**ATENDIMENTO PSICOLÓGICO EM TEMPOS DE PANDEMIA:**

UMA REVISÃO DE LITERATURA

**Lucas Warley Da Silva Da Costa 1**

1 Graduado em Psicologia, Unime. Pós graduado em Terapia Cognitiva Comportamental, Faveni. E-mail: psi.lucaswarley@gmail.com

**Resumo:** Aos 11 dias do mês de março de 2020, o diretor geral da Organização Mundial de Saúde (OMS), Tedros Adhanom, declarou estado de pandemia devido a contaminação exacerbada do novo coronavírus (Sars-Cov-2), medidas restritivas e de distanciamento social foram elaboradas e efetivadas para conter ou ao menos minimizar efeitos da contaminação, necessitou-se assim de uma readequação e paralisação de alguns serviços, sendo assim o atendimento psicoterapêutico presencial precisou passar por transformações e adequações, assumindo em alguns casos a sua forma remota: Assíncrona e Síncrona. **Objetivo:** discutir o que se faz necessário para utilização do atendimento psicológico on-line como método de intervenção as demandas que se apresentam na conjuntura pandêmica da covid-19. **Metodologia:** Revisão bibliográfica qualitativa, estudando sobre assuntos relacionados ao tema, através de um processo de seleção de artigos nas principais bases de dados eletrônicas: LILACS, SCIELO, BVS, com temporalidade de até 11 (onze) anos e foram analisadas as normativas e diretivas fornecidas pelo Conselho Federal De Psicologia (CFP), utilizando os descritores em português e inglês; on-line, terapia e Covid-19. **Resultados:** Pode-se observar que as práticas do atendimento psicológico on-line, quando desenvolvidas dentro dos limites técnicos científicos, podem ser utilizadas como alternativa ao atendimento presencial e a sua utilização acaba corroborando de maneira positiva com a prática profissional. Atualmente essas práticas são legais e regulamentadas, conforme as resoluções do CFP nº 11/2018 e nº 04/2020. **Considerações finais:** Vista como uma profissão subjetiva, a prática da psicologia está em constante atualização e construção de novas normativas para lidar com demandas emergentes, o atendimento On-line, que é validado e comprovado cientificamente, popularizou-se em tempos de pandemia do Covid-19, porém desde 1990 é avaliado e constantemente autorizado pelo CFP, que disponibiliza recursos e diretivas para tais feitos.

**Palavras-chave:** On-line. Terapia. Covid-19.

**Área Temática:** Inovações e tecnologias na psicologia e psicoterapia.

**Modalidade:** Resumo expandido

# INTRODUÇÃO

A Pandemia do COVID-19, convocou o planeta para momento de introspecção e de necessidade de ressignificar conceitos e padrões, o que pra muitos pode ser potencializador de sofrimento psíquico e emocional, pensando nessas demandas e seguindo as normativas do CRP, foram criadas e estabelecidas novas práxis. A situação atual exige que os profissionais de psicologia adotem práticas e utilizem ferramentas para que possam cumprir com o juramento profissional, promovendo saúde pública e saúde mental, respeitando o código de ética na sua integridade (CFP, 2020).

É indispensável conceder que a conjuntura pandêmica atuou e atua como promotor de sofrimento biopsicossocial, pois remove e fragiliza os fatores de proteção, deixando muitas vezes a comunidade sem perspectivas ou direcionamentos (PIETA; WILLIAM, 2014; VIANA, 2020). Contextualizar esses fatores que levaram ao sofrimento psíquico do indivíduo, expande o leque de possibilidades de pesquisas, abrindo margem para o entendimento de como se deu esse processo, desta maneira pode-se utilizar o conhecimento adquirido para realizar ações de profilaxia.

Analisar como se dá a dinâmica dentro do atendimento remotos, possibilita compreender como esse método pode impactar diretamente as pessoas inseridas no processo terapêutico e a sua experiência, assim, profissionais da psicologia clínica, podem conhecer e buscar quais os melhores meios e ferramentas para desenvolver a sua práxis. A partir destas considerações, visa-se responder se o atendimento psicológico on-line pode ser utilizado como práxis por profissionais de psicologia?

Para responder este questionamento, estipulou-se como objetivo primordial discutir o que se faz necessário para utilização do atendimento psicológico on-line como método de intervenção perante as demandas que se apresentam na conjuntura pandêmica da covid-19.

# MÉTODO

A elaboração deste artigo se deu por meio de revisão bibliográfica qualitativa, que se dispõe a analisar livros, periódicos, artigos de jornais, sites da internet entre outros meios que disponham de informações pertinentes aos estudos. A revisão bibliográfica qualitativa, utiliza de fontes diversas de pesquisa e enfatiza as questões subjetivas e as organiza de maneira mais intuitiva (BELLO *et al*.,2012). Usando da seleção de artigos em sites do tipo *Literatura Latino Americana- Lilacs*, *Eletronic Libray Online- Scielo* e Biblioteca Virtual em Saúde-BVS.

Os Critérios de inclusão foram, idioma inglês e português, e a temporariedade de artigos e periódicos de até onze anos (publicações ocorridas entre 2010 a 2021) juntamente com a análise das referências e normativas do Conselho Federal De Psicologia dos últimos trinta anos, a análise das informações se deu por meio de resumos, fichamentos e análise de qualidade, no intuito de identificar as informações pertinentes à revisão. Utilizou-se os seguintes descritores em português e inglês: On-line, Terapia e Covid-19.

Em busca realizada nas bases de dados através dos descritores: On-line (Connected), Terapia (Therapy), Covid-19 (Covid-19), foram encontrados vinte artigos ao total, dois sendo na BVS, oito da *Scielo* e dez artigos na base de dados da *Lilacs*. Do total de vinte artigos, cinco foram excluídos após a leitura de títulos/resumos, quinze estudos foram lidos na íntegra para elegibilidade, destes doze foram excluídos, por conta que não apresentavam os critérios de inclusão já definidos, sendo incluídos na pesquisa três artigos.

# RESULTADOS E DISCUSSÃO

Prestar atendimento psicológico por meios de TICs, é pauta do CFP desde a década de 1990, atualmente existem resoluções revogadas que eram utilizadas como diretivas para a realização de atendimento on-line, as resoluções do CFP nº 02/1995, Resolução CFP nº 03/2000, Resolução CFP n° 12/2005 e Resolução CFP nº 11/2012. Atualmente as resoluções válidas e ativas como normativas são a de nº 11/2018 e a mais recente de nº 04/2020, que orienta categoria de profissionais psicólogos sobre atendimento on-line durante pandemia da Covid-19, para a que seja possível a realização de tal atendimento,

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” (link: https://e-psi.cfp.org.br/) e, temporariamente, não será necessário aguardar a autorização do órgão regulador para iniciar o trabalho remoto (MINISTÉRIO DA SAÚDE, p.4, 2020).

O CFP (2018), considera os meios de tecnologias de informação e de comunicação como “sendo todas as mediações informacionais e comunicativas com acesso à Internet, por meio de televisão, aparelhos telefônicos, aparelhos conjugados ou híbridos, websites, aplicativos, plataformas digitais ou qualquer outro modo de interação que possa vir a ser implementado” (CFP, p.2, 2018). Quando o atendimento é realizado de modo on-line, é preciso que o profissional analise quais meios, abordagem técnica, se o serviço será síncrono e/ou assíncrono (CFP, 2018). E devem estar em regularidade ética e financeira, residir no Brasil, ter endereço de protocolo de internet em território nacional e conhecer o código de ética do Profissional da/o Psicóloga/o, e as leis vigentes que regulamentam a sua prática (CFP, 2005; CFP, 2018; CFP, 2020; CRP 03, on-line).

A crise sanitária decorrente da propagação da COVID-19, trouxe o aumento perceptível de demandas de cunho psicológico, onde a população vem enfrentando processos de perdas, lutos e ressignificações. Paralelo ao aumento da procura e necessidade de atendimentos psicológicos, existiu a redução de serviços presenciais, clínicas particulares, atendimentos públicos e outras instâncias, no intuito de proteger a população da propagação do vírus do Covid, o que levou a adequação das práticas de atendimento psicológico clássico (PIETA; WILLIAM, 2014; VIANA, 2020).  A Sociedade Brasileira de Psicologia (SBP) recomenda que,

Os psicólogos devem priorizar ao máximo os atendimentos na modalidade on-line, resguardando as condições de sigilo, privacidade e segurança das informações. Deve-se suspender os atendimentos presenciais em casos eletivos, uma vez que o trânsito de profissionais e pacientes/clientes pode ser um vetor de proliferação do vírus. As consultas on-line, principalmente por meio de vídeo, oferecem uma alternativa viável para oferecer serviços psicológicos à distância (p.3, 2020).

Quando realizado atendimento psicológico on-line, o profissional deve ficar atento a questões profissionais e as diretrizes existentes do código de ética. Desta maneira é necessário que a possibilidade do atendimento remoto seja discutida, no sentido de especificar a importância e as dinâmicas do mesmo. Garantindo as questões de privacidade, o momento do atendimento carece da maior atenção possível, onde não existam interferências externas, se possível utilizar locais com iluminação adequada, priorizando uso de equipamento tecnológico particular, para que exista a proteção dos dados e o sigilo das informações e é recomendado plataforma para atendimento psicológico que utilize criptografia de ponta a ponta (SBP, 2020).

O atendimento remoto quando realizado dentro dos limites éticos e técnicos, apresenta vantagens, neste momento, a luz está sobre a oferta de atendimento durante a crise sanitária da Covid-19, “uma vez que corrobora com as recomendações de distanciamento social, quarentena e/ou isolamento domiciliar. Dessa forma é possível evitar a circulação desnecessária e, ao mesmo tempo, garantir atendimento psicossocial e/ou psicoterápico de qualidade (MINISTÉRIO DA SAÚDE, p.3, 2020)”.

Sendo o atendimento organizado, agendado e testado com um tempo de antecedência, para caso haja dificuldades técnicas, pessoais ou sociais, as mesmas possam ser superadas em tempo hábil (SBP, 2020; MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020), outra questão é importante é relacionada ao exercício profissional, diz em relação a obrigatoriedade de  realizar as anotações referente a processo de atendimento on-line, registrando em forma de prontuário documental, especificando a; hora, dia, data, tecnologia da informação utilizada e também informações clínicas pertinente a condução do processo psicoterapêutico, como explicita as resoluções do CFP nº. 01/2009 e a de nº 06/2019.

# CONCLUSÃO

Essa revisão discutiu sobre o uso do atendimento psicológico on-line e as suas necessidades para desenvolvimento frente às demandas que se apresentam na conjuntura pandêmica da covid-19. Portanto, não foi criada com intuito de limitar ou findar os estudos sobre o tema, mas sim como recurso adicional para auxiliar os profissionais de psicologia clínica na expansão do seu leque de possibilidades. Essa pesquisa conseguiu compreender como as TICs podem ser utilizadas em atendimentos psicológicos on-line e especificar as diretivas dadas pelo CFP frente às demandas apresentadas.

Desde o ano de 1990, o CPF, vem atualizando e colocando em evidência o uso TICs como mais recente, a resolução nº 04/2020, traz as normativas referente aos serviços prestados por meio de TICs durante a conjuntura pandemia, uma atualização da resolução nº 11/2018, sendo possível atendimento psicológico de maneira síncrono ou assíncrona.

A construção desta pesquisa é de grande valia e contribui para a compreensão da prática do atendimento on-line. Faz-se de grande importância a necessidade de estudos e os desenvolvimentos de recursos terapêuticos que possam ter a sua aplicabilidade majoritariamente on-line, despertando o interesse de profissionais novos e também o desejo de atualização de profissionais de psicologia que atuam nos moldes clássicos de atendimento.

# REFERÊNCIAS

––––––. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz). **Saúde Mental e Atenção Psicossocial na Pandemia Covid-19**: recomendações aos psicólogos para atendimento On-line. Brasília: [Ministério da Saúde], 2020. Disponível em: https://www.fiocruzbrasilia.fiocruz.br/wp-content/uploads/2020/04/Sa%C3%BAde-e-Mental-e-Aten%C3%A7%C3%A3o-Psicossocial-na-Pandemia-Covid-19-recomenda%C3%A7%C3%B5es-aos-psic%C3%B3logos-para-o-atendimento-online-1.pdf . Acesso em: 02 julho. 2021.

BELLO, S. F.; HAYASHI, M. C. P. I., SILVA, R. C.; PIZZANI. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento**. Rev. Dig. Bibl. Ci. Inf.** Campinas**,** v.10, n.1, p.53-66, jul./dez. 2012.

CFP- Conselho Federal De Psicologia. **Resolução CFP Nº 01/2009**. Dispõe sobre a obrigatoriedade do registro documental decorrente da prestação de serviços psicológicos. Brasília, DF, 2009. Disponível em:  https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-de-fiscalizacao-e-orientacao-n-1-2009-dispoe-sobre-a-obrigatoriedade-do-registro-documental-decorrente-da-prestacao-de-servicos-psicologicos?q=01/2009

CFP- Conselho Federal De Psicologia. **Resolução CFP Nº 04/2020**. Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19. Brasília, DF; 2020. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 155, n. 61, p. 251, 14 março. 2020.

CFP- Conselho Federal De Psicologia. Resolução CFP Nº 06/2019. Institui regras para a elaboração de documentos escritos produzidos pela(o) psicóloga(o) no exercício profissional e revoga a Resolução CFP nº 15/1996, a Resolução CFP nº 07/2003 e a Resolução CFP nº 04/2019. Brasília, DF; 2020. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 155, n. 61, p. 163, 01 abril. 2019.

CFP- Conselho Federal De Psicologia. Resolução CFP Nº 11/2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a resolução CFP N. º11/2012. Brasília, DF; 2018. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 155, n. 91, p. 93, 14 maio. 2018.

CFP- Conselho Federal De Psicologia. **Resolução n° 010**, de 21 de julho de 2005. Aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo. Disponível em: <http://www.pol.org.br/pol/export/sites/default/pol/legislacao/legislacaoDocumentos/codigo\_etica.pdf> Acesso em: 01 julho. 2021.

CRP 03- Conselho Regional De Psicologia 03. E-psi- **Cadastro para atendimento por meio de TICS**. Salvador-BA. Disponível em: <https://www.crp03.org.br/atendimento-online/e-psi/>. Acesso em: 20 mar. 2021.

PIETA, M. A.; WILLIAM, B. Psicoterapia pela internet: viável ou inviável? **Psicologia: ciência e profissão** [online]. 2014, v. 34, n. 1, pp. 18-31. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s1414-98932014000100003>. Acesso 6 junho 2021.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE PSICOLOGIA. **Tópico 5** - atendimento online, voluntário, presencial e hospitalar durante a COVID-19[Internet]. Ribeirão Preto, SP; 2020. Disponível em: <<https://www.sbponline.org.br/arquivos/To%CC%81pico_5_Tudo_em_um_documento_s%C3%B3_atendimento_online_volunt%C3%A1rio_presencial_e_hospitalar_durante_a_COVID-19.pdf>>.

VIANA, D, M. Atendimento psicológico online no contexto da pandemia de covid-19. **Cadernos esp. Ceará**., ceará, v. 14, n. 1, p. 74-79, julho, 2020. Disponível em: https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/399. Acesso em: 15 fev. 2021.