissora a psicoterapia online. Seu trabalho é pautado em pesquisas com atendimentos de caráter experimental e comparativo (processos de terapia presencial e online), aspectos éticos da prática, bem como algumas considerações acerca

da segurança e confidencialidade do processo, apresentando dessa forma, a prática, como conveniente e segura.

No tocante à segurança do processo, cabe notar que desde o credenciamento junto aos órgãos competentes até a qualidade dos meios de comunicação empregados para tanto e suas garantias de confidencialidade são considerados na normatização da psicoterapia online no Brasil. Assim, observamos que todo profissional que deseje oferecer o atendimento online deve primeiramente ter inscrição regular no Conselho Regional de Psicologia, devendo também solicitar cadastramento obrigatório no e-Psi (Cadastro Nacional de Profissionais de Psicologia para Prestação de Serviços Psicológicos por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação), onde prestação, além de dados pessoais e curriculares, informações sobre os métodos, estrutura de atendimento, abordagem e competências específicas. Tendo sido regulado por este meio, recebe então o profissional, autorização para se filiar à plataforma de sua escolha – como, por exemplo, “Fala Freud” ou Vittude, que disponibilizam salas virtuais com links seguros que são excluídos da rede mundial de computadores, tão logo sejam desativados, apagando definitivamente os dados veiculados, protegendo assim seus interlocutores. Atualmente é regulamentado também que o profissional atenda por meio de aplicativos e dispositivos particulares que confirmam semelhante patamar de segurança, como é o caso do WhatsApp que criptografa as mensagens enviadas, tornando-as ininteligíveis caso interceptadas durante a transmissão.

Porém, essa não é a única segurança da qual se ocuparam as observações realizadas. É de suma importância avaliar a conexão empática da dupla terapêutica (ou do grupo), verificar a possibilidade do estabelecimento de vínculo que possibilita a relação terapêutica. Esta relação técnica e afetiva ocorre num determinado cenário, nomeado setting. O Setting ou enquadre técnico, que no contexto da terapia pode ser entendido como a configuração do espaço terapêutico e “conceituado como a soma de todos os procedimentos que possibilitam o processo (...) funciona como importante fator terapêutico” (ZIMMERMAN, 1999, p. 301). Setting é o pano de fundo do processo terapêutico, e admite-se que seja não apenas o ambiente físico de paredes e cadeiras, mas, sobretudo os acordos e normas que se estabelecem gradativamente (porém desde o início) entre terapeuta e paciente/cliente. A instauração do setting se dá a partir do contrato, que é entendido em Lucion e Knijnik (2015) como parte constituinte do processo terapêutico. Este contrato é a porção estruturante do setting - que composto de regras, paisagem e atmosfera relacional - representa as limitações da realidade a que se opõem as fantasias, resistências, comportamentos diversos e demais manifestações

da personalidade do paciente, apresentando-se em tentativas de quebrarem-se regras estabelecidas anteriormente, entre outras formas de controle (ou sujeição às regras), atrasos, adiantamentos, ausências ou invasões de terceiros no espaço, servindo este material de análise, posto que é de grande importância para a compreensão do funcionamento psíquico (dinâmico/comportamental/existencial) do paciente (LUCION; KNIJNIK, 2015).

Consonantemente, Sakamoto (2011) relata outras características do setting, onde existe o “papel do analista”, com um conjunto de fatores espaciais, temporais e técnicas incluindo o estabelecimento e manutenção de horários, honorários, interrupções ou férias, entre outras regras; em que existem na realidade dois enquadramentos - um proposto pelo analista e aceito conscientemente pelo paciente e outro, configurado pelo mundo fantástico que o paciente projeta nele. Considerando que a “função mais nobre do setting”, de acordo com Zimmerman (1999) “consiste na criação de um novo espaço” de ressignificação para o analisando e podem-se reconhecer ainda outros elementos como o estabelecimento da realidade exterior, delimitação de papéis (eu e o outro), individualização, ilusória simetria e capacitação para simbolizar, viabilizada pelas frustrações inevitavelmente impostas, tensionadas e flexibilizadas pelo terapeuta diante das necessidades da dupla. Acrescenta-se que “o psicoterapeuta oferece interpretações inseridas no setting a partir do manejo criativo, que podem gerar novos significados para ansiedades e angústias, e soluções mais adaptadas para os conflitos” (SAKAMOTO, 2011, p. 151). Dispondo-se para além do espaço físico tido como real e pré-estabelecido, o setting pode estar na tela e além dela, conforme descreve Sakamoto (2011) esta no tom da voz, no silêncio das partes, e por isso ele se concretiza e está disponível não apenas no consultório, mas também nas praças, nos leitos e salas de espera do hospital, e agora nos aparelhos celulares e computadores. Moreira e Esteves (2012) consideram que o setting estende-se para além dos aspectos físicos ambientais ou regulamentais, e falam em “espaço mental do setting” onde o mais importante é poder realizar a manutenção dos papéis das regras e da ética independentemente do ambiente físico. (MOREIRA; ESTEVES. 2012 p. 06) Em 2020 consolida-se que o setting pode caber na palma das mãos.

Contudo é mister observar a necessidade de educação para os profissionais que pretendam valer-se dessa possibilidade de atendimento:

Também se reconhece a necessidade de gerar parâmetros para o treinamento de psicólogos que desejam realizar orientação psicológica e/ou terapia on-line, uma vez que elas

exigem alguns conhecimentos e técnicas específicas relacionadas ao uso de mídias digitais. (SIGMUND et. al., 2015, p. 443)

Essa educação é útil não apenas para que os psicólogos possam adquirir habilidade em gerir suas plataformas de atendimento e circunstâncias decorrentes dos processos online, mas também para que possam orientar adequadamente seus pacientes e clientes, para sua própria segurança e preservação, garantindo o cumprimento dos princípios éticos para os psicólogos, mantendo simultaneamente observância a regulamentações do conselho. (CFP 11/2018). A propósito disso, sintetizou-se no Quadro 2 que intenciona ser um guia breve sobre como o psicólogo deve proceder para obter sua habilitação em atendimento psicológico online no Brasil.

Refletindo sobre a viabilidade da prática da psicoterapia online, e de seu valor para a sociedade de maneira geral, Siegmund et. al. (2015) aponta que a comunidade científica tem estabelecido critérios, conhecimentos e técnicas nessa área há mais de 50 anos, onde estudos sobre o atendimento médico por meio do telefone indicaram ser esta uma alternativa funcional para o atendimento em saúde. Assim é possível projetar sua atual relevância e possível abrangência.

Assim, “um maior número de profissionais passou a realizar psicoterapia online, e simultaneamente ao aumento da receptividade à nova forma de intervenção terapêutica, “tecnologias avançadas facilitaram a prática, códigos de ética foram ajustados, e cursos de formação começaram a ser oferecidos” (PIETA; GOMES, 2014, p. 20). A normatização e expansão da psicoterapia online aderem ao crescimento exponencial da eficácia e efetividade de intervenções eletrônicas, tanto quanto a crescente demanda de pessoas que compreendem ou querem conhecer os benefícios de um processo psicoterápico e ainda não obtiveram acesso por incontáveis motivos tais como a distância geográfica, acessibilidade, doença, logística, etc.,

incluindo aí a opção pessoal do paciente, como, por exemplo, a preferência pelo anonimato, sendo essa abertura uma característica ímpar das intervenções on-line. O anonimato aqui representa situações em que as pessoas só buscam ajuda se tiverem certeza de que não serão identificadas - por telefone - ou não serão vistas por outros, como no caso das visitas ao consultório, exemplo disso seriam as orientações relacionadas ao uso de álcool ou a decisões ocupacionais (SIEGMUND et al. 2015, p. 437).

No Brasil, a psicoterapia on-line surge como uma alternativa acessível que, ao mesmo passo que aumenta a capacidade de atendimentos, amplia o espectro da atenção psicológica, tornando-a mais extensiva e descomplicada para um público que progressivamente, em concordância com registros já citados do IBGE em 2018, exerce boa parte das suas atividades diárias - estuda, compra, relaciona-se com os amigos, paga contas - pela internet.

Importante lembrar que a resolução 04/2020 que legisla sobre o atendimento online durante a pandemia tem caráter provisório, não sendo previsível se seus artigos irão vigorar após a passagem deste período.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da abertura disponibilizada pela resolução 11/2018, os profissionais de psicologia estavam diante do novo: já não havia dúvidas técnicas sobre a efetividade da terapia online, porém o aprender a fazer é um caminho longo. Com o advento da pandemia e da resolução 04/2020 os profissionais foram convocados para atuar de forma inédita e emergencial, dadas as características ainda em processo sobre este período. O CFP já estava lidando com uma quantidade muito grande de profissionais se cadastrando no e-Psi após a resolução 11/2018, demandando cerca de quarenta dias para a regulamentação

Quadro 2 - Guia breve para habilitação do atendimento psicológico online no Brasil.

Passo	Ação	Pré-requisito	Observação
1	Graduação em psicologia	Colação de grau	-
2	Registro no CRP	Diploma ou certidão de colação grau	A certidão fornece um registro provisório; Anuidade obrigatória
3	Cadastro no e-Psi; Individual	Registro ativo e sem pendências no CRP	Detalhar os instrumentos a serem utilizados e justificativas da solicitação; Gratuito.
4	Aguardar autorização	-	Sem a autorização o serviço não pode ser oferecido sob riscos de penalidades.
5	Apto a atender online	Cadastrado no e-psi	Associar-se ou não a uma plataforma ou site já estabelecido é opcional. Cadastro é anual

dos atendimentos, isto justifica a recente flexibilização da legislação, dado ao caráter de urgência deste período.

Assim é notório que a demanda de profissionais se habilitando aumentou consideravelmente desde novembro de 2018 e obteve um número recorde após o início da pandemia. Tal fato deixa muitos aspectos a serem investigados em pesquisas futuras, tais como: a efetividade do trabalho, as novas práticas surgidas durante a pandemia, as adequações em ludoterapia e aplicação de testes psicométricos, a ética, os atendimentos emergenciais e com população vulnerável, etc.

A secretaria do Conselho Regional de Psicologia relata que os profissionais têm procurado orientações sobre como atender online. Uma nova realidade começa a se desenhar, e o caminho se constrói ao caminhar. O século XXI é terreno fértil de oportunidades para esse método insurgente de acolhimento, e estende a psicologia para muito além do que se poderia supor a poucas décadas. Muitas interrogações se apresentam sobre as formas de atuação; elas tangem a obtenção de melhores tecnologias, constituição do setting, vínculo, sigilo, responsabilidades, prontuários, honorários, entre muitos outros detalhes que se vão descortinando nas vivências que devem buscar sempre o embasamento ético.

A prática está mais fundamentada após passar de sua fase experimental: a ética pode ser mantida no ambiente online e a constituição de um setting com suas nuances técnicas tão importantes para o desenvolvimento da psicoterapia é estabelecido, porém quais os percalços desse caminho frente ao chamado novo normal? Aceitamos que essas e outras questões relevantes devem ser respondidas com prática e estudos a serem necessariamente viabilizados no futuro.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, P. M. M.; MOREIRA, M. M.; OLIVEIRA, M. N. A.; LANDIM, J. M. M.; Rolim Neto, M. L. The psychiatric impact of the novel coronavirus outbreak. *Psychiatry Research*, 286(112902), 1-2, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112902>. Acesso set 2020.

CIPULLO, R., Blog Impacta. 2018: **Comunicação síncrona e assíncrona**: aprenda a se comunicar melhor com seus clientes. Disponível em: <https://www.impacta.com.br/blog/2018/01/24/comunicacao-sincrona-e-assincrona-comunicar-melhor-com-clientes/> acesso em 16 ago 2019.

CFP. **Resolução CFP no 02/95 de 20 de fevereiro de 1995**. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/1995/02/>

[resolucao1995_2.pdf](#). acesso 17 set. 2019

CFP. **Resolução do exercício profissional no.3, de 25 de setembro de 2000**. Regulamenta o atendimento psicoterapêutico mediado por computador. Brasil. 2018. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-3-2000-regulamenta-o-atendimento-psicoterapeutico-mediado-por-computador?origin=instituicao&q=psicoterapia>. Acesso em 28 abr. 2019

CFP. **Resolução do exercício profissional No.12 , de 18 de agosto de 2005** Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP N° 003/2000. Brasil. 2018. Disponível em: <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-n-0032000?origin=instituicao>. Acesso em 28 abr 2019.

CFP. **Resolução do exercício profissional 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° 12/2005. Brasil. 2018. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-11-2012-regulamenta-os-servicos-psicologicos-realizados-por-meios-tecnologicos-de-comunicacao-a-distancia-o-atendimento-psicoterapeutico-em-carater-experimental-e-revoga-a-resolucao-cfp-n-122005?origin=instituicao>. Acesso em 28 abr. 2019.

CFP. **Resolução do exercício profissional 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 n° 11/2012. Brasil. 2018. Disponível em: <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-n-112012?origin=instituicao>. Acesso em 28 abr. 2019

CFP. **Resolução No. 4, de 26 de março de 2020**. Regulamenta serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19. Disponível em: <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>

icao&q=04/2020. Acesso em 15 jul. 2020

CRP – Conselho Regional de Psicologia. **CFP orienta profissionais sobre atendimento on-line** – disponível em: <https://www.crp.org.br/noticia/view/2456/cfp-orienta-profissionais-sobre-atendimento-online>; acesso em 24/07/2020.

EBC – Empresa Brasileira de Comunicações – Agencia Brasil. **Psicólogos podem atender de forma on-line durante isolamento social** – disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-05/psicologos-podem-atender-de-forma-online-durante-isolamento-social>; acesso em 24/07/2020

IBGE.PNAD **Contínua TIC 2017**: Internet chega a três em cada quatro domicílios do país. Brasil. 2018. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23445-pnad-continua-tic-2017-internet-chega-a-tres-em-cada-quatro-domicilios-do-pais>. Acesso 28 abr. 2019.

LUCION, K.N; KNIJNIK, L. **O contrato** In Psicoterapia de orientação analítica, fundamentos teóricos e clínicos. EIZIRIK, C.L; AGUIAR, R.W; SCHESTASKY S.S. 3ª Ed. Artmed. Porto Alegre. 2015

MBATI, L.; MINNAAR, A. (2015). Guidelines towards the facilitation of interactive online learning programmes in higher education, *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 16(2), 272-287. Disponível em <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/2019/3269>. Acesso 27 set 2020

MOREIRA, L.M., ESTEVES, C.S. – *Psicologia.pt - o portal dos psicólogos*. 2012. **Revisitando a Teoria do setting terapêutico**. Disponível em http://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo.php?codigo=A0628 acesso 15 ago 2019.

PIETA M.A.M. *Psicoterapia pela internet: A relação terapêutica*. 2014. Tese para a obtenção do grau de Doutora em Psicologia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto de Psicologia. Porto Alegre. 2014.

PIETA, Maria Adélia Minghelli; GOMES, William B.. *Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável?*. *Psicol. cienc. prof.*, Brasília, v. 34, n. 1, p. 18-31, Mar. 2014. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932014000100003&lng

>. Acesso em 28 Out. 2020.

RODRIGUES, C.G., TAVARES M. A. *Psicoterapia online: demanda crescente e sugestões para regulamentação*; *Revista: Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 21, n. 4, p. 735-744, out./dez. 201. Disponível em <http://www.redalyc.org/html/2871/287145646010/>. Acesso em 09 jun 2019.

ROMANI, B. *Metade dos usuários já pagou por serviço online*. *O Estado de S. Paulo*. São Paulo. Economia, p. B17. 29 ago. 2019.

SAKAMOTO, Cleusa Kazue. *Clínica psicológica: o manejo do setting e o potencial criativo*. *Boletim. psicol*, São Paulo, v. 61, n. 135, p. 149-157, jul. 2011. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432011000200003&lng=pt&nr=iso. acessos em 19 ago. 2019.

SIEGMUND, G., et al. *Revista: Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 20, n. 3 p. 437-447, jul./set. 2015. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/307703608_Aspectos_eticos_das_intervencoes_psicologicas_online_no_Brasil_Situacao_atual_e_desafios. Acesso em 09 jun 2019.

SKYPE: *Sobre a Skype*. Disponível em <https://www.skype.com/pt-br/about/>. Acesso em 16 ago 2019

VAN DER MEIJ, H., VAN DER MEIJ, J., VOERMAN, T., & DUIPMANS, E.. (2018) Supporting motivation, task performance and retention in video tutorials for software training. *Educational Technology Research and Development*, 66(3), 597-614. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11423-017-9560-z>. Acesso em 25 set 2020.

WANG, C., Pan, R., WAN, X., TAN, Y., Xu, L., Ho, C. S., & Ho, R. C. (2020). Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in china. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5), Disponível em: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17051729>. Acesso 26

set 2020

WHATSAPP: **Sobre o whatsapp**. Disponível em: https://www.whatsapp.com/about/?lang=pt_br. acesso 16 ago 2019.

ZIMMERMAN, David E. **Fundamentos Psicanalíticos – uma abordagem didática**. Ed Artmed. Porto Alegre 1999.

ZIMMERMAN, David E. **Fundamentos Psicanalíticos – uma abordagem didática**. Porto Alegre: Artimed,1999.

CURRÍCULOS

* Graduada em Psicologia. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3077569300493415>

** Mestre em Engenharia. Graduado em Psicologia. Professor universitário. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8574900077477667>

*** Mestre em Psicologia e sociedade pela Universidade Estadual Paulista – *Campus Assis*. Professor dos cursos de Psicologia e Medicina no Centro Universitário Estácio de Sá de Ribeirão Preto. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2323652074418780>