

ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE: CONSIDERAÇÕES ÉTICAS NO SETTING TERAPÊUTICO, UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

ONLINE PSYCHOLOGICAL CARE: ETHICAL CONSIDERATIONS IN THERAPEUTIC SETTING, A SYSTEMATIC REVIEW

Rejane Comin **1**
Alice Maggi **2**
Sérgio Gustavo Litewka **3**

Resumo: Pretende-se, neste artigo, analisar as implicações éticas envolvidas no atendimento psicológico online, especialmente no que diz respeito ao setting terapêutico, levando em conta a relevância que os atendimentos online tiveram no contexto da pandemia de COVID-19. Para tanto, foi realizada uma revisão sistemática, com abordagem qualitativa e de caráter exploratório, através de busca avançada nos periódicos CAPES, tendo sido selecionados cinco estudos. Para sistematizar a forma de seleção dos artigos, utilizou-se o fluxograma PRISMA (Principais Itens para Relatar Revisões Sistemáticas e Meta-Análises) e para análise dos resultados, a análise de conteúdo de Bardin. Explorou-se aspectos referentes às intervenções, objetivos e resultados dos artigos selecionados, que ilustraram a forma como foram realizadas atividades da Psicologia com o auxílio da Tecnologia. Ficaram evidentes as preocupações quanto aos aspectos éticos que, embora já se debatesse há algum tempo, ainda não apresentava consenso pelos órgãos regulamentadores, bem como desconhecimento por alguns profissionais da área.

Palavras-chave: Atendimento Psicológico Online. Telepsicologia. Pandemia. Setting Terapêutico. Ética.

Abstract: The aim of this article is to analyze the ethical implications involved in online psychological care, especially with regard to the therapeutic setting, taking into account the relevance that online care had in the context of the COVID-19 pandemic. For that, a systematic review was carried out, with a qualitative and exploratory approach, through an advanced search in CAPES journals, having selected five studies. To systematize the way articles were selected, the PRISMA flowchart (Main Items for Reporting Systematic Reviews and Meta-Analyses) was used, and Bardin's content analysis was used to analyze the results. Aspects related to the interventions, objectives and results of the selected articles were explored, which illustrated how Psychology activities were carried out with the help of Technology. Concerns regarding the ethical aspects were evident, which, although it had been debated for some time, still did not present a consensus by Organs regulatory bodies, as well as lack of knowledge by some professionals in the area.

Keywords: Online Psychological Service. Telepsychology. Pandemic. Therapeutic Setting. Ethic.

- 1** Psicóloga (pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS) e Mestre em Psicologia (pela Universidade de Caxias do Sul – UCS). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8225150618532356>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-2440-8023>. E-mail: rejanecom@gmail.com
- 2** Psicóloga (pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS), Professora Dra. no Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Mestrado Profissional em Psicologia, Universidade de Caxias do Sul - UCS. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4865994583257050>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0255-9014>. E-mail: amaggi@ucs.br
- 3** Médico (pela Universidad de Medicina de Buenos Aires). Diretor Internacional do Instituto de Ética e Políticas de Saúde da Escola Miller de Medicina, Universidade de Miami. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4196-5998>. E-mail: slitewka@med.miami.edu

Introdução

Em março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou a situação de contaminação em decorrência do coronavírus (COVID-19) para estado de pandemia, devido ao alto índice de propagação e gravidade dos casos. O isolamento social foi a medida adotada pelas autoridades, no intuito de diminuir o risco de infecção, bem como evitar que os serviços de saúde entrassem em colapso, já que a capacidade de atendimento poderia ser insuficiente para dar conta da possível demanda (Miguel e Labiak, 2020). Se, por um lado, essas medidas se mostravam necessárias na tentativa de evitar a disseminação do vírus e, conseqüentemente, não sobrecarregar o sistema de saúde e evitar mortes, por outro repercutiu de maneira negativa na saúde mental da população, fragilizando ainda mais aqueles que já possuíam histórico de transtornos mentais, aumentando a necessidade e busca por atendimento psicológico (Soccol; Silveira, 2020; Malta *et al.*, 2020).

Dentre essas e tantas outras preocupações que a pandemia trouxe consigo, tal circunstância também colocou nossa sociedade numa crise sem precedentes para a atuação de muitos profissionais, inclusive os da área da Psicologia, já que a circulação das pessoas passou a ser restrita. Dessa forma, impedidos de atender presencialmente e com a regulamentação para atendimentos que se valessem do uso de ferramentas de Tecnologia da Informação e da Comunicação (TICs) em vias de aprimoramento, o Conselho Federal de Psicologia (CFP), em caráter de urgência, publicou a Resolução 04/2020, que permitia maior flexibilidade para os profissionais atenderem no formato online e forneceu orientações para que essa modalidade de atendimento fosse aplicada de forma ética e responsável (Silva; Santos; Souza; Silva; Damasceno, 2021).

Entretanto, há que se considerar que, até a pandemia da COVID-19, a maior parte dos profissionais da Psicologia não possuía preparo para atender no formato *online* e, de uma hora para outra, todos se viram forçados a oferecer este serviço em razão da situação sanitária mundial, sem contar o fato de que o próprio contexto aumentou a demanda de atendimento. Atendimentos *online* já eram bastante discutidos e estudados muito antes da pandemia, mas, se comparado a outros países, o Brasil andava de maneira mais lenta quanto à regularização dos atendimentos psicológicos nesse formato (Lopes; Martini-Costa, 2021), uma vez que a Resolução do CFP nº 011/2012 (CFP, 2012) autorizava somente a psicoterapia para fins de pesquisa (Siegmund; Janzen; Gomes; Gauer, 2015). Só em 2018, por meio de nova Resolução nº 011/2018 (CFP, 2018), o uso da telepsicologia foi ampliado, impondo menores restrições ao atendimento psicológico online (Silva; Sales; Dutra; Carnot; Barbosa, 2020), sendo essa a orientação vigente até o início da pandemia.

Com a realidade de uma pandemia acontecendo, o CFP se viu compelido a fazer as adequações necessárias, pois, enquanto a demanda por atendimento psicológico aumentava, também crescia a busca de profissionais por orientação técnica sobre como proceder quanto ao formato dos atendimentos e intervenções, a confidencialidade, sigilo e segurança dos dados e informações. É fato que pouco se sabia – e ainda não se sabe muito – acerca dos aspectos éticos e suas implicações na psicoterapia online, especialmente quando se trata de sua efetividade, dos impactos que tem na relação terapêutica e a influência desse novo setting, que já não é mais tão previsível, pois não depende somente do lugar em que o profissional se encontra, posto que o próprio paciente é personagem ativo no ambiente em que será realizado o atendimento.

Nesse contexto, o que se viu foram serviços de telemedicina e telepsicologia se organizando rapidamente, na tentativa de oferecer atendimentos, em especial, àqueles que se contaminavam pelo coronavírus, bem como para quem, de alguma forma, apresentava queixas físicas e/ou sofrimentos relacionados a COVID-19. Não foi diferente na Universidade de Caxias do Sul (UCS), no Estado do Rio Grande do Sul, onde em abril de 2020 inaugurava-se, junto ao Centro Clínico desta Universidade, o Centro de Saúde Digital, que foi estruturado para oferecer, exclusivamente, atendimentos remotos. Além da medicina, o serviço possibilitou também consultas com nutricionista, fisioterapeuta e psicólogo, este último em parceria com o Curso de Psicologia e com Mestrado Profissional em Psicologia da UCS, sendo que, até o momento, seis mestrandos já fizeram parte da equipe de profissionais.

O cuidado em oferecer rotinas e atendimentos de acordo com as recomendações e regulamentações do Ministério da Saúde e da OMS, foi pilar norteador deste serviço. Foi

implantada uma plataforma tecnológica, disponibilizada para a realização dos atendimentos, tendo sido desenvolvida pela BR HomMed Soluções em Saúde Digital e Telemedicina, dentro dos padrões exigidos pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) e pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), considerando a preocupação com a qualidade e a segurança oferecida aos pacientes nesse formato de atendimento. Preocupados especialmente com questões éticas que envolvem tal prática e ainda estavam (e estão) sendo compreendidas, uma das precauções que fora tomada é que, ao acessar a plataforma, o usuário tivesse acesso às informações de política de privacidade, termo de consentimento e termo de uso da plataforma. Assim, pretendia-se minimizar os riscos derivados das terapias virtuais garantindo a privacidade e riscos específicos, conforme orientam Stuart, Bandara e Levine (2019) em seus estudos sobre a psicologia da privacidade na era digital.

Considerando a realidade que foi se apresentando, este estudo propôs analisar as implicações éticas envolvidas no atendimento psicológico online, especialmente no que diz respeito ao setting terapêutico no contexto da pandemia, por meio da revisão sistemática de artigos, utilizando-se o fluxograma PRISMA (Principais Itens para Relatar Revisões Sistemáticas e Meta-Análises).

Metodologia

Para o presente estudo, foi realizada uma revisão sistemática, com abordagem qualitativa e de caráter exploratório, por meio de busca avançada nos periódicos CAPES, utilizando-se os descritores “psicoterapia online”, “ética”, “pandemia” e “covid-19”. A pesquisa foi refinada com a seleção de artigos publicados nos últimos 02 (dois) anos, de qualquer idioma e foram encontrados 18 (dezoito) estudos, sendo selecionados somente 04 (quatro) para esta revisão.

Em razão do pequeno número de artigos de interesse encontrados, se fez nova busca alterando o primeiro descritor para “atendimento psicológico online”, mantendo-se os demais descritores e o período de 02 (dois) anos para publicação dos artigos. A busca totalizou como resultado 29 (vinte e nove) estudos, porém foi encontrado somente 01 (um) com características que convergem para análise da presente pesquisa e diferente dos que já haviam se apresentado na busca feita anteriormente.

Os termos para busca dos artigos científicos foram selecionados de acordo com os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS/MeSH), porém as expressões “psicoterapia online” e “atendimento psicológico online” não constam como descritores, mas eram necessárias para este estudo. Para seleção dos artigos, utilizou-se como critério de conveniência estudos que abordassem atendimentos em Psicologia, independentemente da finalidade ou abordagem teórica e que tivessem sido realizados durante a pandemia de Covid-19. Para análise dos resultados, foi utilizada a análise de conteúdo de Bardin (Bardin, 1977).

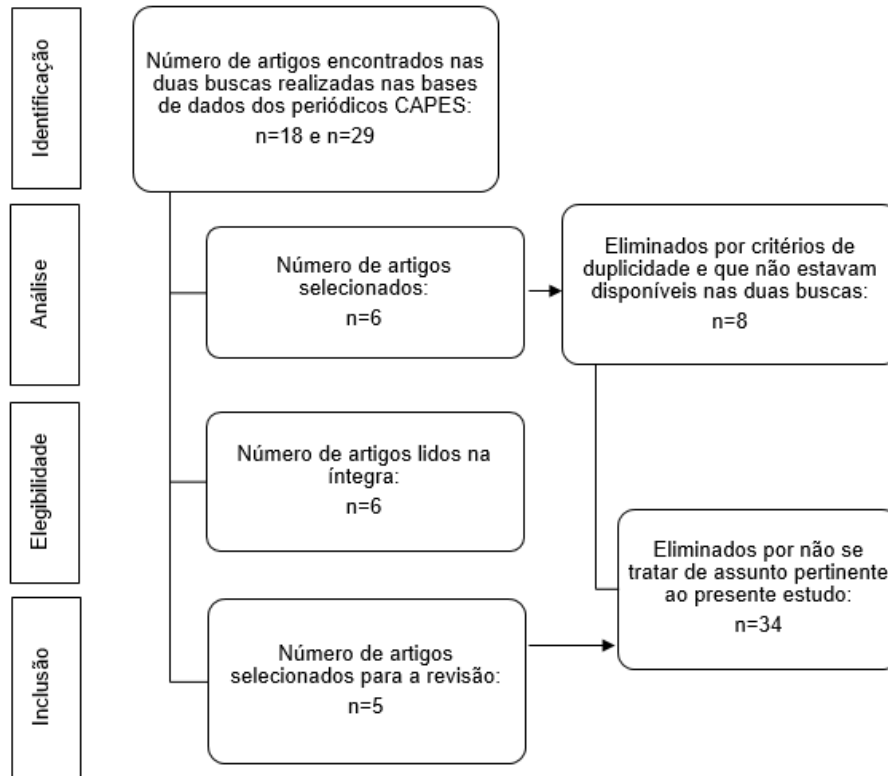
Resultados e Discussão

O objetivo deste estudo foi analisar as implicações éticas envolvidas no atendimento psicológico online, especialmente no que diz respeito ao setting terapêutico, por meio da análise de artigos pesquisados, levando em conta a relevância que os atendimentos online tiveram no contexto da pandemia de COVID-19. A última busca realizada nos periódicos CAPES, que foi base para esse estudo, se deu em 12 de junho de 2022 e, em razão do pequeno número de estudos encontrados, a seleção foi feita por meio de critério conveniência: artigos que tratassem de atendimentos psicológicos, não importando para quais fins ou abordagem teórica utilizada.

Posteriormente, foram analisadas as publicações encontradas na primeira busca (n=18), excluídos os artigos que o acesso não estava disponível (n=3) e aqueles que não tinham relação com atendimentos em Psicologia (n=10). Na segunda busca, que alterou um dos campos para realizar a pesquisa, analisou-se os artigos encontrados (n=29), sendo excluídos os estudos que já haviam sido encontrados e selecionados na primeira busca (n=3), os duplicados (n=2) e aqueles que não se tratava de atendimentos em Psicologia (n=24). Em seguida, foi realizada a leitura na íntegra dos artigos inicialmente selecionados (n=6), sendo que, após a análise final dos estudos, foram selecionados 5 artigos para a realização desta revisão sistemática. Com o objetivo de sistematizar a

forma de seleção dos artigos, utilizou-se como ferramenta o fluxograma PRISMA – Principais Itens para Relatar Revisões Sistemáticas e Meta-Análises (Moher *et al.*, 2015). As etapas desta seleção foram descritas no formato de um fluxograma (Figura 1).

Figura 1. Fluxograma PRISMA referente a seleção dos artigos que corresponde a amostra desse estudo



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Na Tabela 1 estão os 05 (cinco) artigos selecionados, com os aspectos que se pretendem explorar no presente estudo de forma categorizada.

Tabela 1. Resumo das características dos artigos selecionados

ESTUDO/AUTORES	INTERVENÇÃO	USO/OBJETIVO	RESULTADOS
Desafios colocados para a clínica psicanalítica (e seu futuro) no contexto da pandemia de COVID-19. Reflexões a partir de uma experiência clínica. Capolaude e Pereira, 2020.	O atendimento individual, online e gratuito; duração máxima de 3 meses; frequência dos atendimentos decidida entre o(a) solicitante e o(a) psicanalista, assim como a tecnologia a ser utilizada, ou seja, a plataforma.	Serviço de escuta online para os profissionais da saúde.	Essas novas condições constituem um desafio para psicanálise, mas também uma grandiosa oportunidade para que a disciplina criada por Freud renove seu encontro com seus próprios fundamentos.

<p>Psicologia em tempos de COVID-19: experiência de grupo terapêutico <i>on-line</i>. Sola e outros, 2021</p>	<p>Grupo Terapêutico Online, com frequência semanal e duração de 60 minutos. Em 2020, aconteceram 24 encontros.</p>	<p>Implementação de um grupo terapêutico online oferecido pela equipe de psicologia para pacientes de um serviço público ambulatorial (Hemocentro).</p>	<p>Foi possível estabelecer um relacionamento empático e colaborativo entre os membros do grupo, com confiança e empatia, que propiciaram o estabelecimento de profícuos laços terapêuticos.</p>
<p>Desafios da Avaliação Psicológica para a Prática diante da Atuação Profissional Mediada pela Tecnologia de Informação. Muniz e outros, 2021</p>	<p>Aprofundar a reflexão sobre as especificidades da área de Avaliação Psicológica, referente ao uso das TIDCs.</p>	<p>Refletir sobre os desafios para a prática da Avaliação Psicológica mediada pelas Tecnologias de Informação e Desenvolvimento da Comunicação (TIDCs).</p>	<p>Os serviços psicológicos por meio das TIDCs são imensamente utilizados, mas ainda pouco conhecidas as consequências, e esse é o grande desafio para a Psicologia e para a Avaliação Psicológica.</p>
<p>Psicoterapia online en tiempos de COVID-19: adaptación, beneficios, dificultades. Rodríguez-Ceberio, 2021</p>	<p>Estudo descritivo de corte transversal, por meio de distribuição online de inquéritos a 491 profissionais da saúde mental.</p>	<p>Investigar a adaptação dos profissionais da saúde mental frente aos atendimentos online.</p>	<p>De acordo com a maioria, destaca-se a boa adaptação ao uso da tecnologia, levando em consideração que os instrumentos fundamentais do atendimento são a escuta e a palavra. Essa boa adaptação ao espaço virtual, permite que essa modalidade tenha chegado para ficar como uma alternativa psicoterapêutica ao atendimento presencial, quando este não for possível.</p>
<p>Experiência de atendimento online a crianças e adolescentes em tempos de COVID-19. Aires e outras, 2021</p>	<p>Inicialmente, disponibilidade para conversas no WhatsApp, ligação ou SMS. Em seguida, sugestão de sessões online e com horário semanal. Em relação às crianças, proposta de orientação aos cuidadores, porém com posterior oferta de atendimento online para a própria criança.</p>	<p>Discussão acerca dos atendimentos online realizados por estudantes de Psicologia de uma universidade pública, orientadas pela Psicanálise, abordando aspectos que sustentam o dispositivo analítico frente à mudança na modalidade dos atendimentos.</p>	<p>Tal modalidade precede a crise sanitária que vivemos, e, a partir dela, torna-se imperativa. Entretanto, a atuação relatada neste estudo é uma experiência temporária, localizada e traz uma advertência: nem tudo é virtualizável.</p>

Fonte: elaborado pelos autores (2022).

É importante contextualizar que, no Brasil, as adequações do atendimento online em Psicologia, foram acontecendo em paralelo a crise sanitária, sendo que esse formato foi fundamental para a continuidade do tratamento para quem já o fazia e, com as orientações de isolamento, foi impedido de realizá-lo no formato presencial, como também para aqueles que, em razão de situações relacionadas a Covid-19, precisaram de atendimento na área da Psicologia. Destaca-se que, pouco antes da pandemia, em 2018, os atendimentos psicológicos online eram permitidos somente em caráter experimental, pois – de acordo com o CFP – era necessária melhor investigação acerca da efetividade dessas ferramentas para a Psicologia, mas, em especial, havia que se ampliar o entendimento, por meio de estudos, sobre as implicações técnicas e éticas que o uso das Tecnologias de Informação e da Comunicação (TIC's) trariam a prestação de serviços psicológicos. Todavia, em pouco tempo e com o cenário imposto pela pandemia, essas práticas foram alavancadas rapidamente, resultando em estudo e prática acontecendo simultaneamente (Zanini *et al.*, 2021).

Essa situação é percebida ao longo da análise dos artigos selecionados nesta revisão. No que diz respeito às intervenções, observa-se certa unanimidade quanto aos benefícios que essas tecnologias têm a oferecer para o bem-estar daqueles que acessam essas novas modalidades de oferta desses serviços. Entretanto, como aponta Kaplan e Litewka (2008), há que se reconhecer a necessidade de ampliar e aprofundar a avaliação acerca do uso dessas ferramentas, sempre levando em consideração os aspectos éticos e sociais que estão envolvidos, para que elas de fato sejam colaborativas para pacientes e profissionais, sem trazerem prejuízos causados por armadilhas comuns ao uso de tecnologia. Tal fato também é corroborado ao verificarmos que as intervenções de todos os estudos analisados foram organizadas diante da urgência que se estabeleceu em razão da pandemia da Covid-19, ou seja, ao mesmo tempo elas foram planejadas, executadas e avaliadas, sem que os profissionais tivessem embasamento teórico-prático anterior.

Além da importância de maior investigação, esse contexto também passa a indicar a necessidade de se incluir o ensino dessa modalidade nos cursos de graduação em Psicologia, tendo em vista a importância do profissional ter familiaridade com esse formato de atendimento, considerando que “seria possível e desejável certificar profissionais que pretendam atuar nessa área, por meio de um curso de capacitação ou de especialização em atendimentos psicológicos online” (Siegmond *et al.*, 2015). As particularidades que a psicoterapia online começa a apresentar, vão trazendo demandas que fogem ao conhecimento teórico-técnico apreendido por esses profissionais até então. Por isso, de acordo com os artigos analisados neste estudo e por meio das experiências empíricas provocadas pela pandemia e retratadas pelos profissionais até aqui, atenta-se para o fato de que o

Treinamento do profissional para o uso assertivo das tecnologias, bem como para o estabelecimento do contrato terapêutico no setting virtual tornam-se emergentes para que a psicoterapia aconteça e seja efetiva no contexto de atuação online. Nesse sentido, a necessidade de aprimoramento do profissional de psicologia referente ao trabalho clínico online, bem como a obrigatoriedade de abordar tal contexto de intervenção nos cursos de graduação e de pós-graduação em psicologia torna-se uma necessidade emergente (Bossi; Sehaparini, 2021)

Entre os desafios implicados no uso destes modelos de atenção psicológica, um aspecto que não deve ser descuidado é o da preservação da privacidade do paciente atendido. Isso porque muitas são as plataformas a serem utilizadas para tal comunicação (WhatsApp, Skype, entre outras) e, muito embora tais plataformas utilizem mecanismos de segurança para proteger da intrusão de hackers, o uso de computadores pessoais por parte dos psicólogos representa um risco, pois os mesmos podem não ter as salvaguardas adequadas para evitar o acesso de pessoas alheias ao vínculo terapêutico. Conforme Tantam (2006, p. 2) citado por Donnamaria e Terzis (2011) “em matéria de segurança e confidencialidade de comunicação, ter um hacker é provavelmente mais grave do que ter alguém a escutar do outro lado da porta”.

Em se tratando de questões éticas, esse aspecto é bastante relevante, pois a questão

da confidencialidade da comunicação no ambiente online ainda é uma preocupação, sendo necessário que se dê atenção e se estabeleçam as condições adequadas para que o atendimento seja preservado. “Esse cuidado é importante nos atendimentos individuais e se torna ainda mais delicado nos grupos. Trata-se do compromisso que o profissional deve ter de orientar seu paciente sobre a importância e os cuidados quanto à reserva no seu espaço físico” (Donnamaria; Terzis, 2011). Além desses desafios, Pieta (2014) destaca e acrescenta outras preocupações que emergem no atendimento psicológico online

Na psicoterapia online existem apreensões quanto à capacidade de os pacientes proverem sua real identidade, quanto à falta de segurança da Internet na privacidade e confidencialidade, quanto à fragilidade de se depender da tecnologia eletrônica e quanto à assistência de casos de emergência. Também causa preocupação a dificuldade de, na Internet, os terapeutas comunicarem mensagens precisas, manifestarem sentimentos, lidarem com diferenças culturais e resolverem pagamento de serviços (Pieta, 2014).

Para Donnamaria e Terzis (2011) “seja qual for a ferramenta de comunicação empregada, talvez o principal desafio frente a essa temática seja compreender as consequências da ‘presença incorpórea’, refletida na vivência”, aspecto que também é relevante, haja vista que a comunicação não-verbal fica limitada em intervenções que acontecem por meio das TIC’s. Parece natural que esse estranhamento acontecesse, mas não havendo escolha e sendo necessário esse formato de atendimento, o que se tornou possível foi a adaptação de novas formas de compreender o que é dito pelo paciente, sem a linguagem não verbal, mas por meio das sutilezas auditivas, visuais e das idiossincrasias próprias desse método que foi se impondo a nossa realidade.

Por isso, conforme relatado nas intervenções dos artigos selecionados para esse estudo, os mesmos mencionam abordagens tanto individuais quanto em grupo, cada qual com suas particularidades e que, na medida em que foram aplicadas, tornaram viável a tomada de decisão do profissional, a depender das características que os pacientes foram apresentando. Para Pieta (2014) “terapeutas tiveram que lidar com a experiência de encontrar o ponto de conforto e segurança técnica diante de um novo meio, sem perder a lisura dos procedimentos psicoterápicos que deve transcender e ao mesmo tempo se adequar aos diferentes meios”.

Quanto ao uso/objetivo são sublinhadas as diversidades dos serviços que adotaram tal modalidade no âmbito ambulatorial, o que desconstrói, de certa forma, a ideia de que as TIC’s favorecem somente os atendimentos na modalidade clínica e individual, sendo observado nos estudos analisados atendimentos em grupo e, até mesmo, avaliação psicológica. É importante que se destaque a possibilidade de outros formatos de atendimento psicológico online, com incentivo a pesquisas que investiguem a viabilidade dessas novas formas de intervenções, tendo em vista a preocupação de que se privilegie somente as psicoterapias individuais, incorrendo no risco de que outras práticas deixem de ser oferecidas, em razão da dificuldade de adaptar a técnica ao uso das ferramentas de tecnologia.

As críticas dirigidas ao modelo individualizante continuam pertinentes, principalmente num momento em que a Psicologia, diante do isolamento social pela covid-19, vê prejudicadas várias de suas práticas (comunitárias, atenção a grupos marginalizados e instituições diversas), o que parece privilegiar a modalidade da clínica individual. A interrupção dessas práticas sociais provavelmente retira o trabalho de muitos psicólogos, impelindo-os a oferecer, como forma de subsistência, serviços psicológicos clínicos, por meio das TIC (Araújo *et al.*, 2020).

Mesmo que o atendimento individual pareça ter tido uma melhor adaptação ao formato online, não se pode desconsiderar a transformação que aconteceu no setting terapêutico. Para além dos ajustes impostos pela necessidade do uso da tecnologia, ainda exigiu que os profissionais

se adequassem ao fato de não terem mais controle sobre o espaço do atendimento, situação apontada nos artigos selecionados para este estudo. O protocolo de saúde que fez do isolamento necessário, obrigou que psicólogos atendessem em suas próprias casas, na maioria das vezes em espaços compartilhados com outros familiares, sem a garantia de uma boa conexão de internet para a realização dos atendimentos.

Da mesma forma aconteceu com os pacientes, isolados dentro de suas residências, precisavam se organizar nos horários em que poderiam participar do atendimento sem tanta interferência e em locais onde a presença de familiares não comprometesse o que seria falado. Também não se pode deixar de mencionar o atendimento psicológico oferecido às crianças durante esse tempo de isolamento, pois elas precisaram ser auxiliadas pelos pais e responsáveis, o que, inevitavelmente, traz impactos no processo terapêutico.

Na passagem repentina para os atendimentos online, pacientes tiveram que se contentar com locais muito pouco acolhedores para suas sessões, como carros na garagem ou quartos de dispensa, no intuito de reencontrar a “estrita intimidade a dois” que o ambiente físico do atendimento presencial proporcionava. Ainda assim, muitos se viram impossibilitados de seguir seus tratamentos, justamente por não encontrarem em suas casas a confiança necessária na privacidade inviolada característica da situação anterior. Essa é uma realidade ainda mais dramática no atendimento a sujeitos de camadas em situação de precariedade social ou de pobreza extrema (Verztman; Romão-Dias, 2020).

Apesar das particularidades envolvidas em cada modalidade que atendimentos psicológicos podem ser oferecidos e, conseqüentemente, suas necessidades de adaptações para o formato online, as intervenções de grupo ou com enfoque em processos de avaliação também foram possíveis, conforme observado nos artigos analisados. Em estudo muito anterior à pandemia, Spaccaquerche (2005) já havia constatado bons resultados ao desenvolver trabalhos via internet no campo da orientação profissional, percebendo ser possível ter desfechos proveitosos e eficientes. Com relação a esse formato de atendimento, o que também se pode considerar, conforme Fortim e Cosentino (2007), é que pelo fato de uma orientação, ou até mesmo avaliação psicológica, não requerer uma aliança terapêutica fortalecida, já que tais atendimentos têm por objetivo um trabalho direcionado a uma demanda específica, o formato online acaba por não apresentar tantos riscos ou influências em seu resultado.

Por outro lado, embora se esperasse que a relação terapêutica diferisse significativamente do formato presencial para o online, Pieta e Gomes (2014) apontam que não se tem percebido diferenças significativas entre a relação paciente-terapeuta resultante das terapias online e as encontradas nas tradicionais. No mesmo sentido, Prado e Meyer (2006) indicam que a relação terapêutica se estabelece, como também se mantém nos atendimentos online, afirmando que “é possível estabelecer um clima produtivo entre terapeutas e clientes. Sendo a relação terapêutica um aspecto central da psicoterapia, a possibilidade de essa estabelecer-se via Internet indica que é possível existir psicoterapia por tal via”.

Importa destacar que as preocupações éticas que surgem em todas as modalidades de atendimento psicológico que passaram a utilizar das TIC's, se assemelham, porém, com o que se tem encontrado na produção de novas investigações sobre o tema. Nesse momento em especial, muito material empírico tem sido produzido e começa a ficar à disposição dos pesquisadores, permitindo que tais questões possam ser mais bem avaliadas, compreendidas e verificadas, auxiliando para que as barreiras impostas pelas limitações das diretrizes e regulamentações sejam superadas, bem como as dúvidas sobre o manejo e a técnica sejam debatidas, possibilitando que se encontrem alternativas mais adequadas para esse formato de atendimento.

Finalmente em relação aos resultados, são ponderados os impactos identificados, pois, de modo geral, todos os artigos analisados trouxeram apontamentos positivos e repercussões relevantes, permitindo que se compreenda de forma satisfatória a adaptação dos atendimentos psicológicos para o formato online, ainda que com algumas ressalvas. Embora destaque-se que

“nem tudo é virtualizável”, a maioria das considerações encontradas é de que há efetividade nos atendimentos via internet, com resultados muito similares aos encontrados no formato presencial, possibilitando compreender a modalidade online sem maiores prejuízos para o paciente. Segundo Pieta e Gomes (2014), ao pensarmos sobre os principais eixos que direcionam o trabalho psicológico, dividindo-os entre aliança terapêutica, objetivos da demanda e vínculo estabelecido, o que se encontram são resultados significativos, sem diferenças consideráveis se comparados com o atendimento tradicional. Consonante a isso, um estudo realizado ainda antes da pandemia, por Machado, Feijó e Serralta (2021) concluiu que

os resultados sugerem que a psicoterapia online promove um processo dinâmico em muitos aspectos muito semelhante ao processo de intervenção presencial. Portanto, essa abordagem aparentemente é uma alternativa segura à psicoterapia presencial quando os pacientes não têm acesso à terapia de outra forma, estão morando em outros lugares e desejam um terapeuta de sua origem cultural, entre outras situações ou condições clínicas (Feijó; Serralta, 2021).

Para todas as considerações realizadas, a dimensão ética deve ser respeitada. De acordo com Childress (2000) em seu estudo sobre as intervenções psicoterapêuticas online, especificando o uso do texto para além do encontro face a face, sugere que as mesmas regras sejam seguidas. Cherry (2012) acrescenta as questões legais a serem contempladas na psicoterapia online junto àquelas éticas e de segurança, sendo importante que se esclareça junto ao paciente quais são os riscos, como também os limites que essa modalidade de atendimento apresenta, não esquecendo da prévia combinação para que se definam os recursos tecnológicos necessários, tanto para o terapeuta quanto para o paciente, para que o atendimento seja possível.

Frente a tal situação, não se pode deixar de dar evidência a necessidade de que também se ajuste, de forma antecipada, as alternativas que serão usadas em caso de falhas na comunicação eletrônica e como será o manejo em situações de crise ou urgência. Sobre a familiaridade do profissional com o recurso selecionado para ser utilizado no atendimento, Pieta e Gomes (2014, p.26) sinalizam que “a competência do terapeuta quanto à tecnologia utilizada é fundamental, [...] incluindo treino e supervisão. Ela habilita o profissional a lidar com dificuldades e falhas na tecnologia bem como a prover instruções ao paciente para seu uso apropriado”.

Midkiff e Joseph Wyatt (2008) examinaram a terapia online em relação àquela convencional, face a face. Denominaram etherapy definindo suas fortalezas e fragilidades, embora muitas sejam as formas de nomear esse formato de atendimento, como citado a seguir: “E-Psychology, Telepsychology, Online Therapy, Online Counselling, Web-based interventions, Internet interventions, Computerized Cognitive Behaviour Therapy, E-Therapy, e Mediated Services” (Siegmond *et al.*, 2015). Os primeiros autores incluíram como questões éticas especiais as fronteiras de competência, as bases científicas, a ausência de contato físico e a confidencialidade, entre outras. Finalmente, recomendaram a orientação legal profissional, própria de cada local onde o psicólogo oferece seu trabalho, pois a “legislação profissional e códigos de ética variam entre os países, de acordo com suas tradições culturais e jurídicas, e em um mesmo país, conforme a jurisdição de diferentes corporações profissionais” (Siegmond *et al.*, 2015), sendo necessário que se respeite a singularidade da orientação de cada local.

Referente a isso, um recurso que se coloca como estratégia importante para minimizar possíveis problemas que advenham de questões legais, independentemente do local em que o atendimento online aconteça, são os termos de consentimento informado, documento que pode orientar psicólogos e pacientes, no intuito de ambos se comprometerem com a tarefa de proteger a terapia online. Para Russel (2020) e Lustgarten *et al.* (2020 *apud* Cruz; Labiak, 2021, p. 211):

O consentimento informado é um documento necessário de ser assinado pelos clientes da psicoterapia online, destinado a conscientizá-los acerca das suscetibilidades próprias desse tipo de atendimento, contendo informações sobre os procedimentos do processo via TIC's, vantagens e

desvantagens, o que pode ser esperado em termos de ajuda e alternativas de salvaguardar contra os riscos eventuais. Não que isso exima a responsabilidade dos psicólogos na tutela dos dados de seus clientes e na manutenção da privacidade e segurança dos dispositivos utilizados, mas que faça parte de uma conduta ética com a finalidade de promover a transparência da prestação de serviços psicológicos.

Siegmund e outros (2015) apontam ainda que “estamos em um momento em que Psicologia e Tecnologia podem interagir em um esforço conjunto e colaborativo para o aprimoramento de ambas as áreas”, o que sugere que, se estiver atenta às possibilidades que o momento atual impôs, a Psicologia poderá se beneficiar, fazendo desses recursos de tecnologia grandes aliados à prática convencional. Assim como a internet colabora com a inclusão digital, tornando mais fácil aos usuários o acesso à informação, também a Psicologia ganha contornos de acessibilidade, especialmente para aquelas pessoas que, por algum motivo, não tinham oportunidade de receber atendimento psicológico presencial, bem como as próprias teorias ganham possibilidades para se renovarem e reverem seu método. Ainda que este entrecruzamento da Psicologia com a Tecnologia traga expectativas promissoras, um apontamento feito por Spaccaquerche (2005) e que merece ser levado em consideração, é o fato de que tudo no mundo virtual é muito dinâmico e muda com frequência, sendo necessário maior cuidado e atenção com todo processo que se estabelece.

Considerações Finais

A pandemia da Covid-19 trouxe consigo grandes desafios para todas as profissões, inclusive para a Psicologia que, diante de um cenário em que a demanda aumentava consideravelmente, os profissionais se viam impedidos de atender em razão dos protocolos de saúde. Entretanto, ao mesmo tempo que dificuldades se apresentaram, essa situação trouxe a oportunidade de um avanço considerável naquilo que hoje já não parece mais ser possível ser descartado, o atendimento online. A partir da revisão sistemática realizada para este estudo, bem como na análise e discussão dos resultados, fica evidente as preocupações quanto aos aspectos éticos relacionados a essa modalidade que, embora já se debatesse há algum tempo, ainda não apresentava consenso pelos órgãos regulamentadores, bem como grande desconhecimento por boa parte dos profissionais da área.

As intervenções foram sendo propostas na medida em que adaptações iam acontecendo, bem como se percebeu diversidade no uso e objetivo para qual o formato online foi sendo oferecido. De acordo com esta revisão, os resultados das intervenções têm se mostrado promissores, todavia, é consenso as preocupações quanto às implicações éticas que estão envolvidas nessa modalidade de atendimento, sejam por questões do setting, do uso da tecnologia tanto pelos profissionais, quanto pelos pacientes ou o próprio risco iminente da insegurança dos dados, quando se utiliza uma ferramenta mediadas pelas TIC's.

Esse estudo encontrou limitações quanto a busca de artigos que abordassem tais experiências, como também escasso material científico sobre atendimentos online publicados no Brasil, haja vista que cada lugar tem suas diferenças e peculiaridades, sendo importante compreender aspectos específicos tanto da legislação, quanto do manejo técnico, para analisar os impactos possíveis. O que se verificou nesse estudo, é que ainda é eminente a necessidade de mais investigações sobre os resultados dessa “nova” prática, o que possibilitará maiores oportunidades de oferta de orientação e qualificação específica para quem adotar esse formato de atendimento.

Por fim, é importante destacar a relevância de que novas pesquisas continuem sendo publicadas, mesmo após o fim do período da pandemia, com o objetivo de que se verifiquem situações éticas que talvez ainda nem tenham sido consideradas. Com isso, os profissionais ficarão mais seguros, com a chance de acessar orientações fidedignas quanto ao trabalho online, garantindo uma prática ética e que oportunize resultados confiáveis, com a possibilidade de acompanhar a evolução do trabalho e, conseqüentemente, os próprios pacientes se beneficiarão, tendo em vista a possibilidade da diversidade de oferta de modalidades no campo da Psicologia, não se restringindo somente ao atendimento clínico individual.

Referências

ARAÚJO, José Newton G.; MONTEIRO, Rodrigo P.; FONSECA, João César F.; VIEIRA, Carlos Eduardo C.; COSTA, Rafael S. M. A tecnologia e a atividade dos psicólogos e psicólogas em tempos da pandemia de Covid-19: desafios e apontamentos. **Psicologia em Revista**. v. 26, n. 3, 2020. DOI: <https://doi.org/10.5752/P.1678-9563.2020v26n3p1101-1120>.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

BOSSI, Tatielle J.; SEHAPARINI, Indianara. Desafios na transição dos atendimentos psicoterápicos presenciais para online na pandemia de COVID-19: revisão sistemática. **Revista Brasileira de Psicoterapia**, v. 23, n. 1, p. 157-165, 2021.

CHERRY, Kendra. **Online Therapy: Security, Ethics, and Legal Issues**. Part of: working with a therapist guide. 2023. Disponível em: <https://www.verywellmind.com/online-therapy-ethics-2795227>. Acesso em: 15 ago. 2022.

CHILDRESS, Craig A. Ethical issues in providing online psychotherapeutic interventions. **J Med Internet Res**. v. 2, n. 1, Jan-Mar 2000. DOI: 10.2196/jmir.2.1.e5.

DONNAMARIA, Carla P.; TERZIS, Antonios. Experimentando o dispositivo terapêutico de grupo via internet: primeiras considerações de manejo e desafios éticos. **Revista da SPAGESP - Sociedade de Psicoterapias Analíticas Grupais do Estado de São Paulo**, v. 12, n. 2, p. 17-26, Jul-Dez 2011.

FORTIM, Ivelise; COSENTINO, Leonardo Antônio M. Serviço de orientação via e-mail: novas considerações. **Revista Psicologia Ciência e Profissão**, n. 27, mar 2007, DOI: <https://doi.org/10.1590/S1414-98932007000100014>.

KAPLAN, Bonnie; LITEWKA, Sérgio. Ethical Challenges of Telemedicine and Telehealth. **Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics**, v. 17, n. 4, p. 401-416, 2008. DOI:10.1017/S0963180108080535

KNOP, Marcelo Ferreira T. Exclusão digital, diferenças no acesso e uso de tecnologias de informação e comunicação: questões conceituais, metodológicas e empíricas. **Caderno Eletrônico de Ciências Sociais: Cadecs**, v. 5, n. 2, p. 39-58, 2017. DOI: 10.24305/cadecs.v5i2.2017.19437.

LOPES, Angélica P.; MARTINY-COSTA, Camila. Atendimento e Supervisão Psicoterápica Online. In: GORAYEB R.; MIYAZAKI, M.C.; TEODORO, M. (Orgs.), **PROPSICO - Programa de Atualização em Psicologia Clínica e Saúde: Ciclo 5**. Sociedade Brasileira de Psicologia. Vol. 3. Porto Alegre: Artmed Panamericana, Sistema de Educação Continuada a Distância, 2021. p. 9-48.

MACHADO, Letícia F.; FEIJÓ, Luan P.; SERRALTA, Fernanda B. Prática de psicoterapia online por terapeutas psicodinâmicos. **Psico**, Porto Alegre, v. 51, n. 3, p. 1-11, jul.-set. 2020. e-ISSN: 1980-8623 | ISSN-L: 0103-5371. DOI: [org/10.15448/1980-8623.2020.3.36529](https://doi.org/10.15448/1980-8623.2020.3.36529).

MALTA, Débora C. e colaboradores. **Distanciamento social, sentimento de tristeza e estilos de vida da população brasileira durante a pandemia de COVID-19**. Saúde debate 44 (spe4), Dez 2020. <https://doi.org/10.1590/0103-11042020E411>

MIDKIFF, Donna; JOSEPH WYATT, J. Ethical Issues in the Provision of Online Mental Health Services (Etherapy). **Journal of Technology in Human Services**, v.26, n. 2-4, p. 310-332, 2008. DOI: 10.1080/15228830802096994

MOHER, David e colaboradores. Principais itens para relatar Revisões sistemáticas e Meta-análises:

A recomendação PRISMA. **Epidemiol. Serv. Saúde**, Brasília, v. 24, n. 2, abr-jun 2015. DOI: 10.5123/S1679-49742015000200017.

PIETA, Maria Adélia M. **Psicoterapia pela Internet: A relação terapêutica**. 2014. Tese (Doutorado em Psicologia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

PIETA, Maria Adélia M.; GOMES, William. Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável. **Psicologia: Ciência e Profissão**. v. 34, n. 1, p. 18-31, 2014.

PRADO, Oliver Z.; MEYER, Sônia B. Avaliação da relação terapêutica na terapia assíncrona via internet. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 11, n. 2, p. 247-257, mai./ago. 2006.

SIEGMUND, Gerson; JANZEN, Marcos R.; GOMES, William B.; GAUER, Gustavo. Aspectos Éticos das Intervenções Psicológicas On-Line no Brasil: Situação Atual e Desafios. **Psicologia em Estudo**, v. 20, n. 3, p. 437-447, 2015. DOI: <https://doi.org/10.4025/psicolestud.v20i3.28478>.

SILVA, Milena O.; SANTOS, Adrielle D.; SOUZA, Victor N.; SILVA, Erika S.; DAMASCENO, Rodrigo O. Avaliação e atendimento psicológico na pandemia Covid-19 no Brasil: uma revisão sistemática. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 12, 2021. ISSN: 2525-3409 | DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i12.20435>

SOCOL, Keity L. S.; SILVEIRA, Andressa. Impactos do distanciamento social na saúde mental: estratégias para a prevenção do suicídio. **J. nurs. health**. v.10, n.esp, 2020.

SPACCAQUERCHE, Maria E. Orientação profissional online: uma experiência em processo. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, v. 6, n. 1, p. 63 – 74, 2005.

STUART, Avelle; BANDARA, Arosha K.; LEVINE, Mark. The psychology of privacy in the digital age. **Soc Personal Psychol Compass**. v.13, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1111/spc3.1250714>.

VERTZMANN, Julio; ROMÃO-DIAS, Daniela. Catástrofe, luto e esperança: o trabalho psicanalítico na pandemia de COVID-19. **Revista Latinoamericana de Psicopatologia Fundamental**, v. 23, n. 2, Abr-Jun 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/1415-4714.2020v23n2p269.7>.

ZANINI, Daniela S.; REPPOLD, Caroline T.; FAIAD, Cristiane. Do lápis e papel à modalidade remota: considerações sobre a avaliação psicológica em tempos de pandemia. In: OLIVEIRA, Katia L.; MUNIZ, Monalisa; LIMA, Thatiana H.; ZANINI, Daniela S.; SANTOS, Acácia A. A. dos. (Orgs.). **Formação e estratégias de ensino em Avaliação Psicológica**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2021.

Recebido em 25 de julho de 2023

Aceito em 15 de setembro de 2023