

REFLEXO DO ATENDIMENTO *ONLINE* NA SAÚDE MENTAL DE PSICÓLOGOS CLÍNICOS: UM GRUPO FOCAL

Eduarda Grosselli¹, Gabriel Cavanus², Liciane Diehl³

Resumo: Com o isolamento social imposto pela pandemia da Covid-19, muitos profissionais tiveram suas condições de trabalho adaptadas, dentre eles, os psicólogos. Este estudo, de abordagem qualitativa, busca descrever as possibilidades e desafios do trabalho de psicólogos clínicos durante a pandemia da Covid-19. Para esse fim, realizou-se um grupo focal com cinco psicólogos e psicólogas que adaptaram as condições de atendimento psicológico ao formato *online*. Posteriormente, os dados foram analisados por meio da análise de conteúdo. Foi possível constatar que o atendimento psicológico *online* foi uma alternativa indispensável para a prevenção de sofrimento mental e promoção de saúde. Identificou-se, ainda, que essa modalidade de trabalho necessita de um olhar atento no que diz respeito aos Conselhos de Psicologia, ao nível Federal e Regional, de modo que os profissionais e futuros profissionais da área possam ter conhecimento dessa forma de atuação profissional e de seus princípios éticos.

Palavras-chave: atendimento psicológico *online*; práticas psicológicas *online*; psicologia *online*; saúde mental.

1 INTRODUÇÃO

Dantas (2021) refere que a pandemia de *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19), tornou-se uma emergência de saúde pública com interesse internacional desde janeiro de 2020. Constata-se, conforme o monitoramento dos dados do Sistema Único de Saúde (SUS) disponibilizados de forma *online*, que o Brasil, até o dia dois de junho de dois mil e vinte e um, confirmou 16.720.081 casos de Covid-19, sendo que 467.706 foram a óbito. À vista destas

1 Acadêmica do curso de Psicologia da Universidade do Vale do Taquari - Univates, Lajeado, Brasil. E-mail: eduarda.grosselli@universo.univates.br.

2 Acadêmico do curso de Psicologia da Universidade do Vale do Taquari - Univates, Lajeado, Brasil. E-mail: gabriel.cavanus@universo.univates.br.

3 Coordenadora e docente do curso de Psicologia da Universidade do Vale do Taquari - Univates, Lajeado, Brasil. E-mail: lici@univates.br.

considerações impostas pela doença, a população brasileira, juntamente a tantas outras nacionalidades, precisou se reinventar frente às estratégias adotadas para fornecer a devida assistência na Atenção à Saúde.

Observou-se, no mundo todo, rápidas adaptações e novos modelos de trabalho, visto que, a partir das recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS), principalmente ao se tratar do isolamento social, ocorreu a modificação do cotidiano dos trabalhadores, alterando seus modos de produção e, para além destes, seus modos de ser e viver em meio a este impacto global.

No que tange a atuação dos psicólogos clínicos, a Resolução do Conselho Federal de Psicologia (CFP) nº011/2018 prevê que os atendimentos psicológicos podem acontecer de forma *online*, pois esta “regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação”. Ainda, no dia dezesseis de março de dois mil e vinte, o CFP publicou um comunicado sobre os atendimentos *online*, informando à toda comunidade que, seguindo as recomendações do Ministério da Saúde, Organização Mundial da Saúde (OMS), Secretarias da Saúde e autoridades civis, “o Sistema Conselhos de Psicologia comunica à categoria que as(os) profissionais que optarem pela prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologia da informação e da comunicação, como o atendimento *on-line*, devem realizar o cadastro pelo *site* “Cadastro e-Psi”. Neste, também enfatiza-se que

A medida se deu para tentar atenuar os impactos do vírus na sociedade, assim como para facilitar o atendimento e o trabalho das(os) psicólogas(os), tão necessário para a saúde mental da população, especialmente em um momento de pandemia, no qual há implicações emocionais de uma possível quarentena e de aspectos psicológicos do isolamento. (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2020)

Embora fosse uma prática autorizada desde 2018, esse modo de atuação profissional foi intensificada durante a pandemia da Covid-19 devido ao aumento significativo de demandas de saúde mental, especialmente em virtude do isolamento social e das diferentes modalidades de sofrimento psíquico desencadeadas pela pandemia (VIANA, 2020). Assim, este estudo, de abordagem qualitativa, buscou descrever as possibilidades e desafios do trabalho de psicólogos clínicos durante a pandemia da Covid-19.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo constituiu-se a partir de uma pesquisa qualitativa. Participaram cinco profissionais psicólogos, homens e mulheres, que estavam praticando atendimentos psicológicos *online*. Os participantes foram selecionados por conveniência, ou seja, pela facilidade de acesso. Neste estudo,

os sujeitos serão identificados da seguinte forma: sujeito A, B, C, D e E. Todos os participantes obtiveram sua graduação em Psicologia, sendo que os sujeitos A, B e D concluíram suas graduações no ano de 2019, já os participantes C e E finalizaram sua formação no ano de 2020.

Quanto à experiência de atuação na modalidade presencial e à distância, A, B e D realizavam atendimentos presenciais antes de suas inserções no modelo *online*, por outro lado, os sujeitos C e E já iniciaram seus atendimentos com o método *online* durante a pandemia, sem experiência prévia de atendimentos presenciais. Em relação às abordagens teóricas que embasam os atendimentos profissionais, constata-se que quatro participantes atuam pelo aporte teórico e técnico psicanalítico, e um participante faz o uso da Teoria Cognitivo Comportamental (TCC).

Os dados foram coletados por meio de um grupo focal, o qual “[...] consiste na interação entre os participantes e o pesquisador, que objetiva colher dados a partir da discussão focada em tópicos específicos e diretivos” (IERVOLINO; PELICIONI, 2001, p.116). Ainda,

[...] o que permite caracterizá-la e diferenciá-la das demais técnicas é o seu potencial para produção de informações sobre tópicos específicos, a partir do diálogo entre participantes de um mesmo grupo. Esse diálogo deve estimular tanto as ideias consensuais quanto as contrárias (DAL’IGNA, *apud* MEYER; PARAÍSO, 2012, p. 204).

A realização do grupo focal ocorreu por meio da plataforma virtual *Google Meet*, o que possibilitou a gravação do encontro a partir do consentimento dos participantes. Uma questão norteadora foi utilizada para iniciar as discussões do grupo, sendo ela: “Como tem sido seu trabalho em tempos de pandemia?” O tempo de duração do grupo foi de cerca de uma hora. Todos os participantes obtiveram orientações e esclarecimentos sobre a pesquisa, conforme Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

A posteriori, os dados coletados foram organizados em categorias, através do método intitulado análise de conteúdo, que, para Bardin (2011, p.15), é “um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a “discursos” (conteúdos e continentes) extremamente diversificados”.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da questão norteadora “Como tem sido seu trabalho em tempos de pandemia?”, os participantes mencionam, de imediato, que tiveram um início difícil considerando a rápida migração do trabalho presencial para a modalidade *online*. Um dos fatos que influenciou essa percepção foi por serem

recém-formados e estarem iniciando sua jornada profissional. Falcão e Santos (2021, p. 65) referem que

O home office durante a pandemia foi implantado sem possibilidade de planejamento, de forma radical, em que as pessoas transferiram os momentos vividos no trabalho para casa. [...] A forma abrupta de implantação parece ter ocasionado desdobramentos da falta de planejamento, percebidos desde os problemas relacionados aos recursos de trabalho, como a questão de segurança dos computadores domésticos e das empresas, até a adaptação a produzir em meio à administração de filhos, casa, e exigências no trabalho.

Neste sentido, os psicólogos participantes do estudo foram impulsionados a buscar orientações para se sentirem mais seguros e preparados para esse cenário e, neste aspecto, as tecnologias de informação e comunicação (TICs) facilitaram o acesso a informações. A rápida propagação de eventos virtuais, como as *Lives*, possibilitou o desenvolvimento de competências necessárias para atuar no contexto do isolamento social.

Outro fator que se destacou nas narrativas dos participantes foi a expansão dos atendimentos para além do seu território principal de atuação. Desta forma, os participantes compreendem a ampliação de fronteiras dos atendimentos psicológicos *online* como um dos pontos mais promissores desta modalidade de trabalho. Além disso, as TICs também viabilizaram a divulgação de materiais e conteúdos da ciência psicológica para apoiar a prevenção de sofrimento/adoecimento e promoção de saúde mental. De acordo com Munhoz et.al (2021), houve uma centralidade no que diz respeito à disseminação de informações durante a pandemia por meio das redes sociais. “A partir delas, buscou-se atingir um número maior de pessoas com vistas a passar informações relacionadas a atividades de prevenção e promoção de saúde mental durante o período de distanciamento social.” (MUNHOZ ET AL., 2021, p. 89-90).

Os participantes relataram que, embora tenham percebido o começo como um desafio, conseguiram se adaptar, assim como seus pacientes se adequaram e, atualmente, consideram que a praticidade, a comodidade e o conforto o fazem desejar permanecer nesta condição. O fato de não precisarem se deslocar diariamente tornou-se uma vantagem tanto para os psicólogos quanto para os pacientes. Em tempos de pandemia, nota-se uma conveniência quanto ao acesso dos pacientes de forma segura, dado que frente à possibilidade de um indivíduo apresentar sintomas da doença, o atendimento que deveria ser cancelado caso estivesse ocorrendo de forma presencial, não será necessário, já que não existe o contato físico entre o psicólogo e seu paciente. Assim, alguns benefícios ganham destaque, entre eles, a redução de custo em transporte e logística e consequente ganho de tempo devido à não locomoção, e maior flexibilidade na realização de tarefas. Esses são fatores que influenciam e a

qualidade de vida, já que o tempo com a família, bem como na realização de outras atividades, teoricamente é aumentado (FARIA, 2021, p. 68).

Ademais, os participantes destacam a importância de quebrar paradigmas da profissão, considerando que a pandemia possibilitou que a Psicologia fosse vista com outra perspectiva, diminuindo a visão elitizada de que apenas pessoas com alta renda podem fazer uma sessão de terapia. Abre-se margem para atendimentos acessíveis, popularizando o termo de atendimento com valor social, visto que grande parte da população brasileira não tinha conhecimento sobre esta possibilidade, bem como acerca da maneira que ocorre, disponibilizado à indivíduos de qualquer faixa etária que não consigam acessar um profissional de forma particular, por conta de suas condições financeiras.

De fato, como aborda Viana (2020), é importante reconhecer que os atendimentos mediados por TICs contribuíram para a ampliação de serviços públicos e privados de saúde, superando-se a distância para prestação dos serviços. Esta forma de atendimento também favorece a continuidade de atendimento presencial que vinha acontecendo, além da incorporação de novos atendimentos de pessoas em localidades remotas conforme apontam os documentos elaborados pelo CFP e pelos CRPs.

No sentido contrário aos benefícios ora apresentados, os participantes apresentam, como desafio preponderante da atuação *online*, o fato de o trabalho multiprofissional perder sua força. A ausência de encontros promovidos no cotidiano de trabalho, nas clínicas multidisciplinares, ou em eventos, ocasiona a diminuição de trocas de informações e de apoio mútuo. Observam que o trabalho do psicólogo ficou mais isolado e, conseqüentemente, mais solitário, e que nem sempre as TICs dão conta de uma troca que é atinente à presencialidade.

Outra dificuldade apontada pelos participantes foi a falta de convicção sobre como exercer a divulgação do seu trabalho nas plataformas digitais existentes. Os psicólogos expuseram que, embora tenham informações disponíveis no Código de Ética do Profissional, essas não são suficientes para assegurar a exposição mais adequada de suas imagens e conteúdos. Desta forma, alguns dos participantes buscaram cursos que envolviam a Psicologia e o Empreendedorismo ou, ainda, trocaram ideias com outros profissionais que já realizavam publicações de diferentes gêneros, na busca de condutas que norteiam esta prática.

Observa-se que a pandemia possibilitou a difusão do conhecimento como um todo e a saúde mental ficou em bastante evidência. As redes sociais foram fonte de ampla divulgação do trabalho nas mais diferentes esferas, compartilhando conteúdo de forma perpétua e instantânea. De acordo com Munhoz *et al.* (2021, p. 188), o “conhecimento pode chegar a diferentes esferas da sociedade através dessas ferramentas tecnológicas que permitem ter acesso a múltiplos conteúdos de modo atemporal”.

Ainda no que concerne a ética nas divulgações dos profissionais, os participantes referem valor ao cuidado e a responsabilidade que a categoria deve ter nas diferentes publicações, visto que a produção de conteúdos vem sendo difundida entre esta profissão. Os participantes expõem que os psicólogos têm grande responsabilidade com o que publicam e divulgam, dado que vivemos em uma sociedade na qual muitos sujeitos leem as palavras ditas em pequenos trechos e utilizam-nas como “lema de vida”, sem considerar o contexto em que foram empregadas. Aliado a isso, deve-se ter o cuidado com os conteúdos, pois na maioria das vezes, são complexos e precisam ser comunicados de uma forma acessível, caso seja o desejo dos profissionais. Os psicólogos deste estudo identificam ser preciso fazer duas traduções, partindo do princípio que todos devem ter algum embasamento, assim posteriormente realiza-se a leitura do conteúdo para entendimento do que determinado autor está dizendo e em seguida se faz a adaptação acessível para que os leigos consigam se identificar com o que está sendo posto.

Os participantes também identificaram outro desafio atinente aos atendimentos psicológicos *online*, relacionado ao conflito trabalho-família. Este conceito tem sido definido como “uma forma de conflito interpapel no qual as pressões de papel nos domínios do trabalho e da família são, de algum modo, mutuamente incompatíveis” (GREENHAUS & BEUTELL, 1985, p.77 *apud* TAVARES; CAETANO; SILVA, 2007, p. 4). Com a possibilidade dos serviços psicológicos serem executados através da modalidade *online*, muitos profissionais optaram por realizá-los em sua casa, configurando o trabalho *home-office* (do inglês “escritório em casa”). Os participantes declararam que o trabalho tomou conta de suas casas e das suas relações, enquanto vivem um “tempo sem tempo”. Para fazer esta separação das tarefas de casa e do trabalho, eles expuseram suas decisões de continuar com o atendimento, mesmo que *online*, no consultório, como se o local diferente e o deslocamento de sair do consultório para sua casa fizesse a divisão. Nessa perspectiva, Wolff (2021) verifica em seu estudo sobre o conflito trabalho-família na pandemia de COVID-19, que recorrentemente o público feminino se detém a pensar sobre seu ofício profissional no espaço de sua casa, e ademais tendem a desempenhar funções de seus empregos para além de sua carga horária.

Outro aspecto que surgiu no relato dos psicólogos foi a necessidade de maior dedicação para os atendimentos psicológicos *online*. Identifica-se que os profissionais precisam se dedicar mais, tanto na formação de um vínculo inicial com um sujeito que nunca tiveram contato presencial, quanto nas dúvidas oriundas por parte dos pacientes, os quais indagam com frequência questões como o sigilo e a privacidade do encontro. Os participantes expõem que necessitam lidar com alguns entraves de ordem sigilosa, visto que em alguns casos, se faz necessário mostrar/apresentar o consultório na câmera, enfatizando não haver a presença de outros indivíduos. Por outro lado, em

certos momentos, os pacientes encontram-se com mais familiares em casa e desse modo não se sentem à vontade para explicar suas questões ao psicólogo.

Neste sentido, os participantes salientam que, se a ética profissional sempre foi tema de grande debate durante a formação, agora ela torna-se elemento central pela vulnerabilidade a que os atendimentos *online* se colocam. Assim, a atuação profissional nesta modalidade exige um olhar ainda mais atento às questões de privacidade, sigilo e riscos de gravações. Ulkovski; Silva e Ribeiro (2017, p. 65) apontam que:

Diante desse novo sujeito que surge moldado pelas novas tecnologias, bem como o uso das ferramentas informatizadas em várias áreas das atividades humanas, onde já se insere a própria psicologia, é exigida atenção, em função das implicações éticas e técnicas das possíveis aplicações no setting terapêutico.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transição dos atendimentos presenciais para a modalidade *online* constituíram um processo que exigiu adaptações, acarretando mudanças tanto no vínculo psicólogo e paciente, quanto nas transformações do *setting* terapêutico. Nota-se, que este novo modo, o *online*, apresenta suas potencialidades, dado que questões como custo e tempo com o deslocamento foram reduzidas. Por outro lado, os atendimentos *online* se configuram como um campo pouco explorado, o que exige atenção a muitas questões, como apontado neste estudo. O desconhecimento de orientações específicas sobre a modalidade, ora acerca da divulgação nas plataformas digitais, ora quanto às práticas de ética e outros fazeres nos atendimentos, são alguns exemplos

Conclui-se que, quando conduzido de forma correta, o atendimento psicológico *online* constitui-se como um potencializador no aspecto da promoção de saúde, sendo capaz de alcançar novos territórios. Ainda, identifica-se a necessidade de um olhar atento no que diz respeito aos Conselhos de Psicologia, ao nível Federal e Regional, de modo que os profissionais e futuros profissionais da área possam ter conhecimento dessa modalidade de atuação e de seus princípios éticos, possuindo, assim, um maior domínio e elevando as habilidades desse ofício.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (Brasil). **Coronavírus**: Comunicado sobre atendimento on-line: profissionais poderão fazer atendimento on-line sem necessidade de aguardar confirmação de cadastro no e-psi. 2020. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/coronavirus-comunicado-sobre-atendimento-on-line>> Acesso em: 12 mai. 2022.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012.** Resolução Nº 11, de 11 de Maio de 2018. 31 mar. 2020. 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=11/2018>> Acesso em: 17 mai. 2022.

DANTAS, Eder Samuel Oliveira. Saúde Mental dos profissionais de saúde no Brasil no contexto da pandemia por Covid-19. **Interface:** Botucatu. 2021. Disponível em: <<https://www.scielo.org/pdf/icse/2021.v25suppl1/e200203/pt>> Acesso em: 19 mai. 2022.

FALCÃO, Paula Priscilla Houly Lopes; SANTOS, Maria de Fátima de Souza. O Home office na pandemia do Covid19 e os impactos na saúde mental. **Rev. Bras. Psicoter.** [online], Porto Alegre, 23(2), 63-78, 2021. Disponível em: <<https://cdn.publisher.gn1.link/rbp.celg.org.br/pdf/v23n2a08.pdf>> Acesso em: 15 ago. 2022.

FARIAS, Rayra Alves de. **Teletrabalho e home office: vantagens e desvantagens decorrentes da (re)organização do trabalho imposta pela pandemia COVID-19.** Orientador: Victor Hugo de Almeida. 2021. 78 f. TCC - Curso de Direito, Universidade Estadual Paulista (Unesp), Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Franca, 2021. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/215770/Faria_RA_tcc_fran.pdf?sequence=4&isAllowed=y> Acesso em: 16 ago. 2022.

LERVOLINO, Solange Abrocesi; PELICIONI, Maria Cecilia Focesi. A utilização do grupo focal como metodologia qualitativa na promoção da saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP** [online]. 2001, v. 35, n. 2 [Acessado 28 Junho 2022], pp. 115-121. DOI <<https://doi.org/10.1590/S0080-62342001000200004>>.

MEYER, Dagmar Estermann; PARAÍSO, Marlucy Alves. **Metodologias de pesquisas pós críticas em educação.** Belo Horizonte: Mazza Edições, 2012.

MUNHOZ, Tiago Neuenfeld; MAGALHAES, Eduarda Pizarro d; SOARES, Larissa da Silveira; OLIVEIRA, Luise Machado da Silva Zanette de; SILVEIRA, Mariana Gouvêa; MARQUES, Vanessa de Araújo. A UTILIZAÇÃO DE MÍDIAS DIGITAIS PARA DIVULGAÇÃO DO CONHECIMENTO CIENTÍFICO SOBRE SAÚDE MENTAL DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19. **Expressa Extensão**, v. 26, n. 1, p. 182-192, Jan-Abr, 2021. Disponível em: <<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/expressaextensao/article/view/19667>> Acesso em: 15 ago. 2022.

TAVARES, Suzana; CAETANO, António; SILVA, Sílvia. Não há bela sem senão. A identificação organizacional, os comportamentos de dedicação ao trabalho e o conflito trabalho-família. **Associação Portuguesa de Psicologia (APP)**/Edições Colibri. 2007. Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/7877/1/publisher_version_Tavares%20Caetano%20Revista%20Psicologia%202007.pdf> Acesso em: 12 jun. 2022.

MENDONÇA, Diego Viana. ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19: ONLINE PSYCHOLOGICAL CARE IN THE CONTEXT OF COVID'S PANDEMIC 19. **Cadernos ESP**, [S. l.], v. 14, n. 1, p. 74-79, 2020. Disponível em: [//cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/399](http://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/399). Acesso em: 16 ago. 2022.

ULKOVSKI, Eliane; SILVA, Luciane; RIBEIRO, Adriana. ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE: perspectivas e desafios atuais da psicoterapia. **Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 7, n. 1, 2017, p. 59-68. Disponível em: <http://periodicos.unincor.br/index.php/iniciacaocientifica/article/view/4029/3229>> Acesso em: 16 agosto. 2022.

WOLFF, Sarah Soccol. **Conflitos trabalho-família de mães teletrabalhadoras na pandemia de Covid-19**. Orientadora: Dra. Lara Barros Martins. 2021. TCC - Curso de Psicologia, Faculdade Meridional - IMED, Passo Fundo. Disponível em: [<Sarah Soccol Wolff - VERSÃO FINAL.pdf \(imed.edu.br\)>](#) Acesso em: 16 ago. 2022.