

Experiência de Psicólogas(os) Brasileiras(os) com Atendimento Psicológico Online durante a Primeira Onda da Pandemia de Covid-19

Jorge Henrique Correa dos Santos¹

¹Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, Brasil.

Manoel Antônio dos Santos¹

¹Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, Brasil.

Érika Arantes de Oliveira-Cardoso¹

¹Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, Brasil.

Resumo: Com a emergência da pandemia de Covid-19, as(os) psicólogas(os) passaram a oferecer atendimento online para pacientes que até então eram atendidos de forma presencial. Na maior parte dos casos, essa mudança se deu de forma improvisada e sem capacitação prévia. Nesse contexto, este estudo, de caráter descritivo-exploratório, quanti-qualitativo e com delineamento transversal, buscou compreender a experiência das(os) psicólogas(os) na transição das intervenções da modalidade presencial para o atendimento remoto durante a pandemia de Covid-19 no Brasil, identificando dificuldades e lacunas percebidas nas orientações disponibilizadas pelo Conselho Federal de Psicologia. Participaram da pesquisa 385 psicólogas(os). Utilizou-se um questionário online para a coleta dos dados, distribuído por meio de uma plataforma digital entre maio e novembro de 2020. O estudo também foi divulgado em grupos da categoria profissional da psicologia em diversas redes sociais. Os dados quantitativos foram analisados por meio de análise estatística descritiva, e as respostas para as questões abertas por meio de análise temática reflexiva. Os achados foram organizados em três categorias temáticas: (a) lacunas percebidas nas orientações quanto à escolha da plataforma digital; (b) lacunas quanto ao preenchimento do cadastro no site *E-Psi*; e (c) falta de treinamento adequado para realizar a transição para o formato online. Entre os principais resultados, destacaram-se a insegurança gerada pela falta de preparo prévio das(os) profissionais e a resistência de alguns clientes a aceitar a transposição dos atendimentos do modelo presencial para o online. Espera-se que o mapeamento das principais dificuldades enfrentadas pela categoria contribua para qualificar o debate sobre a efetividade das orientações disponibilizadas para as(os) psicólogas(os).

Palavras-chave: Covid-19, Terapia Online, Serviços Online, Tecnologia da Informação, Psicologia.

Brazilian Psychologists' Experience with Online Psychotherapy during the First Wave of the COVID-19 Pandemic

Abstract: With the emergence of the COVID-19 pandemic, psychologists began to offer online consultations to their patients, who were previously seen in person. In most cases, this change happened in an improvised way and with no prior training required. In this context, this study, of a descriptive-exploratory, quanti-qualitative character with cross-sectional design, aimed to understand the experience of psychologists in the transition from in-person to remote modality during the COVID-19 pandemic in Brazil, identifying difficulties and gaps regarding the guidelines provided by the Federal Council of Psychology. A total of 385 psychologists participated in the research. An online questionnaire was used for data collection, distributed via a digital platform between May and November 2020. The study was also shared in professional Psychology

groups on several social networks. The quantitative data were analyzed by descriptive statistical analysis, and the answers to the open questions by reflective thematic analysis. The findings were organized into three thematic categories: (a) gaps perceived in the guidance regarding the choice of the digital platform; (b) gaps regarding the completion of the registration on the *E-Psi* website; and (c) lack of adequate training to make the transition to the online format. Among the main results were the insecurity generated by the lack of previous preparation of the professionals and the resistance of some clients to accept the transposition of the face-to-face services to the online model. It is expected that the mapping of the main difficulties faced by the category will contribute to qualify the debate about the effectiveness of the orientations made available to psychologists.

Keywords: COVID-19, Online Therapy, Online Service, Information Technology, Psychology.

Experiencia de los Psicólogos Brasileños con la Atención Psicológica en Línea durante la Primera Ola de la Pandemia de la Covid-19

Resumen: Con la emergencia de la pandemia de Covid-19, las(os) psicólogas(os) comenzaron a ofrecer atención psicológica en línea a pacientes que hasta entonces eran atendidos de forma presencial. Este cambio se producía a menudo de forma improvisada y sin la formación previa necesaria. Este estudio descriptivo, exploratorio, cuantitativo, con enfoque transversal, tuvo como objetivo comprender la experiencia de estos profesionales en la transición del trabajo presencial al remoto durante la pandemia de Covid-19 en Brasil, identificando dificultades y lagunas percibidas en las directrices del Consejo Federal de Psicología. Participaron en la investigación 385 psicólogos(as). Para la recogida de datos se utilizó un cuestionario en línea distribuido por plataforma digital entre mayo y noviembre de 2020. El estudio también se difundió en grupos de la categoría profesional de la Psicología en diversas redes sociales. Los datos cuantitativos se analizaron mediante análisis estadístico descriptivo, y las respuestas a las preguntas abiertas mediante análisis temático reflexivo. Los resultados se organizaron en tres categorías temáticas: (a) lagunas percibidas en la orientación sobre la elección de la plataforma digital; (b) lagunas relativas a la realización de la inscripción en el sitio web *E-Psi*; y (c) falta de formación adecuada para realizar la transición al formato en línea. Entre los principales resultados, destacaron la inseguridad generada por la falta de preparación previa de los profesionales y la resistencia de algunos clientes a aceptar la transición de los servicios del modelo presencial al modelo en línea. Se espera que el estudio de las principales dificultades a las que se enfrenta la categoría contribuya a matizar el debate sobre la eficacia de las orientaciones puestas a disposición de los(as) psicólogos(as).

Palabras clave: Covid-19, Terapia en Línea, Servicios en Línea, Tecnología de la Información, Psicología.

Covid-19 é uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, potencialmente grave e de distribuição global. Em março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) reconheceu a existência de uma situação de grave crise de saúde pública global, caracterizando a propagação da Covid-19 como pandemia (World Health Organization [WHO], 2020). Devido à elevada transmissibilidade

e letalidade da doença, medidas rigorosas de distanciamento social, como contenção da mobilidade humana, lockdown e quarentena, passaram a ser adotadas mundialmente, na tentativa de restringir o número de infectados e controlar a disseminação do vírus (Braga, Oliveira, & Santos, 2020; Brooks et al., 2020; Freitas, Napimoga, & Donaliso, 2020; Oliveira, Oliveira-Cardoso et al., 2020; Silva, 2020).

A situação de emergência sanitária por pandemia pressionou os sistemas de saúde de forma inusitada, resultando em uma crise global sem precedentes. As(os) profissionais da saúde foram as(os) primeiras(os) a sentirem o impacto dos efeitos disruptivos da exposição continuada a situações estressantes (Oliveira & Santos, 2021; Oliveira-Cardoso et al., 2020; Santos, Oliveira, & Oliveira-Cardoso, 2020). De imediato, todos os profissionais, mesmo aqueles que não estavam engajados diretamente na linha de frente do combate à Covid-19 – o que inclui a maioria das(os) psicólogas(os) –, tiveram que se adequar às mudanças que se fizeram necessárias nos atendimentos, que passaram a ocorrer majoritariamente no ambiente online (Scorsolini-Comin, Rossato, & Santos, 2020).

Por sua dimensão global, o cenário pandêmico fomentou um ambiente de conflagração, interseccionando conflitos que alavancaram tensões, antagonismos e controvérsias entre autoridades sanitárias, profissionais de saúde, pesquisadores, políticos de todos os espectros ideológicos, defensores de direitos humanos. A desorganização das cadeias produtivas mundiais, as rupturas no mundo do trabalho e as tribulações na saúde e na educação resultaram em insegurança financeira e alimentar nas parcelas mais vulneráveis da população (Emidio, Okamoto, & Santos, 2021; Esper, Araújo, Santos, & Nascimento, 2022; Oliveira-Cardoso et al., 2022; Serafim et al., 2021). As consequências adversas da crise abalaram de forma desproporcional indivíduos, famílias e grupos sociais, imersos em um ambiente de luto e comoção coletiva (Sola, Souza, Rodrigues, Santos, & Oliveira-Cardoso, 2023). A conjuntura complexa despertou angústias e aflições, servindo de gatilho para o sofrimento psíquico contínuo e exacerbado, gerando uma demanda crescente de busca por ajuda profissional e acolhimento na área de saúde mental (Ferreira, 2021; Oliveira, Magrin et al., 2020; Oliveira, Silva et al., 2020; Serafim et al., 2021).

Concomitantemente ao avanço descontrolado da pandemia no Brasil, graças à negligência do governo federal na gestão da crise sanitária (Santos et al., 2020), foram percebidos indícios preocupantes de que outra epidemia parecia estar paralelamente em curso, uma vez que a população estava sob risco de aumento significativo do sofrimento psicológico. O incremento na prevalência de sintomas psíquicos

e/ou o agravamento de transtornos mentais preexistentes indicavam a necessidade urgente do desenvolvimento de medidas para mitigar as repercussões da situação emergencial sobre a saúde mental (Ferracioli et al., 2021; Maia, Oliveira-Cardoso, & Santos, 2023; Moura et al., 2022; Oliveira et al., 2021; Oliveira-Cardoso, Sola, Silva, & Santos, 2021; Okamoto, Santos, & Emidio, 2024; Serafim et al., 2021). Esse cenário reforçou a necessidade de criar estratégias para retomar os atendimentos psicológicos que haviam sido abruptamente interrompidos na modalidade presencial.

No contexto brasileiro, a primeira resolução a fazer menção à utilização das tecnologias de informação e comunicação (TICs) na prestação de serviços psicológicos foi a Resolução do Conselho Federal de Psicologia (CFP) nº 002/1995, em resposta às discussões que se iniciavam na época, suscitadas por preocupações quanto aos rumos da profissão da(o) psicóloga(o) na era digital. Posteriormente, em 1997, as Resoluções CFP 010/97 e 011/97, apesar de não abordarem diretamente as TICs, permitiram o início de pesquisas e atendimentos que fizessem uso desses dispositivos para comunicação à distância. Em 2000, a Resolução CFP nº 003/2000 adotou termos como *e-terapia* e *cyberterapia* para nomear o atendimento psicológico mediado por internet, permitido apenas para fins de pesquisa, além de ser a primeira a estabelecer quais serviços psicológicos não psicoterapêuticos poderiam ser oferecidos por psicólogas(os) “por meio de computadores”. No mesmo ano, foi publicada a Resolução CFP nº 006/2000, que instituiu a Comissão Nacional de Credenciamento e Fiscalização de Serviços de Psicologia pela Internet.

Em 2003, a Resolução CFP nº 010/2003 alterou a redação de dois incisos da resolução anterior; no entanto, as mudanças não provocaram modificações em relação aos serviços que poderiam ser prestados online, nem aos procedimentos necessários para solicitar a identificação eletrônica. Publicada dois anos depois, a Resolução CFP nº 012/2005 revogou a Resolução CFP nº 003/2000. Apesar de não implicar modificações substanciais quanto aos serviços que poderiam ser oferecidos, instituiu-se que o requerimento da identificação eletrônica, que autoriza a prestação de serviços online (desde que não fosse psicoterapia), deveria ser providenciado exclusivamente via site do CFP.

Somente em 2012 foi publicada a Resolução CFP 011/2012, que provocou mudanças em larga escala, com uma descrição mais detalhada sobre os serviços a serem prestados, a validade do credenciamento para prestação dos serviços via TIC e a estrutura do site que deveria ser utilizado para o atendimento. Em 2018, foi publicada a Resolução CFP nº 011/2018, que ampliou as possibilidades de atuação e facilitou os mecanismos para obtenção do cadastro profissional e para a prestação do serviço online. atendimentos em psicoterapia online passaram a ser permitidos, sem restrições quanto ao número de sessões. Essa resolução se manteve válida até o dia 26 de março de 2020, quando, impulsionada pela crise sanitária deflagrada pela pandemia de Covid-19, foi publicada a Resolução CFP nº 004/2020, que instituiu que o cadastro continuaria sendo requisitado, porém, prevendo-se a sobrecarga do sistema, não havia mais necessidade de aguardar sua aprovação para dar início aos atendimentos online.

Pode-se notar que as mudanças implementadas nas sucessivas resoluções do CFP ocorreram de maneira a abarcar, cada vez mais, a evolução tecnológica e as novas possibilidades abertas, ainda que de forma cautelosa e sempre prezando por práticas respaldadas e com embasamento acadêmico. Além disso, todas as resoluções contam com descrições detalhadas sobre os motivos que levaram às decisões e normas instituídas. Por exemplo, a Resolução CFP nº 011/2018 não indica um aplicativo online específico para realização dos atendimentos, por considerar que as tecnologias digitais sofrem mudanças substanciais com o decorrer do tempo. Torna-se mais produtor, portanto, orientar as(os) psicólogas(os) a buscarem ferramentas digitais que garantam a segurança e o sigilo das informações enquanto estiverem pesquisando sobre as tecnologias e aplicativos disponíveis quando derem início a essa modalidade de atendimento.

Essa breve retrospectiva histórica acerca da incorporação das TICs nas resoluções que orientam a prática profissional das(os) psicólogas(os) brasileiras(os) contribui para compreender o impacto das mudanças introduzidas no atendimento psicológico pelo cenário da pandemia. Ao se ajustarem à nova realidade, muitos(as) profissionais da psicologia passaram a oferecer, de forma compulsória, o atendimento online para clientes que até então eram atendidos presencialmente. Essas adaptações ocorreram em um curto espaço de tempo e em caráter emergencial, o

que exigiu uma série de adequações e negociações de aspectos práticos, como escolha de plataforma digital, uso de equipamentos, manejo das alterações do *setting*, também, o ajustamento quanto aos aspectos intersubjetivos, como cuidados éticos, mudanças na relação terapêutica e familiaridade com a modalidade de atendimento online. Inseridas(os) na nova e insólita realidade pandêmica, muitas(os) profissionais inicialmente apresentaram certa relutância em migrar para o atendimento online, mas paulatinamente foram se convencendo de que a situação epidemiológica não se resolveria rapidamente, como muitos chegaram a acreditar a princípio.

Os resultados obtidos corroboram a literatura que aponta os inúmeros desafios enfrentados pelas(os) profissionais na construção do percurso de transição do atendimento presencial para o online (Gil, Oliveira-Cardoso, & Santos, 2023; Oliveira & Santos, 2021; Oliveira-Cardoso, Santos, Sola, & Santos, 2022). Grande parte da categoria não se sentia preparada para efetuar esse movimento complexo, sendo que as dificuldades mais referidas foram: a ausência de garantia de um espaço adequado para o atendimento que assegurasse o conforto da dupla (profissional e paciente) e a modificação introduzida na relação terapêutica, com a dificuldade de aproximação afetiva e a necessidade de adaptação ao novo ritmo das sessões (Bossi & Sehaparini, 2021; Zerbinatti, 2020). Em uma cartilha que visava orientar a oferta de avaliações psicológicas no contexto online, o CFP (2020) destacou o risco de exaustão da(o) profissional, que, assim como seu cliente, estava vivenciando as angústias e imposições do período pandêmico. Em contrapartida, figuraram como vantagens do atendimento online: possibilidade de rompimento de barreiras geográficas e de melhor retorno financeiro (uma vez que não há gastos com deslocamento até o serviço ou consultório, nem custos de manutenção do espaço de atendimento), além de maior flexibilidade na agenda, com disponibilidade de horários que seriam mais difíceis de se oferecer presencialmente (Fleury, 2020; Viana, 2020).

Nesse cenário, profissionais e entidades representativas da psicologia precisaram se mobilizar rapidamente para oferecer respostas à pressão produzida pelo aumento da oferta de atendimento psicológico online, o que, por sua vez, resultou em uma necessidade de promover, em curto prazo, capacitação adequada e orientações quanto aos aspectos éticos e

práticos dos atendimentos. Foram divulgadas cartilhas e orientações elaboradas pelo Sistema Conselhos (formado pelo CFP e pelos Conselhos Regionais de Psicologia [CRPs]), Ministério da Saúde e instituições de pesquisa e ensino.

A questão que mobilizou esta investigação foi compreender como tais orientações chegaram ao conhecimento das(os) psicólogas(os) de diferentes regiões do país e qual foi sua experiência pessoal na transição das intervenções realizadas na modalidade presencial para a remota durante a pandemia de Covid-19, identificando dificuldades e lacunas percebidas nas orientações disponibilizadas pelo CFP.

Método

Realizou-se um estudo descritivo-exploratório, quanti-qualitativo, com delineamento transversal. Para determinar o número de participantes (n), foi utilizada a seguinte fórmula:

$$n = \left(\frac{za/2 \cdot \sqrt{p \cdot q}}{E} \right)^2$$

Adotou-se um nível de confiança de 95% e erro de 5%. Considerando que não se conhece a prevalência, representada por “p.q” e que pode ser estimada por p.(1-p), esse valor foi substituído por ¼, por não se ter literatura prévia ou valor estabelecido. Fazendo as devidas substituições na fórmula, chegou-se a um $n = 384$ para a obtenção de uma amostra representativa.

Os critérios de inclusão no estudo foram: ter registro ativo no CRP de referência da(o) participante; exercer atendimento psicológico clínico online; e ter realizado anteriormente atendimento psicológico presencial. Os critérios de exclusão foram: tempo de formação inferior a seis meses; não ter tido experiência anterior com atendimento presencial; e não ter acesso a dispositivo ou conexão de internet para responder ao formulário online. A amostra foi composta por 385 participantes (Tabela 1) de ambos os sexos.

Para a coleta de dados, foi elaborado um questionário utilizando o recurso de formulários online, compatível tanto com microcomputadores quanto com dispositivos móveis, o que facilita o acesso das(os) participantes. Esse tipo de formulário é considerado vantajoso devido à gratuidade e facilidade de distribuição, preenchimento e apuração dos resultados (Heidemann, Oliveira, & Veit, 2010; Kraut et al., 2004).

Tabela 1

Características sociodemográficas das(os) participantes ($n = 385$).

Variáveis Sociodemográficas	f	%
Sexo		
Feminino	258	67
Masculino	127	33
Faixa etária		
22 a 30	154	40
31 a 40	139	36,1
> 40	92	23,9
Região do país		
Sudeste	278	72,2
Sul	36	9,4
Centro-Oeste	29	7,5
Nordeste	28	7,3
Norte	14	3,6
Tempo de formado		
0 a 5 anos	170	44,2
6 a 10 anos	100	25,9
> 10 anos	115	29,9
Atendia online antes da pandemia		
Sim	154	40
Não	231	60
Regime de trabalho		
Autônomo	268	69,6
Misto (autônomo e vínculo de trabalho CLT*)	73	19
Vínculo exclusivo CLT*	44	11,4
Renda familiar (em salários mínimos**)		
< 3		
3 a 5	126	32,7
6 a 8	88	22,9
> 8	171	44,4

Nota. *CLT: Consolidação das Leis do Trabalho. **Valor do salário mínimo: R\$ 1045,00.

O formulário foi elaborado a partir de estudos dirigidos sobre as resoluções do CFP e revisão da literatura científica sobre atendimentos psicológicos realizados remotamente. O instrumento foi composto por 54 questões fechadas, que apresentavam como opções de resposta: “concordo”, “não sei responder” e “discordo”. O instrumento também foi

composto pelas seguintes questões abertas: “Escreva de forma breve como tem sido a experiência de atendimento online durante a pandemia do novo coronavírus. Em sua opinião, quais são as principais vantagens e limitações do atendimento online? Quais foram os desafios que você enfrentou na passagem do atendimento presencial para o remoto?”. A página inicial do formulário solicitava dados sociodemográficos, tempo de formação e atuação profissional em psicologia e experiência prévia com atendimento psicológico online.

O instrumento foi disponibilizado online pela plataforma Google Forms e divulgado em redes sociais e profissionais de psicologia, grupos de psicólogas(os) no aplicativo WhatsApp e por e-mail. As(os) participantes que preenchiam os critérios de inclusão na pesquisa foram direcionadas(os) ao formulário online por meio de um link. Os dados foram coletados durante os meses de maio a novembro de 2020.

Os dados foram transferidos para o software *SPSS Statistics 28* e examinados por meio de análise estatística descritiva. As respostas às questões abertas foram submetidas à análise temática reflexiva (Braun & Clarke, 2019), aplicada em seis etapas: (a) familiarização com os dados, que consiste em transcrever, ler e reler as respostas e anotar as ideias iniciais, buscando identificar significados e padrões; (b) geração de códigos iniciais, que consiste na codificação das características relevantes encontradas, realizada de forma sistemática em todo o conjunto de dados; (c) geração de temas, que consiste no início da análise interpretativa dos códigos; (d) revisão dos temas gerados, que consiste na revisão e refinamento dos códigos extraídos para cada tema; (e) definição e nomeação dos temas, que consiste em delinear e aperfeiçoar os temas identificados; e (f) produção do relatório, que compreende a análise final dos temas levantados, seleção de exemplos atrativos e pertinentes para exemplificar cada tema e articulação da análise com a questão norteadora da pesquisa e com os achados da literatura, de modo a relacionar o objetivo do estudo, a fundamentação teórica adotada e os achados empíricos.

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da instituição a qual os pesquisadores estão vinculados (número do parecer 4.052.174, CAAE 32077720.6.0000.5407). Na página inicial do formulário online, foram apresentados: o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), o objetivo

da pesquisa, a explanação sobre o formato das questões, os possíveis riscos em participar do estudo e uma explicitação de que não haveria nenhum tipo de remuneração financeira ou qualquer outro tipo de compensação, além de esclarecer que a não colaboração não acarretaria qualquer prejuízo. Ao final dessa descrição, a(o) participante respondeu se, diante do exposto, concordava ou não em participar da pesquisa. Se manifestasse estar de acordo, era direcionada(o) para o primeiro grupo de questões do formulário. Caso assinalasse que não concordava com os termos do estudo, sua participação era encerrada.

Para assegurar o anonimato dos respondentes, optou-se por não solicitar qualquer dado pessoal que pudesse comprometer seu sigilo, como nome completo, e-mail, RG, CPF ou endereço, uma precaução adotada inclusive para mitigar os efeitos negativos caso houvesse vazamento das respostas, além de que essas informações foram consideradas irrelevantes para a pesquisa.

Resultados

Os resultados obtidos evidenciaram algumas dificuldades enfrentadas pelas(os) psicólogas(os) brasileiras(os) na transição para o atendimento mediado por TICs durante a pandemia de Covid-19. As análises dão visibilidade às principais dúvidas dessas(os) profissionais em relação a como seguir e implementar, no dia a dia, as diretrizes formuladas pelo CFP para disciplinar o atendimento psicológico remoto.

As respostas obtidas nas questões abertas que exploravam as dificuldades e barreiras percebidas na transição para os atendimentos psicológicos online, considerando as orientações do CFP, foram categorizadas, por meio da análise temática, em: (a) lacunas percebidas nas orientações quanto à escolha da plataforma digital; (b) lacunas quanto ao preenchimento do cadastro no site *E-Psi*; e (c) falta de treinamento adequado para realizar a transição para o formato online.

Lacunas percebidas nas orientações quanto à escolha da plataforma digital

Em seus relatos, as(os) psicólogas(os) manifestaram insegurança e incertezas acerca da escolha da plataforma a ser utilizada para os atendimentos online. Foram relatadas queixas direcionadas à falta de orientação específica, por parte do Sistema

Conselhos, quanto às vantagens e desvantagens das diversas opções de plataformas e mídias digitais, à duração da permissão irrestrita para uso das TICs, entre outras questões: “Qual plataforma é recomendada? Há muita controvérsia sobre qual tipo de plataforma é segura, e o CFP não assumiu essa questão” (Mulher, 54 anos de idade, 31 anos de formada); “Será que a permissão para atendimento via plataformas existentes, como WhatsApp e Skype, será válida apenas para a emergência da pandemia ou irá perdurar pós-pandemia?” (Mulher, 28 anos de idade, seis anos de formada); “O atendimento online pode ser realizado por meio de plataformas [informais] que, no caso, são as que eu utilizo?” (Mulher, 28 anos, quatro anos de formada); “Achei muito confuso, as informações não são claras. Quais aplicativos considerados seguros podemos usar?” (Homem, 29 anos, sete anos de formado).

Entre os aplicativos escolhidos para a operacionalização dos atendimentos online, o WhatsApp claramente se destacou, obtendo 71,95% ($n = 277$) das preferências, seguido pelo Skype (48,05%; $n = 185$) e pelo Google Meet / Hangout (31,95%; $n = 123$). O Zoom foi escolhido por 12,29% ($n = 55$) e 12,73% da amostra ($n = 49$) relatou utilizar outros aplicativos, como plataformas direcionadas a psicólogas(os) e a ligação telefônica convencional – ou seja, comunicação não intermediada por aplicativos de mensagens instantâneas ou plataformas digitais. Foi oferecida às(aos) participantes a possibilidade de selecionarem mais de uma plataforma e modalidade de atendimento.

Lacunas quanto ao preenchimento do cadastro no site *E-Psi*

Anteriormente à pandemia, a maioria das(os) psicólogas(os) (67,53%; $n = 260$) não estava cadastrada no *E-Psi*. Com o aumento do volume de cadastros, as dúvidas mais recorrentes eram relacionadas à falta de orientação por parte dos conselhos profissionais em relação ao preenchimento do cadastro:

Estou realizando atendimento online. Eu só comecei após a pandemia, mas ainda preciso me cadastrar no sistema e não sei como funciona. Preciso realmente ir buscar mais informações. Na correria do dia a dia, eu acabei não me preocupando com isso (Homem, 25 anos, três anos de formado).

No momento, minha dúvida é em relação à mudança de informações. Quando fiz o cadastro, coloquei que usaria apenas Skype, na prática acabei precisando utilizar o Meet e WhatsApp. No cadastro coloquei apenas atendimento síncrono, na prática acabei precisando realizar atendimentos assíncronos (Homem, 23 anos, seis meses de formado).

No período da coleta de dados, 68,57% ($n = 264$) das(os) psicólogas(os) estavam cadastradas(os) e com seus pedidos aprovados. Ainda havia alguns que aguardavam análise da solicitação de cadastro (19,48%; $n = 75$), e 11,95% ($n = 46$) ainda não haviam se cadastrado no *E-Psi* (Figuras 1 e 2).

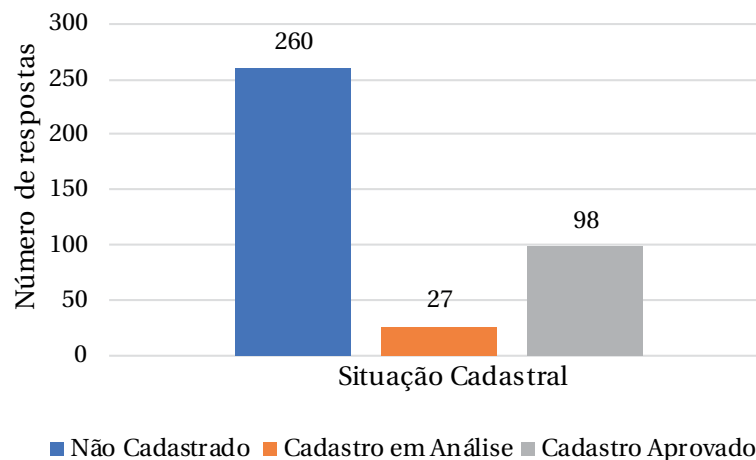


Figura 1

Distribuição das(os) psicólogas(os) cadastradas(os) no *E-Psi* anteriormente à pandemia de Covid-19.

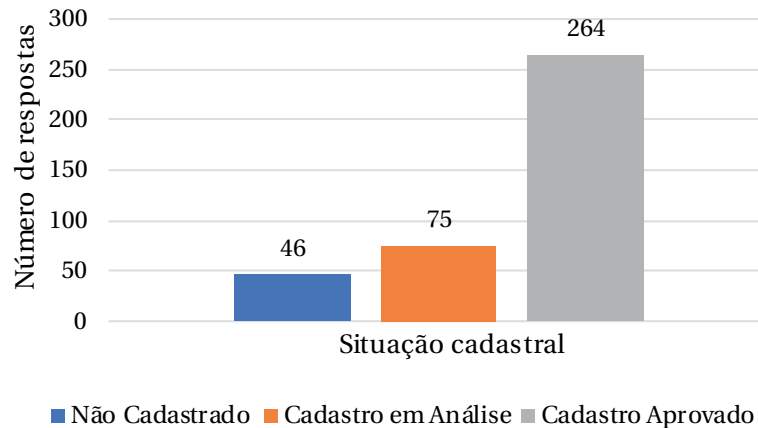


Figura 2
Distribuição das(os) psicólogas(os) cadastradas(os) no *E-Psi* durante a pandemia de Covid-19.

Algumas(uns) participantes expressaram sua desconfiança em relação ao processo de cadastro do profissional junto ao CFP, devido à rapidez com que obtiveram a aprovação e ao fato de considerarem que não estava suficientemente clara a real necessidade de se submeterem a esse processo:

Antes do isolamento social, o CFP e o CRP foram controladores e sem cuidados com os psicólogos. Agora, são mais orientadores. Vejo que a exigência da inscrição é mais para fazer uma média com a questão ética do que por uma necessidade criteriosa (Mulher, 60 anos, 36 anos de formada).

Falta de treinamento adequado para realizar a transição para a modalidade online

Quase todas(os) as(os) respondentes (97,14%; $n = 374$) referiram não ter recebido preparação teórica e/ou prática para utilizar as ferramentas digitais e manejar o atendimento na modalidade online; 60% ($n = 231$) informaram que nunca haviam realizado atendimento mediado por plataformas e mídias digitais. Antes da pandemia, 45,7% ($n = 176$) não realizavam qualquer tipo de atendimento online com frequência semanal. Após a pandemia, 64,67% ($n = 249$) referiram realizar cinco ou mais atendimentos semanais online (Figuras 3 e 4).

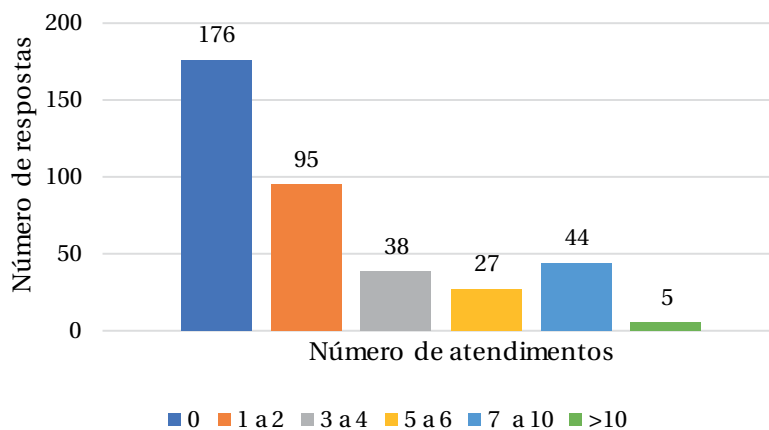


Figura 3
Frequência semanal de atendimentos online realizados pelas(os) psicólogas(os) anteriormente à pandemia de Covid-19.

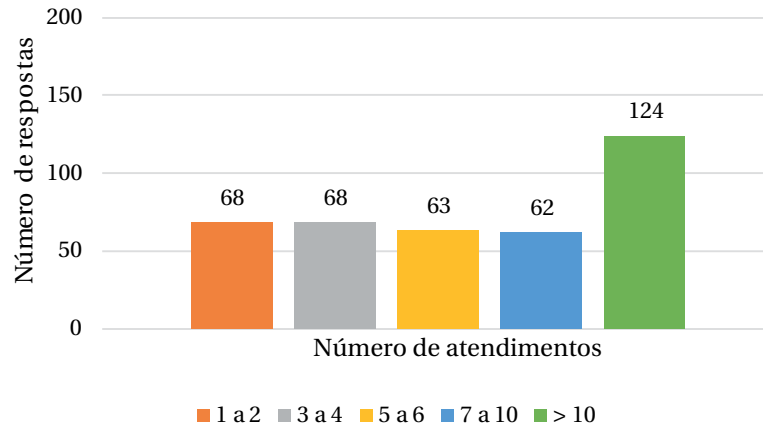


Figura 4

Frequência semanal de atendimentos online realizados pelas(os) psicólogas(os) durante a pandemia de Covid-19.

A modalidade de atendimento online também gerou uma série de dúvidas e questionamentos quanto às orientações a respeito de questões éticas que não faziam parte da realidade da clínica presencial, em especial no tocante à preservação do sigilo e os cuidados com a privacidade dos atendimentos: “*Como evitar que a pessoa atendida grave o atendimento? Só por meio do contrato verbal com ela? E se combinar isso não for suficiente?*” (Homem, 33 anos, quatro anos de formado).

As orientações do CFP sobre condutas mais adequadas para atender remotamente casos de urgência também foram questionadas: “*Não fica claro se há alguma especificidade exigida pelo Conselho. As resoluções deixam tudo muito solto, são muito vagas*” (Mulher, 23 anos, seis meses de formada). Outro participante expôs:

Gostaria que o CRP descrevesse melhor o que seriam as urgências que não deveriam ser atendidas nesta modalidade online. Principalmente no contexto de pandemia. Como saber o que é e o que não deve ser considerada como uma situação de urgência? Com que critérios? (Homem, 25 anos, três anos de formado).

Algumas/alguns participantes manifestaram dúvidas a respeito da permissão para atendimentos online em casos considerados graves, como os que envolvem agudização de sintomas autodestrutivos e tentativa de suicídio.

No caso de risco de crises (ideações suicidas), com a impossibilidade de acesso à pessoa devido à exigência de distanciamento físico, e mesmo com

a total dependência de recursos pré-acordados com a rede de apoio, sendo isto às vezes impraticável, não sei se é indicado esse atendimento online (Homem, 33 anos, quatro anos de formado).

Foram relatadas, ainda, dúvidas quanto às demandas específicas do atendimento à clientela infantil: “*Como adaptar o manejo com as crianças para o atendimento online?*” (Homem, 42 anos, um ano de formado).

Quando indagadas(os) sobre o processo de adaptação ao atendimento remoto, 56,4% ($n = 217$) das(os) psicólogas(os) concordaram com a afirmação: “*Me sinto mais cansada(o) após realizar os atendimentos online em comparação com os presenciais*”. Ademais, 67,3% ($n = 259$) endossaram a afirmação de que enfrentavam certos desafios para realizar os atendimentos na modalidade online e 46,8% ($n = 180$) relataram ter dúvidas na aplicação das diretrizes do CFP em relação aos requisitos necessários para o atendimento remoto.

Discussão

A crise global desencadeada pela pandemia de Covid-19 tem impactos imponderáveis na qualidade de vida e na saúde física e mental da população, além de impor novos desafios para as(os) psicólogas(os) e demais profissionais de saúde mental (Oliveira et al., 2021; Serafim et al., 2021; Sola, Oliveira-Cardoso, Santos, & Santos, 2021). O aumento da vulnerabilidade ao sofrimento psíquico exigiu, tanto de profissionais como dos serviços de saúde mental, respostas à altura dos desafios colocados pelo período pandêmico. Uma característica em comum na

reorganização dos serviços oferecidos foi a adesão maciça ao teleatendimento (Cosenza, Pereira, Silva, & Medeiros, 2021; Oliveira & Santos, 2021). Como evidenciado neste estudo, o exercício profissional na área da psicologia também foi impactado, e as(os) psicólogas(os) clínicas(os) se viram diante de novas tarefas e responsabilidades, além da necessidade imperiosa de se ajustarem ao atendimento remoto, com uso de recursos das mídias digitais.

Os resultados visibilizam alguns dos impactos imediatos gerados pelas mudanças que abruptamente afetaram o exercício do atendimento psicológico no cenário pandêmico, como o aumento substancial do número de profissionais cadastrados no *E-Psi* e o crescimento significativo da frequência e do volume de atendimentos realizados com recursos online. Um aspecto que chama a atenção nos dados apresentados é que a maioria das(os) participantes referiu que não teve contato com essa modalidade de atendimento durante a formação acadêmica e até mesmo depois de formada(o), possivelmente pelo fato de que o atendimento online só foi regulamentado em sua configuração mais abrangente a partir de 2018 por meio da Resolução CFP 011/2018.

Os resultados deste estudo comprovam que um número expressivo de profissionais passou a incorporar o formato remoto ao seu trabalho regular. É possível dizer, com base nos dados analisados, que o consultório psicológico se virtualizou subitamente e as(os) profissionais passaram a despender várias horas de seu dia de trabalho imersas(os) em plataformas digitais e aplicativos de mensagens instantâneas. O tempo de tela se ampliou de tal maneira que muitas(os) se queixaram de aumento da suscetibilidade à fadiga e de desgaste com o trabalho ao final do dia, um dos pontos apontados como negativos do atendimento online. Esse achado corrobora o que aponta a literatura sobre a propensão ao desgaste e à fadiga crônica na modalidade de teletrabalho, recomendando o afastamento das telas após o período de trabalho para tentar amenizar os efeitos deletérios da superexposição (Ministério da Saúde & Fundação Oswaldo Cruz, 2020; Oliveira, Oliveira-Cardoso et al., 2020). O fato de a maioria das(os) participantes não ter tido qualquer experiência anterior com a modalidade remota e/ou não estar familiarizada(o) com o uso da tecnologia como mediadora do vínculo com o cliente é consistente com os dados divulgados pelo CRP de São Paulo (2020).

O uso crescente do trabalho remoto incrementou a popularização do atendimento psicológico mediado por tecnologia e maximizou as oportunidades de acesso ao cuidado por um contingente expressivo de pessoas, sendo esta uma das vantagens dessa modalidade apontadas pela literatura (Fleury, 2020; Oliveira et al., 2021), o que impulsionou o Ministério da Saúde e a Fundação Oswaldo Cruz (2020) a propor recomendações específicas às(aos) psicólogas(os) para o atendimento online, e o CFP a elaborar diretrizes sobre a transição para esse formato. No entanto, levando em conta os resultados desta pesquisa, há uma percepção por parcela expressiva das(os) profissionais de que as normatizações propostas pelo CFP falharam em certos aspectos. Preocupadas(os) com a segurança do tráfego de informações no universo online, as(os) psicólogas(os) se sentiriam mais seguras(os) se houvesse, nas orientações, algum indicativo ou recomendação quanto a quais plataformas devem ser utilizadas. Por outro lado, constatou-se forte hegemonia do uso do aplicativo WhatsApp para fins de atendimento psicológico. Muito difundido no contexto brasileiro, esse aplicativo de trocas de mensagens fornece opções tanto de chamada de vídeo como de voz, sendo as mensagens de texto criptografadas para incrementar a segurança das mensagens compartilhadas.

Torous e Wykes (2020) argumentam que, apesar do interesse crescente pelo teleatendimento, uma parcela de psicólogas(os) e outras(os) profissionais de saúde mental mantêm uma postura cautelosa em relação à plena e irrestrita adoção da mediação do vínculo terapêutico por tecnologias digitais, salientando seus possíveis impactos negativos no estabelecimento e manutenção da aliança terapêutica. Os antecedentes da aplicação da psicoterapia online, no entanto, apontam para sua efetividade, com evidências de benefícios alcançados quando o recurso tecnológico é aplicado de maneira apropriada, com efeitos positivos sobre a qualidade do vínculo terapêutico equivalentes aos observados nos atendimentos presenciais, independentemente da abordagem teórica adotada e de técnicas específicas de intervenção terapêutica (Ferracioli et al., 2021).

A pandemia de Covid-19 induziu mudanças e catalisou processos em andamento, impondo a necessidade premente de transição para o ambiente online, percebida pela maioria das(os) profissionais. Essa passagem, em vez de gradual, controlada e supervisionada, aconteceu de forma repentina, improvisada

e maciça, sem o devido preparo técnico ou esclarecimentos prévios. Por conseguinte, há necessidade urgente de incrementar a produção teórica, empírica e reflexiva, de forma a acompanhar a evolução do cenário de instabilidades e incertezas amplificadas pelas rupturas nas práticas de saúde (Sola et al., 2021). O contexto emergencial solicita adaptações, transformações e inovações nas práticas e ações profissionais, o que inclui o ajustamento às intervenções psicológicas online com finalidade psicoterapêutica, realizadas tanto na modalidade individual como em grupo, de casal e/ou de família, abrangendo diferentes faixas etárias (Sola, Santos, Santos, & Oliveira-Cardoso, 2022). Os resultados evidenciam que o atendimento com crianças é o que mais tem gerado inquietações e dúvidas na passagem para o formato online.

Também foram identificadas dúvidas sobre a conduta para acolher casos de urgência, e uma problematização quanto à adequação do atendimento remoto para casos graves. A literatura recomenda, nesses casos, mapear a rede de apoio próxima às(aos) pacientes, tanto no âmbito familiar como no dos serviços de saúde e proteção social, e agendar as sessões em horários que permitam maior privacidade da(o) cliente, bem como investir em treinamento e capacitação para o manuseio das TICs (Fleury, 2020; Oliveira & Santos, 2021).

Outro dado a ser destacado a partir deste estudo diz respeito ao número de psicólogas(os) que receberam recusa de alguns pacientes quanto à possibilidade de transposição dos atendimentos do modelo presencial para online, o que pode indicar que essa forma de assistência, ainda relativamente nova no contexto brasileiro, gera alguma insegurança e desconfiança quanto à sua efetividade. Além disso, os motivos de recusa suscitam questionamentos a respeito da estrutura necessária para que a(o) paciente se sinta mais confortável e segura(o), bem como a respeito dos cuidados essenciais na implementação do atendimento, considerando, inclusive, a importância de uma avaliação cuidadosa quanto à indicação em cada caso, a fim de identificar possíveis contraindicações para assistência remota ou exclusivamente online. Na percepção de parcela expressiva das(os) psicólogas(os) investigadas(os), essas questões não estão contempladas nas orientações gerais difundidas pelo CFP, suscitando dúvidas e inseguranças em relação às diretrizes que regulam o atendimento online.

Possíveis respostas para algumas das inquietações e dúvidas relatadas pelos participantes deste estudo podem ser encontradas na Resolução CFP 011/2018. Por exemplo, encontra-se bem esclarecido o motivo pelo qual o Conselho não recomenda nominalmente plataformas para o atendimento via TICs. Isso pode indicar que as(os) profissionais não estão acessando integralmente os materiais produzidos pelo CFP, ou que a divulgação das normativas regulatórias não está tendo um alcance satisfatório. Fica evidente, portanto, a necessidade de o Conselho repensar quais seriam as melhores estratégias para disseminar os conteúdos educativos e então oferecer orientações por meio de recursos online, ampliando o debate, no âmbito da categoria, por meio de fóruns e webinários delineados para essa finalidade. A viabilidade do atendimento infantil online é um dos pontos críticos apontados pelas(os) psicólogas(os) que deve ser pautado pela agenda de pesquisas, uma vez que ainda persistem lacunas de natureza teórica e prática, assim como há necessidade de compartilhar saberes e fazeres que estão em construção (Oliveira-Cardoso et al., 2021; Santos, Sola, Santos, & Oliveira-Cardoso, 2022).

Por outro lado, a insatisfação com as orientações do CFP demonstrada por uma parcela de psicólogas(os) permite pensar que, em vez de esperar que as entidades representativas de classe ofereçam todas as respostas, profissionais e pesquisadores devem se organizar e mobilizar ações por meio de fóruns, eventos científicos e debates públicos, nos quais possam compartilhar suas experiências e problematizar as implicações do atendimento online para que se possa pensar, junto com o Sistema Conselhos e a Universidade, propostas de construção de referências para orientar a prática profissional. Essa é uma responsabilidade coletiva e não restrita às entidades de classe, sobretudo em um mundo em contínua transformação.

A despeito desses apontamentos, é preciso reconhecer que, após a eclosão da pandemia de Covid-19, a categoria das(os) psicólogas(os) foi uma das que apresentou maior mobilização para levar essas questões para o centro do debate público. Diversos eventos científicos, *lives* e webinários foram promovidos pelo Sistema Conselhos e por sociedades científicas nacionais, inflamando discussões situadas e pautando temas de interesse social que servem para pensar em possibilidades de soluções para os impasses vivenciados (Ferracioli, Areco, Pedro, & Santos, 2022; Santos, Sola,

Santos, & Oliveira-Cardoso, 2023; Santos et al., 2020). Compreendendo a psicologia como atividade fundamental para a saúde mental, o CFP patrocinou variadas discussões e debates qualificados, que buscaram oferecer subsídios conceituais e metodológicos para a implementação de estratégias que possibilitem a garantia de direitos e a promoção de comportamentos saudáveis, em diálogo com a sociedade civil organizada, as entidades profissionais, a Universidade e a mídia.

As questões suscitadas pelo acesso e manutenção da qualidade do atendimento psicológico online estão longe de estar equacionadas ou respondidas. Em uma sociedade tão profundamente desigual como a brasileira, marcada por disparidades no acesso aos recursos de saúde mental, há um contingente considerável de pessoas que não têm acesso a esses cuidados e que vivem em situação de exclusão social e digital. As condições materiais escassas em que vive a maioria da população se somam às limitações quanto à familiaridade e o acesso à tecnologia e à conexão de qualidade à internet. Há também barreiras geracionais, como o fato de que idosos apresentam dificuldades marcantes no manejo das TICs, assim como pessoas que vivem confinadas involuntariamente em instituições totais (prisões, abrigos, conventos, instituições de longa permanência), que têm baixo nível educacional e/ou que convivem com deficiências sensoriais e déficits cognitivos (Torous & Wykes, 2020). Essas barreiras limitam ou inviabilizam o alcance dos segmentos mais vulneráveis da população às vantagens reconhecidas no atendimento online, o que sugere a necessidade de incluir essas questões nas políticas públicas.

Desse modo, é preciso ponderar que a psicoterapia mediada por tecnologia não resolve o problema de acessibilidade aos cuidados psicológicos, até porque a pandemia agravou as desigualdades sociais que já eram gritantes, vulnerabilizando ainda mais as pessoas que vivem em situação de exclusão e/ou em territórios periféricos, áreas rurais ou de difícil acesso, como ribeirinhos, quilombolas, povos originários da floresta e famílias que enfrentam privações cada vez maiores de recursos financeiros (Santos et al., 2020).

Diante desse quadro, é pertinente indagar: como a psicologia, enquanto categoria profissional e ciência comprometida com o bem-estar da coletividade e com o fortalecimento da cidadania, pode propor respostas efetivas para tais desafios? Que estratégias podem ser pensadas para que se ampliem as possibilidades de acesso e se democratize a psicoterapia

online para parcelas mais amplas da população, de modo a incluir diferentes perfis, demandas e necessidades, cumprindo os princípios da universalidade, equidade e integralidade que norteiam o Sistema Único de Saúde (SUS)?

Também é preciso reconhecer, com base nos resultados deste estudo, que os documentos produzidos pelo CFP precisam se preocupar em tornar mais clara a comunicação estabelecida com a categoria, no que tange à definição de princípios norteadores para o estabelecimento de protocolos de atendimento online, o que também depende dos progressos e avanços das pesquisas conduzidas no campo. Assim, a academia também precisa assumir protagonismo nessa área, incentivando a realização de novos projetos de investigação e construindo uma agenda de pesquisas com diferentes populações e desenhos metodológicos, visando divulgar seus resultados de forma ampla para que possam de fato alcançar as(os) psicólogas(os) e o público leigo interessado (Ferracioli et al., 2021).

Considerações finais

Este estudo fornece uma visão panorâmica sobre a experiência de transição vivenciada pelas(os) psicólogas(os) brasileiras(os) no exercício profissional durante a primeira onda da pandemia de Covid-19, salientando as questões decorrentes da incorporação das TICs de forma maciça aos atendimentos psicológicos. A prática clínica mediada pela tecnologia é regulamentada por sucessivas resoluções que orientam a prestação de serviços, e os resultados obtidos por esta investigação oferecem subsídios para compreender os impactos iniciais das mudanças implementadas sobre o exercício profissional.

Com a transição para o atendimento online, surgem novos questionamentos que desafiam a categoria e que precisam ser exaustivamente debatidos, de modo a fixar referências que orientem as decisões das(os) profissionais. Mais do que apenas buscar respostas práticas e instrumentais, esses questionamentos podem impulsionar reflexões sobre os remanejamentos, expansões e adaptações da prática profissional, com as transformações precipitadas ou aceleradas pelo cenário pandêmico.

Os resultados obtidos têm implicações tanto para a prática clínica como para a formação em psicologia, que deve se preocupar em preparar as futuras gerações de profissionais para atuar em contextos de emergência sanitária e situações de desastre. As reverberações

da pandemia de Covid-19 impõem a necessidade de atualizações urgentes da prática profissional, que certamente não acontecerão de maneira homogênea ou imediata, mas que requerem o tempo necessário de reflexão e revisão, com vistas ao amadurecimento e estabelecimento de consensos. A atualização das práticas e saberes psicológicos está em constante processo, e os percursos formativos na graduação e nos programas de pós-graduação deverão levar em consideração as demandas emergentes nas novas configurações do cenário profissional.

Por fim, percebe-se que há considerações psicológicas especiais para as práticas profissionais desenvolvidas no ambiente online. Contudo, parte dos questionamentos apresentados pelas(os) psicólogas(os) são de nível intrapessoal, a começar pela ruptura compulsória com os modelos clássicos dos fazeres psicológicos, o olhar sobre a expansão crescente da vida em ambientes virtuais e as preocupações

clínicas que decorrem das implicações da virtualização da vida sobre os processos de subjetivação. É relevante pontuar que, devido à falta de regulamentação das tecnologias digitais e das plataformas e redes sociais, o ambiente digital têm sido alvo de críticas acentuadas sobre a falta de transparência, o que favorece a propagação da desinformação e das fake news em detrimento da preservação dos princípios de convivência em uma sociedade democrática.

Este estudo tem algumas limitações, como o delineamento transversal, que fornece um retrato de um momento específico e não sua evolução ao decorrer do tempo. Os resultados ajudam a traçar um quadro circunstancial de como psicoterapeutas brasileiras(os) lidaram com os atendimentos mediados por tecnologias digitais nos primeiros meses da pandemia de Covid-19, mas são necessários estudos longitudinais, considerando a dinâmica mutável que caracteriza os surtos pandêmicos.

Referências

- Bossi, T. J., & Sehaparini I. (2021). Challenges in the transition from face-to-face to online psychotherapeutic care in the COVID-19 pandemic: Systematic review. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 23(1), 157-165.
- Braga, I. F., Oliveira, W. A., & Santos, M. A. (2020). História do presente de mulheres durante a pandemia da COVID-19: Feminização do cuidado e vulnerabilidade. *Feminismos*, 8(3), 190-198.
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589-597. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: Rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Conselho Federal de Psicologia. (2020). *Cartilha de boas práticas para avaliação psicológica em contexto de pandemia*. CFP.
- Conselho Regional de Psicologia de São Paulo. (2020). *Jornal PSI, n. 197: Psicologia na pandemia*. CRP São Paulo. <http://tinyurl.com/yrvrnde9>
- Cosenza, T. R. S. B., Pereira, E. R., Silva, R. M. C. R. A., & Medeiros, A. Y. B. B. V. (2021). Desafios da telepsicologia no contexto da atenção psicoterapêutica online durante a pandemia de COVID-19. *Research, Society and Development*, 10(4), 1-9. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i4.14482>
- Emidio, T. S., Okamoto, M. Y., & Santos, M. A. (2021). Impacto do isolamento social no cotidiano de mães em home-office durante a pandemia de COVID-19. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 26(4), 358-369.
- Esper, M. V., Araújo, J. S., Santos, M. A., & Nascimento, L. C. (2022). Atuação do professor de Educação Especial no cenário da pandemia de Covid-19. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 28, 227-242. <https://doi.org/10.1590/1980-54702022v28e0092>
- Ferracioli, N. G. M., Areco, F. S., Pedro, W. J. A., & Santos, M. A. (2022). Saúde mental dos profissionais da saúde na pandemia de covid-19: Impactos (in)suportáveis em uma rotina (in)terminável. In C. J. Andrade (Org.), *Saúde mental e trabalho na pandemia de covid-19* (pp. 34-47). Gênio Criador.
- Ferracioli, N. G. M., Oliveira, W. A., Oliveira-Cardoso, E. A., Corradi-Webster, C. M., Risk, E. N., & Santos, M. A. (2021). Comportamento suicida: O paradoxo vida e morte em meio à pandemia de COVID-19. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, 12(2), 75-100. <http://dx.doi.org/10.5433/2236-6407.2021v12n2p75>

- Ferracioli, N. G. M., & Santos, M. A. (2022). Manejo online do comportamento suicida na ótica de psicólogas(os) brasileiras(os): Primeiras ponderações. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 23(2), 566-573. <https://doi.org/10.15309/22psd230228>
- Ferreira, H. G. (2021). Gender differences in mental health and beliefs about COVID-19 among elderly internet users. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 31, 1-8. <https://doi.org/10.1590/1982-4327e3110>
- Fleury, H. J. (2020). Psicodrama e as especificidades da psicoterapia on-line [Editorial]. *Revista Brasileira de Psicodrama*, 28(1), 1-4.
- Freitas, A. R. R., Napimoga, M., & Donalísio, M. R. (2020). Análise da gravidade da pandemia de covid-19. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 29(2), 1-5. <https://doi.org/10.5123/S1679-49742020000200008>
- Gil, M., Oliveira-Cardoso, E. A., & Santos, M. A. (2023). Grupo multifamiliar em transtornos alimentares durante a primeira onda da pandemia de Covid-19: Transição para a modalidade online. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 43, E262262. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003262262>
- Heidemann, L. A., Oliveira, A. M. M., & Veit, E. A. (2010). Ferramentas online no ensino de ciências: Uma proposta com o Google Docs. *Física na Escola*, 11(2), 30-33.
- Kraut, R., Olson, J., Banaji, M., Bruckman, A., Cohen, J., & Couper, M. (2004). Psychological research online: Report of board of scientific affairs' advisory group on the conduct of research on the internet. *American Psychologist*, 59(2), 105-117. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.59.2.105>
- Maia, B. B., Oliveira-Cardoso, E. A., & Santos, M. A. (2023). Eating disorders during the COVID-19 pandemic: Scoping review of psychosocial impact. *Middle East Current Psychiatry*, 30, 59. <https://doi.org/10.1186/s43045-023-00334-0>
- Ministério da Saúde, & Fundação Oswaldo Cruz. (2020). *Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia COVID-19: Recomendações aos psicólogos para o atendimento online*. Fiocruz.
- Moura, A. A. M., Bassoli, I. R., Silveira, B. V., Diehl, A., Santos, M. A., Santos, R. A., Wagstaff, C., & Pillon, S. C. (2022). Is social isolation during the COVID-19 pandemic a risk factor for depression? *Revista Brasileira de Enfermagem*, 75(suppl. 1), 1-9. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2021-0594>
- Okamoto, M. Y., Santos, M. A., & Emídio, T. S. (2024). Mothers in quarantine: Motherhood in times of social isolation due to COVID-19 pandemic. *Psicologia em Estudo (Maringá)*, 29, e55777. <https://doi.org/10.4025/psicolestud.v29i1.55777>
- Oliveira, W. A., Andrade, A. L. M., Souza, V. L. T., Micheli, D., Fonseca, L. M. M., Andrade, L. S., Silva, M. A. I., & Santos, M. A. (2021). COVID-19 pandemic implications for education and reflections for school psychology. *Psicologia: Teoria e Prática*, 23(1), 1-26. <http://dx.doi.org/10.5935/1980-6906/ePTPC1913926>
- Oliveira, W. A., Magrin, J., Andrade, A., Micheli, D., Carlos, D., Fernández, J. E. R., Silva, M. A. I., & Santos, M. A. (2020). Violência por parceiro íntimo em tempos da covid-19: Scoping review. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 21(3), 606-623. <http://dx.doi.org/10.15309/20psd210306>
- Oliveira, W. A., Oliveira-Cardoso, E. A., Silva, J. L., & Santos, M. A. (2020). Impactos psicológicos e ocupacionais das sucessivas ondas recentes de pandemias em profissionais da saúde: Revisão integrativa e lições aprendidas. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 37, 1-12. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0275202037e200066>
- Oliveira, W. A., & Santos, M. A. (2021). Revisão integrativa sobre o impacto da pandemia nos profissionais da saúde. In E. A. Oliveira-Cardoso, J. H. C. Santos, L. S. Lotério, & M. A. Santos (Orgs.), *Lutos na pandemia: Conhecer, compreender e atuar* (pp. 255-271). Espaço Psi.
- Oliveira, W. A., Silva, J. L., Andrade, A. L. M., Micheli, D., Fernández, J. E. R., Dellazzana-Zanon, L. L., Silva, M. A. I., & Santos, M. A. (2020). Adolescence in times of pandemic: Integrating consensus into a concept map. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 25(2), 133-143.
- Oliveira-Cardoso, E. A., Freitas, I. S., Santos, J. H. C., Oliveira, W. A., Garcia, J. T., & Santos, M. A. (2022). Chronic diseases and religiosity/spirituality during the early stages of the COVID-19 pandemic. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 39, 1-16. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202239e200230>
- Oliveira-Cardoso, E., Santos, J., Sola, P., & Santos, M. A. (2022). Dificuldades percebidas por psicólogos brasileiros na transição do atendimento para modalidade online. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 23(2), 551-559. <https://doi.org/10.15309/22psd230226>


- Oliveira-Cardoso, E. A., Silva, B. C. A., Santos, J. H., Lotério, L. S., Accoroni, A. G., & Santos, M. A. (2020). The effect of suppressing funeral rituals during the COVID-19 pandemic on bereaved families. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28, 1-9. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4519.3361>
- Oliveira-Cardoso, E. A., Sola, P. B., Silva, L. M., & Santos, M. A. (2021). Luto complicado na pandemia: Fatores complicadores e protetores. In E. A. Oliveira-Cardoso, J. H. C. Santos, L. S. Lotério, & M. A. Santos (Orgs.), *Lutos na pandemia: Conhecer, compreender e atuar* (pp. 83-100). Espaço Psi.
- Resolução CFP nº 002/95, de 20 de fevereiro de 1995. (1995, 20 de fevereiro). Dispõe sobre prestação de serviços psicológicos por telefone. Conselho Federal de Psicologia. <http://tinyurl.com/mthfn6np>
- Resolução CFP nº 010/97, de 20 de outubro de 1997. (1997a, 20 de outubro). Estabelece critérios para divulgação, a publicidade e o exercício profissional do psicólogo, associados a práticas que não estejam de acordo como os critérios científicos estabelecidos no campo da Psicologia. Conselho Federal de Psicologia. <http://tinyurl.com/cme3s3w2>
- Resolução CFP nº 011/97, de 20 de outubro de 1997. (1997b, 20 de outubro). Dispõe sobre a realização de pesquisas com métodos e técnicas não reconhecidas pela Psicologia. Conselho Federal de Psicologia. <http://tinyurl.com/ruv3w2sb>
- Resolução CFP nº 003/2000, de 25 de setembro de 2000. (2000a, 25 de setembro). Regulamenta o atendimento psicoterapêutico mediado por computador. Conselho Federal de Psicologia. <http://tinyurl.com/bdzbc9zz>
- Resolução CFP nº 006/2000, de 16 de dezembro de 2000. (2000b, 16 de dezembro). Institui a Comissão Nacional de Credenciamento e Fiscalização dos Serviços de Psicologia pela Internet. Conselho Federal de Psicologia. <http://tinyurl.com/4pcve3yd>
- Resolução CFP nº 010/2003, de 14 de junho de 2003. (2003, 14 de junho). Altera a Resolução CFP Nº 003/2000. Conselho Federal de Psicologia. <http://tinyurl.com/ypud4cx3>
- Resolução CFP nº 012/2005, de 18 de agosto de 2005. (2005, 18 de agosto). Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP Nº 003/2000. Conselho Federal de Psicologia. <http://tinyurl.com/4jfsney>
- Resolução CFP nº 011/2012, de 21 de junho de 2012. (2012, 21 de junho). Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a Resolução CFP Nº 012/2005. Conselho Federal de Psicologia. <http://tinyurl.com/3ahpeauc>
- Resolução CFP nº 011/2018, de 11 de maio de 2018. (2018, 11 de maio). Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP nº 011/2012. Conselho Federal de Psicologia. <http://tinyurl.com/4e2aam48>
- Resolução CFP nº 004/2020, de 26 de março de 2020. (2020, 26 de março). Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19. Conselho Federal de Psicologia. <http://tinyurl.com/5n6bpfw7>
- Santos, J. H. C., Sola, P. P. B., Santos, M. A., & Oliveira-Cardoso, E. A. (2022). Elaboração e aceitabilidade de material lúdico para crianças em tratamento em um hemocentro durante a pandemia de COVID-19. *Research, Society and Development*, 11(5), e49011528592. <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i5.28592>
- Santos, J. H. C., Sola, P. P. B., Santos, M. A., & Oliveira-Cardoso, E. A. (2023). Changing face-to-face psychological care to remote mode: Facilitators and obstacles in the COVID-19 pandemic. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 31, e3900. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6468.3900>
- Santos, M. A., Oliveira, W. A., & Oliveira-Cardoso, E. A. (2020). Inconfidências de abril: Impacto do isolamento social na comunidade trans em tempos de pandemia de COVID-19. *Psicologia & Sociedade*, 32, 1-19. <https://doi.org/10.1590/1807-0310/2020v32240339>
- Scorsolini-Comin, F., Rossato, L., & Santos, M. A. (2020). Saúde mental, experiência e cuidado: Implicações da pandemia de COVID-19. *Revista da SPAGESP*, 21(2), 1-6.
- Serafim, A. P., Durães, R. S. S., Rocca, C. C. A., Gonçalves, P. D., Saffi, F., Cappellozza, A, Paulino, M., Dumas-Diniz, R., Brissos, S., Brites, R., Alho, L., & Lotufo-Neto, F. (2021). Exploratory study on the psychological impact of COVID-19 on the general Brazilian population. *PlosONE*, 16(2), 1-15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245868>
- Silva, A. A. M. (2020). Sobre a possibilidade de interrupção da epidemia pelo coronavírus (COVID-19) com base nas melhores evidências científicas disponíveis [Editorial]. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 23, 1-3. <https://doi.org/10.1590/1980-549720200021>

- Sola, P. P. B., Oliveira-Cardoso, E. A., Santos, J. H. C., & Santos, M. A. (2021). Psicologia em tempos de COVID-19: Experiência de grupo terapêutico on-line. *Revista da SPAGESP*, 22(2), 73-88.
- Sola, P. P. B., Santos, J., Santos, M. A., & Oliveira-Cardoso, E. (2022). Fatores complicadores do luto durante a pandemia: Perspectivas de familiares enlutados. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 23(2), 516-523. <https://doi.org/10.15309/22psd230222>
- Sola, P. P. B., Souza, C., Rodrigues, E. C. G., Santos, M. A., & Oliveira-Cardoso, E. A. (2023). Family grief during the COVID-19 pandemic: A meta-synthesis of qualitative studies. *Cadernos de Saúde Pública*, 39(2), e00058022. <http://doi.org/10.1590/0102-311XEN058022>
- Torous, J., & Wykes, T. (2020). Opportunities from the coronavirus disease 2019 pandemic for transforming psychiatric care with telehealth. *JAMA Psychiatry*, 77(12), 1205-1206. <https://doi.org/10.1001/jamapsychiatry.2020.1640>
- Viana, D. M. (2020). Atendimento psicológico online no contexto da pandemia de COVID-19. *Cadernos ESP: Revista Científica da Escola de Saúde Pública do Ceará*, 14(1), 74-79.
- World Health Organization. (2020, December 3). *Coronavirus disease (COVID-19) outbreak*. Recuperado de: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Zerbinatti, B. P. (2020). Ritmo e cansaço em sessões presenciais e não presenciais. *Jornal de Psicanálise*, 53(98), 41-50.

Jorge Henrique Correa dos Santos

Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FFCLRP-USP). Membro do Laboratório de Ensino e Pesquisa em Psicologia da Saúde (LEPPS) (FFCLRP-USP-CNPq) e do LUTE – Lutos e Terminalidades: Grupo de Pesquisa e Intervenção (FFCLRP-USP), Ribeirão Preto – SP, Brasil.


E-mail: jorgecom2r@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-4823-7157>

Manoel Antônio dos Santos

Professor Titular da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FFCLRP-USP). Docente Permanente do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da FFCLRP-USP. Coordenador do Laboratório de Ensino e Pesquisa em Psicologia da Saúde (LEPPS) (FFCLRP-USP-CNPq); do Grupo de Ação e Pesquisa em Diversidade Sexual e de Gênero (VIDEVERSO) (FFCLRP-USP); supervisor do Grupo de Assistência em Transtornos Alimentares (GRATA) do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (HCRP-FMRP-USP); supervisor do Núcleo de Ensino, Pesquisa e Assistência na Reabilitação de Mastectomizadas (EERP-USP). Ribeirão Preto – SP, Brasil. Bolsista de Produtividade em Pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – Brasil (CNPq), categoria IA.


E-mail: masantos@ffclrp.usp.br

 <https://orcid.org/0000-0001-8214-7767>

Érika Arantes de Oliveira-Cardoso

Docente Permanente do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FFCLRP-USP). Psicóloga do Departamento de Psicologia da FFCLRP-USP. Coordenadora do Laboratório de Ensino e Pesquisa em Psicologia da Saúde (LEPPS) (FFCLRP-USP-CNPq); do LUTE – Lutos e Terminalidades: Grupo de Pesquisa e Intervenção (FFCLRP-USP); do Grupo de Ação e Pesquisa em Diversidade Sexual e de Gênero (VIDEVERSO) (FFCLRP-USP); Supervisora do Grupo de Assistência em Transtornos Alimentares (GRATA) do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (HCRP-FMRP-USP), Ribeirão Preto – SP, Brasil.

E-mail: erikaa@ffclrp.usp.br

 <https://orcid.org/0000-0001-7986-0158>

Agradecimentos e fonte de financiamento

Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – Brasil (CNPq), Bolsa de Produtividade em Pesquisa, categoria 1A, concedida ao segundo autor.

Endereço para envio de correspondência:

Universidade de São Paulo, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Departamento de Psicologia, Laboratório de Ensino e Pesquisa em Psicologia da Saúde (LEPPS). Av. Bandeirantes, 3900, Monte Alegre, CEP: 14040-901. Ribeirão Preto – SP. Brasil.

Recebido 19/02/2022

Reformulado 04/01/2023

Aceito 01/02/2023

Received 02/19/2022

Reformulated 01/04/2023

Approved 02/01/2023

Recibido 19/02/2022

Reformulado 04/01/2023

Aceptado 01/02/2023

Como citar: Santos, J. H. C., Santos, M. A., & Oliveira-Cardoso, E. A. (2024). Experiência de Psicólogas(os) Brasileiras(os) com Atendimento Psicológico Online durante a Primeira Onda da Pandemia de Covid-19. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 44, 1-17. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003261241>

How to cite: Santos, J. H. C., Santos, M. A., & Oliveira-Cardoso, E. A. (2024). Brazilian Psychologists' Experience with Online Psychotherapy during the First Wave of the COVID-19 Pandemic. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 44, 1-17. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003261241>

Cómo citar: Santos, J. H. C., Santos, M. A., & Oliveira-Cardoso, E. A. (2024). Experiencia de los Psicólogos Brasileños con la Atención Psicológica en Línea durante la Primera Ola de la Pandemia de la Covid-19. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 44, 1-17. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003261241>