PSICOTERAPIA ONLINE: FORMAS DE ATENDIMENTO, VANTAGENS E DESVANTAGENS EM TEMPOS DE COVID-19- REFLEXÕES PARA DOCENTES E DISCENTES DE PSICOLOGIA

ONLINE PSYCHOTHERAPY: METHODS OF SERVICE, ADVANTAGES AND DISADVANTAGES IN THE TIME OF COVID-19- REFLECTIONS FOR PSYCHOLOGY TEACHERS AND STUDENTS

PSICOTERAPIA EN LÍNEA: MÉTODOS DE SERVICIO, VENTAJAS Y DESVENTAJAS EN TIEMPOS DE COVID-19- REFLEXIONES PARA DOCENTES Y ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA

Ana Lucia Guimarães (UNISUAM RJ , FAETEC RJ - profanaluciaguimarães@gmail.com)

***Eixo Temático* 8.**
Subgrupo 8.2

Resumo:

Esse trabalho, parte de um escopo maior de trabalho de conclusão de curso em Psicologia, e busca apresentar como se caracteriza o atendimento psicológico online e quais são as formas de atendimento dessa modalidade na atuação do psicólogo com seus clientes, na tentativa de esclarecer essa prática para docentes e discentes de Psicologia. Debatemos aqui duas importantes formas desse modelo de atendimento: o uso e busca de plataformas virtuais que realizam esse atendimento e o atendimento do psicólogo que busca através de uma tecnologia digital ou aplicativo disponibilizar a consulta para seus clientes. Nesse sentido, está fundamentado em pesquisas na internet, sobretudo em artigos científicos, reportagens mais atuais, configurando uma revisão bibliográfica, buscando um delineamento qualitativo e documental, com objetivo de procurar compreender a orientação e atendimento psicológico on-line, a partir das diretrizes legais, com foco nas vantagens e desvantagens para os clientes desse tipo de atendimento. Ainda buscamos o conhecimento de cinco plataformas digitais que realizam hoje esse tipo de atendimento. A pesquisa foi realizada nas bases de dados LILACS, BVS, SciELO, Psycinfo, buscando-se artigos em português, inglês e espanhol, publicados entre entre 2000 e 2020, usando os descritores: psicologia online, psicoterapia online, atendimento psicológico online.

***Palavras-chave**: Psicoterapia online, aliança e vínculo terapêuticos, atendimento online, COVID-19.*

Abstract:

This work, part of a larger scope of work for the conclusion of a course in Psychology, and seeks to present how online psychological care is characterized and what are the forms of service of this modality in the psychologist's work with his clients, in an attempt to clarify this practice. for Psychology teachers and students. We discuss here two important forms of this service model: the use and search of virtual platforms that perform this service and the service of the psychologist who seeks through a digital technology or application to make the consultation available to his clients. In this sense, it is based on internet research, especially on scientific articles, more current reports, configuring a bibliographic review, seeking a qualitative and documentary design, with the objective of seeking to understand online psychological counseling and care, based on legal guidelines, focusing on the advantages and disadvantages for customers of this type of service. We are still looking for knowledge of five digital platforms that currently perform this type of service. The research was carried out in the LILACS, BVS, SciELO, Psycinfo databases, looking for articles in Portuguese, English and Spanish, published between 2000 and 2020, using the descriptors: online psychology, online psychotherapy, online psychological care.

***Keywords**: Online psychotherapy, therapeutic alliance and bond, online service, COVID-19.*

Resumen:

Esse trabalho, parte de un escopo mayor de trabalho de conclusão de curso em Psicologia, e busca apresentar como se caracteriza o atendimento psicológico online e quais são as formas de atendimento dessa modalidade na atuação do psicólogo com seus clientes, na tentativa de esclarecer essa prática para docentes y discentes de Psicologia. Debatemos aqui duas importantes formas desse modelo de atendimento: o uso e busca de plataformas virtuais que realizam esse atendimento e o atendimento do psicologo que busca através de uma tecnologia digital ou aplicativo disponibilizar a consulta para seus clientes. Nesse, está fundamentado en pesquisas na internet, sobretudo em artigos cientifics, reportagens mais atuais, configurando uma revisão bibliográfica, looking um delineamento qualitativo e documental, com objetivo of procurar comprendr a orientação e atendimento psicológico on-line, a partir das diretrizes legais , com foco nas vantagens y desvantagens para os clientes desse tipo de atendimento. Ainda buscamos o conhecimento de cinco plataformas digitais que realizan hoje esse tipo de atendimento. A pesquisa foi realizada nas bases de dados LILACS, BVS, SciELO, Psycinfo, buscando-se artigos em português, inglês e espanhol, publicados entre entre 2000 e 2020, usando os descritores: psicologia online, psicoterapia online, atendimento psicologico online.

Palabras clave: *Psicoterapia en línea, alianza y vínculo terapéutico, servicio en línea, COVID-19.*

1. Introdução

Em estudos organizados pela APA- Associação Americana de Psicologia (2020) encontramos nas orientações da OMS - Organização Mundial de Saúde que estar saudável deve ser compreendido como um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não somente ausência de doenças ou enfermidades (OMS, 2020). A Pandemia mundial trazida pela COVID-19, também chamado popularmente de CORONA Vírus, uma doença que tem alto índice de letalidade e também alto poder de contágio. De acordo com Lima (2020) o Coronavírus é considerado um vírus de caráter zoonótico, isto é, um RNA da família *Coronaviridae*, que causam infecções respiratórias e há uma amplitude muito grande de seus sintomas e consequências.

Segundo Lima (2020), a doença pode variar de um simples resfriado até uma pneumonia grave. Ainda em seus estudos, avalia que pessoas com COVID-19 têm apresentado sinais e sintomas desde problemas respiratórios leves a febres mais persistentes, em média de 5 a 6 dias após a infecção, que acontece de pessoa para pessoa via gotículas de saliva, que podem estar em superfícies, e no ar quando o contaminado tosse, ou fala exalando essas gotículas. Essa doença apresentou-se como uma epidemia inicialmente, ao fim de 1999 em Wuhan, na China e logo expandiu-se pelo mundo, ganhando a característica de Pandemia.

As autoridades de saúde mundial e a OMS (2020) orientam que como ainda não temos tratamento adequado com medicamentos eficazes e uma vacina que atenda a contenção do vírus, que as pessoas usem máscaras, e lavem as mãos com sabão, ou passem álcool em gel 70, ao tocar em diferentes superfícies, ou apertarem as mãos em comprimentos sociais. Além disso, a maior forma de prevenção e não disseminação do vírus, segundo essas autoridades, é mesmo o isolamento social. Isto é, pedir as pessoas que evitem sair de casa se não for extremamente necessário. Que todos possam ficar em casa, promovendo o chamado confinamento social.

Assim, em tempos de Pandemia e confinamento social, toda sociedade mundial, pergunta-se como pode manter sua saúde mental em um contexto em que a ansiedade, o pânico, a depressão e a falta de esperança para um futuro próspero se tornam uma presença forte e diária, conforme encontramos no documento já referido aqui da APA (2020) nos apresenta como preocupações fundamentais deste contexto social. Dessa forma, aqueles que já cuidavam de sua

saúde mental com seus terapeutas, assombram-se por ter que ficar forçadamente em casa, pela preservação de sua vida, por conta de um vírus extremamente letal, cujo conhecimento e combate científico ainda são muito insipientes e não eficazes. Outras tantas que nunca fizeram atendimento psicológico também vão se ver apresentando demandas diferenciadas.

As pessoas que já faziam terapia e tantas outras que começam a perceber a necessidade de fazê-lo, indagam-se como tratarem-se sem sair de casa, nesse contexto de Pandemia. É no bojo desse contexto, que nos perguntamos por que não conhecer, aprofundar e divulgar que existe uma nova forma de trabalho para as demandas nas condições referidas acima: o atendimento psicológico online, que já vem apresentando êxito em países como Canadá, Austrália, Reino Unido e EUA, conforme vimos em estudos de Pieta & Gomes (2014).

Para Magalhães et al. (2019), vemos que o sucesso de um processo terapêutico não se refere diretamente ao instrumento tecnológico que media os atendimentos e sim à forma hábil e disponível com que o terapeuta aborda seu cliente. Pieta (2014) em seus estudos demonstra que uma variedade de tipos de psicoterapias vem sendo realizadas na modalidade online, com diferentes abordagens terapêuticas, tais como psicodinâmica, narrativa, cognitivo-comportamental, comportamental e terapia centrada no cliente.

Nesse sentido, indagamos, como pode se estabelecer o vínculo e a aliança terapêuticos em atendimento online, como podemos construir um ambiente terapêutico online que garanta o sucesso da terapia, uma vez que presencialmente, o terapeuta em sua sala de atendimento pode ter os recursos necessários, como testes, objetos, música, entre outros que conforme nos mostra Castonguay et al. (2010) existe uma lista de recomendações para evitar um atendimento incompleto. Ele nos mostra que a primeira delas é a construção e desenvolvimento da relação terapêutica, com cuidados de monitoração da mudança, zelando pelo avanço em psicoterapia, no sentido de manter uma comunicação empática com o cliente. Outra recomendação, feita pelo autor, refere-se a usar as técnicas apropriadamente, incluindo as intervenções.

Também deve se considerar o ambiente em que ocorre a terapia e os possíveis materiais utilizados no processo para o favorecimento do processo de terapia. Assim, podemos pensar quais as diferenças principais entre o ambiente físico de atendimento e ambiente online.

2. Metodologia

Esse trabalho foi desenvolvido a partir de uma revisão bibliográfica e análise documental de sites e reportagens na internet que apresentam propostas de atendimento psicológico online e de base jurídica que respaldam esse atendimento.

Sobre a importância da pesquisa bibliográfica, encontramos em Gil (2019), que esta consiste em trabalhar com material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Sobre o trabalho com análise documental, também no mesmo autor, vemos destacado que o conceito de documento é amplo e consiste em qualquer objeto que comprove algum fato ou acontecimento. Além disso, para ele, a pesquisa documental volta-se para documentos que podem ter finalidades diversas.

Foram consultados artigos científicos das bases de dados LILACS, BVS, SciELO, Psycinfo, sendo tanto em português, inglês e espanhol, publicados entre 2000 e 2019.

Foram selecionados vinte e dois textos acadêmicos por estarem relacionados diretamente com o que estamos estudando, quatro reportagens mais atuais sobre a psicoterapia em tempos de Pandemia, e as importantes Resoluções que definem o trabalho online do psicólogo. Os critérios

de inclusão e exclusão de textos para este propósito voltam-se para o foco que estamos diretamente querendo abordar: psicoterapia online, a legalidade do atendimento, vantagens e desvantagens, e suas formas de funcionamento, bem como a sua validade em tempos de COVID-A19. Como é um assunto ainda muito recente, decidimos mapear um recorte de 19 anos para nossa busca bibliográfica, assim percebemos a escassez de material logo nos primeiros anos da busca porque é uma temática que se configurou mesmo com a ênfase das tecnologias digitais de comunicação, sobretudo a partir da última década para a atualidade.

Na análise dos artigos selecionados constatou-se que foram elaborados por pesquisadores da área de Psicologia. Quanto ao ano de publicação são de entre 2000 a 2020. Dos 22 artigos, dezessete são em português e três em inglês. Quanto às características relativas aos tipos de estudo, os autores utilizam pesquisa qualitativa, aquela que trabalha com o material subjetivo em suas descobertas. A leitura análise das publicações selecionadas permitiu mapeamento das temáticas relacionadas a seguir: atendimento psicológico online síncrono, plataformas de atendimento de psicologia online a questão da legalidade da terapia online, análise das vantagens e desvantagens do atendimento psicológico online além da importância que a mesma tem alcançado em tempos de COVID-19.

Os sites com plataformas de atendimento psicoterápico online consultados, com o intuito de entender como funcionaria e se apresentaria para o cliente em potencial, foram cinco que apresentavam esses serviços de atendimento psicológico online a partir de plataformas virtuais particulares. Eles foram escolhidos após leitura da reportagem da veja saúde de 27 de agosto de 2019, que abordava a expansão do atendimento da terapia online e, fazia referência aos mesmos. São eles: Telavita, Oriente-me, 99psico, Fala Freud e Zenklub.

3. Resultados e Discussões: definição e legalidade do atendimento psicológico online – Debates e Perspectivas

Barbosa et al. (2013) afirma que o pensarmos em mudanças ocorridas no setting analítico da psicanálise nos últimos tempos, não podemos deixar de considerar as novas mídias sociais nesse processo, que segundo ele, transformam os atendimentos terapêuticos e os consultórios. Os autores destacam que são os próprios pacientes que trazem novas demandas na medida em que novos dispositivos eletrônicos emergem no cotidiano. Essas demandas trazem aos terapeutas possibilidades de atendimento por e-mails, Skype, encontros virtuais com pacientes. Portanto, em seu olhar, o psicanalista deve mesmo ingressar no universo de atendimento que ode ser oportunizado pelas novas tecnologias da informação e comunicação.

Os autores ainda chamam a atenção para o fato de que a flexibilização do setting terapêutico não surgiu com a internet ou celular, outrossim, o criador da psicanálise ao atender seus primeiros pacientes, atendia em sua casa e não media tempo de atendimento de consulta.

Conforme o Código de Ética Profissional do Psicólogo, afirmado pela Resolução CFP nº 012/2005, é dever deste profissional, prestar serviços psicológicos de qualidade, em condições de trabalho dignas e apropriadas à natureza desses serviços, utilizando princípios, conhecimento e técnicas reconhecidamente fundamentados na ciência psicológica, na ética e na legislação profissional. Isso significa ter responsabilidade, e promover o sigilo profissional, resguardando a confidencialidade, bem como a intimidade de seu cliente.

Tal resolução trazia a regularização e adequação do exercício dos profissionais psicólogos à prática do atendimento online, desde que obedeça às exigências do Código de Ética do profissional. Ela também orientava que não deveria se tratar de atendimento psicoterapêutico,

sem intuito de oferecer a "cura" ou progresso de bem estar para psicopatologias, mas sim um trabalho de orientação.

Também a Resolução CFP nº 11/2012 surgiu com o propósito de regular sobre o atendimento psicológico on-line e outros serviços realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância. E esta vai suplantar a Resolução CFP nº 012/2005. Sua contribuição é mais detalhada e especifica que podem ser realizados serviços psicológicos realizados através de meios tecnológicos de comunicação a distância desde que pontuais, informativos, focados no tema proposto e que não firam o disposto no Código de Ética Profissional da(o) psicóloga(o) e a Resolução Nº 011/2012: esta nova Resolução que sintetiza as seguintes normativas:

- As Orientações Psicológicas de diferentes tipos, entendendo-se por orientação o atendimento realizado em até 20 encontros ou contatos virtuais, síncronos ou assíncronos;
- Os processos prévios de Seleção de Pessoal;
- A Aplicação de Testes devidamente regulamentados por resolução pertinente;
- A Supervisão do trabalho de psicólogos, realizada de forma eventual ou complementar ao processo de sua formação profissional presencial
- O Atendimento Eventual de clientes em trânsito e/ou de clientes que momentaneamente se encontrem impossibilitados de comparecer ao atendimento presencial. (Resolução Nº 011/2012)

A referida Resolução abriu caminhos também para que outros meios pudessem ser utilizados pelas(os) profissionais da psicologia como Chats e E-mails, desde que sejam respeitadas as determinações legais para o exercício da profissão.

Então, em 2018, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) publicou a Resolução CFP nº 11/2018, que atualiza a Resolução CFP nº 11/2012 sobre terapia on-line e demais serviços realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância.

De acordo com o CFP – Conselho Federal de Psicologia, 2020, houve a necessidade de publicar a Resolução CFP 4/020, que permite a prestação de serviços psicológicos através das tecnologias da informação e da comunicação com o devido cadastro do profissional no e-Psi, sem a necessidade de aguardar parecer para iniciar o trabalho remoto.

3.1. Debates sobre Terapia Online

Faria (2019) mostra que a vinculação terapêutica é um fator fundamental a ser observado ao longo dos processos terapêuticos trilhados na modalidade online. Segundo ele, no *setting virtual*, não há os recursos físicos como o terapeuta fazer o toque, o aperto de mão, o abraço e, se for um chat, nem mesmo a expressão facial e visão do tronco do cliente e, muitas vezes conseguem ajudar no processo terapêutico.

Hermosilla (2008) aponta, em seus estudos que existem desafios importantes para o atendimento online. A autora discute questões e as enumera para o debate da terapia online, que passamos a apresentar agora: a primeira, vem a ser a familiaridade com o uso da tecnologia escolhida por parte do terapeuta e sua própria preparação para lidas com as tecnologias de comunicação e informação, a segunda, a autora refere-se ao fato de que o terapeuta deveria receber um treinamento específico para esta atuação; a terceira, diz respeito a própria segurança e privacidade dos dados e do atendimento, pois é preciso ter certeza do funcionamento de tecnologias de criptografia e ainda solicitar que o cliente esteja em um local físico privativo. a quarta questão, refere-se a identificação do cliente e do profissional, segundo ela, como saber se ambos são de fato quem dizem ser; outra questão levantada é sobre o manejo de situações

de crise, isto é, como o psicólogo age em relação a uma possível crise do cliente, e então, ela sugere que o psicólogo tenha conhecimento de Instituições que possam atende-lo nas imediações de onde se encontra.

Encontramos em Luz (2015) que nos EUA, Europa e Oceania, a terapia À distância denominada, *e-therapy*, vem sendo utilizada com sucesso, seja por internet ou *smartphone* e que pesquisas com atendimento a adolescentes por meio deste último, revelaram vantagens como privacidade, autonomia, controle, anonimato, facilidade de acesso, personalização, individualização de linguagem e de conexão. Pinto (2002) destaca que os atendimentos online recebem uma série de denominações como: psicoterapia on-line, terapia on-line, terapia virtual, terapia por e-mail, aconselhamento virtual, ciberterapia, terapia eletrônica, teleterapia, psicoterapia virtual. Mas, segundo a autora, tem prevalecido mesmo o termo terapia on-line.

Ulkovski *et al.* (2017) apresentam uma análise de que o atendimento com maior eficácia com base Cognitiva Comportamental e da Psicanálise. Nesse sentido, as autoras apontam que parece haver maior adequação das Terapias Cognitivo-comportamentais (TCCs) online no tratamento e acompanhamento de depressão, ansiedade, transtorno do pânico, fobia, e estresse pós-traumático. Pois, segundo elas, tanto na modalidade de atendimento online quanto na presencial é possível encontrar resultados similares.

Sobre o principal recurso do terapeuta em seu ofício, a escuta, Ulkovski *et al.* (2017), destacam que o psicólogo tradicional é muito bem treinado na clínica tradicional para exercitá-la, no entanto, em suas perspectivas, para o atendimento online, é necessária uma nova forma de escuta. Esta nova forma, as autoras definem a partir do olhar atento do psicólogo para a mensagem escrita, as palavras e frases utilizadas, que podem permitir perceber emoções e sentimentos presentes.

Em nossas pesquisas, encontramos uma reportagem de dezembro de 2018 da Revista Veja Saúde que aborda benefícios e cuidados da terapia online. Essa reportagem trazia os resultados da pesquisa da autora Pieta (2014) que ao coordenar uma equipe de oito psicólogas o período entre junho e novembro de 2012, atendeu 24 pacientes: 12 deles online, via Skype e 12 no formato de consultório em sessões presenciais. Estudando e comparando seus resultados desses atendimentos, constatou que as duas formas fazem referência a cinco serviços de atendimento psicoterápico virtual: ***Telavita, Oriente-me, 99psico, Fala Freud e Zenklub***. Todas plataformas de atendimento particular e que o cliente fica sabendo o valor e a forma a pagar assim que realiza o primeiro contato.

Para compreender mais sobre as formas de atendimento da terapia online, investigamos as cinco plataformas de serviços de atendimento psicoterápico online, acima mencionados, com o intuito de compreender os diferenciais de atendimento de cada proposta nos dias atuais. A partir dessa pesquisa, observamos exatamente os pontos que os autores referidos acima nos sinalizaram: qual a ferramenta de atendimento, como funciona a abordagem de acesso para o cliente e, qual o endereço eletrônico onde foi feita a pesquisa são informações que aparecem no quadro 1. Já no quadro 2 aparecem as seguintes informações: o que as empresas falam sobre seu serviço de atendimento, os tipos de abordagem da Psicologia, relacionadas aos sofrimentos psicológicos.

Quadro 1: Plataformas de Atendimento de Psicoterapia Online, suas propostas de funcionamento, endereços eletrônicos pesquisados.

PLATAFORMAS DE ATENDIMENTO DE PSICOTERAPIA ONLINE	FERRAMENTA DE ATENDIMENTO	COMO FUNCIONA	ENDEREÇO ELETRÔNICO
Telavita	Chats e sessões de vídeo	Acesso a plataforma e Escolha do Psicólogo(a) que quer ser atendido (a) . criação de conta com login e senha e agendamento prévio.	https://www.telavita.com.br/psicologia-online
Oriente me	Mensagens de texto e videochamadas	Preenche um formulário de perfil e escolhe o Plano, o Psicólogo entra em contato	https://orienteme.com.br/#por-que-usar
99psico	Mensagens de texto. Áudio e de vídeo	Agendamento pelo balão de chat presente no site, a inteligência artificial, por meio de uma assistente virtual, seleciona o psicólogo de acordo com o perfil.	https://www.99psico.com.br/
Fala Freud	Videochamadas ou mensagens de texto- pelo Whatsapp	Acessa o whatsapp, e de acordo com o perfil eles indicam que psicólogos poderiam atender, então o cliente escolhe o profissional que se identifica e agenda a consulta.	https://falafreud.com/como-funciona/
Zenklub	Sessões por vídeo, voz ou chat	O cliente pode escolher o psicólogo ou pedir indicação. O Psicólogo fica online se o cliente quiser começar naquele momento tem sempre profissionais disponíveis para escolha.	https://zenklub.com.br/

Fonte: criação da autora em consulta aos sites pesquisados, 2020.

Conforme vemos no quadro 1, as plataformas de atendimento online apresentam semelhanças e diferenças no primeiro contato com o cliente, na forma de uso da ferramenta tecnológica e na ênfase da apresentação de sua proposta.

3.2. Sobre a questão do primeiro contato com o cliente

As plataformas **Telavita, Zenklub** e **Fala Freud** funcionam oferecendo a oportunidade de o cliente escolher através de foto e perfil curricular o psicólogo que gostaria de ser atendido. Este primeiro contato realizado desta forma, permite que o cliente ao identificar-se com a imagem e as informações presentes na história profissional do terapeuta possa, logo no início, estabelecer

uma relação de empatia, importante para a criação do vínculo e da aliança terapêutica, que muito colaboram no progresso do tratamento psicoterápico. Conforme nos mostra Rodrigues (2014) em seus estudos que a aliança terapêutica, claro que se constrói o longo do processo de terapia, porém, é necessário que o terapeuta tenha a capacidade de demonstrar empatia e respeito, propiciando condições para a ocorrência de uma identificação consistente a ponto de neutralizar as forças instintivas desencadeadas com a transferência.

Já as plataformas **99psico** e **Oriente** me indicam o psicólogo para o cliente de acordo com as informações de seu perfil e necessidade de atendimento. Essa forma de procedimento pode também ser interessante para o cliente que prefere manter, por exemplo, o anonimato de sua consulta porque, pode ser um cliente que não deseja ainda estabelecer vínculo com o terapeuta. Rodrigues (2014) cita Esparcia (2002), que defende que o anonimato da terapia online favorece pessoas com dificuldade de se comunicar cara-a-cara, as tímidas são tímidas, inseguras e introvertidas. Ainda podemos também pensar que esses clientes podem ter dificuldades em identificar sozinho qual a abordagem que pode ser benéfica em seu tratamento, ou ainda qual a formação do profissional que pode lhe atender melhor em sua demanda psicológica.

3.3. Sobre a forma de uso da ferramenta tecnológica

A respeito da forma de atendimento mediante ferramenta digital, observamos que as cinco plataformas atendem com vídeo chamada. Essa proposta de atendimento é muito importante porque o cliente consegue ver e falar, ouvir o terapeuta de maneira síncrona, aquela que acontece, em tempo real, em que estão cliente e terapeuta, simultaneamente conectados, ainda que o cliente tenha que agendar, como vimos, em alguns casos. Sobre o fato de fazerem a terapia por meio de conexão da internet, Rodrigues (2014) identificou em suas análises que as clientes afirmavam considerar mais prático e cômodo, mais confortável, o que reduziria em muito, a chamada "pressão psicológica do consultório".

As plataformas ***Telavita e Zenklub*** realizam também chats com seus clientes, o que pode ser muito positivo para uma discussão de processos grupais, por exemplo. Já as Plataformas ***99psico, Oriente me e Fala Freud*** também trabalham com mensagens de texto e nesse caso, tem seu sentido para os pacientes, que como mencionamos aqui, muitas vezes não querem ser identificados, preferem mesmo o anonimato.

Quadro 2- O que as plataformas de atendimento de psicoterapia online falam sobre seu atendimento, os tipos de abordagem da Psicologia e Demandas de sofrimento psicológico.

PLATAFORMAS DE ATENDIMENTO DE PSICOTERAPIA ONLINE	O QUE FALAM SOBRE SUA PROPOSTA	TIPOS DE ABORDAGEM DA PSICOLOGIA	DEMANDAS DE SOFRIMENTO PSICOLÓGICO
Telavita	"A Telavita é uma empresa de psicologia online que visa democratizar e transformar o acesso à saúde e bem-estar com autoridade e inovação. Atua no mercado de forma séria e comprometida com cada atendimento,	O cliente escolhe o Profissional que apresenta a formação específica e pode ser em: Gestalt, Psicanálise, TCC, Psicologia Organizacional. Muitos profissionais não definem a abordagem em seu perfil colocando apenas que atendem	Ansiedade, Depressão, Estresse, Compulsões, medos e fobias, Dependência, Bullying, Síndrome do Pânico, conflitos, abusos e vícios, orientação vocacional, dores psicossomáticas. DSTs e suicídio

	além de fornecer profissionais com currículo e experiência no mercado. **O** atendimento psicológico online oferece muitos benefícios e será cada vez mais uma ferramenta presente na vida dos pacientes. “	psicologia clínica e todas as suas formações curriculares.	
Oriente me	“Somos uma plataforma inovadora, simples e personalizada onde mapeareamos a saúde mental dos colaboradores e sua empresa poderá oferecer o tratamento ilimitado de psicólogos via mensagens e vídeo chamada, além de analisar os dados agregados para a tomada de decisão preventiva.”	Não é explicitada no site, é preciso que o cliente inicie preenchendo o formulário para poder ser indicado ao Profissional e abordagem que a análise do perfil irá direcionar.	Ansiedade depressão, vícios, fobias, medos, sexualidade, perdas, trabalho, relacionamentos, estresse, vícios
99psico	Somos uma plataforma que conecta psicólogos e pacientes, possibilitando atendimentos online e presenciais. A 99Psico tem como objetivo a democratização da acessibilidade ao atendimento psicológico online através de site e aplicativos que aumentam a qualidade de vida de quem não consegue chegar a um psicólogo.	Abordagem Analítica Behaviorismo Bioenergética Comportamental Construtivismo Social Contextuais Gestalt Terapia Hipnoterapeutas Kleinianas Neuropsicologia Neuropsicólogos Psicanalistas Psicodinâmica	Álcool e Drogas Ansiedade Autismo Centrada na Pessoa Depressão Distúrbios Alimentares Esporte Existencialista Fenomenológico Fobias Luto Maternidade

		Psicodrama Psicologia Positiva Psicologia Social Psicólogos Humanistas Psicólogos Junguianos Psicólogos Transpessoais Psicopedagogia Sistêmica Socio-Histórica Terapia Cognitivo Winnicotianas	Orientação Vocacional Psicanálise Psicologia Juridica Psicoterapia Breve Reduçaõ de Danos Relacionamentos Sexualidade Síndrome de Asperger TCC TDAH Terapia de Casal
Fala Freud	"O FalaFreud é um serviço de terapia online que conecta você a psicólogos experientes e licenciados. Com o FalaFreud, você pode realizar sessões de terapia por videochamadas de onde estiver, tornando o processo terapêutico mais prático e ágil."	Psicanálise Abordagem Jungiana TCC Organizacional Neurociência Mas grande parte atende Psicologia Clínica e Psicanálise	Destacadas: problemas em relacionamento, depressão, ansiedade, insônia, conflitos internos e externos e outras questões como orientação vocacional
Zenklub	Encontre psicólogos online e comece hoje a cuidar da sua saúde emocional. Agende sua sessão online. Temos Psicólogos, Terapeutas, Psicanalistas e Coaches disponíveis para você."	TCC Hipnose Psicanálise Gestalt-Terapia. É possível identificar a abordagem quando se pesquisa o profissional escolhido. Pois está em seu perfil curricular.	ansiedade, depressão, compulsões, baixa estima escolha ou redefinição de profissão conflitos angústia abusos

			doenças psicossomáticas timidez entre outras. Cada profissional define seu foco de atendimento no perfil curricular

Fonte: criação da autora em consulta aos sites pesquisados, 2020.

3.4 . Sobre a apresentação de suas propostas no site

Quanto a ênfase de apresentação de sua proposta de serviço, observamos que a plataforma Telavita ao afirmar que tem como foco democratizar e inovar no atendimento aos pacientes, de fato há uma coerência em seu posicionamento pois a mesma permite que o paciente possa até escolher o seu terapeuta. Além disso, em sua fala, ela também ainda destaca a importância da transformação do acesso à saúde e bem estar das pessoas. A plataforma Oriente me parece estar se apresentando para o mundo corporativo, como se estivesse destacando seu caráter inovador pelo atendimento online e que pudesse colaborar para um mapeamento da saúde mental de colaboradores de uma corporação. É uma abordagem que parece aproximar-se mais de proposta para Empresas, o que pode não atrair um indivíduo comum, em um primeiro momento, por ser uma abordagem inicial mais formalizada, deixando-o pouco a vontade talvez.

As plataformas ***99psico e Fala Freud*** apresentam abordagens do cliente muito semelhantes pois, tal qual, a ***Telavita*** busca marcar a suas características de facilidade e democratização de acesso para os clientes. No entanto, são plataformas que deixam pouco espaço para que o cliente escolha seu terapeuta, uma vez que elas direcionam esta escolha. Finalmente, a plataforma ***Zenklub*** além de construir uma abordagem do fácil acesso e da preocupação de alcance quanto aos clientes, ela também oferece o serviço de coach, um diferencial que é discutível hoje no universo da prática da Psicologia.

4. Vantagens e Desvantagens da Psicoterapia Online

Magalhães et al (2019) destaca que a psicoterapia online em a ser mais uma oportunidade de serviço para os psicólogos e pode muito colaborar para o bem estar da saúde mental de muitos indivíduos, que podem ter dificuldades de mobilidade e acessibilidade por exemplo. Um outro aspecto trazido pelo autor, refere-se ao fato de que pessoas que tenham algum quadro de saúde física ou psicológica, muitas vezes não se sentem a vontade para procurar um profissional. Ele ainda destaca como vantagem a psicoterapia online, o fato das dificuldades de deslocamento físico e espacial, sem falar no temporal, que os indivíduos encontram para buscar seu tratamento psicológico.

Após a leitura dos estudos de Pieta & Gomes (2014) e Rodrigues (2014) construímos um quadro, quadro 3, procurando demonstrar as vantagens e desvantagens da Psicoterapia Online.

Quadro 3- Vantagens e Desvantagens da Psicoterapia Online

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Comodidade de deslocamento, mediante dificuldades da pessoa para fazer isso, não enfrentamento de trânsito	Falhas no atendimento por conta da precariedade da conexão da internet
Acompanhamento de pessoas de qualquer região ou local	As comunicações pela internet podem trazer perdas de informações, não são tão seguras. Precisamos de sites e plataformas mais seguras.
Atendimento de pessoas que querem sigilo, e também das que são tímidas para atendimento presencial	Alguns testes da psicologia, mais específicos, devem ser aplicados presencialmente.
A qualidade do atendimento é similar a do presencial, não deixando a desejar.	Existem técnicas corporais que são melhores aplicada presencialmente.
Os gastos com atendimento podem ser reduzidos	Demora nas repostas quando o atendimento é assíncrono.

Fonte: criação da autora, 2020.

Dessa forma, Vimos em Rodrigues (2014) e em Pieta &Gomes (2014) que as vantagens para essa modalidade de atendimento encontram ressonância no fato de que, como vimos no quadro acima, quadro 3, possibilitam atendimento a pessoas que vivem em localidades rurais ou geograficamente isoladas; pessoas sem meios de transporte (ou que não dirigem); idosos ou portadores de deficiência motora, além de favorecer também quem tem limitação de tempo em função dos horários de trabalho ou que precisa viajar com frequência. (RODRIGUES, 2014, p. 24).

Pieta & Gomes (2014) mostram que existem resultados dos estudos sobre efetividade dos atendimentos *online* e que pessoas com diferentes transtornos, que receberam diversas formas de intervenção psicológica através da internet, foram efetivamente bem atendidos em suas demandas iniciais, com progresso semelhante aos da terapia tradicional, inclusive com diferentes abordagens terapêuticas. Esse fato, para os autores, define que a adoção de intervenções psicológicas online deve ser considerada como uma modalidade terapêutica legítima.

5.Atendimento e Psicoterapia Online em tempos de COVID-19

Nesse momento, chamamos a atenção para o contexto que destacamos na introdução deste trabalho, a sociedade do isolamento social por conta da Pandemia do COVID-19. Nesse sentido, tendo apresentado o conceito, a legalidade as formas de atendimento, inclusive com exemplos de plataformas particulares, além de vantagens e desvantagens dessa modalidade de atendimento psicológico, procuramos agora destacar o quanto a Psicoterapia Online tem sido um cuidado e proposta fundamentais na vida de nossa população nesses tempos de Pandemia.

Schmidt et al. (2020) mostram que a pandemia do COVID-19 trouxe não somente preocupações com a saúde física da população em geral e dos profissionais de saúde, mais especificamente, mas sobretudo, preocupações referentes os diferentes sentimentos, pensamentos, emoções e dores ligadas ao sofrimento psicológico desses grupos. Os autores relatam que há de fato, nessa situação, um aumento das implicações da pandemia na saúde mental das pessoas e, portanto, a demanda para o atendimento psicoterápico é muito otimizada.

As autoridades de saúde e a OMS- Organização Mundial de Saúde, logo de início, assumiram que o isolamento social é uma das formas mais eficazes de contenção da doença, afinal a síndrome respiratória viral é altamente contagiosa e podemos ter pessoas

assintomáticas. Uma outra recomendação, das autoridades científicas mundiais, para evitar a propagação da doença é o uso de máscaras e a evitação de aglomerações. (OMS, 2020)

Uma reportagem de 28 de abril de 2020 no site de notícias da Tribuna do Norte, vemos que há uma constatação do aumento da procura por atendimento psicológico tem sido percebida. Na reportagem, a psicóloga Emanuelle Carmelo, do CRP, Conselho Regional de Psicologia, essa procura por atendimento nesse contexto de Pandemia tem relação com o fato de que o Coronavírus provoca muitas interrogações e preocupações que alteram a saúde mental das pessoas, tais como questionamentos sobre o que está acontecendo e sobre perspectivas de vida futura, que não encontram respostas. Situação esta, que na visão da profissional, gera medo do desconhecido, ansiedade e estresse. Ela relata ainda que profissionais de saúde, que se encontram na chamada "linha de frente" do tratamento e combate ao vírus, bem como profissionais de imprensa também demandam atendimento psicológico nesse momento. Além disso, para ela, há preocupações de psicólogos de desenvolvimento de depressão, ansiedade, estresse pós-traumático, vivência do luto, pois estas têm sido demandas frequentes de todos os grupos.

6. Considerações Finais

Ao longo deste trabalho, conseguimos compreender sobre o que é e como se caracteriza o atendimento de psicoterapia online, bem como suas principais formas de funcionamento e toda a questão legal dessa proposta de serviço mediante uso das tecnologias da informação e comunicação. Além disso, realizamos uma pesquisa com cinco plataformas virtuais de atendimento psicológico online particulares para compreender mais como acontece a forma e oferta para o cliente esses atendimentos na web. Também procuramos analisar vantagens e desvantagens desse formato de atendimento em psicoterapia. Finalmente, destacamos com leitura de reportagens e textos o valor que a psicoterapia online vem apresentando, fundamentalmente, em tempos de COVID-19, quando as pessoas estão tentando combater a contaminação ficando m casa e, muitas vezes, desenvolvendo sintomas de síndrome do pânico, ansiedade, depressão e outros medos, fobias e falta de perspectiva no presente e no futuro.

Com este estudo, entendemos estar contribuindo com mais um recorte de suporte acadêmico para que possamos entender e ampliar de forma mais qualificada, segura e acessível os atendimentos em Psicoterapia online, uma vez que os resultados mostram que a evolução e o tratamento de clientes podem ser eficazes e similares aos da consulta presencial desde que seguindo as orientações éticas e legais, dadas pelos Conselhos Profissionais. A aliança e o vínculo terapêuticos que se constroem entre cliente e terapeuta também ode ser desenvolvida com a terapia online, haja vista que os maiores aliados do ofício do psicólogo são a escuta, o acolhimento e a empatia.

7. Referências

AGUEDO, H. A. M. et al. Documento que transcreve, contextualiza e emite um consenso para América Latina, baseado nas recomendações da APA e da OMS, para enfrentar as conseqüências psicológicas da epidemia COVID-19. In: https://www.sbponline.org.br/arquivos/Consenso_COVID_19_portugu%C3%AAs_Agudelo_et_al_2020.pdf Acesso em 19 de junho de 2020.

BARBOSA, A. M. et al. As novas tecnologias de comunicação: questões para a clínica psicanalítica.Cad. Psicanál. – CPRJ.Rio de Janeiro, v. 35, n. 29, p. 59-75, jul./dez, 2013. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cadpsi/v35n29/a04.pdf. Acesso em 14 de abril de 2020.

BERNARDO, A. Terapia online: os benefícios e os cuidados dessa nova tendência. Reportagem de 27 de agosto de 2019. In: https://saude.abril.com.br/mente-saudavel/terapia-online-conheca-os-beneficios-e-com-o-que-se-deve-tomar-cuidado/ Acesso em 02 de abril de 2020.

BOCK, A. M. B. Atendimento Mediado Pelo Computador do Conselho Regional de Psicologia. 2000. Disponível em: http://www.geocities.com/~mhrowell/atendimento.html. Acesso m 06 de abril de 2020,

BRASIL. Resolução n. 011, de 11 de maio de 2018. Conselho Federal de Psicologia, regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação. Diário Oficial da União. 11 mai 2018. 2.

BRASIL. Resolução n. 011, de 21 de julho de 2012. Conselho Federal de Psicologia, regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação à distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental. Diário Oficial da União. 21 jun 2012.

CARVALHO,P. Coronavírus: Terapia online é alternativa para cuidar da saúde mental. In: https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2020/04/06/terapia-online-e-alternativa-para-cuidar-da-saude-mental-na-pandemia.htm. Acesso em 12 de junho de 2020.

CASTONGUAY, L. G., et. a.l. Training implications of harmful effects of psychological treatments. American Psychologist, 2010. In: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20063908/ Acesso em 28 de maio de 2020.

FARIA, G. M. Constituição do vínculo terapêutico em psicoterapia online: perspectivas gestálticas. In: Rev. Nufen: Phenom. Interd., 11(3), 66-92, set. – dez., Belém, 2019. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rnufen/v11n3/a06.pdf, Acesso em 16 de 1bril d 2020.

FINFGELD, D. L. Psychotherapy in Cyberspace. Journal of the American Psychiatric Nurses Association, Virgínia (EUA), agosto, 1999.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HERMOSILLA, L., Psicoterapia e Internet: Terapia à Distância. In: Revista Científica Eletrônica de Psicologia, Ano V – Número 08 – Fevereiro de 2008, São Paulo, 2008. Disponível em: http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/A8nU65qrgav6gXQ_2013-5-28-11-28-16.pdf. Acesso em 23 de março de 2020.

https://www.scielo.br/pdf/rb/v53n2/pt_0100-3984-rb-53-02-000V.pdf Acesso em 10 de junho de 2020.

LIMA, C. M. A. de O. Informações sobre o novo coronavírus (COVID-19). In: Radiol Bras. 2020 Mar/Abr;53(2):V–VI Disponível em:

LUZ, P. L. da, et al. . Terapia Psicológica a Distância: Uma Nova Realidade. Instituto do Coração do HC. Arq. Bras. Cardiol. vol.104 no.6 São Paulo, Junho 2015. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0066-782X2015000600001&lng=pt&tlng=pt . Acesso em: 20 março 2017

MAGALHÃES, L. T., BAZONI, . C., PEREIRA, F. N. Impressões de psicólogos clínicosacerca da orientação psicológica online. In: Revista Brasileira de Psicoterapia (Online) 21 (1), p. 53-69, jan/Abril, RS, 2019. Disponível em: https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1052372. Acesso em 16 de abril de 2020.

MALVEZZI, S. A profissionalização dos psicólogos: uma história de promoção humana. In A. V. B. Bastos & S. M. G. Gondim (Orgs.), O trabalho do psicólogo no Brasil (pp. 17-31). Porto Alegre: Artmed, 2010.

NASCIMENTO, M. Atendimento Psicológico Aumenta. Reportagem de 28 de abril de 2020. In: http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/atendimento-psicola-gico-aumenta/478553 . Acesso em 13 de junho de 2020.

NOTA ORIENTATIVA ÀS(AOS) PSICÓLOGAS(OS): TRABALHO VOLUNTÁRIO E PUBLICIDADE EM PSICOLOGIA, DIANTE DO CORONAVÍRUS (COVID-19). In: http://www.crprj.org.br/site/nota-orientativa-asaos-psicologasos-trabalho-voluntario-e-publicidade-em-psicologia-diante-do-coronavirus-covid-19/ . Acesso em 12 de junho de 2020.

OMS. World Health Organization (2020). Mental Health and Psychosocial Considerations During COVID-19 Outbreak Recuperado: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-healthconsiderations.pdf?sfvrsn=6d3578af_10. Acesso em 10 de junho de 2020.

PIETA, M. A. M. Psicoterapia pela Internet: A relação terapêutica. Tese para a obtenção do grau de Doutora em Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/144025. Acesso em 15 de Abril de 2020.

PIETA, M. A. M., & GOMES, W. B. Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável? In: Psicologia: Ciência E Profissão, 34(1), 18–31., 2014. Disponível em: http://doi.org/10.1590/S1414-98932014000100003. Acesso em 23 de março de 2020.

PINTO, Elza R. As modalidades do atendimento psicológico on-line. In: Temas em Psicalogia da S8P. vol 10, n.2. p. 167- 178, Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v10n2/v10n2a07.pdf. Acesso em 16 de abril de 2020.

PRADO, O. Z. Psicoterapia via Internet: Algumas Questões. I Psi. Psicologia e Internet. 2006. Disponível em: http://www.crpsp.org.br/atmc/.Acesso em 16 de abril de 2020.

PROUDFOOT, J. et al.. Establishingguidelines for executingandreporting internet interventionresearch. CognitiveBehaviourTherapy, 40(2), p. 82–97, 2011. Disponível em: http://doi.org/10.1080/16506073.2011.573807. Acesso em 23 de março de 2020.

RJ2. Psicólogos do RJ fazem atendimento virtual voluntário durante a pandemia do novo coronavírus. Reportagem de 6 de abril de 2020. In: https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2020/04/06/veja-uma-lista-de-psicologos-que-fazem-atendimento-virtual-durante-a-pandemia.ghtml acesso em 12 de junho de 2020.

RODRIGUES, C. G Aliança terapêutica na psicoterapia breve online. In: Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica). Universidade de Brasília, Brasília, 2014. Disponível em : https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16596/1/2014_CarmelitaGomesRodrigues.pdf. Acesso em 16 de abril de 2020.

RUFFO, Luciana. Ensaios para compreensão de uma prática psicológica em construção: Atendimento Online (via e-mail). Dissertação apresentada ao Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Psicologia. São Paulo, 2016. Disponível em: file:///C:/Users/Ana%20Lucia/Desktop/TCC%20PSICOLOGIA%20ONLINE/ruffo_corrigida.pdf. Acesso em 16 de abril de 2020.

SCHMIDT, B., CREPALDI, M.A., BOLZE, S. D.A., NEIVA-SILVA, L., DEMENECH, L. M. Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). In: Estudos de Psicologia (Campinas) vol. 37, Campinas, 2020. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2020000100501. Acesso em 13 de junho de 20202.

SIEGMUND G. et al. Aspectos éticos das intervenções psicológicas online no Brasil: situação atual e desafios. In: Revista Brasileira de Psicoterapia, v. 21, n. 1, p. 53-69 Porto Alegre, 2019. Disponível em: https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-786917. Acesso em 16 de abril de 2020.

ULKOVSKI, E. P.; SILVA, L. P. D. da; RIBEIRO, A. B. Atendimento Psicológico Online: perspectivas e desafios atuais da psicoterapia. In: Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde, Três Corações, v. 7, n. 1, p. 59-68, Minas Gerais, 2017. Disponível em: file:///C:/Users/Ana%20Lucia/Downloads/4029-11959-1-PB%20(1).pdf. Acesso em 16 de abril de 2020.