

DECORRÊNCIAS DA AUSÊNCIA DE ENCONTRO PRESENCIAL NA PSICOTERAPIA MEDIADA POR TICS, DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19, PERCEBIDAS POR PSICÓLOGAS E PSICÓLOGOS CLÍNICOS^I

João Marcos Mazzini Zeferino^{II}

Juliane Viecili^{III}

Resumo: A psicoterapia on-line proporcionou que, durante a quarentena da COVID-19, a população não ficasse restringida de acesso aos recursos de promoção em saúde mental. Nesse contexto, a presente pesquisa, classificada como descritiva, objetivou avaliar as decorrências da ausência do encontro presencial na psicoterapia mediada pelas TICs, percebidas por psicólogos e psicólogas clínicos durante a pandemia da COVID-19. Participaram da pesquisa 111 profissionais de 16 diferentes estados do Brasil, que responderam a um questionário em formulário eletrônico. Verificou-se que 54,1% dos participantes não havia atendido on-line antes da quarentena. Os dados coletados nas questões fechadas foram tratados por meio de estatística descritiva, em planilhas eletrônicas, e os dados das questões abertas foram tratados no *software* Iramuteq. O contato físico direto com o paciente possui uma função relevante para a maioria dos profissionais, pois 66,7% considerou ser desvantajosa sua impossibilidade pela internet. A principal vantagem mencionada, na psicoterapia on-line, foi o atendimento ao paciente estando fora da cidade, e a principal desvantagem foi sobre a privacidade que os pacientes dispõem durante as sessões. Dentre os casos impeditivos para se atender remotamente, os relacionados a suicídio foram os mais comentados. Sobre vínculo terapêutico, considerando a ausência do encontro presencial, a maioria dos profissionais não percebeu alteração nas questões sobre confiança no processo, percepção de respeito, concordância do paciente com o tratamento proposto e sobre a empatia. Em relação aos novos pacientes atendidos apenas on-line, 50,9% não percebeu diferença no tempo para o desenvolvimento do vínculo, e sobre os pacientes que já eram atendidos presencialmente, 73,8% consideraram que a manutenção do vínculo foi possível sem que houvesse esforço para a adaptação. Com relação aos procedimentos de intervenção a maioria não percebeu alteração nas questões sobre o conforto na condução da sessão, controle dos processos, engajamento do paciente, desinibição do paciente, expressão de emoções pelo paciente e no levantamento de hipóteses diagnósticas. Sobre comunicação, a maioria não percebeu alteração quanto a sua forma de se expressar, à comunicação verbal, à escuta e à compreensão da queixa, bem como na compreensão por parte do paciente. No entanto, sobre a comunicação visual, 55,9% consideraram que fica prejudicada. Em relação aos resultados do tratamento a maioria dos participantes não percebeu alteração no alcance e no tempo para os resultados, ou no abandono do tratamento.

Palavras-chave: Psicoterapia on-line. Psicoterapia mediada por TICs. Contato físico na psicoterapia.

^I Artigo apresentado como requisito parcial para a conclusão do curso de Graduação em Psicologia da Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL. 2020.

^{II} Acadêmico do curso de Psicologia da Universidade do Sul de Santa Catarina – Unisul. E-mail: mazzinizeferino@gmail.com.

^{III} Doutora em Psicologia. Professora Titular na Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL.

1 INTRODUÇÃO

A inserção cada vez maior de tecnologias de informação e comunicação (TICs) na sociedade vem trazendo novas configurações nas formas de interação entre as pessoas e promovendo transformações na organização social. Do ponto de vista dos modos de produção e do trabalho, os impactos são considerados revolucionários, de maneira que a torna um requisito necessário. Carlotto e Camara (2010) investigaram o impacto das tecnologias em 368 trabalhadores que as utilizam nas rotinas diárias, aplicando a Escala de Tecnoestresse RED-TIC. Os resultados apontaram que as novas ferramentas tecnológicas afetam diretamente os trabalhadores ao impor a adequação a um novo perfil profissional, decorrente de novas formas de trabalho, e na exigência a constantes capacitações para se manterem ativos no mercado.

No campo da Psicologia, no Brasil, o uso das TICs começou a ser discutido amplamente na década de 1990, momento em que começava a se popularizar o uso de computadores e da internet nos meios universitários e nas atividades comerciais. As primeiras experiências de psicoterapia on-line no país partiram de iniciativas experimentais individuais, mas sem haver fundamentação científica, o que suscitou questionamentos, insegurança e resistências no meio profissional (LIMA, 2013). Assim, em 1998 o Conselho Federal de Psicologia (CFP) promove o primeiro seminário relativo ao tema, o qual permitiu debates e a formação de grupos de trabalho para discussões entre os profissionais da Psicologia (RUFFO, 2016).

Fora do país a aplicação de tecnologia na área da saúde mental havia sido testada anteriormente, e já havendo questionamentos éticos e sobre as repercussões do fenômeno. De acordo com Prado (2002), as primeiras experiências tecnológicas com processos terapêuticos datam de 1966, nos primórdios do desenvolvimento das TICs, quando Joseph Weizenbaum, em experimento no *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), Estados Unidos, simulou a comunicação intermediada por um computador baseada na metodologia Rogeriana.

Desde então, o avanço tecnológico propiciou condições de comunicação instantânea em áudio e vídeo, bem como houve a popularização de tais ferramentas digitais, cuja usabilidades foram muito além do campo do trabalho. De acordo com o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, no ano de 2018 o total de usuários de internet atingiu o patamar de 70% da população brasileira, enquanto em 2008 era apenas 39% da população. É ressaltado na pesquisa o exponencial crescimento dos usuários da rede mundial de computadores na última década (CGI.br, 2018).

Da mesma forma, a procura de serviços de Psicologia pela internet também tem sido crescente. Hallberg e Lisboa (2016) constataram, em pesquisa com 155 psicólogos no Rio Grande do Sul, que para 78,2% dos pesquisados estava sendo cada vez mais frequente ser procurados pelos pacientes para atendimento por meio das TICs. Assim, considerando que a psicoterapia pela internet tende a ser uma prática cada vez mais comum, é pertinente que se reflita sobre a qualidade de tais serviços, o que torna relevante a produção de conhecimento, em especial, sobre “as decorrências da ausência do encontro presencial no processo psicoterapêutico em atendimento mediado por TICs”.

Uma vez que o uso das TICs na Psicologia implica em novas formas de lidar com as preocupações éticas e técnicas, pode haver implicações no manejo do profissional durante a sessão e na eficácia da terapia. Ressalta-se que o Conselho Federal de Psicologia (CFP), vem se posicionando sobre a matéria ao longo dos anos, emitindo regulamentações pautadas por evidências científicas e na ética profissional.

1.1 RESOLUÇÕES DO CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP) SOBRE O USO DAS TICS NA ATUAÇÃO EM PSICOLOGIA

As discussões sobre o uso das TICs na Psicologia podem ter como ponto de partida histórico o primeiro seminário promovido pelo CFP para debater o assunto, ocorrido em 1998 (RUFFO, 2016). No entanto, apenas em 2018, por meio da Resolução CFP 011/2018, foi possibilitado aos psicólogos o uso das TICs em processos psicoterapêuticos, sendo vedados os atendimentos não presenciais a pessoas em situação de urgência e emergência, desastres, e nos casos de violação de direitos ou de violência.

No tempo decorrido entre o primeiro evento em 1998 e a Resolução CFP 011/2018 houve três resoluções do CFP que disciplinaram o uso de tais ferramentas para pesquisas experimentais, desde que previamente autorizadas. A primeira foi a Resolução CFP 003/2000, quando ficou expresso que tal prática ainda não estava reconhecida profissionalmente, sendo permitida apenas no desenvolvimento de pesquisas, e estabeleceu um prazo de 5 anos para acompanhamento e fiscalização pelos Conselhos Regionais. Passados os 5 anos propostos, surge então a Resolução CFP 012/2005, a qual não apresenta nenhuma mudança significativa, apenas detalhando os trâmites necessários para o credenciamento dos psicólogos interessados em participar de pesquisas com atendimentos por computador, e instala uma comissão própria para conceder um selo de autenticidade às pesquisas autorizadas. A Resolução 011/2012,

possibilita avanços, uma vez que passa a permitir o uso de TICs em atendimentos para orientações desde que exclusivamente pontuais, limitadas a 20 sessões; em processos prévios de seleção de pessoal; na aplicação de testes, quando autorizados; em supervisões quando eventuais e; em atendimento eventual de clientes momentaneamente impossibilitados do comparecimento presencial.

Alguns autores compararam o posicionamento do CFP com as diretrizes praticadas para utilização das TICs por psicólogos em outros países, e citam pesquisas que demonstram ser o atendimento psicoterapêutico virtual uma realidade normatizada e com evidências científicas favoráveis à prática, por exemplo, nos Estados Unidos, Israel (RUFFO, 2016), Canadá, Holanda (SIEGMUND E LISBOA, 2015), Austrália, Reino Unido (PIETA E GOMES, 2014), Suécia, Austrália, Holanda, Reino Unido, EUA e Nova Zelândia (SIEGMUND e outros, 2015).

Ante o exposto percebe-se que o CFP, na posição de instância regulamentadora, vem se manifestando desde o ano de 1998, fomentando os debates e emitindo resoluções. E muito embora haja comparações com práticas e pesquisas realizadas em outros países, observa-se que o CFP tem avançado na abertura para a prática da psicoterapia on-line.

1.2 IMPLICAÇÕES DA QUARENTENA E DE SITUAÇÕES DE ISOLAMENTO FÍSICO NO USO DE TICS PARA O TRABALHO DE PSICÓLOGAS E PSICÓLOGOS CLÍNICOS

No ano de 2020, frente às preocupações com a COVID-19, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou situação de pandemia, e o Ministério da Saúde do Brasil implementa medidas de emergência em Saúde Pública e imposição do distanciamento social (OLIVEIRA, 2020). Diante deste cenário, o CFP publicou a Resolução 04/2020, suspendendo as restrições quanto à prestação de serviços psicológicos por meio de TICs. Assim, foi possível aos psicólogos(as) continuar prestando serviços, bem como a população pode ter acesso ao atendimento psicológico durante a pandemia.

A quarentena é uma situação extrema de afastamento social, a qual ressaltou a necessidade de maior atenção da categoria quanto à utilização das TICs. Tal atenção se faz necessária porque o uso das tecnologias aplicadas no atendimento psicológico possibilita que os indivíduos que naturalmente estão em situações de isolamento possam se beneficiar de acesso à terapia, como foi o exemplificado por Pieta e Gomes (2014), no programa “*FearFighter*”, na Escócia, que atendeu povos habitantes de zonas rurais para tratamento de

fobia e pânico. Ao final do tratamento os relatos dos pacientes apontaram resultados positivos ao programa.

Dessa forma, tem-se que o uso das TICs para atendimentos psicológicos durante a pandemia da COVID-19 pode evidenciar que os atendimentos on-line são de grande valia para as situações de distanciamento, sejam elas permanentes ou transitórias. Fato que justifica o investimento em pesquisas para se aprofundar o conhecimento sobre a potencialidade do atendimento aos indivíduos incapazes se deslocarem, de maneira que os profissionais possam ter mais informações e possibilidades de preparação para processos psicoterapêuticos e outros serviços psicológicos mediados pelas TICs.

1.3 A PREPARAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE PSICOLOGIA PARA O ATENDIMENTO PSICOTERAPÊUTICO ON-LINE

Siegmund e outros (2015), em análise sobre as regulamentações do CFP, ressalta que a capacitação dos profissionais para atendimento por meio das TICs é uma necessidade e destaca os aspectos éticos e técnicos dos profissionais. A urgência em capacitar os profissionais é pautada no próprio Código de Ética do Psicólogo (Resolução 010/2005), onde aponta que a atuação do Psicólogo se pautar na responsabilidade por meio do contínuo aprimoramento profissional, de maneira que contribua para o desenvolvimento da Psicologia.

Um dos pontos que gera dúvidas nos psicólogos(as), quanto ao atendimento on-line, diz respeito ao manejo para conduzir a sessão psicoterápica. Feijó, Silva e Benetti (2018), em entrevista com psicólogos(as) psicanalistas, demonstraram que os profissionais se sentem despreparados quanto ao manejo dos recursos tecnológicos na clínica. As justificativas dos entrevistados foram relativas à ausência do tema na formação acadêmica, falta de literatura específica e falta de orientação do CFP quanto ao manejo técnico. Na percepção dos entrevistados falta-lhes instrumentalização para utilização de TICs, tanto na graduação quanto na pós-graduação, e consideram essencial a temática entre nos cursos de formação.

Considerando que o período de distanciamento social pode trazer diversos impactos na população, cabe a reflexão sobre a qualidade dos serviços psicológicos prestados pela internet. A partir de maior compreensão acerca do uso das TICs nos atendimentos psicológicos pode ser promovida sua utilização mais segura e eficiente. Por isso, se torna relevante produzir conhecimento que responda à questão: “quais as decorrências da ausência do encontro

presencial no processo psicoterapêutico em atendimento mediado por TICs durante o período da COVID-19, percebidas por psicólogas e psicólogos clínicos?”

1.4 POSSIBILIDADES E LIMITES DAS TICS NA INTERVENÇÃO EM PSICOLOGIA

Em estudo sobre a percepção de psicoterapeutas que utilizaram as TICs na clínica psicanalítica, Feijó, Silva e Benetti (2018) agrupou os aspectos, indicados por profissionais, entre facilitadores e entraves. Segundo os autores, os facilitadores se referem à compreensão do indivíduo em circunstâncias diferentes e à possibilidade da intervenção mesmo estando distante do paciente. A respeito dos entraves, o destaque é que pode ser invasivo, quando o cliente demanda uma comunicação ilimitada com o terapeuta, a exemplo de mensagens no *WhatsApp* a qualquer hora, e quanto à privacidade em redes sociais, a exemplo de quando o cliente solicita amizade no *Facebook*. Hallberg e Lisboa (2016) apontam que a solicitação de amizade no *Facebook* pelo cliente é o desconforto mais sentido por profissionais ao se comunicar via TICs.

Pieta (2014) elaborou uma pesquisa qualitativa comparando atendimentos realizados pelo *Skype* com atendimentos presenciais. Os achados indicaram semelhanças, entre as duas formas de atendimento, quanto à: aliança terapêutica estabelecida, para a qual utilizou-se o instrumento *Working Alliance Inventory* (WAI), com pontuação média alta em ambos os grupos; e quanto aos resultados do tratamento, por meio do instrumento *Outcome Questionnaire* (OQ-45), que indicou resultados semelhantes nos dois grupos, presencial e on-line, os quais apresentaram progresso de forma semelhante. Outras considerações foram que há perdas, por exemplo, com relação à linguagem corporal, mas que a presença on-line se equivaleu à presença física por ter encontrado aspectos típicos da relação presencial, a exemplo de: calor, afeto, confiança, conexão, empatia, sentimentos de gostar e se preocupar com o outro, compreensão, envolvimento e colaboração, tanto nos terapeutas quanto nos pacientes. Destacou ainda que a presença on-line pode facilitar a expressão do paciente ao se sentir mais seguro e desinibido quanto a revelar questões pessoais. Por outro lado, permite alguns comportamentos incomuns, a exemplo da displicência quanto à aparência, enquanto para o psicólogo exige cuidados para neutralizar o ambiente.

O CFP veda os seguintes atendimentos quando não presenciais: indivíduos em situação de urgência e emergência; emergências e desastres; e pessoas que tenham sofrido violação de direitos ou violência (Resolução 11/2018), restrições temporariamente suspensas durante a pandemia (Resolução 04/2020). Pieta (2014), em entrevista com grupo focal de terapeutas que

atenderam virtualmente, foram apontadas limitações quanto a pacientes psicóticos e *borderlines*. Na pesquisa de Siegmund e Lisboa (2015) ficou destacado, em entrevistas com psicólogos que atendem remotamente, que as contraindicações para o atendimento on-line remetiam a casos de psicose, episódio maníaco, medicações e violência. Já na pesquisa de Feijó, Silva e Benetti (2018) a cautela no uso das TICs seria com os chamados pacientes limítrofes, no sentido de psicopatologias graves, e menciona ainda características que seriam desfavoráveis: o caráter da impessoalidade ou superficialidade que pode caracterizar alguns atendimentos; a dificuldade de expressar emoções, bem como a impossibilidade de fazer uma análise mais completa do paciente, tendo em vista a ausência de contato corporal.

No contexto das grandes mudanças decorrentes da era digital a Psicologia precisa estar atenta às novas formas de relacionamento entre as pessoas, bem como à adaptação a um novo fazer *psi*, ao se adentrar em um campo com linguagem e expressão próprios (SIEGMUND; LISBOA, 2015). Isso desperta a reflexão de que essa adaptação da psicologia para o contexto digital pode ser total ou parcialmente possível em alguns casos, mas não ser passível de adaptação em determinados contextos, nos quais o tratamento ficaria limitado ou impraticável, o que ressalta a importância em aprofundar o conhecimento científico sobre os efeitos, decorrências e condições favoráveis do encontro virtual entre profissional e o paciente, de maneira a potencializar as condições para que a psicoterapia via internet seja uma frente de trabalho promissora aos psicólogos e à população.

1.5 A PSICOTERAPIA ENTENDIDA COMO INTERVENÇÃO CLÁSSICA EM PSICOLOGIA E INOVADORA QUANDO MEDIADA PELAS TICS

A Psicologia, tal qual um campo do conhecimento humano, proporciona uma base ampla e diversificada de saberes que possibilitam diferentes interpretações e compreensões sobre um mesmo fenômeno. Bock, Furtado e Teixeira (2008) comentam que na Psicologia há uma variedade de objetos de estudo, a exemplo do comportamento, do inconsciente, da personalidade, da subjetividade, pois os fenômenos psicológicos são tão diversos que não poderiam ser passíveis aos mesmos padrões de descrição, controle, medida e interpretação. De acordo com a Resolução CFP 010/2000, a Psicoterapia é prática do psicólogo e se constitui com um processo científico que envolve compreensão, análise e intervenção, por meio de técnicas e métodos embasados na ciência e na ética, que visam propiciar condições para enfrentamento de conflitos ou transtornos psíquicos, de indivíduos ou grupos. Já Skinner (1953), por exemplo,

comparou a Psicoterapia a uma agência especial que seria encarregada de tratar os problemas comportamentais do indivíduo para com ele mesmo ou para com os outros, e comenta que algumas formas de psicoterapia seriam sistemas de reforço. Para Perls, Hefferline e Goodman (1997) a psicoterapia consiste em analisar internamente experiências concretas vivenciadas pelo indivíduo, sendo que nessa análise importa mais a maneira como a experiência é lembrada, denotada nas expressões, tom de voz, postura, afetos, dentre outros, do que a experiência em si.

Na psicoterapia mediada pelas TICs há ferramentas digitais de comunicação, entre os personagens que não se encontram no mesmo local, que ocorrem maneira simultânea ou não. Esse processo pode ser síncrono, quando a comunicação ocorre simultaneamente, a exemplo dos bate-papos e das videoconferências, enquanto no assíncrono a comunicação não é simultânea, podendo ocorrer, por exemplo, por e-mail e grupos de discussão (DE-FARIAS; SILVA, 2017).

Ressalta-se que há uma diversidade de termos utilizados para o atendimento psicoterápico por meio das TICs, pela internet, ou on-line, como também é conhecido. Este fato pode ser constatado nas primeiras Resoluções CFP sobre o tema, de números 003/2000 e a 012/2005, que chegaram a elencar algumas dessas terminologias, a exemplo de psicoterapia pela internet, *cyberterapia* e e-terapia.

Ante o exposto, destaca-se que a mediação do processo psicoterapêutico pela tecnologia a coloca num papel importante, tal qual um canal que une o psicoterapeuta e o paciente. Cabe enfatizar que a Resolução CFP 011/2018 traz em seu bojo a seguinte concepção sobre o fenômeno: os serviços psicológicos realizados por meio das TICs implicam no uso de meios tecnológicos com acesso à internet, os quais realizam a mediação informacional e comunicativa na relação terapêutica, ou seja, permitem a interação entre os indivíduos.

Pieta (2014) constatou, em entrevistas com profissionais e pacientes que experienciaram a psicoterapia on-line, haver a percepção de que a tecnologia passa a ter dupla função: ao mesmo tempo presença, pois o equipamento simboliza a materialização da presença, a qual foi mencionada como “presença on-line”, e também o meio, já que a máquina viabiliza a conexão entre profissional e cliente. Assim, considerando que a forma como se estabelece o contato é um elemento importante na comunicação e na constituição de vínculos, pretende-se conhecer melhor as possíveis decorrências de quando, na psicoterapia, a presença do paciente é mediada pelas TICs.

2 OBJETIVOS

O objetivo geral desta pesquisa é “avaliar as decorrências da ausência de encontro presencial no processo psicoterapêutico, em atendimentos mediados por TICs durante a pandemia da COVID-19, percebidas por psicólogas e psicólogos clínicos.”

Os objetivos específicos seguem elencados a seguir:

- a) Definir a função do contato presencial atribuída pelos profissionais;
- b) Identificar os efeitos da ausência do encontro presencial no vínculo terapêutico, percebidas por psicólogas e psicólogos clínicos;
- c) Identificar os efeitos da ausência do encontro presencial nos procedimentos de intervenção, percebidas por psicólogas e psicólogos clínicos;
- d) Identificar os efeitos da ausência do encontro presencial na comunicação terapeuta cliente, percebidas por psicólogas e psicólogos clínicos;
- e) Caracterizar a eficiência do processo terapêutico na ausência de encontro presencial, percebidas por psicólogas e psicólogos clínicos.

3 MÉTODO

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Quanto aos objetivos a pesquisa é classificada em descritiva, de corte transversal e abordagem quantitativa, pois investigou a prática da psicoterapia on-line e as atuais opiniões sobre a prática, em coleta de dados com aplicação de questionário. De acordo com Gil (2002) pesquisa descritiva envolve a descrição de aspectos relacionados ao fenômeno estudado e a utilização de uma técnica padronizada de coleta de dados, a exemplo dos questionários. Com relação à característica exploratória, visa explicitar o tema em questão e possibilita a constituição de hipóteses, sendo flexível em seu planejamento, podendo incluir revisão bibliográfica e entrevistas com indivíduos que experienciaram o fenômeno estudado (Gil, 2002). A abordagem da pesquisa é quantitativa pois se juntou dados para a interpretação e levantamento estatístico. Minayo (2002) considera que na abordagem de natureza quantitativa são captados aspectos concretos, morfológicos e visíveis.

3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA

Participaram da pesquisa 111 profissionais, dos quais 98 (88,3%) se identificaram ao gênero feminino e 13 (11,7%) ao masculino. A faixa etária dos participantes variou entre 23 e 67 anos de idade, sendo que os profissionais com idade de 38 anos tiveram maior participação. Há participantes de 16 estados diferentes, e Santa Catarina foi o estado com maior quantidade de participantes, 41,4% do total. Quanto ao tempo de experiência profissional, 23% possui até 3 anos de carreira, 17% entre 4 e 9 anos, e 59% possui 10 anos ou mais de experiência. Todos os participantes declararam atender aos critérios para participação na pesquisa foram: a) profissionais psicólogos e psicólogas clínicos; b) que realizaram atendimento psicoterapêutico por meio das TICs, a pessoas maiores de 18 anos, após a Resolução CFP 004/2020.

De acordo com as respostas na pesquisa 54,1% dos participantes não havia realizado atendimento psicológico on-line antes do advento da pandemia da COVID-19. Desses, quanto ao tempo em que vem atendendo remotamente, 56,9%, situou “de 2 a 4 anos” de atendimento on-line, 31,4% “até 1 ano”, 5,9% entre “7 e 10 anos” 3,9% de “5 a 6 anos”, e 2% “há mais de 10 anos”.

Quanto à capacitação para o atendimento on-line, 32,4% dos participantes afirmaram não ter realizado qualquer tipo de preparação específica. Na Tabela 1 são representadas as maneiras de preparação formativa para atendimento on-line, e ressalta-se que foi informado aos participantes que, havendo mais de uma resposta possível, escolhesse a opção considerada mais relevante.

Tabela 1 - Participou de algum tipo de preparação específica para atendimentos on-line?	
Não fez qualquer preparação	32,4%
Sim, cursos	26,1%
Sim, palestras/lives	20,7%
Sim, leitura de livros	1,8%
Sim, leitura de artigos/pesquisas científicas	13,5%
Sim, leitura em sites da internet, blogs ou redes sociais	5,4%

Fonte: Elaboração do autor, 2020.

Dentre os que realizaram alguma preparação a opção mais escolhida foi em “cursos” (26,1%). E apesar de haver uma maioria de 67,6% dos participantes que consideram ter realizado uma preparação específica para atendimentos on-line, chama a atenção os 32,4% de respondentes que não participaram de nenhuma preparação, haja vista haver disponível na

internet uma grande quantidade de informações e vídeos, do CFP e de outros profissionais, que publicam sobre o assunto.

Já quanto à opinião dos profissionais sobre o contato físico direto com os pacientes, 39,6% consideram realizar apenas se necessário, enquanto a maioria considera que o contato direto ajuda em algumas situações na terapia (28,8%) ou chega a ser uma ação regular nos atendimentos (31,5%).

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foi utilizado como instrumento um questionário, disponibilizado por meio de formulário on-line, elaborado pelo autor. O roteiro do questionário foi construído a partir da decomposição de variáveis do fenômeno nuclear a ser pesquisado: “decorrências da ausência do encontro presencial no processo psicoterapêutico”. É composto por 39 perguntas, das quais 6 são abertas, permitindo haver respostas subjetivas sobre as percepções.

Antes da divulgação do questionário o instrumento foi submetido à validade de conteúdo, com avaliação em teste-piloto. De acordo com Creswell (2007) o teste-piloto importa para se estabelecer a validade de conteúdo do instrumento, podendo melhorá-lo com aprimoramento de questões, formatos e escalas. Lakatos e Marconi (2003) comentam ainda que a realização da pesquisa-piloto permite reformulações, por exemplo, de questões supérfluas ou que eliciem equívocos nos respondentes.

O teste-piloto foi aplicado com seis profissionais, selecionados por conveniência, a partir de indicação de professores de uma universidade em Florianópolis-SC. De acordo com Gil (2002) a amostragem por conveniência, ou por acessibilidade, constitui um método em que o pesquisador seleciona os elementos aos quais admite ter acesso e que possam representar um determinado universo. Para realizar o teste-piloto foram respeitados os critérios de participação na pesquisa, e ainda, buscando diversificar as opiniões, que houvesse uma proporção de profissionais de 3 abordagens teóricas diferentes: dois analistas do comportamento, dois com abordagem da psicanálise e dois da abordagem fenomenológica.

3.4 PROCEDIMENTOS

Após a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, sob n. 35348220.4.0000.5369, foi realizado o teste-piloto, o qual proporcionou sugestões e

correções que puderam ser aplicadas no aprimoramento do instrumento, melhorando sua clareza e objetividade. Então, os participantes da pesquisa foram acessados por meio da divulgação nos grupos específicos de profissionais da Psicologia nas redes sociais *Instagram*, *Facebook* e *WhatsApp*, mediante um convite com as informações básicas: critérios de participação, objetivo e síntese dos procedimentos, juntamente com o *link* de acesso ao formulário.

Ao acessar o link o participante foi direcionado ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e após ler as informações mais detalhadas da pesquisa, pode optar em aceitar ou não. Se optasse em “*Não aceitar*”, era apresentada uma mensagem de agradecimento e encerrado; mas se a opção foi por “*Aceitar*”, era direcionado ao questionário. O formulário foi respondido pelos participantes em tempo único e ficou disponível para preenchimento por 20 dias.

Posteriormente, os dados objetivos foram tratados por estatística descritiva, organizados em tabelas e representados em gráficos, elaborados na plataforma *Google Forms* e na planilha eletrônica *Microsoft Excel*. As respostas das questões abertas foram tratadas no software Iramuteq, por separação e especificidade de palavras.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Analisar o atendimento psicológico on-line é um processo complexo, pois envolve variáveis referentes a diversos aspectos, tais como a tecnologia disponível, condições econômico-financeiras dos envolvidos, questões culturais, modos de vida, legislação, família e até mesmo aspectos referentes à estrutura do ambiente local, dentre outros. A pesquisa visou verificar especificamente as influências da ausência do encontro presencial no tratamento psicoterapêutico.

Para identificar a forma como os psicólogos percebem a ausência do encontro presencial na psicoterapia mediada pelas TICs se torna necessário compreender como esses profissionais lidam com o contato físico direto com os pacientes. Para isso, foram feitas duas perguntas. Os participantes foram questionados quanto às suas impressões sobre o contato físico direto com os pacientes na clínica tradicional. Havia três opções de respostas distribuídas em uma graduação quanto ao nível de contato físico direto em que o profissional considera importante ter com o paciente, indo de apenas se necessário, haver contato com alguma frequência, ou ser o contato físico uma ação com maior regularidade. Não houve disparidades entre os percentuais

em cada resposta para as três opções apresentadas, mas 39,6% considera realizar o contato físico direto com o paciente apenas se necessário, a exemplo na hora de cumprimentá-lo. Já para 31,5% o contato direto é uma ação importante e regular nos atendimentos, a exemplo de um abraço. E para 28,8% ocorre com pouca frequência, como em algumas situações de ajuda, a exemplo de tocar o ombro se o paciente chorar. Outra questão abrangeu a opinião quanto à impossibilidade de haver contato físico com o paciente durante os atendimentos on-line ser desvantajoso para o processo psicoterápico. Nesse sentido, a maioria dos profissionais, 66,7% considerou que essa condição é uma desvantagem, enquanto 16,2% consideram que não faz qualquer diferença, e 17,1% consideram ser uma vantagem. E assim, considera-se que o contato físico direto com o paciente tem uma função importante para a maioria dos profissionais.

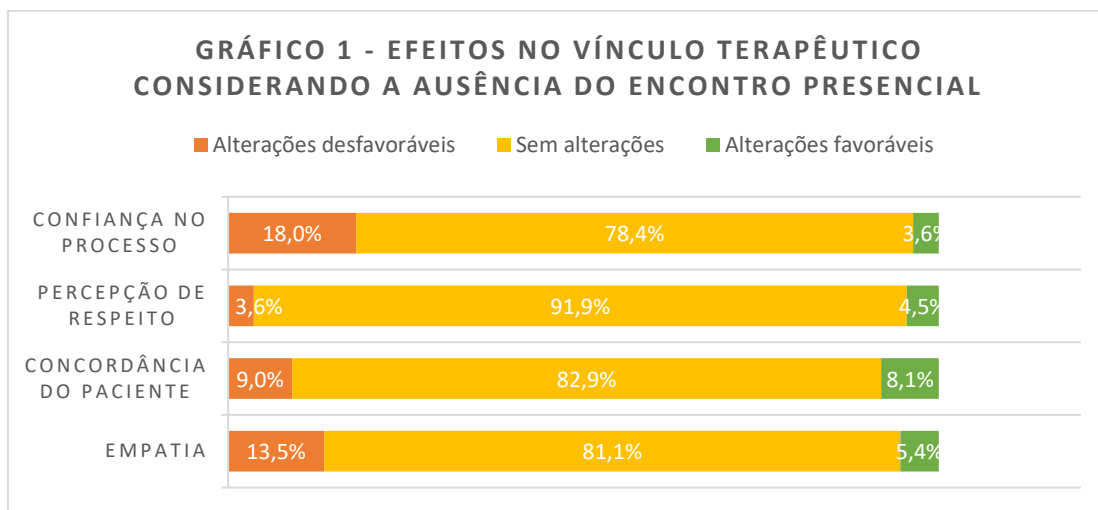
A fim de compreender o processo psicoterapêutico mediado pelas TICs se faz necessário analisar os diversos contextos que contemplam este tipo de intervenção, e no presente trabalho se considerou a ausência do contato direto entre psicólogos e pacientes como uma característica importante. Os dados mencionados de fato mostram que os profissionais consideram que o contato direto é um aspecto relevante na relação terapêutica, corroborando com a justificativa de se promover avanços no conhecimento sobre a utilização de TICs uma vez que tem sido motivo de debates e controversas nas entidades que representam a profissão.

4.1 CARACTERÍSTICAS DO VÍNCULO TERAPÊUTICO EM PSICOTERAPIA MEDIADA POR TICS

Para se investigar sobre vínculo terapêutico em psicoterapia mediada por TICs foram examinados aspectos referentes à percepção dos profissionais sobre os seguintes pontos: a confiança no processo terapêutico; a percepção de respeito, pelo profissional, na sessão on-line; a concordância do paciente quanto às propostas terapêuticas; e a empatia com o paciente.

No Gráfico 1 estão representados os resultados de maneira que no eixo y (vertical) estão elencados os temas de cada questão, e no eixo x (horizontal) estão representadas as respostas, apresentadas em forma percentual. Cada barra horizontal demonstra, por meio de cores diferentes, quais foram os percentuais das respostas para cada questão em relação ao total de participantes. A parte vermelha da barra representa o percentual de respostas nas quais o participante apontou que, considerando a ausência do encontro presencial, o aspecto em questão fica desfavorecido. Em laranja foram respostas neutras, pois os profissionais indicaram não

perceber alteração para o vínculo. Por fim, o verde representa as respostas em que a ausência do encontro presencial é favorável para o vínculo. Essa estrutura gráfica foi estabelecida como padrão para os demais gráficos apresentados no artigo.



Fonte: Elaboração do autor, 2020.

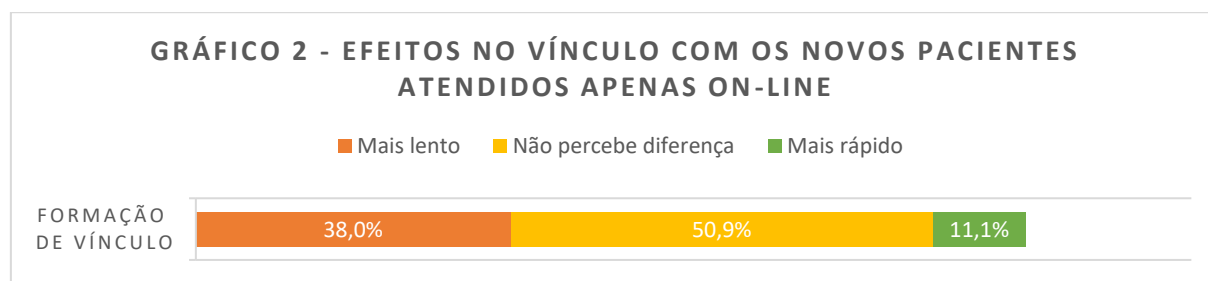
No primeiro item, quanto à confiança, 78,4% assinalaram “Não percebi alteração em relação à confiança do processo terapêutico”, 18% dos respondentes indicaram “Sinto menor confiança no processo terapêutico”, e para 3,6% “Sinto maior confiança no processo terapêutico”. Com relação à percepção de respeito, 91,9% responderam “Não percebi alteração em relação ao respeito”, 4,5% que “Percebo que há maior respeito”, e para 3,6% “Percebo que há menor respeito”. Sobre a concordância do paciente com o tratamento proposto pelo profissional, 82,9% registraram “Não percebi alteração em relação à concordância do paciente com os objetivos do tratamento”, 9% em “Noto menor concordância do paciente nos objetivos do tratamento”, e 8,1% “Noto maior concordância do paciente nos objetivos do tratamento”. Sobre a empatia, 81,1% indicaram “Não percebi alteração em relação à empatia”, 13,5% que “Consigo ter menor empatia”, enquanto para 5,4% “Consigo ter maior empatia”.

Os aspectos “confiança no processo terapêutico”, “percepção de respeito”, “concordância do paciente com o tratamento” e “empatia” foram questões respondidas por todos os participantes da pesquisa e nota-se, no Gráfico 1, que nesses casos para a maioria não é percebida alteração em tal aspecto em virtude da ausência do encontro presencial na psicoterapia. Ao se fazer um recorte apenas das respostas em que é percebida alteração, há mais profissionais que consideram haver alteração desfavorável em relação aos que consideram

haver alteração favorável nas questões mencionadas, à exceção no item “respeito”. Dessa forma, considerando apenas as respostas que indicaram haver percepção de diferença quanto ao “respeito”, há mais profissionais que percebem haver maior respeito do que profissionais que consideram haver menor respeito na modalidade on-line.

A percepção de não haver diferença com relação à confiança e à empatia, na modalidade on-line de psicoterapia, pela maior parte dos participantes (78,4% e 81,1% respectivamente), se assemelha ao foi encontrado por Pieta (2014), para a qual tanto a confiança quanto a empatia são itens que, na modalidade remota equivaleu ao da presencial. O trabalho de Siegmund e Lisboa (2015) não abordou a confiança do ponto de vista dos profissionais, mas foi ressaltado a importância da confiança no processo pelos pacientes, e o impacto desse aspecto no vínculo terapêutico, uma vez que a preocupação dos psicólogos que participaram daquela pesquisa era da falta de confiança dos pacientes quanto aos serviços oferecidos pela internet, ou quanto à familiaridade com a tecnologia. No entanto, mais de cinco anos após as pesquisas dos autores, principalmente após a pandemia da COVID-19 (cuja necessidade de isolamento obrigou o uso de tecnologias), as tecnologias digitais estão mais amplamente disseminadas na população, o que pode implicar em menos desconfiança quanto ao uso de tais tecnologias.

No Gráfico 2, é representada a “formação de vínculo”. Responderam esta questão apenas profissionais que tiveram casos de novos pacientes atendidos apenas na modalidade on-line, ou seja, não houve contato presencial prévio entre ambos. Do total de participantes na pesquisa 2,7% informaram não ter atendido pacientes apenas por intermédio das TICs e, portanto, não informaram sobre formação de vínculos em situações de psicoterapia mediada por TICs.



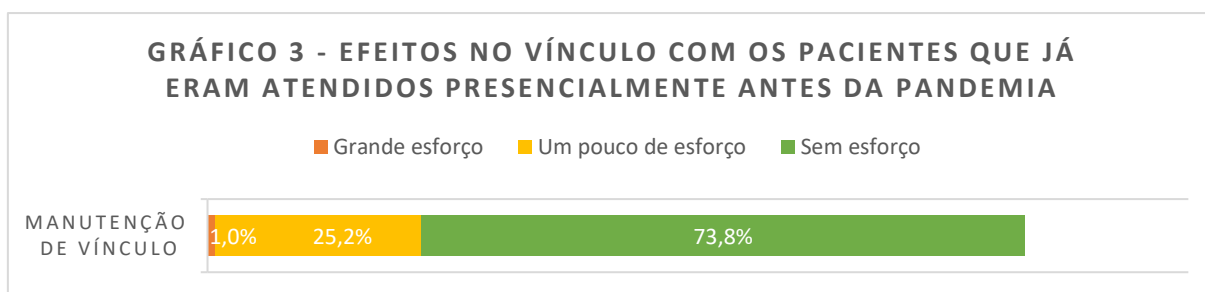
Fonte: Elaboração do autor, 2020.

No Gráfico 2 estão distribuídas apenas as respostas dos participantes que indicaram haver novos pacientes atendidos apenas remotamente. Os resultados mostram que 50,9% não

perceberam alteração na formação do vínculo em relação ao que ocorre no atendimento presencial, 38% perceberam a formação do vínculo ocorrendo mais lentamente, e 11,1% percebem que o vínculo se forma mais rapidamente.

Destaca-se, dentre todas as questões sobre vínculo, que a formação de vínculo terapêutico com um paciente que não tenha sido presencialmente atendido antes foi a que teve mais respostas no campo do desfavorável, com 38% dos respondentes. A título de comparação, a segunda questão com maior número de participantes que consideram que há alterações desfavoráveis quando não há o encontro presencial, ficou em 18%, na questão sobre confiança no processo psicoterapêutico.

Já no Gráfico 3 está representada a “manutenção do vínculo terapêutico” que foi questionada aos profissionais que tiveram atendimento on-line a pacientes que, antes da pandemia, eram atendidos presencialmente. Esse aspecto não se aplicou a 7,2% dos participantes, para os quais todos os pacientes atendidos on-line foram novos clientes. Para os demais as opções de respostas buscaram estabelecer três níveis de dificuldade em se manter o vínculo com o paciente: se exigiu um grande esforço, apenas um pouco de esforço ou se não exigiu qualquer esforço.



Fonte: Elaboração do autor, 2020.

Observa-se que 73,8% respondeu que o vínculo terapêutico se manteve sem esforço, para 25,2% se manteve com “um pouco de esforço”, e 1% respondeu que exigiu um grande esforço. Assim, é possível avaliar que, para a maioria dos psicólogos, o vínculo terapêutico com os pacientes é possível de ser mantido de uma forma sem esforços quando há a migração para os atendimentos por meio das TICs.

Destaca-se que, todos os aspectos componentes do vínculo terapêutico foram avaliados como não tendo alterações quando da modalidade de psicoterapia na modalidade mediada por TICs, em relação a modalidade presencial. Em especial, a manutenção do vínculo foi o aspecto

que recebeu maior percentual de respostas favoráveis na modalidade on-line. Então, se a maioria desses profissionais não encontra dificuldades em manter o vínculo terapêutico pode estar sendo denotado que talvez não seja a presença física o fator mais importante para o desenvolvimento do vínculo terapêutico, mas os aspectos adstritos à relação entre os indivíduos, a exemplo do estabelecimento de uma audiência não-punitiva. De acordo com Skinner (2003) é papel do terapeuta colocar-se em situação em que evita o uso da punição, favorecendo que o paciente exponha seu repertório. Lima (2013) relata que, na modalidade de atendimento on-line, para manter a relação de confiança e vínculo com o cliente o profissional necessita intensificar os esforços na audiência reforçadora favorecendo a compreensão e aceitação por parte do cliente.

Foi verificado que nas questões abertas são destacadas algumas peculiaridades do processo psicoterapêutico on-line no qual o momento atual, de precaução frente à pandemia da Covid-19, é um fator influente. Houve um comentário que mencionou ser melhor realizar o atendimento on-line do que o realiza-lo presencialmente estando o paciente com máscara, pois facilitaria observar as expressões faciais.^{IV} Assim, constata-se que nesse exemplo os profissionais não fazem referência apenas às diferenças entre atendimento remoto e presencial, mas às diferenças entre atendimento remoto e o atendimento presencial com restrições.

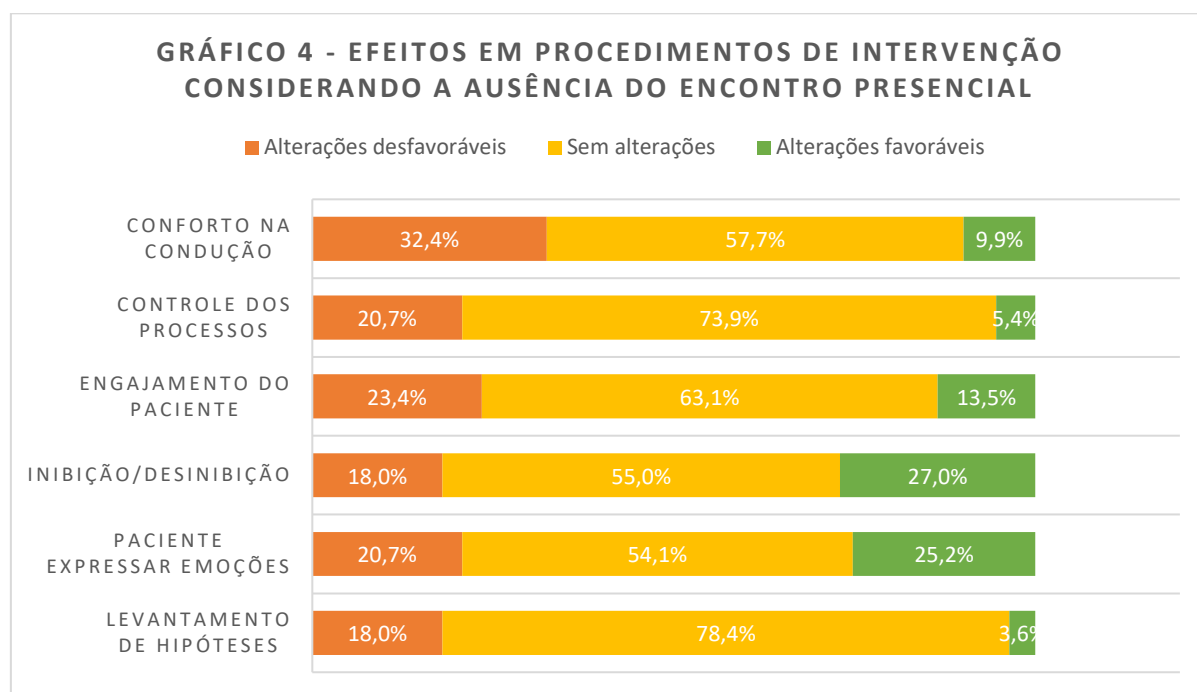
Importa ressaltar da questão aberta algumas considerações que enriquecem a compreensão sobre a percepção dos profissionais sobre o vínculo terapêutico na modalidade de psicoterapia on-line. Para alguns profissionais, às vezes, a dificuldade de vínculo vem de uma limitação do paciente quanto ao modelo de psicoterapia por meio das tecnologias, seja por falta de domínio das ferramentas digitais ou por resistência com relação a essa modalidade. Houve relato de que em alguns casos as dificuldades foram no início da migração para o sistema on-line (decorrente da pandemia de Coronavírus), como se houvesse, por parte de algumas pessoas, uma fase de adaptação, mas que depois o processo transcorreu sem maiores problemas. Outra afirmação interessante foi sobre pacientes que eram atendidos presencialmente, por um período longo anterior à pandemia, e que ao passar para a modalidade on-line ocorreu o fortalecimento do vínculo. Também houve considerações sobre a necessidade de intensificar os cuidados com as dispersões dos pacientes durante os atendimentos on-line. Nesse sentido, mesmo que a

^{IV} Observação: durante a pandemia da COVID-19 está em vigor a Lei n.º 14.019/2020, a qual obriga a utilização de máscaras de proteção individual nos espaços públicos e privados.

ausência física do paciente apresente implicações ao processo psicoterapêutico, parece exercer poucas alterações em relação ao vínculo terapêutico, na percepção de psicólogos e psicólogas.

4.2 CARACTERÍSTICAS DOS PROCEDIMENTOS DE INTERVENÇÃO NA PSICOTERAPIA MEDIADA POR TICS E A AUSÊNCIA DE ENCONTROS PRESENCIAIS

Referente à percepção dos profissionais quanto aos procedimentos de intervenção, na psicoterapia realizada via TICs, foram examinados seis aspectos: o conforto na condução da sessão; o controle dos processos psicoterapêuticos; o engajamento do paciente na terapia; o nível de inibição ou desinibição do paciente na sessão; a facilidade ou dificuldade pelo paciente em expressar suas emoções; e o levantamento de hipóteses diagnósticas pelo profissional. Os percentuais das respostas podem ser observados no Gráfico 4, a seguir.



Fonte: Elaboração do autor, 2020.

Percebe-se que a neutralidade quanto a perceber diferenças perante a ausência de encontro presencial predominou nas respostas. Em todas as questões foi majoritariamente escolhida a opção de “não perceber diferença que facilite ou dificulte” o aspecto questionado.

De acordo com o Gráfico 4 constata-se que: quanto ao conforto na condução da sessão, 57,7% responderam que “Não percebi alteração em relação ao conforto na condução”, 32,4% responderam “Sinto-me menos confortável na condução da sessão”, e 9,9% “Sinto-me mais

confortável na condução da sessão”. No controle dos processos, 73,9% assinalaram “Não percebi alteração em relação ao controle dos processos”, 20,7% que “O controle dos processos fica prejudicado”, e 5,4% “Consigo controlar melhor os processos”. Sobre o engajamento do paciente, para 63,1% “Não percebi alteração em relação ao engajamento do paciente”, 23,4% “Sinto menor engajamento do paciente”, e para 13,5% “Sinto maior engajamento do paciente”. Quanto ao nível de inibição ou desinibição do paciente, 55% afirmaram que “Não percebi alteração em relação à inibição/desinibição do paciente”, 27% “Noto maior desinibição do paciente”, e 18% que “Noto maior inibição do paciente”. Já sobre a questão de o paciente expressar suas emoções, 54,1% escolheram a opção “Não percebi alteração em relação à facilidade/dificuldade de expressão do paciente”, para 25,2% “Percebo que o(a) paciente expressa suas emoções com mais facilidade”, e 20,7% “Percebo que o(a) paciente expressa com mais dificuldade suas emoções”. Por último, a respeito do levantamento de hipóteses diagnósticas, 78,4% escolheram “Não percebi alteração em relação à facilidade/dificuldade nas hipóteses”, 18% que “Dificulta o levantamento de hipóteses diagnósticas”, e 3,6% “Facilita o levantamento de hipóteses diagnósticas”.

Constata-se que para a maioria dos psicólogos os procedimentos de intervenção não sofrem alterações, considerando a ausência do encontro presencial. Contudo, é possível notar que o “conforto na condução da sessão terapêutica” teve o maior percentual de respostas no campo do desfavorável, de maneira que, dentre todas as respostas em que os psicólogos constataram haver alteração na modalidade on-line, o conforto é o mais sentido. Em pesquisa realizada por Pieta (2014) foi apurado que a habilidade de conduzir o processo terapêutico, mantendo a relação terapêutica de qualidade, exigiu a habilidade dos profissionais em adaptarem suas técnicas e a destreza em manter o suporte ao paciente quando da ocorrência de falhas tecnológicas. A título de comparação, nas pesquisas de Feijó, Silva e Benetti (2018) e Hallberg e Lisboa (2016) encontra-se menção ao desconforto dos psicólogos em atendimentos mediados pela TICs não na condução da sessão, mas no aspecto da comunicação fora dela, quando o paciente demanda mensagens excessivas ao profissional, inclusive pelas redes sociais. Embora as pesquisas refiram-se aos termos “conforto ou desconforto”, salienta-se que podem estar sendo utilizados com definições diferentes, e ao se avaliar que não foi fornecida uma definição para as terminologias mencionadas aos participantes da presente pesquisa, não é possível avaliar com clareza a que os psicólogos e psicólogas tomaram como referência para indicarem seu grau de conforto/desconforto.

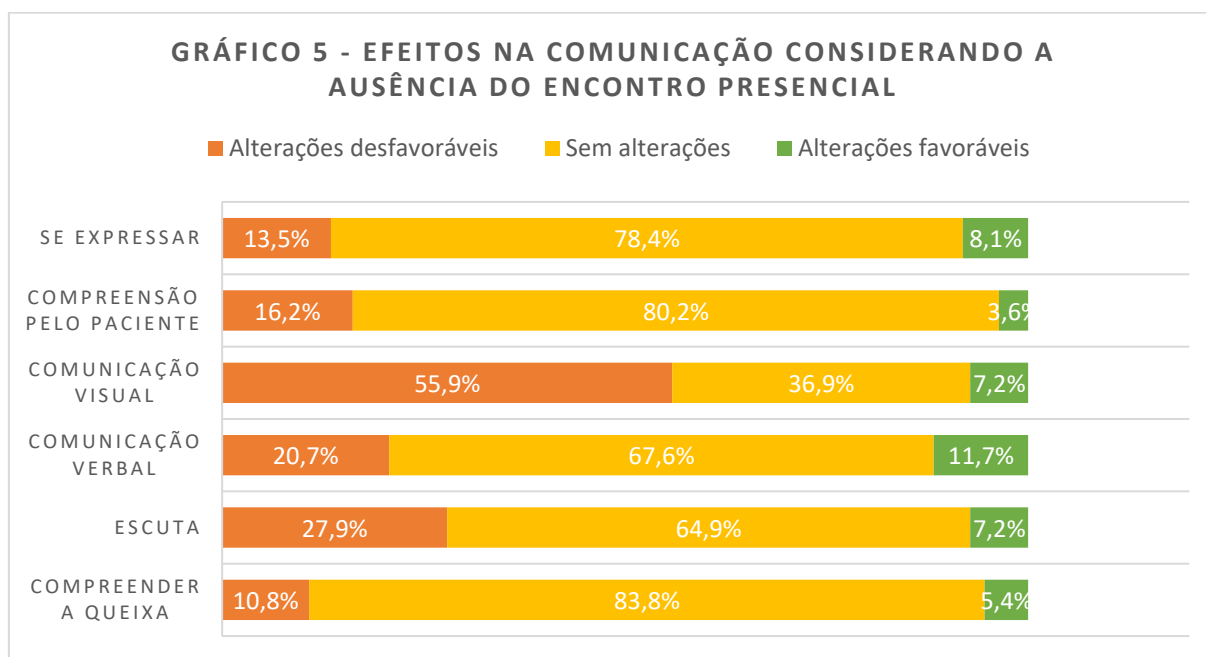
Já a “inibição ou desinibição do paciente na terapia” foi o aspecto com mais respostas sobre haver alteração favorável (27%), seguida proximamente pela expressão das emoções (25,2%). Há uma lógica nessa proximidade, pois se verifica que a demonstração de emoções requer que haja um certo grau de desinibição da pessoa. Na pesquisa de Pieta (2014) foi destacada a desinibição quando a presença se faz de forma on-line, e constata a hipótese de haver maior esforço dos pacientes para se comunicar nessa modalidade, e também por se sentirem mais seguros ao se autodesvelarem, enquanto que Gedge (2002 apud Pieta 2014) faz um paralelo ainda com o divã, vez que o paciente permanece sem o olhar diretamente ao psicólogo acarretando diminuição de sua inibição. Assim, a ausência de contato físico presencial parece favorecer a desinibição e expressão de emoções por parte do paciente.

A expressão das emoções pelo paciente é considerada desfavorável para a minoria dos participantes (20,7%). O que parece contradizer os dados identificados na pesquisa de Siegmund e Lisboa (2015), nos quais a dificuldade de expressar emoções foi considerado um ponto negativo, mas importa observar que os profissionais da referida pesquisa tinham o atendimento on-line de uma forma considerada secundária, complementar, sendo que a clínica presencial era a preferida forma de trabalho. Já os profissionais que responderam à pesquisa durante o período da pandemia de Coronavírus, tiveram a modalidade on-line como forma principal (por um período até única), haja vista as restrições quanto ao deslocamento social.

Nos comentários (opcionais) destacam-se relatos sobre limitações ao profissional, e que o emprego de algumas técnicas ficaria inviabilizado. Outro comentário pertinente foi de dificuldades em casos que o paciente não tem privacidade para falar mais abertamente, o que dificultava a intervenção. Houve comentário pontuando que pacientes com traços de fobia se sentem mais seguros, facilitando a intervenção. Ainda foi comentado que o paciente estando em seu ambiente natural propicia ao profissional uma percepção maior sobre sua realidade. Nesse contexto, é possível notar que o levantamento estatístico trouxe uma visão geral sobre cada questão, mas que há elementos que podem ser facilitadores ou dificultadores dependendo do caso, a exemplo da sensação de segurança, pois enquanto alguns podem se sentir mais expostos ao interagirem pela internet, para outros a sensação de maior segurança é um ponto chave. Também é possível se conjecturar a hipótese em que o atendimento remoto seja uma estratégia dentro de um processo de psicoterapia quando se vislumbra que nesse atendimento o psicólogo terá acesso a dados os quais não os teria, ao menos da mesma maneira, na clínica presencial, a exemplo de poder observar diretamente o ambiente do paciente.

4.3 CARACTERÍSTICAS DA COMUNICAÇÃO NA PSICOTERAPIA VIA TICS

Em relação à comunicação no processo psicoterapêutico, sem encontro presencial, foram examinados os aspectos: a qualidade com que o profissional consegue se expressar; se o paciente tem mais dificuldade ou facilidade em compreender o que é falado durante a sessão; a comunicação visual, a verbal e a escuta; e a compreensão da queixa do paciente. Tais aspectos estão representados no Gráfico 5.



Fonte: Elaboração do autor, 2020.

No que concerne a se expressar no processo psicoterapêutico on-line, 78,4% dos participantes indicaram “Não percebi alteração em relação a facilidade/dificuldade em me expressar”, enquanto 13,5% registraram “Tenho mais dificuldades em me expressar”, e para 8,1% indicam “Consigo me expressar melhor”. Sobre a compreensão pelo paciente, 80,2% responderam “Não percebi alteração em relação à compreensão do paciente”, 16,2% registraram que “O paciente tem mais dificuldade de compreender o que é conversado”, e para 3,6% “O paciente tem mais facilidade de compreender o que é conversado”. Na questão sobre comunicação visual, para 55,9% dos participantes “A comunicação visual fica prejudicada”, enquanto 36,9% indicaram “Não percebi alteração em relação à comunicação visual”, e 7,2% responderam que “Percebo que a comunicação visual fica facilitada”. No tocante à comunicação verbal, 67,6% escolheram a opção “Não percebi alteração na comunicação

verbal”, para 20,7% “A comunicação verbal fica prejudicada”, e 11,7% pensam que “Percebo que a comunicação verbal fica facilitada”. Sobre o processo da escuta 64,9% responderam “Não percebi alteração em relação à escuta”, 27,9% escolheram “Percebo que realizar o processo da escuta fica mais difícil”, e para 7,2% “Percebo que realizar o processo da escuta fica facilitado”. Por último, a respeito de compreender a queixa do paciente, 83,8% consideraram “Não percebi alteração em relação à compreensão da queixa”, 10,8% que “Dificulta a compreensão sobre a queixa do paciente”, e 5,4% consideram que “Facilita compreender a queixa do paciente”.

Destaca-se dos dados coletados que, para a maioria dos participantes, a ausência de encontro presencial prejudica a comunicação visual na psicoterapia on-line. Este dado pode ser explicado pelos comentários espontâneos, citados na questão aberta, o qual resume que “o campo de visão do terapeuta fica limitado pelo que é focado na tela durante o atendimento na internet”. Esse aspecto foi destacado no trabalho de Lima (2013), pois olhar para a câmera se perde detalhes do comportamento do cliente, e por isso o profissional precisa intensificar esforços na linguagem verbal e habilidades sociais.

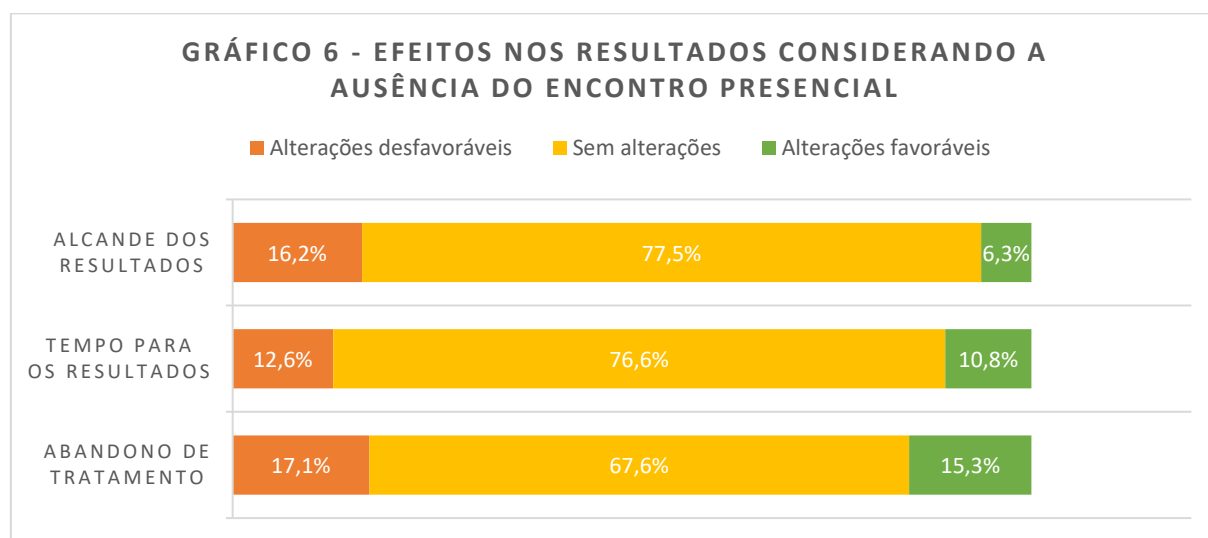
Cabe salientar o aspecto da escuta, que dentre as questões que tiveram maior percentual de respostas indicando não haver diferenças na psicoterapia on-line, foi o aspecto com maior percentual sobre ficar dificultado durante a sessão on-line. Ainda, nos comentários da questão aberta, foi mencionado que o profissional tem que fazer um esforço extra para manter a escuta ativa, haja vista haver outros estímulos concorrentes relacionados ao ambiente, a exemplo de cachorro latindo. Considerando haver elementos do ambiente que dificultam a escuta, é possível correlacionar esta dificuldade com a privacidade que dispõe o paciente, e a elementos de distração. Nos demais aspectos: se expressar, a compreensão pelo paciente, comunicação verbal e a compreensão da queixa, a maior parte dos profissionais registraram que não há alterações significativas.

De acordo com os comentários livres por parte dos participantes, foi enfatizado haver perda na comunicação por se ter uma visão limitada do paciente, ou seja, enquadrado numa tela, e sem acesso a postura corporal, à visão integral do corpo e gestos para poder se captar pontos de tensão, por exemplo. Além disso, houve comentários sobre o fato de que o profissional tem que fazer mais esforço para manter a atenção ao que é falado e aos detalhes da sessão. Interessante constatar que um mesmo aspecto pode ter vieses diferente a depender do que está se avaliando. Quanto à forma de contato visual, por exemplo, enquanto que pode ajudar ao psicólogo lhe oferecendo uma visão do ambiente do paciente e ampliando sua compreensão

sobre o caso, conforme já mencionado anteriormente, pelo aspecto da comunicação a visualização pela tela fica empobrecida, de acordo com os relatos, limitando o acesso do profissional a informações que podem surgir da visão integral do corpo do paciente ou de seus movimentos e expressões, e considerados relevantes para o processo da psicoterapia.

4.4 EFICIÊNCIA DO PROCESSO PSICOTERAPÊUTICO CONSIDERANDO A AUSÊNCIA DO ENCONTRO PRESENCIAL

A fim de compreender as decorrências da ausência presencial na eficiência dos resultados da psicoterapia mediada por TICs foram examinados: a dificuldade ou facilidade em alcançar os resultados planejados; o tempo para que surjam os resultados; os abandonos de tratamento; a comparação entre a quantidade de casos atendidos a partir da pandemia da COVID-19; a adaptação dos pacientes que eram atendidos presencialmente ao processo de atendimento on-line; e se o profissional considera que há casos ou situações impeditivas para se atender na modalidade remota. Os dados coletados estão apresentados no gráfico 6.



Fonte: Elaboração do autor, 2020.

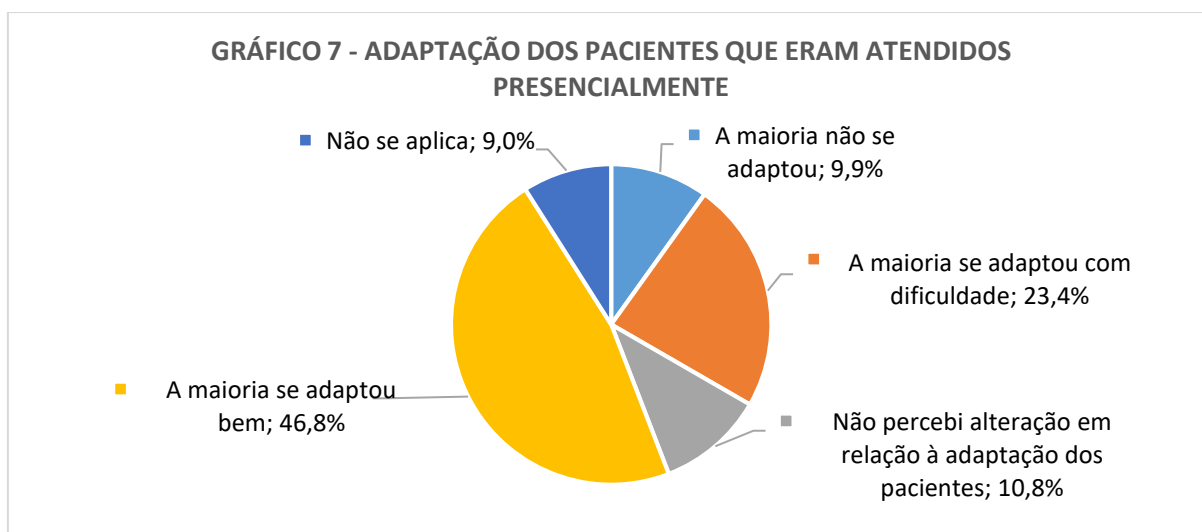
Em relação ao alcance dos resultados observa-se que, para 77,5% dos participantes foi indicado “Não percebi alteração em relação ao alcance dos resultados”, enquanto 16,2% escolheram a opção “O alcance dos resultados das intervenções fica dificultado”, e 6,3% “O alcance dos resultados das intervenções fica facilitado”. Quanto ao tempo percebido sobre a efetivação dos resultados da psicoterapia, 76,6% responderam que “Não percebi alteração em

relação à rapidez dos resultados”, 12,6% que “Os resultados das intervenções demoram mais a aparecer”, e 10,8% “Os resultados das intervenções aparecem mais rapidamente”. Já na questão referente a abandono de tratamento pelo paciente, 67,6% indicaram “Não percebi alteração em relação aos abandonos de tratamento”, 17,1% assinalaram “Noto mais abandonos de tratamentos”, e 15,3% “Noto menos abandonos de tratamentos”.

Os dados encontrados apontam que, referente ao alcance dos resultados da psicoterapia mediada pelas TICs, para a maior parte dos participantes não há alteração que decorra da ausência presencial. Tal fato está em linha com os dados de Pieta (2014), a qual concluiu que os resultados da pesquisa com psicoterapia pela internet foram similares aos da psicoterapia presencial, utilizando para comparação o *Outcome Questionnaire* (OQ-45). De acordo com os achados de Feijó, Silva e Benetti (2018) foi destacado que o alcance de resultados positivos na psicoterapia on-line foi fortemente relacionado com a habilidade do profissional em estabelecer uma relação terapêutica de empatia com o paciente. Assim, considerando que, na questão sobre empatia, apresentada no capítulo sobre o vínculo terapêutico, a maioria dos profissionais não nota alterações quanto à empatia, é possível se pensar numa correlação em que esse aspecto de se manter a empatia corrobora com os efeitos nos resultados da psicoterapia.

Verifica-se que, no total do questionário, foram 20 questões que demandavam uma resposta objetiva entre três opções: haver uma alteração que facilita o processo psicoterapêutico, não haver percebido alteração que facilita ou dificulta, e haver uma alteração que dificulta. Dessas, 19 tiveram a maioria das respostas na opção em que não há percepção de haver alteração, uma questão em que a maioria escolheu a opção de haver diferença que dificulta, e nenhuma das questões teve a maioria das respostas na opção que indica haver alterações que facilitam o processo psicoterapêutico. Esses dados indicam que, para a maioria dos profissionais, na maioria das situações interpeladas não são percebidas alterações significantes para o processo psicoterapêutico, à exceção quanto à comunicação visual, a qual foi considerada, pela maior parte dos pesquisados, sofrer alterações que dificultam a psicoterapia. Além do que, mas para maioria dos participantes nenhum dos aspectos pesquisados, adstrito ao processo psicoterapêutico, fica facilitado.

Os participantes também foram questionados sobre suas percepções quanto à adaptação, dos pacientes que atendiam antes da pandemia, na modalidade on-line, avaliando se aqueles pacientes teriam se adaptado com maior ou menor dificuldade, ou mesmo se não se adaptaram. No Gráfico 7 são representadas as informações sobre este processo de adaptação.



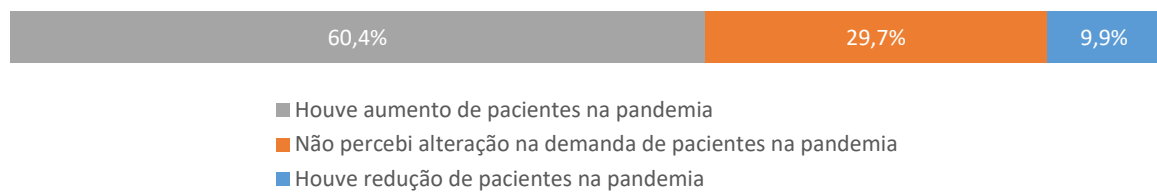
Fonte: Elaboração do autor, 2020.

O Gráfico 7 mostra que para 46,8% “A maioria dos pacientes que eram atendidos presencialmente se adaptou bem”, enquanto que para 23,4% “A maioria dos pacientes que eram atendidos presencialmente se adaptou com dificuldade”, 10,8% escolheram “Não percebi alteração em relação à adaptação dos pacientes”, e 9,9% responderam que “A maioria dos pacientes que eram atendidos presencialmente não se adaptou na modalidade on-line. Ressalta-se que para 9% dos participantes essa questão não se aplica, pois todos os pacientes atendidos por meio das TICs não foram atendidos presencialmente antes.

Observa-se então que para a maioria dos profissionais pesquisados seus pacientes se adaptaram bem quando houve a necessidade de continuar o tratamento de forma não-presencial. Ao se considerar as respostas em que a maioria dos pacientes não se adaptou, apesar de ser o menor percentual dentre todas que se aplicam à condição proposta na pergunta, cabe a reflexão que é uma informação advinda de uma mudança com grande impacto para esses profissionais, já que a maioria de seus pacientes não se adaptaram na modalidade on-line. Essa condição pode ser oportuna para futuras pesquisas investigarem as peculiaridades que influenciam essa adaptação ou não.

E tendo em vista que a pandemia e suas decorrências vêm afetando o modo de vida de toda a sociedade, os participantes foram questionados sobre a demanda de pacientes nos consultórios durante este período. O Gráfico 8 ilustra a percepção dos profissionais com uma barra de percentuais.

GRÁFICO 8 - DEMANDA DE PACIENTES DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19



Fonte: Elaboração do autor, 2020.

Para 60,4% dos profissionais houve aumento de pacientes na pandemia, ao tempo em que 29,7% sinalizaram não notar diferença quanto à demanda, e para 9,9% houve redução de pacientes na pandemia. O aumento da quantidade de pacientes na clínica corrobora com estudos sobre a alta incidência de sofrimento psíquico, bem como da saúde em geral, decorrentes das circunstâncias atuais da pandemia. A pesquisa de Malta e outros (2020), com mais de 45 mil indivíduos adultos no Brasil, constatou elevado aumento dos sentimentos de tristeza, isolamento, depressão e ansiedade, bem como o crescimento do consumo de bebidas, cigarro e alimentos não saudáveis, tudo isso aliado com a redução de atividades físicas

Dessa forma verifica-se que os impactos na saúde mental, decorrentes da pandemia, também podem ser verificados pelo incremento da demanda de pacientes para atendimento psicoterapêutico, mesmo quando esses atendimentos estavam ocorrendo apenas de maneira remota. Este fato reforça a importância de haver a possibilidade de atendimento on-line, de seu aprimoramento e da produção de conhecimento no assunto, podendo subsidiar a formação dos profissionais em Psicologia para realizar não apenas atendimentos remotos, como atendimentos remotos em meio a uma pandemia.

4.5 LIMITES DA PSICOTERAPIA MEDIADA POR TICS

A avaliação de um determinado tipo de procedimento remete a examinar limites deste. Neste contexto, os profissionais considerariam haver limites para a psicoterapia on-line, de acordo com determinados casos ou mesmo características do paciente ou do psicólogo(a). Para 91,9% a resposta foi sim, indicando que há casos ou situações impeditivas para o atendimento on-line, enquanto para 8,1% não. Dessa forma, entende-se que para a maioria dos profissionais não são todos os casos que devem ser conduzidos na psicoterapia mediada pelas TICs. Na

Tabela 2 são apresentadas as condições nas quais os profissionais consideram impeditivas para o atendimento on-line, e está organizada por ordem de quantidade de vezes que a condição foi mencionada.

Tabela 2 - Casos impeditivos para a modalidade on-line		
N.º	Condição impeditiva	Frequência
1	Suicídio (tentativa ou ideação)	16
2	Transtorno psicótico / Psicose	16
3	Criança / Infantil	16
4	Casos graves	14
5	Crises / Emergências	12
6	Surtos	8
7	Adolescentes	7
8	Depressão / Depressivo	5
9	Esquizofrenia / Esquizofrênico	5
10	Transtorno de personalidade	4
11	Violência	4
12	TEA / Autismo	4
13	Abuso / Estupro	4
14	Ansiedade / Muito ansioso	4
15	Borderline	3
16	Idosos	3
17	Transtorno Dissociativo / Dissociação	3
18	Pânico	2
19	TDAH	2
20	Casais	1
21	Alteração de humor	1
22	Luto	1
23	Traumas	1
24	Dependência química	1
	<i>Total</i>	<i>137</i>

Fonte: Elaboração do autor, 2020.

Observa-se que no total foram feitas referências a 24 condições para as quais os profissionais consideram ser necessário o atendimento presencial. A condição que envolve ideação ou tentativa de suicídio, junto com os transtornos psicóticos e a psicoterapia infantil são os casos mais mencionados entre os profissionais, citados cada um 16 vezes. Na sequência, é mencionado casos graves, seja qual for o sofrimento do paciente. Tais menções também são apresentadas na literatura, pois a cautela com relação aos pacientes borderline foi encontrada por Feijó, Silva e Benetti (2018), Pieta (2014), e Siegmund e Lisboa (2015), os quais ainda

mencionam os casos de mania, violência e da adição. Os casos graves também mencionados por Feijó, Silva e Benetti (2018) e os transtornos psicóticos por Siegmund e Lisboa (2015) e Pieta (2014), e situações de crises na pesquisa de Lima (2013).

Dessa forma é possível concluir que, de fato, antes de se iniciar um processo psicoterapêutico pela internet, ao profissional é recomendável realizar uma avaliação psicológica, para ter clareza sobre o tipo de caso a ser trabalhado e então definir se haverá a possibilidade de transcorrer a psicoterapia à distância. Pois as limitações quanto ao caso em si foram encontradas na literatura nacional e internacional. E após a coleta de dados da presente pesquisa, ratificou-se a necessidade de cuidado com tais limitações, especialmente do ponto de vista ético, para que o profissional não tente forçar o atendimento on-line se for de sua preferência ou comodidade, mas que pense no que for melhor para o cliente.

4.6 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA PSICOTERAPIA MEDIADA POR TICS DECORRENTES DA AUSÊNCIA DE ENCONTRO PRESENCIAL

Por fim, foi solicitado aos participantes para mencionar algumas(s) vantagem(s) e alguma(s) desvantagem(s) que, de acordo com sua experiência tenha percebido em virtude da ausência do encontro presencial. Essa questão era de campo aberto, não obrigatória, e as vantagens decorrentes da ausência do encontro presencial na psicoterapia foram citadas por 101 participantes. Na Tabela 3 apresentadas, por ordem de maior ocorrência, as vantagens descritas pelos participantes.

Tabela 3 - Vantagens decorrentes da ausência do encontro presencial

		(Continua)
N.º	Condição vantajosa	Frequência
1	Atender pacientes que estão em outra cidade ou em viagens	21
2	Evitar deslocamento	20
3	Ganho de tempo	18
4	Flexibilidade no horário	17
5	Facilidade do acesso / praticidade	15
6	Economia financeira / menos custos	11
7	Segurança / seguro	9
8	Atendimento a pessoas com dificuldade de locomoção / acamados	9
9	Conforto / confortável	7
10	Facilita acompanhar e apoiar o paciente	6

Tabela 3 - Vantagens decorrentes da ausência do encontro presencial

		(Continua)
N.º	Condição vantajosa	Frequência
11	Facilita os agendamentos e a disponibilidade	4
12	Atendimento a pacientes com fobia social / dificuldade de interagir	4
13	Atendimento a pacientes em pânico	3
14	Diminui as desistências de tratamento	2
15	Evitar contágio de doenças	2
16	Dinamização dos processos administrativos	1
<i>Total</i>		<i>149</i>

Fonte: Elaboração do autor, 2020.

No total foram descritas 149 menções às vantagens do atendimento psicoterapêutico mediado por TICs, que estão agrupadas em 16 tipos diferentes. A vantagem mais mencionada, com 21 comentários, foi com relação a poder atender pacientes quando eles estão muito distantes fisicamente, em outra cidade ou país. Em seguida, foi o fato de se evitar o deslocamento, no qual muitos enfrentam trânsito e outras situações decorrentes ao percurso, e depois o ganho de tempo que se tem nessa modalidade.

Observa-se então que há pelo menos 16 vantagens percebidas pelos profissionais, no entanto observa-se que tais vantagens sempre se referem a processos acessórios à psicoterapia, o que ficou bem marcado no comentário de uma participante:

Não percebo vantagens para a psicoterapia em si (para o decorrer da sessão), mas sim para a viabilização da mesma. Oportunizou que pessoas que antes não buscavam, iniciassem o processo, evita o deslocamento, gasolina, estacionamento. Sem deslocamento, fica mais fácil para o cliente encontrar um horário viável na sua rotina.

Tais informações também são apresentadas na pesquisa de Pieta (2014), pois são apontadas as vantagens de flexibilidade, tanto de horário quanto da localização do paciente. Leibert, Archer Jr., Munson, & York (2006 apud PIETA e GOMES, 2014) também apontam no sentido de haver vantagem para os pacientes introvertidos, com transtornos de ansiedade e fobia social. Há autores que citam que a possibilidade de gravação das sessões terapêuticas com tal modalidade de tecnologia é uma vantagem para a psicoterapia on-line, ao considerar que os recursos de gravação são menos aversivos, já que não há um aparelho de gravação à parte, mas ocorre direto pelo sistema de comunicação (LIMA, 2013; SANDER, 1996 apud PRADO, 2002). No entanto, na presente pesquisa não foi em nenhum momento mencionada a alternativa de gravação pelos participantes. Cabe observar que alguns comentários sobre as vantagens

pertinentes à psicoterapia on-line não ficaram adstritos necessariamente sobre a ausência do paciente em si, conforme solicitado, mas inclui aspectos que facilitam ou muitas vezes proporcionam que a terapia ocorra.

As desvantagens decorrentes da ausência do encontro presencial, também uma questão aberta e não obrigatória, foram citadas por 99 participantes. Na Tabela 4 estão apresentadas, por ordem de maior ocorrência, as vantagens mencionadas pelos participantes.

Tabela 4 - Desvantagens decorrentes da ausência do encontro presencial		
N.º	Condição Desvantajosa	Frequência
1	Privacidade / Paciente não ter local adequado	21
2	Não haver qualquer forma de contato físico	19
3	Limitações no manejo das técnicas terapêuticas / recursos	16
4	Leitura corporal / observar o corpo	14
5	Problemas de conexão à internet / plataformas	13
6	Maior dificuldade em estabelecer ou manter o vínculo	9
7	Comunicação fica prejudicada	8
8	Receio ou dificuldade quanto ao sigilo	6
9	Dispersões / Estímulos concorrentes	6
10	Não ter percepção mais ampla sobre o paciente	5
11	Aspectos não-verbais	5
12	Dificulta dar acolhimento ao paciente	4
13	Dificuldade do paciente em fazer as práticas propostas	4
14	Contato visual / visualização fica prejudicado	3
15	Para atendimento à crianças	2
16	Paciente desmarcar de última hora	2
17	Haver uma interação menor	2
18	Perceber aspectos linguísticos	2
19	Fazer avaliação psicológica	2
20	Perceber reações	2
21	Adesão ao tratamento pelo paciente dificultada	2
22	Captar expressões afetivas	1
23	Não ver a pessoa andar	1
24	Não poder observar os movimentos	1
<i>Total</i>		<i>150</i>

Fonte: Elaboração do autor, 2020.

Foram descritas 150 menções de desvantagens do atendimento psicoterapêutico mediado por TICs, que estão agrupadas em 24 tipos diferentes. A desvantagem mais mencionada, com 21 comentários, foi com relação à privacidade, ou seja, ao fato de quando o

paciente não dispõe de um local apropriado para fazer a sessão psicoterapêutica, e de acordo com os comentários, muitas vezes a pessoa é interrompida por um familiar, ou não se percebe que o paciente tem dificuldade em aprofundar alguma questão. Em seguida ficou a desvantagem de não poder haver qualquer forma de contato físico com o paciente. Sobre isso houve comentários a respeito de sentir em muitos momentos o quanto seria importante um aperto de mão, um abraço, por exemplo. E em terceiro lugar ficou as limitações quanto às aplicações técnicas terapêuticas do psicólogo, tais como testes e outros métodos que são em grande parte apoiados em questões corporais.

A inviabilidade do contato físico, do uso de determinados instrumentos ou práticas, de alguns clientes interromperem o processo por não possuírem um espaço físico no qual se sintam confortáveis ou com privacidade suficiente para realizar a terapia (pois dividem a casa com pais/irmãos/etc.).

O contato físico com o paciente não ocorrendo, tal qual um aspecto de desvantagem à psicoterapia mediada por TICs, foi descrita por Hallberg e Lisboa (2016). A impossibilidade da comunicação não-verbal entre as partes também foi relatada por Binik e outros (1997 apud PRADO, 2002), e as distrações decorrentes do ambiente por Sampson e outros (1997 apud PRADO, 2002). Mesmo assim, os trabalhos mencionados sugerem sempre a necessidade de mais pesquisas quanto aos itens sugeridos. Verificou-se também que pesquisas que foquem em um item, ou caso específico, pode enriquecer a literatura com informações novas e aprofundadas.

Já a privacidade apresentada como desvantagem, foi um aspecto identificado por Cartreine, Ahern e Locke (2010 apud PIETA e GOMES, 2014) como uma vantagem. A reflexão sobre esse ponto é que essa diferença pode estar ocorrendo por dois motivos principais. Primeiro pela diferença na condição econômica média entre as populações do Brasil e Estados Unidos, que vai implicar na estrutura disponível para o indivíduo. E segundo por estarmos num momento pandêmico onde a recomendação para toda a sociedade é ficar em casa se puder, as escolas fechadas e muitos trabalhadores exercendo suas funções no *home office*, ou seja, em casa, de maneira que está altamente propício ter companhias em casa, o que pode estar impactando na dificuldade quanto à privacidade. Mas independente do motivo que afete a privacidade da sessão psicoterapêutica, nota-se que nesse caso fica estabelecida uma condicional quanto ao ambiente do paciente, diferente da psicoterapia convencional, na qual o profissional é o responsável por acomodar tais condições propícias ao tratamento.

Cabe a reflexão no que diz respeito aos dados apresentados e sua relação direta, ou acessória, com o tratamento psicológico em si. Pois alguns aspectos podem ter mais relação com a viabilidade para a realização do atendimento psicoterapêutico, a exemplo de não haver deslocamento. No entanto, outros aspectos estão de fato influenciando no cerne do tratamento ou da sessão de psicoterapia, a exemplo da interação entre o psicólogo e o paciente. Então se observa nesta sessão que há comentários que não ficaram adstritos à ausência de encontro presencial entre o profissional e o paciente, mas que se referem ao processo da psicoterapia mediada pelas TICs como um todo, o que é tão importante quanto, mas cabe a consideração para que futuras pesquisas possam, eventualmente, delimitar.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A psicoterapia mediada pelas TICs constitui-se em uma modalidade de atendimento que possibilita aos psicólogos atender e dar suporte em saúde mental aos indivíduos, independente da distância entre ambos. Durante a quarentena da COVID-19, foi fundamental para a continuidade dos serviços psicológicos à população, a ponto de ser emitida nova Resolução pelo CFP, facilitando a prática.

Definitivamente, a partir desse momento histórico, a psicoterapia on-line passou a ter um universo maior de experimentadores e praticantes. Identificar as percepções destes profissionais, a partir das experiências com a psicoterapia on-line durante a pandemia, foi o objetivo proposto na pesquisa, a fim de ampliar as informações disponíveis e conhecer melhor sobre esta prática profissional. Nesse contexto, considera-se que os dados coletados na pesquisa permitiram constatar percepções dos profissionais a respeito dos efeitos decorrentes da ausência do encontro presencial na psicoterapia mediada pelas TICs, referentes ao vínculo terapêutico, aos procedimentos de intervenção, à comunicação, à efetividade dos resultados, e ainda algumas vantagens, desvantagens e limitações.

Verificou-se que o contato físico direto com o paciente tem uma função importante para a maioria dos participantes da pesquisa. A maior parte deles responderam que não haver o contato físico direto, na psicoterapia on-line, faz algum tipo de diferença e é considerada uma desvantagem para o tratamento. Ademais, na questão aberta sobre desvantagens, a ausência de qualquer forma de contato físico foi a segunda característica mais citada.

Os profissionais de psicologia indicaram não haver diferenças, considerando a ausência do encontro presencial na psicoterapia mediada por TICs, quanto ao vínculo terapêutico, aos procedimentos de intervenção, na comunicação e quanto à eficiência nos resultados. A exceção, no entanto, foi no critério da comunicação visual, o qual teve a maior parte das respostas considerando que fica dificultada com psicoterapia ocorrendo pela internet. Além disso, quanto à adaptação dos pacientes que eram atendidos presencialmente antes da pandemia, a maior parte dos profissionais considera que a maioria de seus pacientes se adaptaram bem na modalidade on-line.

Dentre todas as questões que tiveram a maioria das respostas neutras, destaca-se, pela ordem, as que tiveram mais quantidade de respostas indicando haver prejuízo, na psicoterapia pela internet, foram os aspectos da formação de vínculo, conforto na condução da sessão, e a escuta. Por outro lado, as questões que tiveram mais respostas indicando que o processo fica facilitado, considerando a ausência do encontro presencial, pela ordem, foram a desinibição, a expressão de emoções pelo paciente, e o menor abandono de tratamento.

A hipótese inicial era de que, tendo em vista não haver o encontro presencial entre o profissional e o paciente, na psicoterapia mediada pelas TIC, haveria implicações éticas e técnicas sentidas pelos profissionais, tendo como base de comparação o processo psicoterapêutico presencial, e que impactariam no manejo da sessão. No entanto, os achados mostram que, na maior parte os aspectos pesquisados, a maioria dos profissionais consideraram que não percebem alterações, sejam facilitadoras ou dificultadoras, durante os atendimentos on-line realizados.

Também foi possível identificar as principais condições consideradas impeditivas para o atendimento on-line, uma vez que a maioria deles considerou que há limites para a prática. Os casos mais citados, pela ordem, foram os relativos a suicídio, casos de transtornos psicóticos e a psicoterapia com crianças. E por último, ainda foram coletadas as vantagens e desvantagens principais, considerando a ausência do encontro presencial. As vantagens mais citadas foram sobre atender pacientes que se encontram em outra cidade, a evitação do deslocamento e o ganho ou economia de tempo. Já do ponto de vista das desvantagens, as mais comentadas foram que a privacidade dos pacientes fica comprometida, não haver qualquer forma de contato físico direto, e a limitação quanto ao manejo de técnicas e recursos psicoterapêuticos.

Diante da metodologia utilizada verificou-se que pela quantidade de variáveis pesquisadas, foi possível a coleta de dados mais amplos e genéricos, mas com menor

profundidade sobre cada qual. Houve limitação quanto à forma que foram realizadas as perguntas, uma vez que deixar o texto das perguntas bem explicativo poderia deixar o questionário extenso e conseqüentemente ser um fator de desestímulo do mesmo ao participante. Além disso, também ficou limitada a quantidade de opções de respostas oferecidas aos participantes.

Também se considera limitada a disponibilidade de bibliografia referente ao contato físico direto no campo da Psicologia. E a esse respeito, a escassez de literatura em relação ao contato físico é limitada, o que influenciou na organização do instrumento e investigação sobre a função do contato ficou restrita, aspecto que pode ser explorado mais profundamente.

Percebeu-se, diante dos dados, que a psicoterapia pela internet é uma modalidade de atendimento que possui limitações frente à modalidade presencial, da mesma forma que possui vantagens e desvantagens para a prática. E parece que a pandemia por Coronavírus, ao colocar a população mundial em quarentena, estabeleceu condições para que a psicoterapia on-line, respaldada pela Resolução 004/2020 do CFP, fosse experimentada e sua efetividade avaliada e reconhecida pela categoria profissional. Assim sendo, recomenda-se que em futuras pesquisas seja explorado com profundidade aspectos específicos, de maneira que seja possível conhecer o fenômeno com mais direcionamento, a exemplo dos fatores determinantes para o paciente se adaptar ou não ao tratamento on-line, ou ainda sobre as percepções quanto aos processos psicoterapêuticos mistos quanto à modalidade, ou seja, parte do processo presencial e parte remota. Sugere-se, também, que pesquisa semelhante seja realizada em momento pós-pandemia, podendo confirmar, refutar ou produzir comparações a partir de dados relacionados à presencialidade em momentos que não exijam cuidados especiais para prevenção de contágio de doenças. Contudo, foi possível avaliar que a presença física da díade psicoterapeuta-paciente pode ser um fator qualificador e necessário, mas a presença digital pode trazer aspectos que qualifiquem não somente o vínculo terapêutico, mas a efetividade da psicoterapia.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 14.019, de 2 de julho de 2020. **Dispõe sobre medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente da pandemia da Covid-19.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14019.htm> Acesso em: 20 nov. 2020.

CARLOTTO, Mary Sandra; CAMARA, Sheila Gonçalves. **O tecnoestresse em trabalhadores que atuam com tecnologia de informação e comunicação**. Psicol. cienc. prof., Brasília, v. 30, n. 2, p. 308-317, jun. 2010. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932010000200007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 21 abr. 2020.

CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2018**. Disponível em: <https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/12225320191028-tic_dom_2018_livro_eletronico.pdf> Acesso em: 21 abr. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (2000). Resolução CFP N° 003/2000. **Regulamenta o atendimento psicoterapêutico mediado por computador**. Disponível em: <<https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-3-2000-regulamenta-o-atendimento-psicoterapeutico-mediado-por-computador?origin=instituicao>> Acesso em: 21 mai. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (2005). Resolução CFP N° 010/2005. **Código de Ética do Profissional do Psicólogo**. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo_etica.pdf> Acesso em: 21 mai. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (2005). Resolução CFP N° 012/2005. **Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP N° 003/2000**. Disponível em: <<https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-12-2005-regulamenta-o-atendimento-psicoterapeutico-e-outros-servicos-psicologicos-mediados-por-computador-e-revoga-a-resolucao-cfp-no-003-2000?origin=instituicao&q=012/2005>> Acesso em: 21 mai. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (2012). Resolução CFP N° 011/2012. **Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a Resolução CFP nº 12/2005**. Disponível em: <<https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-11-2012-regulamenta-os-servicos-psicologicos-realizados-por-meios-tecnologicos-de-comunicacao-a-distancia-o-atendimento-psicoterapeutico-em-carater-experimental-e-revoga-a-resolucao-cfp-no-12-2005?origin=instituicao&q=11/2012>> Acesso em: 21 mai. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (2018). Resolução CFP N° 011/2018. **Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012**. Disponível em: <<https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-11-2018-regulamenta-a-prestacao-de-servicos-psicologicos-realizados-por-meios-de-tecnologias-da-informacao-e-da-comunicacao-e-revoga-a-resolucao-cfp-no-11-2012?origin=instituicao&q=011/2018>> Acesso em: 21 mai. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (2020). Resolução CFP N° 004/2020. **Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19**. Disponível em: <

<https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-4-2020-dispoe-sobre-regulamentacao-de-servicos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemia-do-covid-19?origin=instituicao&q=004/2020>> Acesso em: 21 mai. 2020.

CRESWELL, J. **Projeto de pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Trad. Luciana de Oliveira da Rocha. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007. 248 p

DE-FARIAS, Ana K. C. R.; SILVA, Juliana de B. P. da. **Análise comportamental clínica na modalidade on-line: possibilidades e desafios em um Caso clínico**. In: DE FARIAS., Ana K. C. R.; FONSECA, F. N.; NERY, L. B. Teoria e Formulação de Casos em Análise Comportamental Clínica. Porto Alegre: Editora Artes Médicas do Sul, 2017. p. 714-749.

FEIJÓ, Luan Paris; SILVA, Nathália Bohn; BENETTI, Silvia Pereira da Cruz. **Impacto das Tecnologias de Informação e Comunicação na Técnica Psicoterápica Psicanalítica**. Trends Psychol., Ribeirão Preto , v. 26, n. 3, p. 1633-1647, Sept. 2018 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2358-18832018000301633&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 10 mai. 2020. <http://dx.doi.org/10.9788/tp2018.3-18en>.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7ª. São Paulo: Atlas, 2002.

HALLBERG, S. C. M., & LISBOA, C. S. de M. (2016). **Percepção e uso de tecnologias da informação e comunicação por psicoterapeutas**. Temas em Psicologia, 24(4), 1297-1309. doi:10.9788/TP2016.4-06

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LIMA, J. B. ; DE-FARIAS, A. K. C. R. . **Análise Comportamental Clínica na modalidade on-line: Possibilidades e desafios em um caso clínico**. 2013. Anais do XXII Encontro Brasileiro de Psicologia e Medicina Comportamental Instituto Brasiliense de Análise do comportamento Disponível em: <<http://abpmc.org.br/arquivos/publicacoes/145763510355a4b30e.pdf>> E a MONOGRAFIA em https://ibac.com.br/wp-content/uploads/2017/08/monografia_psicoterapia_on-line_Juliana_de_Brito_Lima.pdf> Acesso em 15 Jun 2020.

MALTA, D. C. e outros. **Distanciamento social, sentimento de tristeza e estilos de vida da população brasileira durante a pandemia de COVID-19**. Ver. Saúde em Debate. No prelo 2020. Disponível em: <<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1371/2147>> Acesso em: 7 out. 2020.

MINAYO, M. C. de S. (Org.); Deslandes, S. F., Neto, O. C., e Gomes, R. (2002). **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. 21ª ed. Petrópolis-RJ: Ed. Vozes.

OLIVEIRA, Wanderson Kleber de et al . **Como o Brasil pode deter a COVID-19**. Epidemiol. Serv. Saúde, Brasília , v. 29, n. 2, e2020044, 2020 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2237-96222020000200200&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 04 Mai 2020. Epub Apr 27, 2020. <https://doi.org/10.5123/s1679-49742020000200023>.

PERLS, F.; HEFFERLINE, R.; GOODMAN, P. **Gestalt-terapia**. 3 ed. São Paulo: Summus, 1997

PIETA, Maria Adélia Minghelli; GOMES, William B.. **Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável?** Psicol. cienc. prof., Brasília , v. 34, n. 1, p. 18-31, Mar. 2014 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932014000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 10 Mai 2020. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932014000100003>.

PRADO, Oliver Zancul. **Terapia via internet e relação terapêutica**. 2002. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. doi:10.11606/D.47.2003.tde-29072003-113331. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47133/tde-29072003-113331/publico/dissertacao.pdf>> Acesso em: 2020-05-02.

RUFFO, Luciana. **Ensaio para compreensão de uma prática psicológica em construção: atendimento on-line**. 2016. Dissertação (Mestrado em Psicologia Escolar e do Desenvolvimento Humano) - Instituto de Psicologia, University of São Paulo, São Paulo, 2016. doi:10.11606/D.47.2016.tde-17082016-161759. Acesso em: 2020-06-06.

SIEGMUND, G.; JANZEN, M. R.; GOMES, W. B.; GAUER, G. **Aspectos éticos das intervenções psicológicas on-line no Brasil: Situação atual e desafios**. Psicologia em Estudo, v. 20, n. 3, p. 437-447, 30 set. 2015.

SIEGMUND, Gerson; LISBOA, Carolina. **Orientação Psicológica On-line: Percepção dos Profissionais sobre a Relação com os Clientes**. Psicol. cienc. prof., Brasília , v. 35, n. 1, p. 168-181, Mar. 2015 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932015000100168&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 Mai 2020. <https://doi.org/10.1590/1982-3703001312012>.

SKINNER, B. F. (2003). **Ciência e Comportamento Humano** (J. C. Todorov, & R. Azzi, trads.). São Paulo: Martins Fontes.