BJPsychoterapy
Brazilian Journal of Psychotherapy
Volume 21, number 1, april 2019
www.rbp.celg.org.br

ARTIGO ORIGINAL

Clinical psychologists impressions on online psychological counseling

Impressões de psicólogos clínicos acerca da orientação psicológica *online*

Impresiones de psicólogos clínicos acerca del asesoramiento psicológico online

Lara Trabach Magalhães[a]

Aline Costa Bazoni[a]

Fábio Nogueira Pereira[a]

[a] Faculdades Integradas São Pedro, Curso de graduação em Psicologia – Vitória – Espírito Santo – Brasil.

DOI: 10.5935/2318-0404.20190009

Instituição: Faculdades Integradas São Pedro

Resumo

O presente estudo teve como objetivo investigar as impressões de psicoterapeutas acerca da orientação psicológica *online.* Para a realização deste trabalho participaram oito psicólogos que prestam esses serviços. Os participantes foram selecionados partir da técnica de bola de nevee considerando o critério de saturação teórica. A amostra foi composta por cinco mulheres e três homens, com idades variando entre 25 e 56 anos, e que atuavam a partir de diferentes cidades brasileiras. As entrevistas foram feitas tanto *online* quanto presencialmente usando um roteiro semiestruturado, e suas transcrições tratadas com análise de conteúdo, seguindo os passos de pré-análise, exploração e categorização. Os dados coletados indicaram que os participantes compreendem a orientação psicológica *online* como uma modalidade contemporânea de atendimento e identificam nessa prática limites e potencialidades. De uma maneira geral, os profissionais relataram ter essa modalidade como secundária e/ou complementar à clínica presencial. Também foi apontado

que a aliança terapêutica estabelecida nessa modalidade é diferenciada quando comparada a estabelecida no atendimento presencial, porém possibilitando os objetivos traçados como cliente, bem como acolher aquele que busca ajuda. Os atendimentos pela internet constituem uma prática nova e necessita ser estudada mais a fundo no intuito de gerar maior entendimento e esclarecimento para o devido treinamento de profissionais que queiram atuar nesta modalidade.

Palavras-chave: Aconselhamento psicológico online; Tecnologia; Psicologia clínica.

Abstract

Thisstudy investigated the impressions of clinical psychotherapists about online therapy and counseling. The sample was eight psychologists that practiced using online tool. They were five women and three men with ages varying from 25 to 56 years old, and who were working in different Brazilians states. Interviews were conducted both online and personally using a semi structured interview protocol. Participants were selected by snowball sampling and theoretical saturation was considered as a criterium for sample size. Interview transcriptions were evaluated using content analyses, following the steps of pre-analysis, exploration and categorization. The collected data indicated that the participants understand online practice as a contemporary modality of service and identify its limits and potentials. Overall, the professionals described this clinical arrangement as a secondary and/or complementary to presential appointments. It was also found that participants see the therapeutic alliance in online services as different fromin-office sessions, but as if they could still be able to plan strategies with their clients, as well as support those who seek help. Online clinical practiceis a new modality that needs further investigation to better understood and assessed. Such practice modality could also enrich undergraduate and graduate clinical trainings.

Keywords: *Online psychological counseling; Technology; Clinical psychology.*

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo investigar las impresiones de psicoterapeutas acerca de la orientación psicológica y de la psicoterapia online. Para la realización de este trabajo participaron ocho psicólogos que prestan estos servicios. Los participantes fueron seleccionados de la técnica de bola de nieve y considerando el criterio de saturación teórica. La muestra fue compuesta por cinco mujeres y tres hombres, con edades variando entre 25 y 56 años, y que actuaban a partir de diferentes ciudades brasileñas. Las entrevistas se realizaron tanto en línea como presencialmente usando un guión semiestructurado, y sus transcripciones tratadas con análisis de contenido, siguiendo los passos de pre-análisis, exploración y categorización. Los datos recolectados indicaron que los participantes comprenden la orientación psicológica en línea como una

modalidad contemporánea de atención e identifican en esa práctica límites y potencialidades. De una manera general, los profesionales relataron tener esa modalidad como secundaria y/o complementaria a la clínica presencial. También fue señalado que el alineamiento terapêutico establecido en esa modalidades diferenciado cuando comparado al establecido en la atención presencial, pero posibilitando los objetivos trazados con el cliente, así como acoger al que busca ayuda. Las atenciones por Internet constituyen una práctica nueva y necesitan ser estudiadas más a fondo con el fin de generar mayor entendimiento y aclaración para el debido entrenamiento de profesionales que quieran actuar en esta modalidad.

Palabras clave*: Asesoramiento psicológico online; Tecnología; Psicología clínica.*

Introdução

Na contemporaneidade, uma grande parcela da população tem cada vez mais contato com tecnologias de informação e comunicação, inclusive os jovens, que, muitas vezes, crescem usando computadores e utilizando a internet cotidianamente. Com a ampliação do acesso à internet, observa-se que parte dessas pessoas buscam diversos tipos de prestadores de serviços *online*, inclusive profissionais de saúde, como os psicólogos. A resolução vigente do Conselho Federal de Psicologia (CFP) [1] prevê a oferta de atendimentos *online* de diferentes tipos, desde que o profissional possa garantir o sigilo das informações do cliente e o esclareça sobre todos os procedimentos quanto ao uso de tecnologias para a prestação do serviço. O CFP preconiza a realização de atendimento e/ ou consultas por meios tecnológicos, assim, como, processos seletivos, aplicação de testes e supervisão técnica.

Diante do debate na comunidade acadêmica e da tentativa de regulamentação da prática pelo CFP, surgem dúvidas sobre como os profissionais encaram o atual cenário, a formação profissional e a prática em ambiente virtual. O presente texto apresenta e discute as impressões de psicoterapeutas acerca da psicoterapia *online*, tendo em vista que a resolução Nº 011/2018[1] que entende consulta e/ ou atendimentos psicológicos como um conjunto sistemático de procedimentos, pelo qual usa-se de métodos e técnicas psicológicas para as mais diferentes áreas da psicologia, contrapondo a orientação psicológica que segundo a resolução Nº 011/2012[2] são atendimentos realizados de maneira breve, pontual e informativo, constituído de até 20 encontros virtuais. Entrevistamos oito profissionais com tempo de formação e orientação teórico-metodológica distintos a fim de obter um panorama mais amplo da prática clínica nesta modalidade. Buscamos também fomentar uma discussão a respeito da possibilidade de um novo cenário para a prática psicoterápica, tendo como mediador a internet e outros meios de comunicação virtual. Este estudo pretende contribuir para a produção de conhecimento sobre práticas terapêuticas *online*, proporcionando espaço para debater acerca do tema e reflexões sobre teorias, técnicas e métodos utilizados no processo.

Revisão de literatura

A tecnologia no cotidiano do brasileiro

A expansão da internet no Brasil tem sido progressiva, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios de 2015 observou que 102,1 milhões de brasileiros acessavam a rede mundial de computadores, o que corresponde a 57,5% da população de 10 anos de idade ou mais[3]. Segundo o Relatório da Conferência das Nações Unidas[4] que apura acerca do comércio e desenvolvimento, o Brasil apresenta-se como o quarto país do mundo com maior número absoluto de usuários de Internet. Esse mesmo relatório aponta ainda que mais de 50% da população brasileira faz uso da internet.

O contexto social com suas estruturas, instituições, entre outros, contribui para o desenvolvimento de novos processos e características individuais e coletivas. Encontramos na geração atual um grande número de pessoas que cresceu rodeados por tecnologias digitais. Muitos jovens com menos de trinta anos, antes mesmo de serem alfabetizados, possivelmente manuseavam computadores, telefones celulares e outras mídias e plataformas digitais[5]. Logo, conhecer os fatores presentes neste contexto possibilita investigar suas interferências nos processos de subjetivação e podemos inferir que o novo contexto produza alterações comportamentais e na maneira como as pessoas percebem e significam sua relação com o ambiente[6].

A psicoterapia *online* e suas especificidades

A psicoterapia *online* se apresenta como mais uma possibilidade de prestação de serviço na área da saúde mental e tem potencialidade de preencher lacunas significativas[5], abarcando as mais diversas populações e suas demandas. Lembramos que pessoas que tenham desenvolvido alguns quadros de saúde, física ou psicológica, talvez não se sintam a vontade para procurar um profissional ou estejam incapacitados de se deslocar. Também devemos considerar aqueles que tenham dificuldades de deslocamento em grandes cidades, morem no exterior, estejam em período de férias em viagem, ou mesmo morem em áreas remotas.

Outro aspecto a ser considerado, é o anonimato do cliente. A modalidade *online* traz consigo esse elemento, que produz por si mesmo, um ambiente seguro, promovendo a diminuição da inibição e autocensura. Em pesquisa realizada por Siegmund e Lisboa[7], o anonimato foi aspecto central apontado pelos participantes como tendo relevância na procura pelo serviço de atendimento *online*.

A terapia na sua forma *online* também pode proporcionar o desenvolvimento da aliança terapêutica. A respeito dessa relação, Singulane e Sartes, citando Bordin[8], a descreve como um relacionamento de colaboração mútua em que paciente e terapeuta buscam superar o sofrimento do primeiro, essa relação é caraterizada por concordâncias entre as partes e constituída por objetivos, tarefas e vínculo. Os objetivos estão relacionados ao consenso entre expectativa e resultados. As tarefas, dizem respeito ao que vai ser realizado durante o processo terapêutico, e o vínculo está relacionado à ligação afetiva entre terapeuta e paciente. Rogers[9] a compreende como instrumento propulsor utilizado para a mudança e desenvolvimento pessoal do paciente e acrescenta que

o terapeuta seria agente fomentador para o desenvolvimento da aliança terapêutica, para isso faz- se necessário o uso de três atitudes, ditas como facilitadoras: autenticidade, empatia e aceitação incondicional. Tendo a aliança terapêutica tal relavância, que riscos incorremos através de uma terapia mediada por tecnologias de comunicação? A aliança terapêutica seria comprometida? Pesquisas acerca da temática apontam resultados que elucidam sobre a prática da psicoterapia mediada pela internet.

Uma investigação comparou sessões de psicoterapia psicanalítica via Skype com sessões de psicoterapia psicanalítica presencial e fez uma descrição das impressões de terapeutas e pacientes acerca da relação terapêutica. Neste estudo, participaram 32 pessoas (24 pacientes e 8 terapeutas) e se observou que a presença *online* foi percebida de forma equivalente à física. Observou-se também que os participantes estabeleceram confiança mútua e a aliança terapêutica foi positiva. Além disso, os pacientes participaram mais ativamente do processo terapêutico *online*, mesmo com falhas tecnológicas no decorrer dos atendimentos[10]. Essa terapia realizada por videoconferência é mais semelhante à psicoterapia presencial porque permite a comunicação não-verbal em tempo real o que facilita a formação de uma aliança teapêutica. No entanto, a terapia assincrônica (e-mail) por não disponibilizar a comunicação não-verbal, pode promover a expressão de sentimentos e pensamentos em palavras de maneira a compensar a falta de sinais não-verbais , estimulando também uma relação estreita entre paciente e terapeuta[11]. Este resultado vai ao encontro de outro estudo no qual foi observado que a intensidade da relação terapêutica foi alta, sobretudo por volta da quinta semana do tratamento e se manteve estável ao longo das dez semanas seguintes. Essa classificação foi obtida a partir das respostas do WAI (Working Alliance Inventory)[12].

Siegmund e Lisboa[7] verificaram a relação terapeuta-cliente a partir da percepção do terapeuta e ressaltaram a possibilidade de estabelecimento de vínculo na modalidade *online*. No entanto, os autores consideraram que a motivação do paciente, mais do que o vínculo, possa ser o fator com maior impacto no curso e no sucesso do processo psicoterápico[7]. Levantamento realizado por Norwood et al[13] indicou que a aliança terapêutica é menor em atendimentos realizados por vídeoconferência; no entanto, esse fator pareceu ter pouco impacto no resultado final. Berger[11] também sugeriu que em intervenções mediadas pela internet a ligação afetiva entre paciente e terapeuta pode ser menos importante do que a concordância quanto ao contrato terapêutico e às tarefas a serem realizadas. Observamos que a literatura ainda questiona o papel da aliança terapêutica em tratamentos mediados pela internet. Embora haja apontamentos positivos, as evidências a esse respeito ainda são frágeis e de difícil generalização, necessitando mais pesquisas que correlacionem aliança e êxitos clínico.

Aspectos legais do atendimento *online*

Com as inovações tecnológicas da telecomunicação e da informática houve o aumento de solicitações de atendimentos psicológicos *online* aos profissionais que por sua vez requisitaram o Conselho Federal de Psicologia orientações sobre essa prática. O primeiro documento tratando da atuação profissional no

ciberespaço é publicado pelo CFP ainda no ano de 2000. A Resolução Nº 003/2000 regulamentava o atendimento psicoterapêutico mediado por computador e determinava que poderia ser realizada quando integrada a um projeto de pesquisa no qual os pesquisadores não receberiam honorários pelos serviços prestados aos usuários[14].

Em 2012, o CFP posicionou-se de maneira a vetar a psicoterapia na modalidade *online*, regulamentando a orientação psicológica *online.* A Resolução Nº 011/2012[2] a descreve como o atendimento realizado de maneira breve, pontual e informativo, constituído de até 20 encontros virtuais. Esta resolução abordava tanto os atendimentos, como avaliação psicológica, consultorias, processos seletivos e supervisão clínica. A compreensão era de que o serviço deveria ser eventual ou complementar ao presencial. Segundo seu texto, o atendimento psicoterapêutico é permitido somente em caráter experimental ou em casos pontuais, informativos ou focado em tema específico[2.]

A última resolução publicada pelo CFP em 11 maio de 2018 (Resolução Nº 011/2018[1]) autoriza serviços de consultas e/ ou atendimentos psicológicos de maneira sincrônica, isto é, com comunicação imediata utilizando aplicativos de videoconferência, ou assincrônica, através de email ou aplicativos de mensagem. Esta resolução também regula serviços de seleção de pessoal, aplicação de testes e supervisão técnica na modalidade *online* respeitando especificidades técnicas que mantenham a qualidade dos serviços prestados. Além disso, a resolução acrescenta que serviços psicológicos *online* se mantêm vetados para vitimas de violação de direitos ou violência, e pessoas e grupos em situação de urgência, emergência e em situações de desastre. A situação de vulnerabilidade destas populações e a necessidade de acompanhamento presencial e especializado servem de referência para tal decisão. A redação da resolução não trata nominalmente a prática de psicoterapia *online* ou condições técnicas mais específicas para seu exercício*,* deixando, portanto, lacunas para a interpretação e avaliação do próprio profissional a respeito dessa prática. Entendemos que a comunidade científica e profissional precisa debater sobre tais aspectos a fim de redimir dubiedades e encontrar soluções adequadas quanto às condições e critérios para o exercício de serviços psicológicos, incluso do aconselhamento e da psicoterapia *online*.

Ensino e treinamento para o atendimento psicoterapêutico *online*

Além dos procedimentos já conhecidos que fazem parte do contrato psicoterápico tradicional, outros aspectos, muitas vezes imprevistos, podem influenciar a prestação do serviço. Faz-se necessário que o terapeuta saiba conduzir o atendimento de forma que incidentes não prejudiquem o processo terapêutico[15]. Contudo, a formação para atendimentos na modalidade *online* ainda é incipiente no Brasil, uma vez que poucas instituições oferecem cursos ou especializações sobre a prestação de serviços *online*.

Também reconhecemos a necessidade de parâmetros para o treinamento de psicólogos que desejam trabalhar *online*, já que ela exige alguns conhecimentos e técnicas específicas relacionadas ao uso de mídias digitais. Uma opção possível seria certificar profissionais que pretendam atuar nessa área, através de um curso

de capacitação ou de especialização, ou mesmo através de prova para verificar os conhecimentos e habilidades do profissional proponente[16].

Possíveis vantagens e desvantagens da psicoterapia *online*

Assim como na modalidade presencial, a psicoterapia *online* possui vantagens e desvantagens. O ganho primordial dessa modalidade caracteriza-se por uma comodidade, pois o indivíduo acessa o terapeuta do ambiente em que se encontra sem a necessidade de deslocamento e no momento mais apropriado. A modalidade online também proporciona que o sujeito se reconheça como agente de sua própria mudança, imprimindo seu ritmo ao tratamento, assim como em atendimentos presenciais[17].

Rodrigues[5] elabora um compilado dos possíveis motivadores para uma pessoa recorrer ao serviço de psicoterapia *online*: condição física que limite a mobilidade; residir em áreas nas quais não exista atendimento especializado disponível; condições psicológicas que restrinjam deslocamentos ou viagens; impedimento de comprometer-se com atendimento presencial devido a constantes viagens; mulheres grávidas ou com filhos recém-nascidos; pais que não tem a possibilidade de deixar as crianças para outra pessoa tomar conta; conflito de agendamento inesperado que impeça a presença em consulta previamente marcada, em caso de psicoterapia presencial em andamento; agenda de trabalho extensa que provoque falta de tempo para deslocamentos; dificuldade para relatar queixas ou admitir determinados conteúdos pessoais face-a-face. As desvantagens seriam a perda do contato visual; atraso nas respostas (comunicação assíncrona); perigo de quebra de sigilo; apreensões quanto à capacidade de os pacientes proverem sua real identidade; a falta de segurança da internet na privacidade e na confidencialidade; a fragilidade de se depender da tecnologia; e, a assistência em casos de emergência[5]. Destacamos também a dificuldade de os terapeutas comunicarem mensagens precisas, manifestarem sentimentos, lidarem com diferenças culturais, bem como resolverem questões relativas a pagamento de serviços e agendamento dos encontros[17].

No entanto, uma importante ressalva deve ser feita. Rodrigues[5] nos lembra que não se deve enxergar a psicoterapia *online* como prática excludente ou substitutiva da terapia presencial; nem que aquela modalidade seja adequada a todos os casos ou interessados em fazer psicoterapia ou que dela precise. Entendemos que ela pode ser mais uma possibilidade de serviço a ser ofertado para ampliar a população atendida por serviços psicológicos. Diante do exposto pela literatura, percebe-se a necessidade de mais estudos sobre a viabilidade da psicoterapia *online*, em especial no Brasil, e o desenvolvimento de treinamento específico para formação de profissionais devidamente habilitados para sua prática ética e tecnicamente adequada.

Apesar das mudanças no uso de ferramentas de comunicação nas últimas décadas, investigações empíricas sobre a temática são quase que inexistentes em nosso país, mesmo que o debate acerca do tema se faz cada vez mais presente[17]. Portanto, acreditamos que o presente estudo possa contribuir para o debate.

Metodologia

Natureza da pesquisa e amostra

A presente investigação tem caráter qualitativo uma vez que busca descrever as impressões de terapeutas clínicos acerca da orientação psicológica *online*. O intuito deste estudo foi explorar tal fenômeno a fim de observar possíveis variáveis percebidas por profissionais nesta modalidade de serviço prestado.

A população amostral foi composta de profissionais graduados no Brasil, homens ou mulheres, registrados no Conselho Regional de Psicologia do Estado em que atuam e possuem experiência na modalidade *online*, e exercem atividades como psicoterapeutas por pelo menos três anos. A amostragem foi constituída a partir da técnica de bola de neve[18] e adotamos o critério de saturação teórica para o tamanho da amostra[19].

Quadro 1 – Informações sobre participantes

Participantes	Idade	Sexo	Cidade/UF	Tempo de formado	Tempo de atuação como psicólogo clínico	Teorias e abordagens que embasam o atendimento clínico
P1	35	F	Campinas/SP	17 anos	16 anos	Análise do Comportamento
P2	37	F	Vitória/ES	12 anos	12 anos	Esquizoanálise
P3	33	M	Vila Velha/ES	9 anos	8 anos	Análise do Comportamento
P4	49	F	Campinas/SP	16 anos	16 anos	Psicologia Analítica e Gestalt-Terapia
P5	25	F	Campinas/SP	3 anos	3 anos	Gestalt-Terapia
P6	39	M	Florianópolis/SC	13 anos	9 anos	Psicologia Transpessoal e Psicologia Analítica
P7	56	M	Rio de Janeiro/RJ	10 anos	10 anos	Psicologia Analítica
P8	51	F	Armação de Búzios/RJ	26 anos	15 anos	Terapia Cognitivo-Comportamental e Psicologia Positiva

Fonte: Dados extraídos das entrevistas realizadas

Participaram desse estudo oito profissionais, sendo cinco mulheres e três homens, dentre os quais três profissionais atuam em São Paulo, dois no Rio de Janeiro, dois no Espirito Santo e um em Santa Catarina. A idade dos participantes variou de 25 anos a 56 anos (M= 54,17 e DP=9,77) e o tempo de atuação em clínica foi de no mínimo três anos e o máximo dezesseis anos (M= 11 anos de atuação em clínica e DP= 4,25). As orientações teóricas que embasam o atendimento clínico informadas foram: Gestalt-Terapia (2), Análise do Comportamento (2), Psicologia Analítica (2), Esquizoanálise (1), Psicologia Transpessoal (1), Terapia Cognitivo-Comportamental (1) e Psicologia Positiva (1). Três participantes (P4, P6 e P8) relataram uso de duas orientações teóricas distintas para embasar seus atendimentos.

Coleta e análise dos dados

A coleta foi realizada através de uma entrevista semiestruturada, cujo roteiro é formado por dezoito questões abordando a impressão dos psicoterapeutas acerca da viabilidade da orientação psicológica *online*, formação específica para atuação, uso da tecnologia no cotidiano de trabalho, demanda por serviços psicológicos *online*, caracteristicas peculiares da prática de orientação psicológica *online* e as vantagens e desvantagens desta modalidade de serviços entre outros aspectos. A coleta de dados se deu em sua maioria de maneira *online*, sendo quatro entrevistas realizadas através de chamadas de vídeo, três por e-mail e uma presencial. A fim de contornar dificuldades de deslocamento ou de agenda dos profissionais participantes, a coleta de dados foi realizada com estas variações. As entrevistas por videoconferência e presencial foram gravadas e transcritas posteriormente para análise. Flick[20] argumenta que muitas pesquisas têm se valido de entrevistas online a fim de viabilizar a coleta de dados.

Por se tratar de uma pesquisa qualitativa, os dados transcritos foram discutidos através do método de análise de conteúdo, que se constitui como uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e em seguida, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos. As categorias, são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos sob título genérico, agrupando esse efectuado em razão dos caracteres comuns destes elementos. O critério de categorização pode ser semântico (categorias temáticas), sintático (os verbos, adjectivos), léxicos (classificação de palavras segundo o seu sentido) e expressivo (por exemplo categorias que classificam as diversas perturbações da linguagem[21].

Todos os procedimentos éticos relativos ao desenvolvimento de pesquisa em Ciências Humanas e Sociais foram atendidos de acordo com o que prevê a Resolução N°510/2016[22]. A coleta foi realizada após aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CAAE: 92496418.0.0000.5059/ Parecer2.767.976).

Resultados e discussão

Os dados foram separados respeitando as características comuns presentes, de forma que constituíram três categorias: 1) uso da tecnologia no cotidiano e demanda por serviços psicológicos *online*; 2) as especificidades da prática *online*; e, 3) as vantagens e desvantagens desta modalidade de serviços. A seguir, apresentamos os dados e os discutimos à luz da literatura revisada.

O uso da tecnologia no cotidiano e a demanda por serviços psicológicos *online*

A partir das falas dos participantes, percebe-se que as tecnologias de informação e comunicação estão cada vez mais inseridas no cotidiano das pessoas e grupos. Os entrevistados apontaram que a presença da tecnologia ampliou as possibilidades de comunicação, interação e relacionamento. Todos os participantes concordam que a tecnologia mudou de forma consistente as práticas culturais. Dois participantes relataram

que "a tecnologia possibilitou novos arranjos sociais"(P1), "tantos clientes com baixa autoestima e dificuldade de comunicação, conseguiram relacionamentos amorosos e amigos através de suportes tecnológicos"(P2), "a tecnologia facilita o contato com cliente, troca de informações e instrumentos"(P3). Essas percepções estão em consonância com Nicolaci-da-costa[6] que aponta a internet como parte do conjunto de fatores que está mudando a configuração social e alterando os processos de subjetivação.

Os respondentes apontaram inúmeras variáveis que levaram os pacientes a buscar orientação psicológica *online,* dentre eles: pacientes ou terapeutas em trânsito, tempo de deslocamento em grandes cidades, condição física que limite a mobilidade do cliente, dificuldade do paciente para relatar queixas ou admitir determinados conteúdos pessoais presencialmente e a insegurança de ser atendido por profissionais que residissem no mesmo município.

Seis participantes passaram a oferecer o serviço de orientação psicológica *online* a partir da solicitação de clientes, que, por alguma eventualidade, não poderiam ser atendidos presencialmente e não desejavam começar um processo terapêutico com outro profissional. Uma psicóloga relatou que "começou seus atendimentos por solicitação de um paciente que ia se mudar do país e ainda não tinha condições de dar alta para ele" (P2). Segundo P4, seu "primeiro cliente de orientação psicológica *online* foi a partir de incansáveis solicitações do paciente, pois ele tinha uma rotina de trabalho bastante atribulada e vivia desmarcando as sessões ou chegando atrasado em função do trânsito". Esses apontamentos vão ao encontro da descrição de Pereira e Garcia[23], que apresentam a aliança terapêutica como intimamente ligada ao resultado do tratamento em sua ampla revisão bibliográfica. Este estudo argumenta que é mais importante o desenvolvimento da aliança terapêutica do que o uso de técnicas especificas para intervenção. Os autores complementam que a manutenção dessa relação positiva influencia o processo de mudança, bem como exerce um papel importante em estágios mais avançados do tratamento.

Alguns terapeutas também relataram possuir alguns pacientes que residiam em cidades pequenas e se sentiam desconfortáveis ao serem atendidos por profissionais da mesma cidade. Esses clientes buscavam, assim, por terapeutas que ofereciam atendimento *online* para evitar especulações de terceiros. P7 disse que "dois pacientes que são de cidades do interior e ficam com vergonha de contar para os familiares que faziam terapia o procuraram para fazer atendimento *online"*. Dessa forma, eles não precisariam sair de casa e ninguém iria ver que eles estariam em um processo psicoterápico. Siegmund e Lisboa[7] destacam o anonimato como aspecto central apontado pelos participantes de seu estudo, o que influenciou na procura pelo serviço de atendimento *online*.

A psicoterapia *online* e suas especificidades

Uma temática muito abordada quando se refere à terapia na sua forma *online* é o vínculo terapêutico, conforme observamos na insistência de alguns clientes para que seus psicoterapeutas os atendessem nesta modalidade. Assim, metade dos entrevistados pontuou que no decorrer dos atendimentos *online*,

estavam trabalhando na perspectiva de manutenção do vínculo, uma vez que esses pacientes já haviam sido acompanhados presencialmente por eles, conforme descreve os relatos: "Realizo atendimento online apenas com pacientes que já foram meus pacientes presencialmente, mas mudaram de cidade e desejaram continuar o processo terapêutico comigo" (P5), "Quando eu mudei, mesmo contatando meus clientes dois meses antes, eles não quiseram interromper o contato. Então, eles me procuraram para serem atendidos *online*" (P2), "Meus dois clientes *online* já faziam terapia há mais de 5 anos comigo" (P4) e "A partir de uma demanda comecei a realizar a psicoterapia *online*" (P8). Cabe destacar que expectativas e atitudes dos terapeutas em relação a atendimentos mediados pela internet pode influenciar na avaliação sobre a aliança terapêutica[11].

Os demais afirmaram que há possibilidade de uma relação terapeuta-paciente mediada exclusivamente pela tecnologia, sem que haja necessidade de um contato presencial. Isso se evidencia nos seguintes relatos: "Hoje eu atendo mais por *Skype* do que no consultório" (P1), "as solicitações pelo atendimento *online*, chegam através das redes sociais" (P6) e "tenho um site e sou habilitado pelo CFP para atuar no atendimento *online*" (P7), em que indicam as ferramentas tecnológicas como o único meio de contato com os pacientes, a ponto de os atendimentos *online* serem superiores aos que se dão de maneira presencial. Entendemos que a literatura ainda é escassa quanto as alterações na relação terapêutica em muitas abordagens teórico-metodológicas da clínica psicológica. As falas dos participantes parecem não vislumbrar para adaptações necessárias na prática ou a viabilidade técnica a partir da base teórica informada como sua referência. Esta observação nos remete à necessidade de maior debate e investigação pela comunidade científica sobre as práticas clínicas online.

Com relação ao vínculo, os participantes pontuaram que pacientes atendidos não-presencialmente se envolvem no processo psicoterápico tanto quanto os atendidos presencialmente. O que pode ser observado nas falas: "Não percebo diferença entre o meu cliente *online* e o meu cliente presencial no que se refere a engajamento com a terapia, às vezes, o cliente *online* falta menos que o presencial" (P1); e "Não percebi alteração no comprometimento do cliente *online* em relação ao cliente presencial" (P3). Tais relatos apontam semelhanças ao encontrado por Siegmund e Lisboa[7]. Esses autores consideram que a motivação do paciente possa ter maior impacto no curso e no sucesso do processo psicoterápico do que a ligação afetiva com o terepêuta. Esse aspecto foi também apontado em outro estudo que sugeriu que em intervenções mediadas pela internet a ligação afetiva entre paciente e terapeuta pode ser menos importante do que os acordos e tarefas determinados por eles[11]. A esse respeito, Norwood[13]e colaboradores sugerem que na modalidade *online* algo novo e original se estabelece na relação que compensa a aparentemente fraca aliança terapêutica desta modalidade. Contudo, os autores afirmam que a aliança pouco influencia nos resultados ao longo do processo terapêutico.

Rodrigues e Tavares[24], citando Cook e Doyle, ressaltam que o vínculo terapêutico na modalidade *online* facilita a construção da relação terapeuta-cliente porque a distância física permitiria aos participantes se apresentarem de maneira mais aberta e honesta no decorrer do atendimento. Essa afirmação vai ao encontro do relato de um dos participantes (P1): "[o] déficit de repertório do meu cliente é tão grande que ele nem tem ainda coragem de procurar um terapeuta na vida, então é funcional você começar a atendê-lo pelo Skype".

Outro aspecto que os participantes questionam é a qualidade da presença disponibilizada, seja no atendimento psicoterápico tradicional ou na modalidade *online*. "Que presencial é esse?", questiona P2. "É o presencial de estar de corpo presente ou o presencial de estar em contato com o outro. Porque muitas vezes estamos juntos, mas estamos falando em monólogo. Então, o presencial [a presença], seja ele concreto ou *online*, é resultado da produção de um espaço comum. Assim, não existe o 'não presencial' se você está ali, se emociona e se sente realmente acompanhado".

Pieta[25], citando Elzirik e colaboradores, afirma que a psicoterapia se processa principalmente através da relação terapêutica. Rogers[9], complementa descrevendo três atitudes facilitadoras para a relação terapeuta-paciente: 1) a autenticidade, aspecto no qual o terapeuta coloca suas impressões e sentimentos, assim, também o paciente poderá colocar-se de forma clara e honesta; 2) a aceitação incondicional, que se caracteriza pelo respeito e apreço, sobretudo pela pessoa, sem fazer julgamento de valor de suas atitudes, proporcionando ao cliente sentir-se seguro na relação; e, 3) a empatia, isto é, uma forma de compreensão, de ver o mundo através da perspectiva e da experiência daquele que procura o acompanhamento psicológico. Portanto, o terapeuta que imprime em sua prática as atitudes facilitadoras desenvolverá uma aliança terapêutica capaz de proporcionar ao paciente crescimento e desenvolvimento. Berger[11] acrescenta que a aliança terapêutica pode ser importante para alguns clientes, mas não para outros. Dessa forma, é preciso identificar as características de cada cliente e suas reais necessidades.

As vantagens e desvantagens da psicoterapia *online*

Analisando a categoria que diz respeito às vantagens, todos os entrevistados consideraram que as principais vantagens da orientação psicológica *online* estão em poder oferecer um serviço especializado com fácil acesso, de custo reduzido e que não demande tempo de deslocamento. Podemos identificar essas afirmações nas seguintes falas: "é uma terapia de mais prática e acessível" (P8), "poder acompanhar pacientes que já estavam sendo atendidos por mim" (P5),"é muito bom atender pessoas de fora, nos desafia e nos faz buscar mais" (P3)e, "como a abordagem que eu trabalho o ambiente nunca está dado, está para ser construído, se a pessoa opta por fazer um atendimento *online* e ela se sente mais confortável assim eu prefiro respeitar, pois cada encontro é um encontro, não existem condições mínimas para esse encontro acontecer" (P2). Essas perspectivas corroboram com o que foi dito por Pieta e Gomes[17] que reafirmam a comodidade como o ganho primordial dessa modalidade, pois o indivíduo pode ter acesso ao terapeuta a partir do ambiente em que se encontra sem a necessidade de deslocamento e no momento mais apropriado. Além disso, o sujeito passa a se reconhecer como agente de sua própria mudança, imprimindo seu ritmo ao tratamento.

Dentre as principais desvantagens que foram apresentadas pelos participantes, podemos destacar: a perda significativa de aspectos de comunicação não-verbal (4 participantes); a dificuldade por parte do terapeuta de comunicar mensagens precisas (3); manifestar sentimento edemostrar comoção e, por isso, sentirem a relação mais distante (3); ter o limite de sessões (estabelecido pela resolução Nº 011/2012[2], em vigência na

ocasião da coleta de dados) (2); e, a possibilidade do mau funcionamento dos equipamentos que mediam os atendimentos. Essas são as principais limitações que permeiam suas orientações psicológicas *online* relatadas. Alguns dos relatos afirmavam"(...) dificuldade de se trabalhar com uma intervenção corporal, é possível propor exercícios à distância, mas o toque não irá acontecer" (P2), "falta de reconhecimento da efetividade desse tipo de atendimento" (P6), e ainda "um ponto menos vantajoso é não se ter clareza da rede de apoio que assiste o paciente, por isso é necessário que o processo de coleta de informação seja mais completo e complexo possível"(P8). A literatura[17] também descreve algumas desvantagens nesta modalidade, como a perda do contato visual, atraso nas respostas, perigo de quebra de sigilo, apreensões quanto à capacidade de os pacientes proverem sua real identidade, quanto à falta de segurança da internet na privacidade e na confidencialidade, quanto à fragilidade de se depender da tecnologia eletrônica e quanto à assistência em casos de emergência.

Os terapeutas relataram dificuldades no atendimento *online* quanto ao cuidado sobre quais pessoas e em quais situações a modalidade melhor se aplica, bem como a necessidade de treinamento específico. Contudo, nenhum dos entrevistados buscou treinamento para se preparar para a atividade. Diversos relatos complementam a necessidade de preparação técnica devido a aspectos que foram destacados como: "o psicólogo precisa estar preparado e muito embasado, paciente de risco, por exemplo, não dá para atender online" (P8), "não é indicado a tratamentos de distúrbios psicológicos graves ou pacientes em crises acentuadas de descontroles emocionais" (P7) e "não dá pra atender criança" (P1). A literatura[15] aponta que ao terapeuta é preciso, além dos procedimentos já conhecidos que fazem parte do contrato psicoterápico tradicional, estar preparado para agir diante de imprevistos. Logo, faz-se necessário que psicólogos clínicos saibam conduzir atendimentos de forma que incidentes não prejudiquem o processo terapêutico e/ou influenciem na qualidade da prestação do serviço .

Lembramos ainda que a última resolução publicada pelo CFP (011/2018)[1] orienta quanto a tais cuidados e salienta que estão vetados na modalidade *online* atendimentos a vítimas de violação de direitos ou de violência, e pessoas e grupos em situação de urgência, emergência e em situações de desastre. Crianças e adolescentes só poderão ser atendidos nessa modalidade com a autorização de seus responsáveis e mediante a viabilidade técnica do terapeuta.

Consideramos, então, que a Psicologia deve acompanhar as mudanças sociais, proporcionando debates, investigações, entre outras ações, a fim de fomentar a compreensão ampla da relação entre os avanços tecnológicos e a ciência psicológica, levantando as possibilidades de interação humana que estão emergindo a partir das inovações tecnológicas e de que maneira elas podem ser utilizadas sem prejudicar a segurança das pessoas e a ética da atuação do profissional de psicologia[5].

Considerações finais

Este estudo nos permitiu ampliar nossa compreensão com relação à possibilidade de uma nova modalidade psicoterápica, explorar o referencial teórico disponível e proporcionar novas discussões a respeito

da temática através dos questionamentos e reflexões levantadas pelos profissionais entrevistados. Verificamos entre os participantes que os serviços psicológicos mediados pelas tecnologias de comunicação são considerados uma possibilidade clínica complementar e/ou secundária à sua atividade de trabalho principal, cuja preferência geral é a clínica presencial. Os relatos também apontaram certo apreço pela modalidade e nos levam a questionar sobre o esvaziamento do debate a respeito da viabilidade e da eficácia de tais intervenções, assim como a necessidade de treinamento específico para prestação de serviços não-presenciais sincrônicos e assincrônicos.

É importante ressaltar que o sucesso de um processo terapêutico não está diretamente ligado ao instrumento tecnológico que media os atendimentos e sim à habilidade e à disponibilidade do terapeuta, bem como a implicação do cliente em fazer desse espaço um lugar de crescimento, mudança e desenvolvimento pessoal. Assim, ressaltamos que a técnica é um aspecto da relação estabelecida e não garante necessariamente o resultado da psicoterapia. Salientamos também que as tecnologias de comunicação e informação têm se tornado ferramentas cada vez mais inerentes ao cotidiano e inevitavelmente incorporadas à maneira como vivemos. Por isso, não podemos desconsiderar essa ferramenta como fator incidente sobre a atual configuração sociale alternativa para viabilizar serviços psicológicos, sobretudo favorecendo a ampliação do número de pessoas atendidas. A busca tanto por terapeutas como clientes por este novo horizonte clínico merece atenção do Conselho Federal de Psicologia, das associações científicas e da academia. Mais estudos são necessários para especificar alterações e nuances na dinâmica relacional, nas capacidade analítica e comunicacional do terapeuta, bem como aspectos afetivos, cognitivos e comportamentais do cliente atendido.

Mesmo com variabilidade de tempo de atação clínica e abordagem teórico-metodológica, a presente pesquisa contou com reduzido tamanho da amostra e possível tendenciosidade pela forma como os participantes foram recrutados. Estas características minimizam seu potencial para generalizações; contudo, nosso intuito é retomar a discussão acerca de serviços psicológicos não-presenciais a partir da experiências de profissionais que atuam nesta modalidade. Diante do exposto e das limitações desta investigação, percebe-se a necessidade de mais estudos sobre a viabilidade da psicoterapia *online*, sua eficácia e o desenvolvimento de treinamento específico para formação de profissionais devidamente habilitados para sua prática ética e tecnicamente adequada.

Referências

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

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

3. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [homepage na internet]. Pesquisa Nacional por Amostra de

Domicílios. [acesso em 10 de out de 2018]. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv99054.pdf

4. Organização das Nações Unidas [homepage na internet]. Relatório da Conferência das Nações Unidas sobre comércio e Desenvolvimento 2017. [acesso 10 de outubro de 2018]. Disponível em: https://nacoesunidas.org/brasil-e-o-quarto-pais-com-mais-usuarios-de-internet-do-mundo-diz-relatorio-da-onu/

5. Rodrigues CG. Aliança terapêutica na psicoterapia breve online. Brasília: Universidade de Brasília, 2014. (Mestrado em Psicologia Clínica e Cultura).

6. Nicolaci-da-costa AM. Primeiros contornos de uma nova "configuração psíquica".Cadernos CEDES [revista em internet] 2008 janeiro-abril. [acesso 21 de setembro de 2018]; 25(65). Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v25n65/a06v2565.pdf

7. Siegmund G, Lisboa C. Orientação psicológica on-line: percepção dos profissionais sobre a relação com os clientes. Psicologia: Ciência e profissão [revista em internet] 2015 janeiro-março. [acesso 19 de setembro de 2018]; 35(1). Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932015000100168

8. Singulane BAR, Sartes LMA. Aliança terapêutica nas Terapias Cognitivo- comportamentais por videoconferência: uma revisão de literatura. Psicologia: Ciência e profissão [revista em internet] 2017 julho- setembro. [acesso 20 de maio de 2019]; 37(3). Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/pcp/v37n3/1982-3703-pcp-37-3-0784.pdf

9. Rogers CR. Tornar-se pessoa. São Paulo. Martins Fontes, 2009.

10. Pieta A, et al. Desenvolvimento de protocolos para acompanhamento de psicoterapia pela Internet. Contextos Clínicos [revista em internet] 2015. [acesso 17 de setembro de 2018]; 8(2). Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-34822015000200003

11. Berger T. The therapeutic alliance in internet interventions: A narrative review and suggestions for futureresearch. PsychotherapyResearch [revista em internet] 2016. [acesso 25 de maio de 2019]; 27(5). Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/289524767_The_therapeutic_alliance_in_internet_interventions_A_narrative_review_and_suggestions_for_future_research

12. Prado OZ, Meyer SB. Avaliação da relação terapêutica na terapia assincrônica via internet. Psicologia em estudo [revista em internet] 2006 maio-agosto. [acesso 17 de setembro de 2018]; 11(2). Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/pe/v11n2/v11n2a02

13. Norwood C, et al. Working aliance and outcome effectiveness in videoconferencing psychotherapy: A systematic review and noninferiority meta- analysis. ClinPsycholPsychother [revisata em internet] 2018. [acesso 28 de maio de 2019]; 25 (6). Disponível em: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/cpp.2315

14. Brasil. Resolução n. 010, de 20 de dezembro de 2000. Conselho Federal de Psicologia, especifica e qualifica a Psicoterapia como prática do Psicólogo. Diário Oficial da União. 20 dez 2000.

15. Crestana T. Novas abordagens terapêuticas: terapias on-line. Revista Brasileira de Psicoterapia [revista em internet] 2015. [acesso 26 de agosto de 2018]; 17(2). Disponível em: http://rbp.celg.org.br/detalhe_artigo.asp?id=176

16. Siegmund G, et al. Aspectos éticos das intervenções psicológicas online no Brasil: situação atual e desafios.

Psicologia em estudo [revista em internet] 2015 julho-setembro. [acesso 17 de outubro de 2018]; 20(3). Disponível em: http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/PsicolEstud/article/view/28478

17. Pieta MAM, Gomes WB. Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável? .Psicologia: Ciência e Profissão [revista em internet] 2014. [acesso 06 de setembro de 2018]; 34(1). Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141498932014000100003&script=sci_abstract&tlng=pt

18. Vinuto J. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. Temáticas [revista em internet] 2014 agosto-dezembro. [acesso 20 de setembro de 2018]; 44(22). Disponível em: https://www.ifch.unicamp.br/ojs/index.php/tematicas/issue/view/118

19. Fontanella B.J.B, Ricas J, Turato E.R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. Cadernos de Saúde Pública [revista em internet] 2008. [acesso 05 de outubro de 2018]; 24(1). Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2008000100003

20. Flick U. Introdução à pesquisa qualitativa. Porto Alegre. Artmed, 2009.

21. Bardin L. Análise de conteúdo. São Paulo. Edições 70; 1977.

22. Brasil. Resolução n. 510, de 7 de abril de 2016. Conselho Nacional de Saúde. Diário Oficial da União. 24 mai 2016.

23. Pereira FN, Garcia, A. Relacionamento psicólogo-paciente: uma revisão da literatura sobre aspectos interpessoais e sua influência no processo terapêutico. In: Garcia A, Madeco MDCD, Nunes TA, (Orgs.). Relações Interpessoais e Saúde. 1ºed. Vitória: GM, 2013. p. 129-140.

24. Rodrigues CG, Tavares MA. Psicoterapia online: demanda crescente e sugestões para regulamentação. Psicologia em estudo [revista em internet] 2016 outubro-dezembro. [acesso 17 de agosto de 2018]; 21(4). Disponível em: http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/PsicolEstud/article/view/29658/pdf

25. Pieta MAM. Psicoterapia pela internet: a relação terapêutica. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2014. Tese (Doutorado em Psicologia).

Contribuições: Aline Costa Bazoni – Análise estatística, Coleta de Dados, Conceitualização, Investigação, Metodologia, Redação – Preparação do original, Redação – Revisão e Edição;

Lara Trabach Magalhães – Análise estatística, Coleta de Dados, Conceitualização, Investigação, Metodologia, Redação – Preparação do original, Redação – Revisão e Edição;

Fábio Nogueira Pereira – Coleta de Dados, Conceitualização, Gerenciamento de Recursos, Gerenciamento do Projeto, Investigação, Metodologia, Redação – Preparação do original, Redação – Revisão e Edição, Supervisão.

Correspondência

Aline Costa Bazoni

e-mail: alline.bazoni@gmail.com

Lara Trabach Magalhães
e-mail: laratrabachmagalhaes@outlook.com

Fábio Nogueira Pereira
e-mail: fabio.nogueira@faesa.br / e-mail alternativo: fabionogueirapereira@gmail.com

Submetido em: 30/01/2019
Aceito em: 19/06/2019