

**CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA
CURSO DE PSICOLOGIA**

**ARIANE CRISTINA DAMASCENO
CARMEN EMANOELA MOREIRA SILVA
CAROLINE COSTA LIMA**

**ATENDIMENTO *ONLINE* EM TEMPOS DE PANDEMIA DO
CORONAVÍRUS: OS DESAFIOS PARA A PSICOLOGIA**

**BELO HORIZONTE
2021**

**ARIANE CRISTINA DAMASCENO
CARMEN EMANOELA MOREIRA SILVA
CAROLINE COSTA LIMA**

**ATENDIMENTO *ONLINE* EM TEMPOS DE PANDEMIA DO
CORONAVÍRUS: OS DESAFIOS PARA A PSICOLOGIA**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado para avaliação da
disciplina Pesquisa de TCC, ministrada
pela Professora Henriqueta Regina
Pereira Couto, do Centro Universitário
Una - Cidade Universitária.

BELO HORIZONTE

2021

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	05
2.METODOLOGIA.....	08
3.DISSCUSSÃO.....	10
3.1 Formato e modelo dos atendimentos.....	10
3.2 Uma nova realidade, novos desafios.....	11
3.3 Descobertas e possibilidades.....	12
4.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14
5. REFERÊNCIAS.....	15

RESUMO

Em fevereiro de 2020, a transmissão da Covid-19 se espalhou e causou um rápido aumento de novos casos e mortes, o que chamou a atenção do Ministério da Saúde. Isso fez com que a maioria das atividades fossem feitas em casa e causasse um aumento do distanciamento social, além de trazer muitas mudanças para o mercado de trabalho, dentre elas para a profissão de Psicologia. Em abril de 2020, o Conselho Federal de Psicologia publicou uma nova Resolução suspendendo alguns artigos da Resolução CFP nº 11/2018, que restringia e condicionava a prestação de serviços psicológicos *online*. Diante disso, faz-se necessário compreender não somente os desafios, mas as estratégias utilizadas pelos profissionais, buscando apresentar este novo contexto para a categoria. Como metodologia, foi realizada uma revisão bibliográfica de artigos publicados em revistas científicas brasileiras, que traziam relatos de experiências de atendimento psicológico *online* no período da pandemia (março de 2020 a agosto de 2021). Finaliza-se esta pesquisa ciente de que ainda há muito assunto a ser discutido sobre a profissão neste momento atual, mas que este artigo é uma contribuição importante de compilação e análise de diversas experiências. Além disso, acredita-se que, a partir desses estudos, os psicólogos terão um novo olhar sobre o atendimento *online* que, embora exija mais preparação, traz possibilidades que não são possíveis no ambiente presencial.

Palavras-chave: Atendimento *Online*; Psicologia; Relato de experiência; Pandemia; COVID-19; Plantão Psicológico; Telepsicologia.

1. INTRODUÇÃO

Em fevereiro de 2020, a transmissão da Covid-19 se espalhou e causou um rápido aumento de novos casos e mortes, o que chamou a atenção do Ministério da Saúde. O primeiro caso no Brasil aconteceu em São Paulo e, em março, a Organização Mundial de Saúde (OMS) definiu o surto da doença como uma pandemia. A OMS também apontou que somente a adoção em larga escala de medidas básicas poderiam reduzir a disseminação do vírus e controlar o número de casos, além da adoção do isolamento social para que o vírus não se espalhasse. Isso fez com que a maioria das atividades fossem feitas em casa e causasse um aumento do distanciamento social. Para envolver toda a sociedade na adoção consciente de medidas preventivas contra a Covid-19, foi necessário mudar os comportamentos individuais e coletivos de forma drástica.

No Brasil, a pandemia trouxe muitas mudanças para o mercado de trabalho, e uma das profissões que precisou se adaptar foi a Psicologia. Em abril de 2020, o Conselho Federal de Psicologia publicou uma nova Resolução suspendendo alguns artigos da Resolução CFP nº 11/2018, que restringia e condicionava a prestação de serviços psicológicos *online*. Anteriormente, era obrigatório a realização do cadastro e-psi pelos psicólogos, que precisavam aguardar sua validação para dar início aos atendimentos *online*. Com a Resolução CFP nº 4/2020, embora o cadastro e-psi ainda seja obrigatório, os profissionais não precisam mais aguardar sua aprovação.

Outra mudança foi a suspensão de artigos que não autorizavam ou consideravam inapropriado o atendimento *online* em casos de urgência, emergência, desastres e de violação de direitos e violência. Tendo em vista as normas restritivas impostas pelas autoridades sanitárias e governamentais, no quadro de pandemia do coronavírus, o atendimento psicológico por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) tornou-se o instrumento mais adequado para o contexto atual.

De acordo com pesquisa realizada pelo Instituto Ipsos, 53% dos 21 mil brasileiros entrevistados manifestaram queda de qualidade da sua saúde mental na pandemia em 2020 (BBC NEWS BRASIL, 2021). As queixas psicológicas mais recorrentes foram ansiedade, irritabilidade, intolerância, agressividade, medo, depressão, reação de pânico e estresse pós-traumático. Diante deste cenário, a procura por atendimento psicológico aumentou e, devido à necessidade de isolamento social, aqueles que, antes, atuavam somente com atendimentos presenciais tiveram que repensar suas práticas e começar a enxergar o atendimento *online* como uma realidade.

Somente entre março e abril de 2020, o CFP registrou 51.747 novos pedidos para que psicólogos trabalhassem remotamente. Esse número foi superior a todas as solicitações já feitas anteriormente (LIMA; CARDIM, 2020).

Segundo Fonseca (2020), novas empresas de tecnologia que trabalham com plataformas de atendimento psicológico *online*, que conectam pacientes a psicólogos, ganharam mais espaço no mercado com essa flexibilização e com o aumento da demanda da população por atendimento. Exemplo desse cenário é a plataforma Psicologia Viva que, só de janeiro a agosto de 2020, cresceu 600% em comparação ao mesmo período do ano anterior. O crescimento tem sido tão expressivo que, em maio de 2020, ela recebeu um investimento internacional de R\$ 6 milhões para ampliar sua equipe, seus produtos e sua abrangência na América Latina.

Em relação ao mercado de trabalho, segundo levantamento realizado pelo LinkedIn, maior rede profissional do mundo, a pandemia evidenciou algumas carreiras, fazendo com que algumas profissões fossem apontadas como tendência em 2021. Uma delas é o especialista em saúde mental, principalmente psicoterapeuta e psicólogo clínico, que só entre abril e outubro de 2020, aumentou em 34% o número de contratações, na comparação com o mesmo período do ano anterior (GAVIOLI, 2021).

Segundo Oliari e Feijó (2020, p.3), vários psicólogos “precisaram se abrir ao novo e ao desconhecido, ao apoio mútuo e ao aprendizado conjunto para fazer frente às demandas das pessoas com as quais trabalham”. Dessa forma, para a maioria, o atendimento *online* tornou-se a principal forma de acolher as demandas da população que tem trazido dificuldades de relacionamento, acentuação dos sintomas de ansiedade e depressão, insônia, falta de esperança e medo.

Para Magalhães, Bazoni e Pereira (2019), uma das principais vantagens dessa modalidade é a comodidade, já que o sujeito, a partir do ambiente em que está, acessa o psicólogo de forma mais fácil, sem precisar se deslocar. Para quem tem uma rotina mais intensa ou viaja muito, a terapia *online* permite a flexibilização de horários e a otimização do tempo tanto para o psicólogo quanto para o paciente. Além disso, facilita o acesso das pessoas que moram em regiões mais afastadas, que não conhecem ou não conseguem acessar facilmente os profissionais na sua região (OLIARI; FEIJÓ, 2020).

Por outro lado, a redução significativa de elementos da comunicação não-verbal, a instabilidade dos equipamentos que mediam os atendimentos e a dificuldade do psicólogo em se comunicar de forma precisa e criar uma relação mais próxima são algumas das desvantagens principais (MAGALHAES; BAZONI; PEREIRA, 2019). Em

consonância, Pinto (2002 citado por ULKOVSKI, SILVA & RIBEIRO, 2017) aponta as dificuldades em perceber aspectos não-verbais e os silêncios, o tom de voz (baixo, alto ou monótono), as pausas (longas ou curtas), as dificuldades de conexão com a internet e a falta de costume com as ferramentas como alguns desafios da psicoterapia *online*.

Diante disso, Magdaleno Jr. (2010) defende que o psicólogo precisa estar preparado para acolher o outro que lhe é estrangeiro, em sua singularidade, responsabilizando-se pelos riscos desse processo. Além da escuta ativa, é preciso ter atenção à fluidez ou descontinuidade do relato, já que a ausência de contato presencial pode impactar na observação e compreensão do paciente, e a relação empática pode acontecer, mas “é necessário mais atenção ao que se fala e escreve, do que ao que se visualiza, uma vez que essa visualização nem sempre é clara e precisa” (ULKOVSKI; SILVA; RIBEIRO, 2017, p.64).

De acordo com Danzmann, Silva e Guazina (2020), é importante ressaltar a importância de falar sobre esse novo contexto desafiador, já que a literatura sobre o assunto ainda está empobrecida por ser um fenômeno novo, que precisa ser entendido e estudado. A OMS (2020 citada por SCHMIDT et al., 2020) aponta também que o psicólogo deve atuar desmistificando ideias de que a COVID-19 está vinculada com uma nacionalidade específica, reduzindo a xenofobia.

Segundo Pinto Júnior, Santos e Zampiere (2021), a nova forma de adequar a realidade social como objetivo de conter o vírus acabou impactando as pessoas, e isso causou um desgaste emocional para lidar com a nova realidade. Através disso, foi dada uma atenção especial em atendimentos para que fosse possível uma escuta maior para lidar com essa realidade que acabou gerando um aumento de conflitos, seja familiar, abuso sexual, agressão à mulher, onde se destaca também a dificuldade de muitos em conseguirem manter o isolamento social. Para além destas questões, a população vivenciou momentos de pânico, medo, estresse, depressão e ansiedade.

Outro desafio e um ponto de importância foi a atuação do psicólogo junto aos profissionais da saúde. Diariamente, a população foi notificada pelos meios de comunicação sobre a falta de insumos, sobrecarga de trabalho (seja pelo número de pessoas acometidas pelo vírus, número de leitos disponíveis, pela falta de profissionais ou jornadas de trabalho extensas). Por essas questões, foi sugerido ao psicólogo trabalhar com a acolhida e a escuta destes profissionais (LI et al., 2020 apud SCHMIDT et al., 2020).

Diante deste cenário apresentado, percebe-se a relevância deste artigo, tendo em vista a importância e o destaque que a área de Psicologia apresentou neste momento de pandemia, em que a saúde mental foi, e tem sido, tão debatida. Por isso, faz-se necessário compreender não somente os desafios, mas as estratégias utilizadas pelos profissionais, buscando apresentar este novo contexto para a Psicologia. Com este artigo, espera-se contribuir com estudos na área, principalmente neste contexto em que a atenção dos psicólogos se fez tão importante para atender ao sofrimento humano causado pela pandemia.

2. METODOLOGIA

Para fins deste trabalho, foi realizado uma revisão bibliográfica de artigos publicados em revistas científicas brasileiras, que continham relatos de experiências de atendimento psicológico *online* no período da pandemia do coronavírus, no período de março de 2020 a agosto de 2021, cujos resumos encontravam-se disponíveis nas seguintes bases de dados: Scielo, Google Acadêmico, Periódicos CAPES e Pepsic. Os descritores utilizados na busca dos materiais foram: relato de experiência, atendimento *online*, psicologia, pandemia e COVID-19.

Nos resultados, foram encontrados 13 artigos e, dentre eles, foram desconsiderados aqueles que não estavam dentro do escopo da pesquisa: artigos sobre um público muito específico, artigos que não apresentavam o trabalho de psicólogos e que não traziam o relato de experiências em relação ao atendimento *online*. Aplicado estes critérios, a busca resultou em 09 publicações para estudo e análise, como apresentado a seguir:

Tabela 1 - Levantamento da revisão bibliográfica nas bases de dados

Base de dados	Autores	Título	Ano publicação	Palavras-chave
Google Acadêmico	GONTIJO & BARCELLOS et al.	Plantão psicológico online em Tempos de Pandemia: um relato de experiência	2020	Plantão Psicológico; Saúde Mental; Escuta Clínica; COVID-19

Google Acadêmico	RIBEIRO; COSTA; ESPÍNDULA	Relato de experiência: o acolhimento psicológico online na pandemia com seus desafios e vantagens	2020	Educação a distância, Relato de casos, Psicologia social, Estágio
Google Acadêmico	SILVA et al.	Telepsicologia para famílias durante a pandemia de COVID-19: uma experiência com telepsicoterapia e telepsicoeducação	2020	Telepsicologia, Terapia Familiar, Saúde Mental, Educação em Saúde, Infecções por Coronavírus
Google Acadêmico	BEZERRA, DUTRA; MOURA	Plantão psicológico on-line a estudantes universitários durante a pandemia da COVID19	2021	Plantão Psicológico; Ensino Superior; Terapia Online; Fenomenologia Existencial; Sofrimento.
Google Acadêmico	ALVES et al.	Escutando famílias à luz da abordagem centrada na pessoa: plantão psicológico on-line em tempos de pandemia	2021	Guardia psicológica; terapia on-line; terapia familiar; psicologia humanista; Rogers, Carl Ransom
Google Acadêmico	PINTO JUNIOR; SANTOS; ZAMPIERI	Caracterização e demanda de um serviço de atendimento psicológico on-line no contexto da pandemia de Covid-19	2021	COVID-19, Psicoterapia, Assistência à Saúde Mental
Google Acadêmico	LINES DE ALMEIDA et al.	Psicologia em link: projeto de escuta psicológica online em tempos de pandemia	2020	Atendimento online. COVID-19. Pandemia. Acolhimento Psicológico. Plantão Psicológico.
Google Acadêmico	MARQUES BARBOSA et al.	Teleatendimento como ferramenta de apoio profissional: acolhimento e escuta emocional na pandemia COVID-19	2021	Voluntários, Saúde mental, Angústia Psicológica, Tecnologia da Informação e Comunicação, Profissionais da Saúde
Google Acadêmico	CARDOSO, Claudia Lins	O plantão psicológico em tempos de pandemia	2020	Saúde mental, Acolhimento online, Atendimento Psicossocial, Plantão psicológico

Os dados coletados serão descritos e discutidos a partir das seguintes categorias de análise: formato e modelo dos atendimentos (envolvendo o tipo de serviço psicológico e demandas mais recorrentes apresentadas pelos usuários); desafios

encontrados pelos profissionais; e as descobertas e possibilidades apresentadas pelos profissionais em relação ao atendimento *online*.

3. DISCUSSÃO

3.1 Formato e modelo dos atendimentos

Dentre os 09 artigos analisados, as plataformas de videochamada, como *Skype*, *Google Meet*, *Zoom* e *WhatsApp*, foram as ferramentas mais utilizadas para os atendimentos *online* de forma síncrona. No entanto, em alguns casos, devido às dificuldades de privacidade ou conexão à internet, foram realizados atendimentos assíncronos, por meio de mensagens escritas e/ou áudios.

Em relação ao tipo de serviço psicológico, o mais recorrente foi o plantão psicológico. Segundo Gontijo e Barcellos et al. (2020), frente ao contexto desconhecido de pandemia do coronavírus, o plantão psicológico *online* se apresentou como uma forma pontual e imediata de acolhimento das demandas que surgiram.

Nesse cenário, o plantão psicológico, agora na modalidade online (...) mostrou-se, uma vez mais, como uma ação clínica atual e comprometida com o que podemos chamar de uma existência em trânsito, já que o mundo e com ele o seu movimento epocal e histórico nos constitui e atravessam o sofrimento em cada momento em que se manifesta (BEZERRA; MOURA; DUTRA, 2021, p. 60).

Dentre as demandas apresentadas, a ansiedade e a angústia foram as motivações principais para a procura do atendimento, não só relacionadas com a situação de pandemia. De acordo Gontijo e Barcellos et al. (2020), o contexto atual fez com que as pessoas percebessem suas próprias experiências de uma outra forma, trazendo à tona questões já existentes antes da pandemia, que até então estavam latentes. Outros motivos pelos quais as pessoas procuraram atendimento psicológico, foram: insônia, estresse, depressão, luto, dificuldade de relacionamento e dificuldade em lidar com a nova rotina, associada à baixa produtividade e ao isolamento social.

O agravamento da pandemia no Brasil e no mundo acarretou um crescimento exponencial do sofrimento humano, expresso de diversas formas e, assim, intensificou de forma repentina a necessidade de adequação às exigências da realidade. Com isso, o atendimento psicológico virtual foi a saída para lidar com as questões acerca dos

sofrimentos, principalmente relacionadas ao pensar sobre o futuro e as suas incertezas (CARDOSO, 2020).

3.2 Uma nova realidade, novos desafios

Em relação aos desafios apresentados pelos profissionais, muitos citaram a dificuldade com o ambiente *online*. De acordo com Silva et al. (2020), como nenhum psicólogo, em sua formação, passou por uma educação formal que envolvesse a prática de telepsicologia, foi necessário um preparo da equipe antes do início dos atendimentos *online*. “É primordial a inclusão deste tema na formação inicial e continuada de psicólogos no país” (SILVA et al., 2020, p. 5).

Outro ponto importante foi a dificuldade de conexão, vídeo e áudio ocorridos durante os atendimentos e as limitações relacionadas ao manejo com as ferramentas tecnológicas por parte de alguns usuários. Esta dificuldade, e até a ausência de acesso às TICs, impediram que mais pessoas e famílias usufríssem do atendimento psicológico, visto que a divulgação e o acesso às informações foram prejudicadas.

Além disso, o atendimento *online* foi desafiador para os psicólogos. Como os pacientes só podiam ter acesso à voz e imagem do psicólogo, tornou-se ainda mais importante que este prestasse atenção à pessoa atendida e demonstrasse interesse de várias formas, se atentando à postura e linguagem corporal. Outro ponto foi a falta de privacidade, fazendo com que alguns pacientes desmarcassem por não estarem sozinhos em casa e, em alguns casos, as distrações e interrupções durante o atendimento, como as notificações de redes sociais que chegavam no celular durante a sessão.

Vale ressaltar que alguns pacientes se sentem mais à vontade para falar em um local diferente da sua casa e longe de pessoas que abalam sua saúde mental. Com a pandemia, essa possibilidade tornou-se mais difícil e, conseqüentemente, algumas pessoas se sentiram intimidadas para falar, com receio de serem ouvidas ou interrompidas em casa (RIBEIRO; COSTA; ESPÍNDULA, 2020).

Diante disso, o plantão psicológico, por exemplo, por ser um atendimento emergencial, requereu ainda mais assertividade no acolhimento. No formato *online* e diante de um contexto desconhecido, a “percepção aguçada e refinada para compreender o que se apresenta pontual e/ou situacional, nas questões trazidas pelos usuários”, tornou-se um desafio ainda maior (BARCELLOS et al., 2020, p. 8). Isso também está

relacionado à resistência do paciente à nova modalidade de atendimento, associado ao seu receio quanto à certeza da seriedade e sigilo do profissional.

Segundo Bezerra, Moura e Dutra (2021), outro desafio foi a experiência do silêncio no atendimento *online*: o silêncio do psicólogo, em alguns momentos, era interpretado pela pessoa atendida como uma possível falha de conexão, já que interrupções por ruídos e oscilações da internet eram comuns. “Está aí? Está me ouvindo? Perdendo-se aqui a importante vivência da silenciosidade que ‘retira a palavra do falatório e da compreensão impessoal’” (HEIDEGGER, 1927/1996, p. 86 citado por BEZERRA; MOURA; DUTRA, 2021, p. 65). Essas dúvidas contribuíam para a “quebra” de conexão já estabelecida entre profissional e paciente.

Para muitos psicólogos, anteriormente, a ideia de atender com qualidade por trás de uma tela de computador era vista com certa resistência, contendo vários atravessamentos que não apareciam no atendimento presencial, como “a alteração no *setting*, as formas de supervisão, a produção de conhecimento específico, a articulação do sofrimento mental com o contexto pandêmico e a ampliação da consciência sobre o papel social da Psicologia” (LINES DE ALMEIDA et al., 2020, p. 513). No entanto, com a necessidade, veio um novo olhar sobre essa prática:

Penso que o trabalho presencial é insubstituível, pois estar diante da pessoa inteira, entrando em contato com ela em vários níveis e captando sua linguagem não-verbal e o seu grau de vitalidade, podendo respeitar suas pausas sem a necessidade de confirmar se a internet travou abarca uma abordagem indiscutivelmente mais ampla e sensível do campo. Porém, como essa foi uma das impossibilidades impostas pela pandemia de Coronavírus, precisamos nos ajustar criativamente e aprender a trabalhar dentro do possível, ainda que este seja bem diferente do ideal (CARDOSO, 2020, p. 233).

3.3 Descobertas e possibilidades

Em relação às descobertas e possibilidades apresentadas, a maioria considerou a experiência de atender virtualmente como um aprendizado importante e que esse tipo de atendimento se tornou uma possibilidade que veio para ficar. Diante de um cenário inesperado e desconhecido, em que as emoções estão se intensificando, é necessário preparo e leveza. “Construir caminhos em terra ainda desconhecidas se apresenta como uma difícil tarefa, porém gratificante” (BARCELLOS et al., 2020, p. 13).

Para Silva et al. (2020), a telepsicologia continuará sendo útil mesmo após a pandemia, já que é vantajosa para pessoas que moram em áreas afastadas ou têm

dificuldades de se deslocar. Outra facilidade mencionada foi a flexibilidade de agendamento, pois o profissional pode ajustar os atendimentos de acordo com a sua programação do dia e estabelecer horários que sejam bons para ambos. Segundo Almeida et al. (2020), muitas pessoas atendidas destacaram o desejo da modalidade *online* permanecer mesmo após a pandemia, por motivos de alteração de rotina, gastos secundários e deslocamento.

Diante disso, é essencial que os psicólogos se atualizem e adaptem teorias e técnicas para a telepsicologia e busquem conhecimentos sobre as TICs para que possam atender com segurança e qualidade. Mesmo com falhas tecnológicas, o processo telepsicoterapêutico tem sido eficaz, permitindo a criação do vínculo na relação e feedbacks positivos das pessoas atendidas. Para Alves et al. (2021), mesmo atendendo de casa, longe fisicamente dos pacientes, a impressão é que estavam adentrando às suas casas e seu espaço íntimo, já que construía o *setting* à sua maneira. A presença de animais domésticos, por exemplo, acontecia de forma espontânea ou ao final do atendimento, no momento de despedida, servindo até como um momento de pausa em alguns momentos, como agentes facilitadores.

Um outro ponto destacado foi a surpresa que muitas pessoas atendidas tiveram em perceber a facilidade em abordar conteúdos difíceis de falar, como se o formato virtual favorecesse o contato com determinados assuntos, possibilitando aos pacientes alterarem o posicionamento da câmera para não focar em seu rosto ou não precisarem olhar diretamente para a ela para dizer o que querem.

Parece ter algo relacionado a certa ilusão da presença do outro, como se naquele momento o paciente estivesse quase que sozinho, sem a presença real, corporal, física do plantonista, e assim de certo modo se movimentasse mais livremente no seu dizer (BEZERRA; MOURA; DUTRA, 2021, p. 65).

Sendo assim, o atendimento psicológico *online* é um aprendizado constante, que acontece na ação, e a disponibilidade para estar com o outro tem sido o mais importante nessa escuta. Na pandemia, com a busca maior por atendimento psicológico, os psicólogos foram “obrigados” a se reinventarem, precisando lidar com os desafios não só do uso da tecnologia, mas também com suas próprias limitações dentro da sua prática. Isso trouxe questionamentos e desconstruções, e colocou os psicólogos em uma nova dimensão existencial e do seu saber-fazer. (BEZERRA; MOURA; DUTRA, 2021).

A partir disso, entende-se que o atendimento *online* demanda uma escuta diferenciada, sendo importante prestar mais atenção ao paciente e buscar o acolhimento

e simpatia a partir do que ele traz e como deseja se comunicar. Essa é uma comunicação necessária, porque esse tipo de escuta é muito importante neste momento pandêmico, sendo preciso que o profissional se adeque ao modo que o paciente está disponível para ser atendido, para que se sinta à vontade em suas condições, acolhendo o que ele traz, auxiliando a compreender sua conduta (MACEDO; CARRASCO, 2005 apud RIBEIRO; COSTA; ESPÍNDULA, 2020). Para Alves et al. (2021), este é um momento de desenvolvimento de uma profunda transformação sensorial da escuta:

Se não compartilhamos mais os ruídos (que agora, aliás, evitamos), os cheiros, o que vemos, a tridimensionalidade do espaço...então o encontro será vivenciado e ocupado por outros caminhos. Como um cego que desenvolve a audição e um sentido extrassensorial do espaço, quem sabe não vamos desenvolver, ainda mais, uma maneira para além do sensorial de nos perceber, expressar e escutar? (ALVES et al., 2021, p. 80).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pandemia da COVID-19 aumentou a demanda por cuidados psicológicos e a necessidade de mudanças na oferta destes serviços devido ao isolamento social. Com a nova resolução do Conselho Federal, houve a flexibilização no atendimento *online* e, a partir disso, os psicólogos precisaram se reinventar a este novo contexto e modalidade de trabalho. Essa modalidade, embora fosse possível antes do episódio pandêmico, se destacou e tornou-se a única saída neste momento que, no início, aparentava ser passageira. Neste sentido, buscou-se compreender as dificuldades enfrentadas e a forma como estes profissionais lidaram com elas, trazendo uma nova perspectiva, visto que a literatura focou muito no ponto de vista do paciente no período de pandemia, mas pouco sobre o ponto de vista do psicólogo.

Diante da discussão apresentada, notou-se que, para os atendimentos *online* de forma síncrona, as plataformas de videochamada foram as ferramentas mais utilizadas pelos psicólogos e, nos casos de necessidade de atendimento assíncrono, realizaram-se trocas de mensagens escritas e/ou áudios. Em relação ao tipo de serviço utilizado, o plantão psicológico foi o mais adotado, por se apresentar como uma forma pontual e imediata de acolhimento das demandas.

Sobre os desafios apresentados, os mais recorrentes foram: a dificuldade de conexão e de manejo das ferramentas tecnológicas; a necessidade de reforçar a demonstração de interesse (linguagem corporal) pela demanda atendida; a falta de privacidade do paciente, ocasionando desmarcações e distrações; e a experiência do

silêncio confundida com problemas de conexão.

Para muitos psicólogos, a ideia de atender com qualidade por trás de uma tela de computador era vista com certa resistência mas, devido à necessidade, foram percebidas novas possibilidades: a flexibilidade de agendamento; a ausência de deslocamento e, conseqüentemente, otimização do tempo; a facilidade de muitas pessoas atendidas em abordar conteúdos difíceis de falar no ambiente presencial, propiciando o desenvolvimento do atendimento; e o aprendizado e adaptação de teorias e técnicas para a telepsicologia.

Finaliza-se esta pesquisa ciente de que ainda há muito assunto a ser discutido sobre a profissão de Psicologia neste momento atual, visto que a pandemia ainda é uma realidade e que este novo modelo de trabalho continua sendo um desafio e uma descoberta para os psicólogos. Destaca-se que este artigo é uma contribuição importante de compilação e análise de diversas experiências e, a partir desses estudos, acredita-se que os psicólogos terão um novo olhar sobre o atendimento *online* que, embora exija mais preparação e tenha seus desafios, traz possibilidades que não são possíveis no ambiente presencial.

5. REFERÊNCIAS

ALVES, V. L. P.; ASSIS, M. G. A. S.; FREITAS, F. B.; LAZARIN, T. C.; LOPES, M. C.; SABOIA, R. R. P.; SAMEL, F. F.; SANTOS, H. G. M.; SANTOS, S. D. Escutando famílias à luz da Abordagem Centrada na Pessoa: Plantão Psicológico on-line em tempos de pandemia. **Revista Espacio ECP**, p. 65-83, 2021.

BBC NEWS BRASIL. **Covid: saúde mental piorou para 53% dos brasileiros sob pandemia, aponta pesquisa.** 2021. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/geral-56726583>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

BEZERRA, Cíntia Guedes; MOURA, Kilvia Pereira; DUTRA, Elza. Plantão psicológico on-line a estudantes universitários durante a pandemia da COVID-19. **Rev. NUFEN**, Belém, v. 13, n. 2, p. 58-70, ago. 2021. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-25912021000200006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 24 out. 2021.

CARDOSO, Cláudia Lins. O plantão psicológico em tempos de pandemia. **Vozes em Letras**, Olhares da Gestalt-terapia para a situação de pandemia. Curitiba, 2020, V. 1, p. 219-236.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **CFP simplifica cadastro de profissionais na plataforma e-Psi.** 2020. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/cfp-simplifica-cadastro-de-profissionais-na-plataforma-e-psi/>>. Acesso em 21 abr. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Nova Resolução do CFP orienta categoria sobre atendimento on-line durante pandemia da Covid-19.** 2020. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/nova-resolucao-do-cfp-orienta-categoria-sobre-atendimento-on-line-durante-pandemia-da-covid-19/>>. Acesso em 17 mai. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP nº 11/2021.** Atos Oficiais: 2018. Disponível em: <<https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-11-2012-regulamenta-a-prestacao-de-servicos-psicologicos-realizados-por-meios-de-tecnologias-da-informacao-e-da-comunicacao-e-revoga-a-resolucao-cfp-n-112012>>. Acesso em 13 jun. 2021.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA SANTA CATARINA - 12ª REGIÃO. **Informe: Publicada Resolução do CFP nº 04, de 26 de março de 2020, que dispõe sobre regulamentação dos atendimentos psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação (TICs) durante a pandemia do COVID-19.** 2020. Disponível em: <<https://crpsc.org.br/noticias/informe-publicada-resolucao-do-cfp-n-04-de-26-de-marco-de-2020-que-dispoe-sobre-regulamentacao-dos-atendimentos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-tics-durante-a-pandemia-do-covid-19>>. Acesso em 20 set. 2021.

DANZMANN, P.S.; SILVA, A.C.P; GUAZINA, F.M.N. **Atuação do psicólogo na saúde mental da população diante da pandemia.** J. nurs. health. 2020;10(n.esp.). Disponível em: <<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/enfermagem/article/view/18945/11556>>. Acesso em 19 mai. 2021.

FONSECA, Mariana. **Startup de terapia online recebe aporte de R\$ 6 milhões.** Revista Pequenas Empresas & Grandes Negócios, 2020. Disponível em: <<https://revistapegn.globo.com/Startups/noticia/2020/05/startup-de-terapia-online-recebe-aporte-de-r-6-milhoes.html>>. Acesso em 21 abr. 2021.

GAVIOLI, Allan. **Estudo do LinkedIn mostra as 15 profissões que estarão em alta em 2021.** Infomoney, 2021. Disponível em: <<https://www.infomoney.com.br/carreira/estudo-do-linkedin-mostras-as-15-profissoes-que-estarao-em-alta-em-2021/>>. Acesso em 21 abr. 2021.

GONTIJO E BARCELLOS, A. A. C.; FERREIRA, M. L. L.; SANTOS, M. de A. M.; JÚNIOR, C R. **Plantão Psicológico Online em Tempos de Pandemia: Um relato de Experiência.** Revista Unimontes Científica, [S. l.], v. 22, n. 2, p. 1–15, 2020. DOI: 10.46551/ruc.v22n2a10. Disponível em: <<https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/unicientifica/article/view/3394>>. Acesso em: 24 out. 2021.

LINES DE ALMEIDA, O.; PEREIRA DA SILVA LUZ JÚNIOR, E.; VESPASIANA MAGALHÃES DIAS, A.; FERNANDES PRATES, J.; DAS VIRGENS BOTELHO, J. **Psicologia em link: Projeto de escuta psicológica em tempos de pandemia.** Revista Extensão & Cidadania, [S. l.], v. 8, n. 14, p. 503-517, 2020. DOI: 10.22481/recuesb.v8i14.7854. Disponível em: <<https://periodicos2.uesb.br/index.php/recuesb/article/view/7854>>. Acesso em: 28 out. 2021.

LIMA, Bruna; CARDIM, Maria Eduarda. **Conselho Federal de Psicologia tem aumento de pedidos de consultas virtuais**. Correio Braziliense, 2020. Disponível em: <<https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/brasil/2020/06/02/interna-brasil,860185/conselho-federal-de-psicologia-tem-aumento-de-pedidos-de-consultas-vir.shtml>>. Acesso em 25 abr. 2021.

MAGALHÃES, L.T.; BAZONI, A. C.; PEREIRA, F. N. Impressões de psicólogos clínicos acerca da orientação psicológica online. **Revista Brasileira de Psicoterapia**, 2019; 21(1): 39-51. Disponível em: <https://rbp.celg.org.br/detalhe_artigo.asp?id=296>. Acesso em 17 mai. 2021.

MAGDALENO JUNIOR, Ronis. Os novos ritmos do século XXI e a clínica psicanalítica contemporânea. **Rev. bras. psicanál.**, São Paulo, v. 44, n. 2, p. 101-109, 2010. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-641X2010000200012&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 17 mai 2021.

MARI, Angélica; ARBEX, Gabriela. **Plataforma de terapia online cresce 600% até agora em 2020**. Forbes, 2020. Disponível em: <<https://forbes.com.br/forbes-tech/2020/09/tendencias-globais-pos-pandemia-advent-cesar-99-locaweb-facebook-muito-mais/>>. Acesso em 21 abr. 2021

MARQUES BARBOSA, J. R.; SOARES MOREIRA ALVES, J.; SILVEIRA REIS, V. A.; LOPES DE LIMA FIGUEIREDO, L. M.; BARBOSA BATISTA, R.; GADELHA SEVERINO, F. Teleatendimento como ferramenta de apoio profissional: acolhimento e escuta emocional na pandemia COVID-19. **Saúde Coletiva (Barueri)**, [S. l.], v. 11, n. 61, p. 4848–4863, 2021. DOI: 10.36489/saudecoletiva.2021v11i61p4848-4863. Disponível em: <<http://revistas.mpmcomunicacao.com.br/index.php/saudecoletiva/article/view/1190>>. Acesso em: 28 out. 2021.

OLIARI, A. L. T.; FEIJÓ, M. R. Terapia online e fortalecimento de vínculos em tempos de pandemia. **Cadernos de PsicologiaS**, Curitiba, n. 1, 2020. Disponível em: <<https://cadernosdepsicologias.crppr.org.br/terapia-online-e-fortalecimento-de-vinculos-em-tempos-de-pandemia>>. Acesso em: 17 de mai. 2021.

PINTO JUNIOR, A. A.; SANTOS, M. S. M. P.; ZAMPIERI, T. C. R. C. Caracterização e demanda de um serviço de atendimento psicológico on-line no contexto da pandemia de Covid-19. **Psicologia e Saúde em debate**, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 94–106, 2021. DOI: 10.22289/2446-922X.V7N1A7. Disponível em: <<https://psicodebate.dpgpsifpm.com.br/index.php/periodico/article/view/730/469>>. Acesso em: 17 mai. 2021.

RIBEIRO, E.C.S.; COSTA, R.C.M.; ESPÍNDULA, L.A.G. Relato de experiência: o acolhimento psicológico online na pandemia com seus desafios e vantagens. **Cadernos de Extensão**, Universidade Federal de Roraima. Volume 05, Nº 01 (2020).

SANTANA, S. R.; GIRARD, C. D. T.; COSTA, L. C. A.; GIRARD, C. M. T.; COSTA, D. J. E. Os desafios dos serviços psicológicos mediados pelas TIC no contexto da Pandemia do Coronavírus 2019-2020. **Folha de Rosto**, v. 6, n. 1, p. 59-71, 2020.

SCHLINDWEIN, Manoel. **Busca por saúde mental cresce na pandemia.** Revista Veja, 2020. Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/blog/radar/busca-por-saude-mental-tem-crescimento-expressivo-na-pandemia/>>. Acesso em 21 abr. 2021

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). *Estudos de Psicologia (Campinas, Online)*, 2020.

SILVA, A. C. do N.; DE SALES, E. M.; DUTRA, A. F.; CARNOT, L. dos R.; BARBOSA, A. J. G. Telepsicologia para famílias durante a pandemia de COVID-19: uma experiência com telepsicoterapia e telepsicoeducação. **HU Revista**, [S. l.], v. 46, p. 1–7, 2020. DOI: 10.34019/1982-8047.2020.v46.31143. Disponível em: <<https://periodicos.ufjf.br/index.php/hurevista/article/view/31143>>. Acesso em: 24 out. 2021.

ULKOVSKI, E. P.; SILVA, L. P.; RIBEIRO, A. B. Atendimento psicológico online: perspectivas e desafios atuais da psicoterapia. **Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 7, n. 1, p. 59-68, 2017. Disponível em: <<http://periodicos.unincor.br/index.php/iniciacaocientifica/article/view/4029>>. Acesso em 17 mai. 2021.