



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO CURSO DE GRADUAÇÃO EM
PSICOLOGIA**

ANTONIA CRISTIANE RIBEIRO DA CUNHA

ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE EM TEMPOS DE PANDEMIA DA COVID-

19

FORTALEZA

2021

ANTONIA CRISTIANE RIBEIRO DA CUNHA

ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE EM TEMPOS DE PANDEMIA DA COVID-

19

Monografia apresentada como requisito
para a obtenção do grau de bacharel em
Psicologia do Centro Universitário
Fametro
– orientado pela Prof^a. Dra. Maria Zelfa
de Souza Feitosa Oliveira

FORTALEZA

2021

C972a Cunha, Antonia Cristiane Ribeiro da.
Atendimento psicológico online em tempos de pandemia da Covid-19. / Antonia
Cristiane Ribeiro da Cunha. – Fortaleza, 2021.
50 f. ; 30 cm.

Monografia – Curso de graduação em Psicologia, Fortaleza, 2021.
Orientação: Prof.^a Dra. Maria Zelfa de Souza Feitosa Oliveira.

1. Atendimento psicológico online. 2. Psicologia. 3. Pandemia Covid-19. I. Título.

CDD 616.8914

ANTONIA CRISTIANE RIBEIRO DA CUNHA

ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE EM TEMPOS DE PANDEMIA DA COVID-

19

Esta monografia foi apresentada no dia 16 de junho de 2021 como requisito para a obtenção do grau de bacharel em Psicologia do Centro Universitário Fametro – tendo sido aprovada pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

Prof^o. Dra. Maria Zelfa de Souza Feitosa Oliveira
Orientadora – Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza

Prof^a. Ma. Teresa Gláucia Gabriele
Membro - Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza

Prof^o. Ma. Gardenia Holanda Marques
Membro - Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza

FORTALEZA

2021

À professora Maria Zelfa Feitosa, que
com sua dedicação e cuidado de mestre,
orientou-me na produção deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida, pelas graças recebidas e pela realização do meu maior sonho durante esta fase de construção de trabalho e conclusão de curso, por sua proteção e por me dar sempre coragem para seguir e vencer as adversidades, os desafios e a solidão em tempos difíceis, para todos, nesta pandemia.

Agradeço aos meus familiares e amigos, pelas vezes que me apoiaram nesta jornada. A minha irmã, por me desafiar e instigar o gosto pelos estudos durante nossa jornada. A minha prima Islândia por sua amizade e carinho de sempre. Em especial, a minha sobrinha Maria Anita, que muitas vezes me ajudou nas tarefas rotineiras e me fez companhia. Ao meu sobrinho Douglas Jefferson, por suas colaborações. Ao meu namorado e pai da minha filha, Tiago Colares, por estar comigo e ser minha companhia durante a maior parte do tempo, por sua dedicação e colaboração nas tarefas e cuidados na preparação para receber nossa filha Clarice.

Agradeço ainda as queridas amigas e companheiras de curso: Monica Lima, por seu apoio, incentivo e suporte em momentos de dificuldades e Raquel Freitas, por sua gentileza e apoio nestes tempos de pandemia e gravidez. Aos demais amigos por suas orações e apoio ao longo da minha vida, em especial, à querida amiga Graciane.

Agradeço à ilustre e querida professora Maria Zelfa, por ter aceitado o desafio deste trabalho e pelas suas contribuições na construção dele. À maravilhosa professora Teresa Glaucia, por ser minha inspiração na arte da ciência psicológica, em especial, em Gestalt-Terapia. À professora Gardênia Holanda, por suas contribuições na minha formação, sua gentileza e empatia durante esta fase única em minha vida.

“Guardemos firme a confissão da
esperança, sem vacilar, pois quem fez a
promessa é fiel” Hebreus 10:23

RESUMO

Em Novembro de 2019, surgiram os primeiros casos de Covid-19, doença causada pelo vírus SARS-Cov-2, na província de Wuhan, na China. Em poucos meses, os casos se alastraram por todo o mundo, promovendo profundas mudanças nos hábitos sociais e gerando caos, angústia e incertezas quanto ao futuro. A Psicologia, devido ao isolamento social exigido para a contenção da transmissão da doença, assim como diversas outras áreas, precisou adaptar-se ao novo modelo possível de atuação para a permanência de suas atividades e cuidados com a saúde mental dos indivíduos, neste momento fundamental de mudanças em toda a sociedade. Os atendimentos remotos tornaram-se uma prática comum e a mais disponível nesse cenário. O objetivo deste trabalho é analisar as possibilidades e os limites dos serviços psicológicos prestados por meios de tecnologia da informação e da comunicação (TICs), durante o período pandêmico. Sobre o procedimento metodológico adotado, este estudo se caracterizou por ser uma pesquisa de cunho exploratório, qualitativo e bibliográfico, utilizando-se do método de revisão integrativa de literatura. As buscas de dados foram realizadas pelas bases: SciELO e LILCACS, obtendo-se um total de 15 artigos para análise. Como resultados, observou-se a rápida expansão dos atendimentos psicológicos online, desde o início da pandemia. Os movimentos dos conselhos regionais profissionais, em especial do Conselho Federal de Psicologia, na regulamentação dos serviços prestados nesse formato, com algumas regulamentações quanto à execução dos atendimentos online. Detectou-se, porém, uma baixa produção científica na área da Psicologia quanto ao tema, se considerarmos o numeroso crescimento nas práticas desses serviços em tempos pandêmicos.

Palavras-chave: Atendimento Online. Psicologia. Pandemia.

ABSTRACT

In November 2019, the first cases of Covid-19, a disease caused by the SARS-Cov-2 virus, appeared in Wuhan province, China. In just a few months, the cases spread all over the world, promoting profound changes in social habits and generating chaos, anguish and uncertainty about the future. Psychology, due to the social isolation required to contain the transmission of the disease, as well as several other areas, needed to adapt to the new possible model of action for the permanence of its activities and care for the mental health of individuals, at this fundamental moment. of changes throughout society. Remote care has become a common practice and the most available in this scenario. The objective of this work is to analyze the possibilities and limits of psychological services provided by means of information and communication technology (ICTs), online psychological services, during the pandemic period. About the methodological procedure adopted, this study was characterized by being an exploratory, qualitative and bibliographic research, using the integrative literature review method. Data searches were performed using the following databases: SciELO and LILCACS, resulting in a total of 15 articles for analysis. As a result, there has been a rapid expansion of online psychological care since the beginning of the pandemic. The movements of professional regional councils, especially the Federal Council of Psychology, in the regulation of services provided in this format, with some regulations regarding the execution of online assistance. However, a low scientific production was detected in the field of Psychology on the subject, considering the numerous growth in the practices of these services in pandemic times.

Key words: Online Service. Psychology. Pandemic.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1	A pandemia da Covid-19; efeitos e consequências.....	13
2.1.1	<i>Aspectos psicossociais.....</i>	14
2.1.2	<i>Contribuições e atuação da psicologia.....</i>	18
2.2	O Atendimento psicológico online.....	19
2.2.1	<i>Breve Historico.....</i>	19
2.2.2	<i>Prática no atendimento psicológico online.....</i>	22
2.2.3	<i>Aspectos técnicos e éticos no atendimento psicológico online.....</i>	24
3	METODOLOGIA.....	28
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	38
4.1	Desafios do atendimento psicológico online.....	39
4.2	Possibilidades no atendimento psicológico online.....	41
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	44
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45

1 INTRODUÇÃO

Com o surgimento do vírus Sars-Cov-2, os índices de morte e demais sequelas acarretadas com o adoecimento pela contaminação por esse microorganismo, a Organização Mundial da Saúde (OMS) reconheceu em março de 2020 a pandemia da Covid-19. Conseqüentemente, períodos de decretação de quarentena, isolamento social, entre outras medidas, ainda atuais, tornaram-se urgentes para a contenção da transmissão da doença e do número de adoecimentos e mortes ao longo do globo.

Neste cenário, sérias e complexas conseqüências se fizeram notar na economia, nas formas que se gerenciam os relacionamentos e os laços sociais, nas finanças, nas famílias, nos meios laborais e de ensino, nos modos de fazer e pesquisar da ciência, dentre outros, causando assim, mudanças na percepção humana e novos manejos nos modos de viver, sentidos e vulnerabilidades foram acrescentados aos cotidianos dos indivíduos. Foi nesse contexto, que surgiu o presente projeto, perante as necessidades de adequação destas novas formas de viver que se originaram no mundo pós-pandemia da Covid-19.

Segundo Souza (2020), a pandemia tem afetado a todos, direta ou indiretamente, com impactos amplos e sistêmicos na vida humana, inclusive, naqueles que se dirigem aos cuidados, por exemplo, os profissionais da saúde. Com restrições ao contato físico, a não circulação de pessoas é instalada para a contenção da disseminação do vírus, limitando, por conseqüência, as demonstrações de afeto; famílias passam a ficar confinadas em seus lares, distantes de parentes, amigos e vizinhos, para a proteção coletiva, sobretudo, dos mais vulneráveis; estudantes são obrigados a aderir ao estudo online como forma de ensino. O *homeoffice* se torna comum para muitos dos empregados, enquanto outros se veem desempregados, situação que interfere diretamente no sustento e na renda de suas famílias. No campo da saúde, trabalhadores passam a exercer suas funções extenuados, diante do aumento da demanda de doentes, bem como pela gravidade do contexto e pela falta de recursos. Noutra perspectiva, indivíduos têm de lidar com seu adoecimento ou mesmo o luto de pessoas queridas, muitas vezes, sem um digno processo de sepultamento destes. Assim, ficam claras algumas das experiências observadas durante esse período, que demandam ações prioritárias, rearranjos e mudanças de planos (SOUZA, 2020).

A sociedade está diante de um desafio, uma guerra contra um inimigo invisível ao olho humano, mas real e avassalador pelos resultados gerados. Torna-se importante que a humanidade, sobretudo a ciência, busque soluções para a minimização dos efeitos, como a realização de pesquisas na busca de soluções que propiciem, neste cenário, uma atenuação e respostas eficazes para as angústias e os sofrimentos causados.

A Psicologia, como ciência que se volta para os processos de subjetivação e atenção com a saúde e o bem-estar dos sujeitos, também se insere neste cenário. Em meio à pandemia e ao isolamento social, é desafiada a encontrar formas de cuidado e manutenção de suas práticas psicoterápicas, colaborando com a saúde mental dos sujeitos em um momento potencial para o aumento nos números de casos de estresse, ansiedade, depressão e fobias, entre outros. Uma pesquisa realizada entre os dias 10 a 30 de maio de 2020, com 318 participantes, através de questionário eletrônico elaborado pelo grupo de pesquisa do Instituto de Psicologia da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), apontou que o contexto da pandemia tem causado sofrimento psíquico nos sujeitos. Os resultados mostraram que os casos de depressão dobraram entre os entrevistados e os casos de ansiedade tiveram um aumento de 80%, no período. O professor Alberto Figueiras, coordenador da pesquisa, ressalta a pressão sofrida em tempos de isolamento e as mudanças bruscas nos estilos de vida das pessoas durante essa fase, com consequentes abalos na saúde mental. Os aspectos positivos apontados pela pesquisa ficam por conta da prática de exercício físico e a procura psicoterápica pela internet, como fatores de diminuição nos índices de ansiedade e estresse (UERJ – LABMEDI, 2020).

O papel dos processos de virtualização - tantas vezes vistos com maus olhos - e o uso das tecnologias - com sua crescente utilização na vida dos indivíduos, facilitando as informações, as pesquisas e o contato entre pessoas - possibilitam uma atuação profissional no campo da saúde mental e da medicina através das consultas online, o que gerou motivação para a realização desta pesquisa. Segundo Siegmund e Lisboa (2015), a evolução tecnológica da internet e da informática ocorre de forma vertiginosa. Cabe à Psicologia incluir-se nesse desenvolvimento, utilizando-a em suas metodologias. Nessa lógica, imagina-se o uso da internet e de suas ferramentas disponíveis um meio para a continuidade das práticas psicoterápicas, agora no formato online, como instrumento de vínculo e recurso terapêutico possível, viável, nesta crise.

O atendimento online em psicologia não é fato recente, ou mesmo ocasionado pela pandemia da Covid-19, ocorre de períodos anteriores, com ganhos em determinadas situações. Segundo Siegmund e Lisboa (2015), há décadas, o filósofo Pierre Lévy escreveu sobre o desenvolvimento das novas tecnologias e sua influência na subjetividade humana. Para este, compete ao homem a utilização deste canal aberto de comunicação e de suas potencialidades nas mais variadas dimensões, culturais, econômicas, sociais e humanas.

Segundo Pieta (2014), dados coletados em pesquisas nos Estados Unidos, Austrália e Reino Unido, demonstraram a concretização da prática psicológica em atendimentos virtuais. Estas pesquisas evidenciaram a eficácia positiva dessa prática, como a redução nos custos e aumento na acessibilidade da população à psicoterapia. Vidal e Castro (2020) acrescentam ainda ser o atendimento psicológico online uma prática bastante procurada, pois possibilita a otimização de tempo, recurso valioso na atualidade, pela facilidade no atendimento, pela negociação de preços e aos ausentes fisicamente, proporcionar a continuidade do processo terapêutico.

A despeito dos fatores positivos, há considerações importantes a se atentar nessa prática, em relação à responsabilização envolvida no processo terapêutico e aos aspectos fundamentais da Ética Profissional, sendo objeto do Conselho de Psicologia a liberação, a legalização e orientação sobre as condições em que esta prática pode ou não ser realizada. Observa-se um percurso histórico com sucessivas deliberações do Conselho Federal de Psicologia (CFP) quanto ao assunto. Este, através da resolução nº 003/2000, posicionou-se quanto aos atendimentos online, pela primeira vez, possibilitando a prática quando direcionada à pesquisa científica. Em 2012, foi autorizada, quando direcionada àqueles que estão em trânsito ou impossibilitados de se movimentar. Em 2018, permitiu o atendimento remoto, desde que atendessem às disposições do código de ética da profissão, mediante cadastro do profissional no e-Psi e avaliação do conselho. Através da Resolução Nº 4, de 26 de março de 2020, nota-se uma maior flexibilização durante o período de pandemia da Covid-19, de tal forma que os serviços psicológicos prestados por meios de tecnologia da informação e da comunicação ficam permitidos mediante cadastro prévio no sistema e-Psi e considerando-se os preceitos estabelecidos no Código de Ética Profissional (CFP, 2020).

Observa-se um aumento na procura por atendimento e cuidados especializados, em virtude da crescente demanda psicológica ocasionada pelo

isolamento social, pela crise, pela quarentena e por todas suas condicionantes, que exigem uma atualização urgente para a manutenção de um estado mental saudável para toda a população diretamente afetada pelos efeitos da pandemia da Covid-19. É sabido, entretanto, que estes atendimentos exigem uma adequação ao serem vivenciados. Dessa maneira, é de fundamental importância os cuidados relativos à privacidade, segurança e uso das plataformas permitidas, sigilo e confidencialidade das informações durante a sessão (SOUZA; LION; VIDOTTO; MOSCHET, 2020). Acrescenta-se a adequação do espaço terapêutico, indagando-se sobre quais metodologias são possíveis neste novo ambiente, bem quanto à relação terapêutica, vínculo entre paciente e terapeuta, dentre outros a serem pesquisados neste projeto de pesquisa. A perspectiva do projeto é realizar uma pesquisa bibliográfica relacionando os atendimentos online à sua prática, buscando a forma de apropriação deste tipo de atendimento.

Privilegiou-se como pergunta norteadora e como problemática básica o seguinte questionamento: Quais os limites e os desafios da prática psicológica online? Passamos assim a estabelecer como objetivo geral analisar as possibilidades e os limites dos serviços psicológicos prestados por meios de tecnologia da informação e da comunicação (TICs), durante o período pandêmico. E como objetivos específicos; compreender as implicações da pandemia da Covid-19 na prática dos atendimentos psicológicos online; discutir os serviços psicológicos, realizados por meio de TICs, como alternativa de continuidade do processo terapêutico, durante o período de isolamento social da Covid-19 e investigar os limites e as potencialidades do atendimento psicológico online, durante a pandemia.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A pandemia da Covid-19; efeitos e consequências.

Segundo Morens, Folkers e Fauci (2009) considera-se uma pandemia quando o processo de adoecimento populacional ocorre por diversas e extensas áreas terrestres, propagando-se e disseminando a transmissão de forma exponencial de casos em um curto espaço de tempo. Os agravamentos acontecem pela maior parte da população não ser imune à doença, pelo desconhecimento por parte da comunidade científica e por serem esses adoecimentos em geral infecciosos, apresentando significativo grau de severidade.

Durante a história da humanidade, diversas pandemias aconteceram. A modernização e a recente globalização provocaram mudanças nos modos de vida e de produção, afetando grandes parcelas populacionais em um curto período de tempo. Neste contexto, é importante considerar, na atualidade, os limites cada vez menores das fronteiras entre os indivíduos, propiciando uma maior interação, inclusive com troca de patógenos que antes poderiam se encontrar limitados a determinadas áreas e/ou habitats (JUSTO-HENRIQUES, 2020).

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), estamos passando pela denominada pandemia da Covid-19, tratando-se de uma emergência de saúde pública internacional - mais alto nível de alerta do órgão - representando um dos maiores desafios da humanidade e da Ciência, desde a Segunda Guerra Mundial. A Covid-19 caracteriza-se até então como uma doença respiratória aguda, gerada pelo vírus Sars-Cov-2. Os primeiros casos foram relatados e confirmados na cidade de Wuhan, província de Hubei, República Popular da China, em meados de novembro de 2019. Desde lá, repercutindo no mundo inteiro, ocasionando sérias dificuldades no controle e no gerenciamento da doença (DANTAS, 2021).

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), em 11 de março de 2020, a OMS reconheceu a Covid-19 como pandemia, quando os casos foram multiplicados treze vezes em apenas duas semanas, na China. Somavam-se mais de 118 mil casos e 4.200 mortes, atingindo - até aquele momento - 114 países (ONU NEWS/2020). Elevada ao status de pandemia pela velocidade de transmissão, inicia-se um esforço coletivo local e a nível mundial para contenção da propagação dos casos (SEIXAS et al., 2021). Em meados de fevereiro daquele ano, surgiram os

primeiros casos no Brasil. Segundo o Ministério da Saúde (MS), Coronavírus/Brasil, em 10 de junho de 2021, os dados apresentados encontram-se bem maiores, sendo em números acumulados 17.122.877 de casos, letalidade em 2,8% e 479.515 óbitos confirmados.

No Brasil, os casos de pessoas acometidas pela Covid-19 crescem de forma exponencial, demandando com máxima urgência ações de todos os entes da sociedade para tentar conter o avanço da doença, diante de uma população numerosa e em um país com imensa densidade territorial e geográfica. Características como estas exigem, por exemplo, um grandioso número de profissionais da área da saúde e variadas ações para a assistência integral nos diversos cenários de saúde (DANTAS, 2021).

2.1.1 Aspectos psicossociais

Segundo Morrison e Bennet (2016 *apud* JUSTO-HENRIQUES, 2020) uma epidemia e pandemia, ocorridas em larga escala, geram fortes impactos não apenas físicos, mas também psicológicos, econômicos e sociais. No adoecimento, segundo os autores, a pessoa tem que lidar com as incertezas, além de disrupções que demandam sérios esforços para a restauração e a recuperação de seu bem-estar. Segundo Seixas et al. (2021), a pandemia tem ocasionado, além disso, uma pressão sobre os sistemas de saúde, muitos à beira de colapsarem, com inegáveis consequências também para a economia dos países atingidos. As características da doença provocam, entre outras problemáticas, elevadas taxas de transmissão por pessoas assintomáticas, o agravamento de grande parcela dos casos com necessidade de hospitalização para cerca de 19% dos doentes, destes 25% necessitam de internação em Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e uso de ventiladores mecânicos, além do tempo ampliado de permanência nos leitos.

Com o objetivo de redução no número de casos e o achatamento nas curvas epidêmicas, são propostas medidas de controle como oferta de testes, higiene respiratória, uso de máscaras, isolamento social, quarentena, distanciamento físico e indicação de não aglomerações entre pessoas (GARCIA; DUARTE, 2020). Segundo Seixas et al. (2021), há a oferta por mais leitos hospitalares para pessoas com Covid-19, sobretudo de UTIs, com foco no modelo biomédico e hospitalar de atendimento.

Na tentativa de contenção dos casos, medidas de isolamento social têm

ocorrido em vários países. Afetando um terço da população, até maio de 2020, e submetendo-as a prolongados períodos de redução em sua mobilidade. Assim, o distanciamento social não tem o sentido de romper com a socialização entre pessoas, mas sim, de se manter fisicamente o afastamento entre pessoas para redução da transmissão da doença (WILDER-SMITH; FREEDMAN, 2020 *apud* COUTO; BARBIERI; MATOS, 2021). Muitos países adotam o regimento do distanciamento físico, com períodos de lockdown, fechamento de comércios, escolas, indústrias; medidas importantes para contenção da propagação do vírus, porém podendo implicar em agravamento e recessão econômica em diversas situações (COUTO; BARBIERI; MATOS, 2021). Neste sentido, Souza (2020) sinaliza o emprego como uma das áreas mais afetadas pela pandemia. As medidas de distanciamento social, segundo o autor, fomentam o desemprego, condição já expressiva em sociedades dependentes como o Brasil, e retroalimentada pela dinâmica de crise sanitária-social atual.

Pode-se citar como efeito da pandemia a estratégia do teletrabalho ou *homeoffice*. Nesta modalidade, o trabalho passa a ser realizado a partir da casa do trabalhador e requer condições físicas e tecnológicas para a execução de suas atividades, muitas vezes não existentes, pela forma abrupta em que passou a ocorrer, pela falta de conhecimento ou mesmo da estrutura necessária. E ressalta-se a precarização e o aumento dos serviços laborais realizados nas ruas, como entrega de produtos e alimentos, aumentando a exposição destes trabalhadores ao vírus e as deficientes condições em que esses serviços são realizados (SOUZA, 2020).

Quanto às repercussões da pandemia, Nohama (2020) ressalta, ainda, que não há distinção, quanto ao vírus, entre países ricos ou pobres, porém, é possível observar as diferentes condições de enfrentamento da pandemia e de suas consequências. Nos países com menos recursos, a maior preocupação se mostrou quanto às medidas de controle e manejo dos casos mais graves da doença em detrimento, muitas vezes, das medidas preventivas de controle. Esta prática pode impactar severamente suas economias, a sociedade e a promoção de saúde nestes países no longo prazo.

Há, no Brasil, uma repercussão diversa nos diferentes setores da população. Segundo Seixas et al. (2021), em um país marcado por desigualdades sociais, precárias condições em áreas como trabalho, moradia, renda, saneamento básico e transporte para grandes parcelas da população, “a crise não é resolvida pela

adesão individual; faz-se necessárias políticas específicas para estender os efeitos protetivos para esse segmento, que hoje já concentra a maioria das mortes por Covid-19” (SEIXAS et al., 2021, p.4).

A epidemia da Covid-19 não cessou os efeitos dos adoecimentos causados por outros fatores, porém, ampliou-se a preocupação diante da sobrecarga gerada pelos casos da Covid-19, em detrimento da atenção para as demais situações de adoecimento. Serviços assistenciais de pré-natal, vacinação, puericultura, por exemplo, entre outros, podendo ser negligenciados (COUTO; BARBIERI; MATOS, 2021). Além da citada pressão sobre o setor da saúde, é importante ressaltar o aumento da procura por serviços de saúde relativos à Saúde Mental na população em geral. Voltando-se, de modo especial, aos profissionais da saúde que se encontram tensionados pelas repercussões negativas, não negligenciáveis a que estão sendo submetidos. Estes profissionais são diretamente afetados pela exaustiva carga horária de trabalho e desgaste emocional provocados em um ambiente altamente estressor, pelas más condições de trabalho e demais fatores contextuais em tempos de epidemia grave (DANTAS, 2021). Podemos citar, como exemplo, a possível falta de insumos, inclusive de equipamentos de segurança, leitos, medicações levando-os, por vezes, a decidirem quais pacientes farão uso de tecnologias assistivas, além das demais restrições e o receio de contágio por parte destes e de seus familiares.

Autores como Minervino et al (2021) chamam atenção para os cuidados em saúde mental direcionada para as populações vulneráveis e pacientes psiquiátricos, em virtude do risco de agravamento dos casos e o surgimento de possíveis comorbidades psiquiátricas como ansiedade, depressão, suicídio e TEPT. Os autores refletem sobre um possível surto de adoecimentos psiquiátricos ocasionados pela dificuldade de acesso aos serviços de saúde durante o isolamento, pela escassez de treinamento neste tipo de serviços nas emergências clínicas e os estigmas a que este público é submetido. Dessa maneira, a Associação Brasileira de Psiquiatria indica a permanente abertura dos locais que prestam esse tipo de serviços durante a pandemia e a criação de novos locais com este fim, além de treinamento das equipes do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu) e suporte online do psiquiatra quanto à adoção de medidas adequadas para os atendimentos e encaminhamentos (ABP, 2020).

As pesquisas em tratamentos e voltadas à produção da vacina são apontadas como possíveis soluções da crise gerada pela pandemia; esperança para

a volta da normalidade da vida. Uma mobilização de diferentes setores e instituições com esta finalidade foi realizada em meados de 2020; através de um movimento composto por países, reunidos para arrecadação de fundos para o desenvolvimento e a produção de uma vacina de bem público global (HOSANGADI et al., 2020). Por outro lado, uma parcela da população segue hesitante quanto à vacinação em muitas situações, postura designada como um atraso. Essa situação reflete um conflito entre posturas pessoais individualistas e de necessários cuidados coletivos, podendo representar ainda o pertencimento ou não a determinados grupos sociais que se posicionam contrários ou a favor da vacinação (SOBO, 2016).

No início de 2021, o mundo se voltou às questões de novas ondas da doença, provocadas pelas emergentes variações do vírus. No Brasil, em janeiro de 2021, revelaram-se os fortes impactos e a potência dessas variantes através dos números de adoecimentos e mortes em Manaus. As novas variantes, até o momento, têm provocado altas constantes nos números de mortes – maiores que no início da pandemia - colapso no Sistema Único de Saúde (SUS) em diversos estados e até nas redes privadas pelo agravamento de casos, aumento nos períodos de internações em leitos e UTIs, falta de leitos, equipamentos, medicações e oxigênio para atendimento de pacientes.

O agravamento da pandemia atingiu, assim, toda população e os profissionais da saúde, exigindo medidas urgentes e ações rápidas dos governos estaduais e federal para controle da doença. O caos provocado ressalta o despreparo das políticas de saúde e dos governos, mesmo depois de passado um ano de pandemia. Concomitantemente, em 17 de janeiro de 2021, foram aprovadas duas vacinas para uso emergencial no país, Sinovac, em parceria com o Instituto Butantan, e a vacina Covishield, da farmacêutica Serum Institute of India, em parceria com a AstraZeneca/Universidade de Oxford/Fiocruz pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (BRASIL, 2021). Desde lá, observa-se, entretanto, que a campanha de vacinação não acontece em velocidade proporcional para conter o avanço da pandemia, conseqüentemente, novos recordes nos números de casos de adoecimentos e mortes foram obtidos durante os meses de março e abril desse ano. Em 06/04/2021 chega-se ao número de 4.195 mortes em 24 horas e o Brasil, desde o início de março, torna-se o país em que mais se morre por Covid-19 (CNNBRASIL, 2021). Em 01/05/2020, segundo o MS (2021), são em números acumulados 14.725.975 de casos, 406.407 de mortes e de pessoas vacinadas, com pelo menos a

primeira dose do imunizante, são 41.656.118.

2.1.2 Contribuições e atuação da psicologia

Considerando os aspectos relacionados ao campo da psicologia neste cenário de pandemia, podemos dizer que a pandemia é um momento na história fortemente gerador de angústia, atingindo a todos e com tendência a intensificar-se ao longo do tempo (WHO, 2020), exigindo, desse modo, uma rápida atuação e medidas para atenuação das crises. A psicologia, no cuidado voltado à saúde mental dos indivíduos, possui papel fundamental nesse cenário, oferecendo os primeiros cuidados psíquicos. Segundo WHO (2020), a psicologia da saúde, além disso, pode contribuir com apoio emocional e prático, atuando na promoção de grupos de apoio comunitários, prevenção de sintomas depressivos, de angústia, de ansiedade e de perturbação de stress pós-traumático, além da tradicional intervenção clínica psicológica àqueles que se encontram em sofrimento.

É possível que no futuro novas pandemias se tornem mais frequentes, tendo em vista às mutações nos vírus, a resistência aos antibióticos e pela intensa circulação de pessoas. Nessa perspectiva, a psicologia da saúde possui um papel fundamental no esclarecimento desses adoecimentos à população, no encorajamento dos sujeitos quanto à adoção de comportamentos promotores de saúde individual e também coletiva. Pode atuar na compreensão da responsabilização de grupos, na criação de estratégias e de planejamentos de ação (RUBIN, 2011).

O isolamento social foi adotado como umas das principais medidas para se evitar os riscos de contágio e de transmissão da Covid-19, acarretando uma série de consequências e implicações emocionais que precisam ser consideradas pela psicologia com a finalidade de abrandamento dos aspectos negativos associados ao adoecimento e ao isolamento. Pode-se citar como contribuição da psicologia, uma melhor e mais eficiente comunicação entre os profissionais e o público em geral, a identificação de impactos que reverberam sobre a subjetivação dos indivíduos e a formação de conhecimento científico em seu campo de atuação (JUSTO-HENRIQUES, 2020).

O Conselho Federal de Psicologia (CFP), reconhecendo a importância da psicologia no cenário descrito, adotou uma medida urgente ao permitir, dentro de certas condições, a atuação psicológica de profissionais em formato remoto - online

para atendimento clínico de clientes, através da Resolução Nº 4, de 26 de março de 2020, (CFP, 2020). A regulamentação dos serviços prestados por meios de tecnologia da informação e da comunicação, durante o período de pandemia da Covid-19, devem cumprir fundamentalmente as práticas e os conhecimentos dos direitos e deveres quanto ao exercício profissional estabelecidos no Código de Ética Profissional do Psicólogo. Exigem, ainda, um prévio cadastro deste profissional na plataforma e-Psi, junto aos conselhos regionais.

Há uma discussão em pauta quanto ao estabelecimento da essencialidade dos serviços psicológicos com crescente preocupação dos conselhos profissionais no atendimento e no reconhecimento da importância dos serviços psicológicos para a manutenção da saúde mental dos indivíduos, tanto quanto os serviços biomédicos de saúde. Como já predizia a OMS, os indivíduos são seres biopsicosocioculturais e espirituais, portanto, esses aspectos não podem ser dissociados quando se pretende promover o bem-estar e a saúde da sociedade. Assim, a pauta de inclusão dos serviços psicológicos como essenciais é considerada fundamental neste momento de pandemia. No Ceará, por exemplo, psicólogos inscritos no CRP 11º, diante do agravamento dos casos e do estabelecimento do isolamento rígido através do Decreto Estadual Nº 3965/21 de 05 de março de 2021, solicitaram através de reunião a inclusão dos serviços psicológicos nas atividades essenciais para a manutenção dos atendimentos, no campo da área clínica, àqueles que não reuniam as condições necessárias para o atendimento online (CRP11).

Até a presente data, na escrita deste projeto, não foi emitida nenhuma nova resolução do conselho quanto ao tema. Ressaltam-se algumas lacunas, em pleno período de discussão e a espera de respostas, não abrangidas pelo documento ou decisões posteriores. Assim, pode-se citar entre essas lacunas, o esclarecimento dos critérios e das condições como segurança, sigilo e uso de plataformas qualificadoras que garantam as exigências estabelecidas no Código de Ética da Profissão para a prestação dos serviços, bem como, das possíveis intervenções permitidas, por exemplo, em caso de psicoterapias de grupos trazidas em poucos textos e artigos durante esta pesquisa.

2.2 O Atendimento psicológico online

2.2.1 Breve histórico

Segundo Viana (2020), os serviços prestados em saúde, através do uso de tecnologias da informação e da comunicação (TICs) datam de mais de duas décadas, em diferentes locais no mundo, tendo como marco inicial o uso do telefone para solução de problemas em supervisões profissionais à distância. Com o advento da internet, ampliaram-se as possibilidades e o uso destas ferramentas na prática e na assistência à saúde ao longo do tempo. Hoje é possível a realização de intervenções conjuntas entre profissionais atuando de forma remota, por exemplo.

No Brasil, Fortim e Consentino (2007) consideram como experiência pioneira online a da Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), através de seu Núcleo de Pesquisa em Psicologia quando, no ano de 1999, passou a receber demandas via e-mail, e, em resposta, oferecia serviços de orientação psicológica pela mesma via. A oferta desses serviços psicológicos online ainda é uma prática recente se compararmos aos demais países no mundo. Antes mesmo da pandemia da Covid-19, era algo que se legitimava e se valorizava pelas situações em que os atendimentos presenciais não apresentavam boa resolutividade.

Em 2012, o CFP lançou a Resolução N° 011 estabelecendo algumas práticas psicológicas através do uso das TICS, incluindo o uso em estudos de pesquisas, considerado um incentivo ao estudo das mesmas (PIETA et al., 2015). Decorrendo, a partir de então, uma série de discussões e debates entre a categoria quanto à utilização, aos limites, à regulamentação, ao desenvolvimento de recursos e às condutas éticas na utilização das TICS (VIANA, 2020).

Apenas recentemente o CFP autorizou a prática psicoterápica online, antes proibida, através de sua Resolução N° 11/2018, indicando as premissas e as restrições para sua utilização. Limites quanto ao vínculo terapêutico estabelecido, ausência de comunicação não-verbal, sigilo das informações, falhas na conexão são algumas ressalvas que fundamentavam a proibição (PIETA, 2014). Além disso, poucas instituições acadêmicas abordam o uso das TICs, mesmo hoje, em suas grades curriculares, apesar da mudança no cenário mundial e nacional provocado pela pandemia da Covid-19.

É notória a mudança na área da assistência à saúde originada pelos impactos da pandemia da Covid-19. Esta se tornou, diante dos períodos de isolamento social e quarentena estabelecidos, um impulso para o crescimento e o desenvolvimento das TICS e do atendimento online em diversa áreas, sobretudo nas práticas em psicologia. Muitos profissionais tiveram que interromper suas atividades

presenciais migrando, pelas necessidades decorrentes da pandemia, para atendimentos remotos, mesmo diante da pouca qualificação e/ou experiência para a realização destes. Assim, tem-se uma inovação do ponto de vista prático em psicoterapia no país, mas que, por outro lado, mostrava-se uma alternativa já aplicável e bastante estudada em muitos países (MARASCA et al., 2020).

Em março de 2020, foi publicada a Resolução Nº 4/2020 orientando os profissionais da psicologia e estabelecendo a permissão dos serviços de psicologia prestados através das TICS, durante o período da pandemia da Covid-19 (CFP/2020). Estabelecendo o dever e o cumprimento dos fundamentos do Código de Ética Profissional nos serviços psicológicos por meio de TICs, bem como o exercício das funções mediante cadastro prévio na plataforma e-Psi no conselho regional respectivo. O profissional deve manter este cadastro atualizado e pode realizar seus serviços até a decisão de deferimento ou não do pedido de cadastro. Em caso de indeferimento, deve o profissional cessar suas atividades nessa modalidade, cabendo-lhe recurso suspensivo. Caso não entre com recurso, o profissional fica impedido do exercício de seus serviços, podendo incorrer em falta ética, e somente pode retomar a atividade na modalidade remota em caso de aprovação em novo cadastro (CFP, 2020). Novas condições, limites e expansões para o exercício profissional neste tipo de modalidade ficam condicionados à emissão de um novo parecer do CFP quanto ao tema. A migração do atendimento presencial para o atendimento online implica em consequências, desafios e manejos que precisam ser estudados e refletidos para um melhor cuidado em saúde mental.

Segundo Luxton, Pruitt e Osenbach (2014 apud MARASCA et al., 2020) o conhecimento das características da pessoa em atendimento e sua demanda são fundamentais para a indicação do atendimento remoto, logo, fatores como idade, circunstâncias físicas, emocionais e cognitivas associadas a fatores como ambiente sociocultural, conhecimento em tecnologias, acesso e conexão à internet devem ser considerados neste manejo. Possíveis diagnósticos de transtornos mentais, sintomas psicóticos e pacientes que fazem uso de substâncias entorpecentes são citados como não indicados para atendimento na forma remota (APA, 2013).

2.2.2 Prática no atendimento psicológico online

O uso da internet e a sua abertura à interação em tempo real entre diversos indivíduos, a disponibilização da informação e da conectividade entre o mundo designa um período impactante e histórico para a humanidade, no qual se torna difícil a determinação dos limites entre aquilo que é necessário e o que significa dependência. Fundamental torna-se o aprofundamento dos conhecimentos e dos estudos sobre o fenômeno das tecnologias, suas contribuições e suas consequências nos modos de produção de vida (YOUNG; ABREU, 2011).

Segundo Nicolaci-da Costa (2005), uma nova subjetividade está sendo forjada a partir da internet, provocando alterações nas expectativas e mudanças substanciais em praticamente todas as experiências cotidianas de seus usuários. Conceitos são absorvidos, com alterações nas concepções de espaço, tempo, realidade, linguagem e escrita entre outros. A internet é um conjunto de tecnologias desenvolvidas pela sociedade que estabelece uma nova era com valores de imediatismo, globalização, agilidade, eliminação de fronteiras, extraterritorialidade, etc. A autora sugere que todas as mudanças ocorridas nas configurações sociais alteram conseqüentemente a construção psíquica dos sujeitos, e assim, devem interessar à psicologia. A autora assinala o potencial da internet como ferramenta de uso nos serviços prestados por psicólogos, convidando-os à exploração de seus recursos. Segue indicando que a internet não oferece apenas problemas - dependência para alguns – mas destaca as diversas oportunidades de uso, ganhos quanto à informação, educação, conexão entre pessoas, interação e estímulos aos indivíduos que possuem características tais como timidez e inibição entre outros.

A psicoterapia online compreende uma variedade de procedimentos possibilitados através do acesso à internet. Segundo Pieta et al. (2015), eles abrangem a migração da psicoterapia presencial pela psicoterapia online, através de consultas por e-mail, áudio, videoconferências e/ou até mesmo realizadas com o uso de programas informatizados, disponibilizados com a presença ou não do terapeuta. Estes programas podem trazer informações ofertadas de diferentes modos como vídeos, mensagens, textos, imagens, feedbacks, áudios, realidade virtual entre outros, relevando um estreitamento entre os laços da psicologia com a internet. No cenário internacional, a autora ressalta os avanços obtidos em pesquisas realizadas quanto aos atendimentos online, demonstrando o baixo custo, o anonimato, a disponibilidade

e a conveniência, além da redução dos estigmas, como fatores atrativos na prática. Outros fatores descritos pela autora, são: o grande volume de estudos favoráveis à implementação da terapia online na área da terapia cognitivo-comportamental; a constante busca, neste tipo de intervenção remota, do desenvolvimento de intervenções com baixo custo para democratização do acesso a um maior número de pessoas; a ampliação de uma prática já disponível contribuindo na regulamentação dos serviços, bem como, na prática entre psicoterapeutas.

Segundo Pietá (2014), deve-se ter atenção em relação às múltiplas práticas, ações, usos de plataformas, meios e tarefas desempenhadas através do uso das tecnologias de informação, muitas vezes, nomeadas com mesmo termo. Durante a pesquisa, vislumbrou-se termos como terapia online, telepsicologia, atendimento remoto, entre outros, bastante comuns para a descrição das atividades em psicologia realizadas através de computadores e/ou internet, embora em algumas situações se esteja falando de diferentes usos. Neste trabalho para distinção entre os serviços prestados através de tecnologias da informação e comunicação - nomeação usada pelo Conselho de Psicologia em suas resoluções - e outros serviços remotos possíveis, resolveu-se usar a nomeação de atendimento psicológico online para o atendimento online na área da psicologia.

Alguns profissionais de psicologia acreditam que a efetividade da terapia e a relação terapêutica são prejudicadas no atendimento psicológico online. Entretanto, segundo Pietá(2014) a terapia neste formato produz efeitos semelhantes quando comparada às terapias tradicionais presenciais. A autora fazendo uso do inventário de Aliança (IAT), do questionário Outcome Questionnaire (OQ45) e a abordagem psicanalítica em sua pesquisa, assinalou alta correlação na relação entre pacientes e terapeutas por meio da realização de 12 videoconferências e significativa diminuição nos sintomas dos clientes.

Embora seja inegável a importância das tecnologias da informação e da internet na vida dos indivíduos e da sociedade como um todo, no Brasil, alguns estudos vinham sendo realizados, mas ainda incipientes quanto ao tema. Por isso, torna-se fundamental que a psicologia, no país, em meio aos avanços consistentes e rápidos da tecnologia, aproprie-se destes recursos e de seus benefícios em sua prática, sobretudo diante das adversidades e dos conflitos psicossocioeconômicos gerados pelo contexto pandêmico da Covid-19. Segundo Celuppi et al. (2020) a pandemia representa um marco revolucionário no uso de tecnologias para o setor de

saúde, provocando mudanças no modelo tradicional de atendimento. Temos assim, dois grandes desafios não apenas para o campo da psicologia, mas em toda área da saúde; avançar no conhecimento sobre a doença e concretizar uma nova maneira de prestar assistência aos pacientes. As instituições precisaram rever seus modelos de assistência, renunciando ao modelo tradicional de cuidado presencial e promovendo a ampliação em novos formatos resolutivos para a realização dos acompanhamentos clínicos de pacientes.

No campo da psicologia, diante da pandemia e da necessária assistência à saúde mental e ao apoio psicossocial, o atendimento psicológico online representa uma alternativa rápida de continuidade dos serviços sem a presença física dos pacientes durante a terapia, e ainda respeitando as medidas de segurança exigidas pelas autoridades para controle e redução dos riscos de transmissão do vírus (FIOCRUZ, 2020). Por outro lado, nessa modalidade de prestação de serviços, o profissional se deparará com novas interrogações, demandas não existentes no atendimento presencial, que inevitavelmente deverão ser dirimidas para a garantia dos objetivos terapêuticos (DRUM; LITTLETON, 2014).

Embora não se possa duvidar dos resultados promissores nos estudos já realizados quanto à efetividade e a eficácia da terapia em formato online, reconhece-se que persiste uma carência de estudos para consolidação e apropriação das técnicas e estratégias em sua implementação (SCHMIDT et al., 2020). A utilização dessas tecnologias e a adaptação para o formato online, não podem ser realizadas à deriva, no caso da psicologia requer uma série de cuidados e manejos que viabilizem a prestação dos serviços profissionais com o menor grau possível de riscos à saúde mental, bem-estar de seu público e manutenção da relação terapêutica estabelecida.

2.2.3 Aspectos técnicos e éticos no atendimento psicológico online

As recentes regulamentações dos serviços psicológicos em formato online, bem como, as rápidas adaptações suscitadas pela pandemia sugerem uma expansão nas possibilidades de serviços de psicologia ofertados por seus profissionais. Conforme já citado, com o advento da pandemia e o isolamento social obrigatório, houve uma rápida transição dos atendimentos presenciais para o formato online nos serviços de psicologia. Contudo o uso das TICs e o ambiente virtual suscitam entendimentos, questões técnicas e éticas para o desenvolvimento de uma

assistência confiável, segura e integral para os cuidados com a subjetividade humana (MARASCA et al., 2020). Passamos, a seguir, a elencar algumas dessas acomodações e ajustes para o atendimento psicológico remoto ou online.

O atendimento via TICS deve observar as recomendações do CFP relacionadas ao código de ética da profissão e as medidas adotadas pelas autoridades sanitárias. As ações dos profissionais da área estão regulamentadas pela resolução do CFP N° 11/2018, com algumas ressalvas, atualmente, e ações flexibilizadas para atuação em formato remoto. Tendo como passo inicial o cadastro do profissional na plataforma e-Psi sem que este precise, necessariamente, aguardar a autorização para início da atividade pela Resolução N° 4/2020 (CFP/2020). A American Psychological Association (APA) ressalta, além disso, nessa modalidade, a aquisição de competências para o exercício da profissão com uso de tecnologias; o consentimento informado aos clientes e a orientação sobre os riscos decorrentes; a garantia de confidencialidade e segurança dos dados em casos de acesso e divulgação não autorizados (APA, 2013).

O profissional deve considerar, no exercício de suas atividades, o contexto atual fora da normalidade em que muitas reações e sintomas apresentados possam originar-se das adversidades desse novo cenário, atuando como apoio e suporte para pacientes, familiares, amigos, comunidade. Além disso, é importante que esteja sempre atento quanto à prestação de informações corretas, advindas de fontes seguras e embasadas em evidências científicas, de forma clara e objetiva aos pacientes. É imprescindível, ainda, que o profissional exerça o autocuidado, zelando pela própria saúde, além de garantir a manutenção de uma rotina saudável e de atividades prazerosas (FIOCRUZ, 2020). Antes do atendimento psicológico online, deve o profissional avaliar as condições do cliente, bem como, realizar as devidas adaptações do formato presencial para o online, proporcionando conforto para o paciente.

Aspectos técnicos e éticos encontram-se inter-relacionados para a garantia da confidencialidade e da privacidade do atendimento. A infraestrutura necessária para o fornecimento dos serviços com uso de TICS, a criptografia nas comunicações, o espaço – setting terapêutico, equipamentos funcionais e seguros, softwares modernos utilizados com estruturas fundamentais para o fornecimento do serviço devem ser considerados. Equipamentos de reserva, por exemplo, devem ser disponibilizados para substituição dos originais em caso de falhas (SHCMIDT, 2020).

São citados ainda como movimentos importantes para um bom atendimento; assegurar as condições técnicas dos aparelhos, desligar as notificações e alertas de aplicativos, manter o fornecimento alternativo de internet em caso de falhas, usar e solicitar ao paciente o uso de fones de ouvido nas videoconferências (FIOCRUZ, 2020).

Os cuidados para garantia do sigilo dos atendimentos devem ser mantidos como exigência do código de ética do psicólogo. Para Schmidt et al. (2020), deve ser informado ao paciente sobre a sua responsabilidade – exigência profissional – quanto à privacidade dos dados e a corresponsabilidade na privacidade das sessões, discutindo com este sobre os procedimentos necessários, por exemplo, a não gravação das sessões, impressão de tela, áudios entre outros. Para a segurança dos dados, deve-se manter o antivírus nos equipamentos sempre atualizados e fazer constantes mudanças no uso de senhas, orientando também os pacientes quanto a mesma situação. Cabe ao profissional a escolha do melhor aplicativo conforme seus critérios de qualidade de som, imagem e acesso para sua finalidade (VIDAL, 2020). Quanto às abordagens e as técnicas terapêuticas, no atendimento psicológico online, faz-se necessária a adaptação dos recursos e procedimentos terapêuticos, assim, é importante que o profissional de psicologia busque conhecimentos e técnicas científicas possíveis na atuação online, realize experimentos embasados, atualização e formação constante (FIOCRUZ, 2020).

Quanto ao ambiente das sessões, deve-se assegurar um espaço privativo, silencioso, evitando-se perturbações e interrupções durante o atendimento (MARASCA et al., 2020). O ambiente do cliente deve ter boa ventilação e iluminação, se possível com luz natural, possibilitando melhor conforto. O profissional deve providenciar um ambiente sem muitas informações, imagens, dados pessoais e utilização regular do mesmo ambiente para estabilidade da relação. Manter o contato visual na comunicação também proporciona o vínculo e a estabilidade na relação terapêutica e assegurar-se de que ambos, profissional e cliente, façam o uso de fones de ouvido durante os atendimentos (FIOCRUZ, 2020).

Em situações de risco e/ou violências de grupos vulneráveis, o profissional deve providenciar apoio e serviços de proteção psicossocial. Segundo Schmidt et al. (2020), é importante, ainda, que o profissional mantenha atenção especial ao plano de gerenciamento de crises para seu pronto atendimento, se necessário, tendo em vista o reduzido controle do *setting* neste tipo de atendimento, devendo os

encaminhamentos serem consentidos e discutidos durante a formalização do contrato terapêutico.

É fundamental que o psicólogo em seu atendimento, observe os recursos internos e de espaço disponíveis ao paciente; se este encontra-se isolado, em quarentena, em casa e orientando-o quanto ao autocuidado. Avalie rotineiramente os riscos para a saúde mental e psicológica, realizando a obtenção de informações dos serviços disponíveis no local de moradia daquele para possíveis encaminhamentos e, se exigido, acionar redes de apoio (FIOCRUZ, 2020). Além disso, durante o processo psicoterapêutico aferir a participação e o comprometimento dos pacientes nos atendimentos.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho se trata de uma pesquisa classificada, segundo a área das ciências humanas, com a finalidade básica estratégica, buscando-se, “a aquisição de conhecimentos direcionados a amplas áreas com vistas à solução de reconhecidos problemas práticos” (GIL, 2008, p. 27). Assim, pode-se obter um aprofundamento dos conhecimentos sobre o tema em questão, agregando-se ainda espaço para futuras pesquisas sobre o tema.

Quanto aos objetivos, providenciar-se-á uma classificação descritiva e exploratória. Segundo Gil (2008, p. 27) “a pesquisa exploratória tem como propósito proporcionar maior familiaridade com o tema com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”, enquanto que a pesquisa descritiva objetiva o “[...] delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas ou o isolamento de variáveis principais ou chave” (MARCONI, LAKATOS, 2008 p. 189).

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica. Segundo Marconi e Lakatos (2003), esta é conceituada por um apanhado dos principais trabalhos já efetuados com elevado grau de relevância e fornecimento de dados atuais relacionados aos temas. Quanto à abordagem do problema, trata-se de uma pesquisa qualitativa. Assim, considera-se a existência de relações dinâmicas entre o mundo real e o sujeito, como um recurso indissociável entre estes, não determináveis em números. Segundo Prodanov e Freitas (2013), a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são estruturas fundamentais neste tipo de pesquisa.

Quanto ao método selecionado para realização da pesquisa, optou-se por uma revisão integrativa. Segundo Souza, Silva e Carvalho (2010), a revisão integrativa é a mais ampla abordagem metodológica referente às revisões, possibilitando a adição de estudos experimentais e não experimentais na compreensão integral do tema proposto. Assim, determina o conhecimento atual sobre a temática específica, com fim de identificar, analisar e sintetizar resultados de estudos múltiplos sobre o assunto e contribuindo para a divulgação e a qualidade dos estudos do tema.

A revisão integrativa acontece em seis fases, sendo elas: 1. Elaboração da pergunta norteadora; 2. Busca ou amostragem na literatura; 3. Coleta de dados; 4. Análise crítica dos assuntos incluídos; 5. Discussão dos resultados e 6. Apresentação da revisão integrativa (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Para o levantamento dos artigos na literatura, realizou-se uma busca nas seguintes bases indexadoras: Scientific Eletronic Library Online (SciELO) e Lilacs (Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde). Utilizou-se, para a busca dos artigos, os seguintes descritores na Língua Portuguesa: “atendimento online”, “psicologia” e “pandemia”.

Os critérios de inclusão definidos para seleção da literatura foram: artigos com texto completo, nos últimos três anos, idioma em português, tendo como país assunto e afiliação, Brasil. Quanto aos critérios de exclusão, não foram considerados textos em línguas estrangeiras, artigos incompletos ou que não estivessem relacionados aos temas: “atendimento online”, “psicologia” e “pandemia”. Acrescento que foi realizado cruzamento entre os termos “psicologia” e “pandemia” na busca destes artigos.

Baseado na coleta realizada, o panorama de buscas pode ser observado na Tabela 1, abaixo:

Tabela 1 – Panorama da coleta de dados para triagem dos artigos

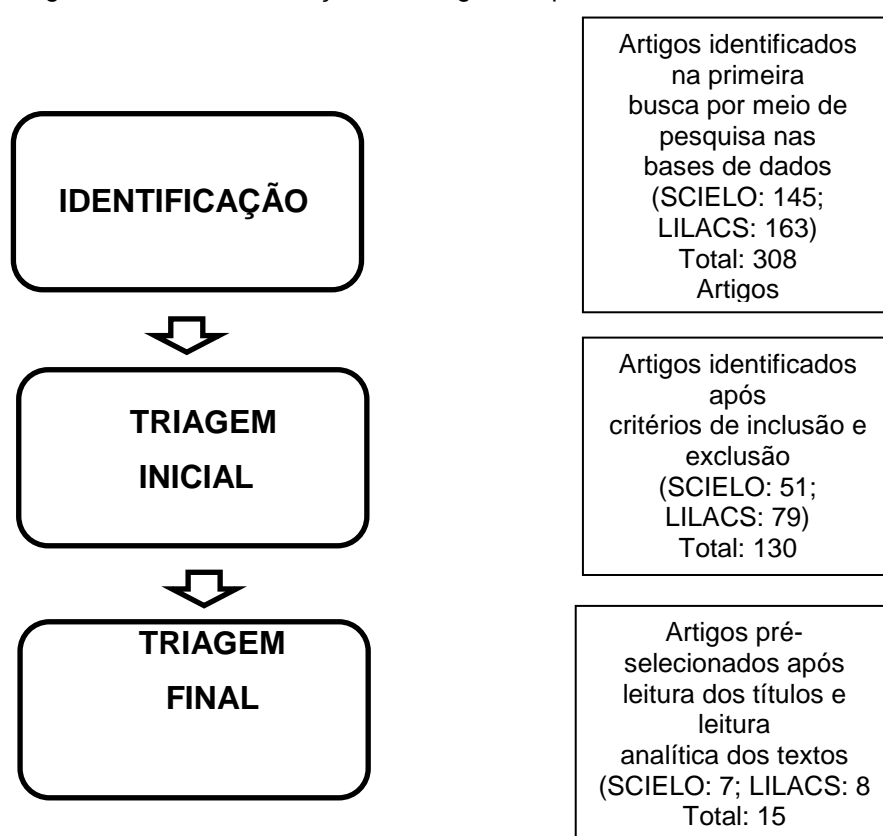
Bases indexadoras	Palavras indexadoras	Primeiros resultados	Após critérios de inclusão e exclusão	Artigos Pré-selecionados
SCIELO	Atendimento Online	72	15	3
SCIELO	Psicologia e Pandemia	73	36	4
LILACS	Atendimento Online	5	5	5
LILACS	Psicologia e Pandemia	158	74	3

Fonte: Elaborado pela autora.

O levantamento bibliográfico ocorreu em maio de 2021, em artigos científicos, conforme descrição a seguir. Após a coleta de dados o número de artigos pré-selecionados foi de 15 materiais. A análise ocorreu da seguinte maneira: após a pesquisa utilizando os descritores (“Atendimento Online”, “Psicologia” e “Pandemia”), restaram 7 artigos na SciELO e 8 artigos na plataforma LILACS. Para ocupar a

categoria “Artigos pré-selecionados”, realizou-se a leitura dos títulos dos artigos para verificar quais deles abordavam o atendimento psicológico online durante a pandemia. Depois, realizou-se uma leitura mais analítica desses artigos, observando-se a ocorrência do tema pesquisado e se este era realmente abordado na construção textual. Restaram, por fim 15 artigos selecionados como amostra de pesquisa, tendo sido excluídos os artigos repetidos encontrados na plataforma LILACS, já pré-selecionados anteriormente na plataforma Scielo - no caso específico, 4 artigos já encontrados. Na Figura 1, demonstrou-se uma síntese de como foi realizada a seleção destes artigos.

Figura 1: Síntese da seleção dos artigos adaptada de acordo com o PRISMA Flow Diagram



Fonte: Elaborado a partir de Moreira, Souza e Yamaguchi (2018).

Na realização da pesquisa, consideramos como denominação, para a busca em plataformas, o termo “atendimento online” para os serviços psicológicos prestados por meio da utilização de TICS e atendimento psicológico online no corpo de construção deste texto. Ressalta-se, porém, que nas diversas produções científicas, documentos e resoluções, estes serviços psicológicos recebem variadas

nomenclaturas como teleatendimento, telepsicologia, atendimento remoto, atendimento virtual, atendimento online, atendimento psicoterápico online, atendimento psicológico online, entre outros. A falta de unicidade de um termo único para a descrição do mesmo fenômeno nos leva a considerar uma limitação e uma dificuldade na realização da pesquisa com artigos. O termo atendimento online foi escolhido na pesquisa por observar-se que, na prática, os textos, as lives e os congressos assistidos apresentam esta nomenclatura como a mais utilizada pelos profissionais da área, enquanto que para a construção teórica do texto, preferiu-se a utilização do termo atendimento psicológico online, para ressaltar que estamos nos referindo ao atendimento no campo da ciência psicológica.

Na Tabela 2, abaixo, sistematizou-se a apresentação dos artigos selecionados para uma melhor visualização, objetivando-se apontamentos futuros.

Tabela 2 – Artigos utilizados na revisão integrativa

	Plataforma	Título do artigo	Autor/Ano	Objetivo	Método
1	SCIELO	O acolhimento psicológico e afeto em tempos de pandemia: praticas políticas de afirmação da vida.	Vidal GP e Castro (2020)	Refletir sobre as possibilidades de atuação em psicoterapia da relação, psicodrama bipessoal e psicodrama interno, por meio de atendimentos <i>on-line</i> .	Relato de experiência para ilustrar as possibilidades em relação a etapas, instrumentos e técnicas.
2	SCIELO	Avaliação psicológica online: considerações a partir da pandemia do novo coronavírus (Covid-19) para a prática e o ensino no	Aline Riboli MARASCA Denise Balem YATES Andreia Mello de Almeida SCHNEIDER Luan Paris FEIJÓ	Discutir a viabilidade de processos de Avaliação Psicológica online e apontar direções para seu aperfeiçoamento.	Revisão Integrativa da literatura.

		contexto à distância	Denise Ruschel BANDEIRA (2020)		
3	SCIELO	Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19)	Sônia Regina Fiorim ENUMO, Maria Beatriz Martins LINHARES, (2020).	Apresentar as implicações da pandemia na saúde mental, identificar grupos prioritários e orientações sobre intervenções psicológicas, considerando particularidades da população geral e dos profissionais da saúde.	Revisão da literatura técnico-científica
4	SCIELO	Terminalidade, morte e luto na pandemia de Covid-19: demandas psicológicas emergentes e implicações práticas.	Maria Aparecida CREPALDI, Beatriz SCHMIDT, Débora da Silva NOAL, Simone Dill Azeredo BOLZE Leticia Macedo GABARRA (2020)	Sistematizar conhecimentos sobre os processos de terminalidade, morte e luto no contexto da pandemia de COVID-19.	Revisão narrativa da literatura, foram sumarizadas experiências relatadas em diferentes países durante a pandemia.
5	SCIELO	Desafios colocados para a clínica psicanalítica (e seu futuro) no contexto da pandemia de COVID-19. Reflexões a partir de uma experiência clínica.	Francisco Capoulade, Mário Eduardo Costa Pereira, (2020)	Apresentar a implementação de um serviço de atendimento psicanalítico com suporte virtual no contexto nascente da pandemia de COVID-19 e as questões que dessa	Revisão Integrativa da literatura.

				experiência surgiram.	
6	SCIELO	Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19)	Beatriz SCHMIDT, Maria Aparecida CREPALDI, Simone Dill Azeredo BOLZE, Lucas NEIVA-SILVA Lauro Miranda DEMENEC H	Sistematizar conhecimentos sobre implicações na saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus.	Revisão da literatura técnico-científica produzida em diferentes países, na perspectiva de sumarizar desenvolvimentos recentes ligados à COVID-19
7	SCIELO	Terapia On-line com Casais e Famílias: Prática e Formação na Pandemia de Covid-19	Beatriz Schmidt, Isabela Machado da Silva, Maria Adelia Minghelli Pieta, Maria Aparecida Crepaldi (2020)	Sistematizar conhecimentos sobre terapia on-line com casais e famílias, trazendo considerações para a prática e a formação profissional diante da pandemia.	Revisão narrativa da literatura.
8	LILACS	Atuação do psicólogo na saúde mental da população diante da pandemia	Danzmann, Pâmela Schultz; Silva, Ana Cláudia Pinto da; Guazina, Félix Miguel Nascimento (2020)	Identificar na literatura mundial a atuação do psicólogo na saúde mental da população diante da pandemia ocasionada pelo Coronavírus	Revisão integrativa da literatura, realizada conforme os descritores Pandemias, Saúde Mental e Medicina do comportamento, nas plataformas Google Scholar, Pepsico e Portal Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

9	LILACS	IMAGODRAMA: uso de bonecos e objetos-auxiliares em psicodrama individual e <i>on-line</i> .	Leonidia Alfredo Guimarães (2020)	Adequar os instrumentos fundamentais do psicodrama ao atendimento <i>on-line</i>	Três sessões <i>on-line</i> - entrevista psicodramática que consiste em contar a história de vida com o corpo, sem palavras e por meio de expressão corporal.
10	LILACS	Impressões de psicólogos clínicos acerca da orientação psicológica online.	Lara Trabach Magalhães, Aline Costa Bazonia, Fábio Nogueira Pereira (2020)	Contribuir para a produção de conhecimento sobre práticas terapêuticas online, proporcionando espaço para debater acerca do tema e reflexões sobre teorias, técnicas e métodos utilizados no processo.	Realização de entrevistas semiestruturadas com 8 psicólogos sobre suas impressões no atendimento online.
11	LILACS	Orientações da Psicologia Brasileira em relação à prevenção da covid-19.	Adelma do Socorro Gonçalves Pimentel, Heloá Pontes Maués, Natasha Cabral Ferraz de Lima, Germino Ferraz de Andrade Junior (2020)	Demonstrar as medidas realizadas pelo Sistema Conselhos de Psicologia, para orientação da categoria nos procedimentos de atendimento a população, diante da pandemia	A pesquisa baseou-se em uma perspectiva qualitativa, com método descritivo explicativo e compreensivo.
12	LILACS	O Psicodrama clínico <i>on-line</i> : uma conexão possível.	Gabriela Pereira Vidal, Amanda Castro (2020)	Refletir sobre as possibilidades de atuação em psicoterapia da relação,	Relato de experiência com trechos de sessões <i>on-line</i> que ilustrem a relação entre

				psicodrama bipessoal e psicodrama interno, por meio de atendimentos <i>on-line</i> .	diretor e protagonista no atendimento Virtual.
13	LILACS	Recursos da terapia narrativa de sessão única em tempos de pandemia e isolamento social.	Laura Vilela e Souza, Camila Martins Lion, Leticia Trombini Vidotto, Murilo dos Santos Moschet (2020)	Descrever o uso da terapia narrativa de sessão única como forma de atenção psicológica voluntária na situação da pandemia da COVID-19 e do isolamento social da população como medida de controle de sua disseminação.	Apresentação de texto a partir de conferência online realizada em redes sociais do laboratório de pesquisa o DIALOG (Laboratório de Pesquisas em Práticas Dialógicas e Colaborativas) da Universidade de São Paulo e DeVERSO (Grupo de Pesquisa em Sexualidade, Saúde e Política) da Universidade Estadual de Maringá, em 01 de maio de 2020.
14	LILACS	Telesaúde e Covid-19 : experiências da enfermagem e psicologia em Foz do Iguaçu.	Mirian Caroline Pereira, Jessica Stranburger da Silva, Tailyse Venialgo Silva, Marcos Augusto Moraes Arcoverde e Alessandra Rosa Carrijo (2020)	Relatar as atividades desenvolvidas em uma Central de Telessaúde com intervenções de Enfermagem e Psicologia no enfrentamento à Covid-19.	Estudo descritivo do tipo Relato de Experiência

15	LILACS	Você vai voltar ao consultório? Psicanálise e atendimento on-line.	Alinne Nogueira Silva Coppus (2019-2020)	Abordagem quanto as possíveis consequências extraídas da realização dos atendimentos psicanalíticos na modalidade on-line como consequência da pandemia da Covid-19.	Pesquisa, formulário online, com um grupo de analistas quanto as suas impressões neste tempo de atendimento on-line.

Fonte: Elaborado pela autora.

Por tratar-se de uma pesquisa qualitativa estruturada na descrição dos aspectos do atendimento psicológico online, a interpretação dos dados será feita a partir de análise do conteúdo dos artigos selecionados para tal finalidade. Segundo Bardin (1979, p. 42) a análise de conteúdo trata-se de:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção / recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

A técnica de análise de conteúdo pressupõe algumas etapas, conceituadas por Bardin (2006) como: pré-análise; a exploração do material; o tratamento ou a inferência dos resultados e a interpretação. Na pré-análise são elaboradas as operações de organização do material para a análise propriamente dita. Refere-se a uma operação de escolha dos documentos e daquilo que será objeto de análise; construção das hipóteses e dos objetivos da análise; elaboração dos índices e referências que embasarão a interpretação. A próxima fase da exploração do material consiste no processo de seleção deste conteúdo em categorias, os dados são transformados de modo sistemático e reunidos em unidades, a codificação, a classificação e a categorização são básicas neste momento, permitindo desta maneira uma descrição exata das características pertinentes ao conteúdo expresso. Na última fase, apresenta-se o tratamento dos resultados inferência e interpretação. Nesta

etapa, procura-se colocar em destaque as informações fornecidas pela análise, atingindo-se as interpretações inferências, com preponderância, assim, de atitudes intuitivas, análise reflexiva e crítica, (MOZZATO, GRZYBOVSKI, 2011). Neste trabalho, optou-se na verificação do conteúdo pela técnica da análise temática que objetiva a busca dos temas em questão, ou seja, consiste em encontrar os núcleos de sentidos formados na comunicação cuja frequência respresenta algo significativo para o objetivo da pesquisa (BARDIN, 1977). A analise temática é subdividida em três etapas: pré-análise – consiste na seleção dos documentos; exploração do material – ocorre a transformação dos dados brutos para se alcançar o núcleo de compreensão da escrita e análise dos resultados obtidos; e por fim, o tratamento dos resultados obtidos e interpretação - com base no referencial teórico (MINAYO, 2000).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Como resultado da leitura dos 15 artigos selecionados, percebe-se que os serviços psicológicos virtuais já faziam parte da área da psicologia há algum tempo tanto no Brasil quanto no exterior. No Brasil ocorrem há pelo menos duas décadas, porém não tão frequentes quanto em alguns países do exterior (CAPOULADE; PEREIRA, 2020; MARASCA et al., 2020). Entre os meios virtuais utilizados pela psicologia podemos citar o uso de telefones, dispositivos móveis, e-mails, blogs, serviços oferecidos pela internet, sites, videoconferências, chats, mensagens de texto na prestação destes serviços (CAPOULADE; PEREIRA, 2020; PEREIRA, et al., 2020).

A pandemia da Covid-19 causou mudanças nas práticas psicoterápicas, pelas medidas de isolamento impostas. Assim houve restrições às intervenções psicológicas presenciais, reduzindo-as ao menor número possível e a consequente sugestão de encontros remotos, com a utilização de TIC's, para atendimento das demandas de pacientes, provocando aumento e quase total substituição dos encontros presenciais para o formato online, numa rápida transição do modelo presencial para o online (VIDAL; CASTRO, 2020; ENUMO; LINHARES, 2020; CREPALDI et al., 2020; SCHIMDT et al., 2020; DANZMAN; SILVA; GUAZINA, 2020; PEREIRA, et al., 2020).

O que antes era visto com certa desconfiança por muitos psicólogos, passou a ser a opção diante do encontro possível necessário, e ainda do atravessamento com o real neste novo quadro (COPPUS, 2019-2020). Pereira et al. (2020) trazem o uso de aplicativo de serviço em saúde mental "Covid-19 – Paraná", que no primeiro atendimento direciona pacientes para um atendimento psicológico, baseado nas respostas dadas através de palavras chaves, além da própria solicitação dos usuários. Schmidt et al. (2020, p.8) reiteram que na modalidade remota estes encontros são realizados "como ajuda prática em situações de crise, buscando aliviar preocupações, oferecer conforto, ativar redes sociais e suprir necessidades básicas". Já Danzmann, Silva e Guazina (2020), apontam a questão hospitalar e os atendimentos online, afirmando que estes atendimentos psicológicos realizados no ambiente hospitalar sejam realizados de forma virtual e não no leito, afirmando que:

[...] caso haja a necessidade de uma consulta e não de um acompanhamento terapêutico, o psicólogo deve usar máscara e manter uma distância de dois metros do paciente e criação de protocolos de intervenção psicológica não

presenciais, para melhora na saúde mental, auxiliem no humor, diminuam o estresse e que tenham um conteúdo de acolhimento mediante ao enfrentamento da situação (DANZMANN; SILVA; GUAZINA, 2020, p.10).

Autores como Capoulade e Pereira (2020) reforçam a importância de acolher os que buscam atendimento, ressaltando a escuta singular do sujeito e a pacificação dos excessos de angústia do momento, bem como a identificação e indicação ao tratamento especializado nos casos mais graves. Os autores destacam ser necessário recriar a forma de atendimento e de estar presente em tempos de pandemia, seja apenas através do visual ou por escrita, em aplicativos, e-mail ou chat de mensagens, por exemplo; repensando uma forma de escuta e de acolhimento mesmo não presencial neste momento de grande insegurança, instabilidade e sofrimento psíquico para os sujeitos.

Autores como Capoulade e Pereira (2020) e Schmidt et al. (2020) trazem a questão dos aspectos éticos, relação terapêutica e do *setting* como aspectos fundamentais neste processo de transição da psicoterapia presencial para o formato online. Entre os psicanalistas, por exemplo, observa-se um cuidado em discutir este novo *setting* analítico e suas reverberações na experiência analítica (CAPOULADE e PEREIRA, 2020). Pimentel et al. (2020) trazem a atuação fundamental do psicólogo no período da pandemia e a atuação do CFP desde o surgimento da Covid-19. Os autores apontam as inúmeras recomendações e resoluções do CFP sobre o tema: realização de debates ao vivo em variados temas emergentes durante a pandemia como atendimento a crianças, sistema prisional, violência contra as mulheres, entre outros; orientação a gestores quanto à disponibilidade dos serviços com o uso de TICs para manutenção dos serviços psicológicos; prorrogação dos vencimentos das anuidades; permissão do atendimento online na vigência da pandemia com cadastro no sistema e-Psi diante da concordância quanto aos aspectos éticos da profissão; cadastro não obrigatório no Ministério da Saúde quanto aos profissionais disponíveis para trabalho voluntário; e reforço das medidas de segurança adotadas pela OMS para controle da transmissão do vírus.

4.1 Desafios no atendimento psicológico online

Como desafios na realização dos atendimentos psicológicos durante a pandemia de COVID-19, autores como Schmidt et al. (2020, p.8) destacam a “restrição

a deslocamentos e a necessidade de realização de serviços psicológicos predominantemente por meios de tecnologia da informação e da comunicação”. O acesso à internet não existente para toda a população, limitando a possibilidade de oferta de apoio e suporte psicológico. Por outro lado, muitas vezes, mesmo com acesso à rede, este pode ser deficitário além da dificuldade de algumas pessoas com o uso de computadores e celulares.

Magalhaes et al. (2020) apontam a necessidade de conhecimento do terapeuta na condução do atendimento psicológico online a fim de não prejudicar o processo de terapia. Os autores ressaltam a importância da formação de psicológicos na modalidade online, pouco existente no país, e sugerem a oferta de cursos e formações por parte de instituições reconhecidas, bem como, a necessidade de parâmetros específicos para o treinamento dos profissionais, inclusive, sobre o uso de ferramentas online (SCHMIDT et al., 2020; DANZMANN; SILVA; GUAZINA, 2020; MAGALHAES; BAZONIA; PEREIRA, 2020).

A literatura aponta alguns outros fatores como limites para o atendimento online, elencados a seguir como questões de privacidade, confidencialidade, além da segurança dos meios utilizados (MARASCA et al., 2020; SCHMIDT et al., 2020). Na comunicação com uso de tecnologias fica marcada a insuficiência de sinais e de comunicação não verbal, falta de contato visual e de manifestação de sentimentos, atraso na comunicação podendo ainda o terapeuta não perceber assim situações emergenciais, imprevistos e de crise do paciente com conhecimento suficiente para agir neste cenário, ansiedade do terapeuta por insegurança quanto ao uso de TIC's, possível mau funcionamento de equipamentos e falta de clareza quanto à rede de apoio do paciente (MAGALHAES; BAZONIA; PEREIRA, 2020).

Segundo Vidal e Castro (2020), é importante a escolha por aplicativos que ofereçam boa qualidade de som, imagem e facilidade no acesso. Os mesmos autores orientam que deve o profissional assegurar-se de que o atendimento psicológico online seja realizado em local apropriado, confortável, iluminado para sua realização e, sobretudo, que possibilite o menor risco de interrupções e escuta por parte de terceiros.

Autores como Vidal e Castro (2020) e Pimentel et al., (2020), trazem as dificuldades vividas por parte dos profissionais quanto a seleção dos indivíduos que devem ser atendidos no formato remoto e a melhor modalidade online a ser aplicada na utilização do atendimento psicológico em virtude das características e demandas

destes clientes. Temos, por outro lado, estudos apresentando que o atendimento online não é indicado para todas as pessoas ou todas as demandas (PEREIRA; CASTRO, 2020; SHCMIDT et al., 2020). Entre as impossibilidades, a não recomendação para atendimento psicológico online pode-se citar: vítimas de violência, pessoas em algumas situações emergenciais graves ou descontrole emocional, com distúrbio psicológico severo preexistente ou aqueles que fazem uso de substâncias. As situações descritas podem apresentar alto risco neste tipo modalidade online, devendo ser encaminhados para outros serviços de apoio e atendimento (MARASCA et al., 2020). O atendimento com crianças e adolescentes só é possibilitado mediante autorização de responsáveis e viabilidade do processo (DANZMANN; SILVA; GUAZINA, 2020). Segundo Coppus (2019-2020), o atendimento psicológico com crianças apresenta maior dificuldade quanto a manutenção da privacidade no formato remoto.

Um importante fato a ser considerado na pesquisa é a existência, até este momento, de poucas produções e artigos científicos disponibilizados nas plataformas e revistas especializadas sobre os atendimentos psicológicos online. Autores como Danzmann, Silva e Guazina (2020), e ainda, Magalhaes, Bazonia e Pereira (2020) constataam o fato em suas escritas conforme descrito acima, evidenciando poucas pesquisas e estudos quando relacionamos as produções existentes com o grande volume de atendimentos online no momento atual.

4.2 Possibilidades no atendimento psicológico online

Pesquisas com jovens e adultos salientam a efetividade e a viabilidade das intervenções por meio digitais em saúde mental (PEREIRA et al., 2020). Os autores fazem considerações importantes baseadas em pesquisas, entre elas podemos citar: pesquisa realizada com o objetivo de verificar a relação terapêutica com base na percepção do psicólogo, demonstrando o estabelecimento do vínculo terapêutico na modalidade online e que a motivação do próprio paciente pode determinar ou não o sucesso do processo. Observaram também que mesmo em ocorrência de uma menor aliança terapêutica em atendimentos online por videoconferência, não se tenha comprovação de grandes impactos nos resultados finais. Magalhães, Bazonia e Pereira (2020) indicam a importância do acordo quanto ao contrato terapêutico e das

atividades realizadas em preponderância sobre a ligação afetiva entre psicoterapeuta e cliente. Schmidt et al. (2020) relatam a viabilidade da terapia online, inclusive no Brasil, de terapias online individuais.

A expansão dos atendimentos psicológicos online ocorreu, sobretudo, pelas medidas de isolamento social impostas para contenção da transmissão do vírus da Covid-19 (SCHMIDT et al., 2020). Há quem mesmo em possibilidade de atendimento presencial, quando consideradas as medidas de segurança e recomendações necessárias, prefira pelo atendimento online, em virtude das vantagens que esse serviço pode trazer. Para Schmidt et al. (2020) entre as vantagens no atendimento psicológico online, um dos fatores primordiais para seu sucesso é a conveniência do atendimento em sua própria casa e a evitação de deslocamentos. A pesquisa revelou também ocorrer uma maior facilidade na verbalização, silêncios mais breves e pausas menores entre palavras em atendimento psicológico online (PEREIRA et al., 2020).

Segundo Capolau de e Pereira (2020, p.11) o incremento da psicanálise com uso de TICs e em formato online propicia “novos e inusitados horizontes de relação da psicanálise com a sociedade e com a cultura”. Dessa maneira, abriu-se caminho para uma prática mais direta, barata e acessível, e, por assim dizer, democrática financeiramente às diversas camadas da população, antes amparadas especialmente pelos serviços disponíveis na área pública e entidades, escolas e universidades. Assim possibilita-se “o atendimento a uma vasta camada da população que por limitações econômicas, geográficas ou políticas jamais teriam acesso a elas nas condições atuais” (CAPOLAUDE; PEREIRA, 2020, p.12).

Marasca et al. (2020, p.3) ressaltam que o uso de TICs no contexto da pandemia e do isolamento social “amplia as possibilidades de atuação profissional e auxilia no desenvolvimento de estratégias para enfrentar os possíveis obstáculos da prática”. A pesquisa revelou a possibilidade de atividades como avaliação psicológica, atendimento psicológico individual, análise, atendimento em grupos e de terapia com casais, psicodrama, supervisão online e estágios em formato online e a viabilidade destas atividades, entre outras, desde que se observem os preceitos éticos do profissional da psicologia e se respeitem as recomendações e os devidos cuidados exigidos pelos conselhos, necessários para a realização das atividades em modalidade online. Guimarães (2020) cita em seu trabalho o uso de objetos, especificamente de bonecos, como recurso terapêutico psicodramático na modalidade

online, ressalvadas as devidas adaptações necessárias, por exemplo bonecos em miniaturas, resultando em significativas transformações na vida dos sujeitos e suas formas de atuar no mundo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto da pandemia, observou-se uma mudança na prática do psicólogo e dos atendimentos realizados a partir do isolamento social exigido, provocando distanciamento entre pacientes e terapeutas. O passo seguinte foi a introdução do atendimento psicológico virtual como alternativa para a permanência dos cuidados e da manutenção da saúde mental daqueles sujeitos que agora nesse cenário inesperado e altamente adoecedor da pandemia, muitas vezes, precisavam ainda mais dos serviços psicológicos. A regulamentação da prática profissional do psicólogo com o uso de TICs colaborou com a ampliação dos atendimentos/acompanhamentos psicólogos em formato remoto. Nesse formato, o profissional deve realizar a habilitação e a formação necessária para a devida prestação dos serviços, sendo fundamental também que as instituições ofereçam as devidas formações com especial atenção aos critérios técnicos e éticos para a realização destes serviços.

Ressaltamos, ainda, os benefícios e as contribuições dos serviços de psicologia no cenário pandêmico. Dessa maneira, destacamos o papel da psicologia no enfrentamento dos impactos negativos em decorrência da pandemia da Covid-19, seus efeitos nas relações sociais e econômicas neste novo normal, bem como a compreensão dos efeitos na subjetividade humana.

Observamos ainda que há pouca produção científica escrita disponível para uma compreensão da dimensão prática das intervenções online, dificultando a construção teórica da pesquisa. Assim observamos a necessidade de mais investigações científicas sobre o tema, a fim contribuir com o embasamento teórico e com a prestação dos serviços, trazendo os conteúdos, as contribuições, os impactos, as intervenções possíveis e como estas estão contribuindo com o bem-estar e a saúde mental da população. Além da já citada variedade de termos para a descrição de um mesmo fenômeno, 'atendimentos online', em construções teóricas e científicas, normas, documentos e resoluções durante a realização da pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. **Guidelines for the Practice of Telepsychology**. *American Psychologist*, 68(9), 791–800, 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PSIQUIATRIA (ABP). **Ofício nº 103/2020/ABP/SEC** [Internet]. 31 mar 2020. Disponível em: <<https://bit.ly/36Wcql6>>. Acesso em: 7 jun. 2021.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70. 2006.

_____. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 1977. 279 p.

BORBA, J. M. P.; SILVA, L. V. C.; OLIVEIRA, T. C. A. A escuta na clínica fenomenológica e os fundamentos da fenomenologia husserliana. *In.*: PIMENTEL, A.; LEMOS, F.; NICOLAU, R. (Orgs.). **A escuta clínica na Amazônia**. Vol.I. Belém: EDUFPA, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. **Boletim epidemiológico especial doença pelo coronavírus Covid-19** [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2020. Disponível em: <http://saude.gov.br/images/pdf/2020/July/08/Boletim-epidemiologico-COVID-21-corrigido-13h35.pdf>»<http://saude.gov.br/images/pdf/2020/July/08/Boletim-epidemiologico-COVID-21-corrigido-13h35.pdf> Acesso em: 08 maio de 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. **Anvisa aprova uso emergencial de vacinas** [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2021.. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/noticias-anvisa/2021/anvisa-aprova-por-unanimidade-uso-emergencial-das-vacinas>. Acesso em: 08 maio de 2021.

CAPOULADE, Francisco; PEREIRA, Mário Eduardo Costa. Desafios colocados para a clínica psicanalítica (e seu futuro) no contexto da pandemia de COVID-19. Reflexões a partir de uma experiência clínica. *Rev. Latinoam. Psicopat. Fund.*, São Paulo, 23(3), 534-548, set. 202. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlpf/a/WbtCvSVsHbMJPWxMjyPbTcG/?lang=pt#>. Acesso em: 22 mar. 2021.

CELUPPI, Ianka Cristina et al. Uma análise sobre o desenvolvimento de tecnologias digitais em saúde para o enfrentamento da COVID-19 no Brasil e no mundo. **Cadernos de Saúde Pública** [online]. v. 37, n. 3, e00243220. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00243220>. Acesso em: 22 mar 2021.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (2018). **Resolução CFP N. 11/2018**.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (2020). **Resolução CFP N. 04/2020**.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA- CEARÁ (CRP-CE) **Portaria CRP-11 N°**

15/2020 de 13 de maio de 2020. Disponível: <http://crp11.org.br/> [Links] Acesso em: 7 abril. 2021.

COPPUS, Alinne Nogueira Silva. Você vai voltar ao consultório? Psicanálise e atendimento on-line. **Revista aSEPHallus de Orientação Lacaniana**. Rio de Janeiro, 15(29), 129-139, nov. 2019 a abr. 2020. ISSN 1809 - 709 X, Disponível em <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1147390>>. Acesso em: 18 maio 2021.

COUTO, Marcia Thereza; BARBIERI, Carolina Luisa Alves; MATOS, Camila Carvalho de Souza Amorim. Considerações sobre o impacto da covid-19 na relação indivíduo-sociedade: da hesitação vacinal ao clamor por uma vacina. **Saúde e Sociedade** [online]. 2021, v. 30, n. 1, e200450. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-12902021200450>. ISSN 1984-0470. Acesso em: 22 mar 2021.

CREPALDI, Maria Aparecida et al. Terminalidade, morte e luto na pandemia de COVID-19: demandas psicológicas emergentes e implicações práticas. **Estudos de Psicologia** (Campinas) [online]. 2020, v. 37, e200090. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200090>>. Epub 01 Jun 2020. ISSN 1982-0275. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200090>. Acesso em: 01 jun. 2021.

DANTAS, Eder Samuel Oliveira. Saúde mental dos profissionais de saúde no Brasil no contexto da pandemia por Covid-19. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação** [online]. 2021, v. 25, suppl 1, e200203. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/Interface.200203>. Epub 08 Jan 2021. ISSN 1807-5762. Acesso em: 07 jun. 2021.

DANZMANN PS, Silva ACP, Guazina FMN. Atuação do psicólogo na saúde mental da população diante da pandemia. *J. nurs. health*. 2020;10(n.esp.):e20104015. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/07/1104058/2-atuacao-do-psicologo-na-saude-mental-da-populacao-diante-da-pandemia.pdf>. Acesso em: 22 de abr. 2021.

DRUM, K. B., & Littleton, H. L. (2014). Therapeutic boundaries in telepsychology: Unique issues and best practice recommendations.. *Prof Psychol Res Pr*. 2014 Oct; 45(5): 309–315. Published online 2014 Mar 17. doi: 10.1037/a0036127. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4234043/>. Acesso em 22 abr. 2021.

FORTIM, Ivelise; COSENTINO, Leonardo Antonio Marui. Serviço de orientação via e-mail: novas considerações. *Psicol. cienc. prof.*, Brasília, v. 27, n. 1, p. 164-175, mar. 2007. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932007000100014&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 10 mar. 2021.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ (FIOCRUZ). Recomendações e orientações em saúde mental e atenção psicossocial na COVID-19 / Organizado por Débora da Silva Noal, Maria Fabiana Damasio Passos e Carlos Machado de Freitas. - Rio de Janeiro: Fiocruz, 2020. 342 p.

GARCIA, L. P.; DUARTE, E. **Intervenções não farmacológicas para o enfrentamento à epidemia da covid-19 no Brasil**. Epidemiologia e Serviços de Saúde, Brasília, DF, v. 29, n. 2, e2020222, 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo 5ª edição, Editora Atlas, 2008.

GUIMARÃES, Leonidia Alfredo. IMAGODRAMA: uso de bonecos e objetos-auxiliares em psicodrama individual e on-line. **Rev. Bras. Psicodrama**, São Paulo, v28, n2, p.106-117, Maio-Ago., 2020 Acesso em: 30 maio 2020.

HOSANGADI, D. et al. Enabling emergency mass vaccination: innovations in manufacturing and administration during a pandemic. *Vaccine*, Kidlington, v. 38, n. 26, p. 4167-4169, 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/sdfe/pdf/download/eid/1-s2.0-S0264410X20305302/first-page-pdf>. Acesso em: 22 abr.2021.

JUSTO-HENRIQUES, Susana. Contributo da psicologia da saúde na promoção de comportamentos salutogénicos em pandemia. **Psic., Saúde & Doenças**, Lisboa , v. 21, n. 2, p. 297-310, agosto 2020 . Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-00862020000200006&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 22 abr. 2021.

MAGALHÃES, Lara Trabach; BAZONI, Aline Costa; PEREIRA, Fábio Nogueira. **Impressões de psicólogos clínicos acerca da orientação psicológica online** / Clinical psychologists impressions on online psychological counseling / Impresiones de psicólogos clínicos acerca del asesoramiento psicológico online *Rev. Bras. Psicoter. (Online)* ; 21(1): 53-69, Jan./Abril 2019. *Psicologia - Periódicos técnico-científicos* | ID: biblio-1052372 Biblioteca responsável: BR556.1 Acesso em: 30 maio 2020.

MARASCA, Aline Riboli et al. Avaliação psicológica online: considerações a partir da pandemia do novo coronavírus (COVID-19) para a prática e o ensino no contexto a distância. *Estudos de Psicologia (Campinas)* [online]. 2020, v. 37, e200085. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200085>. Epub 05 Jun 2020. ISSN 1982-0275. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200085>. Acesso em: 01 jun. 2021.

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

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 7.ed. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: Abrasco, 2000.

MINERVINO, Alfredo José et al. Desafios em saúde mental durante a pandemia: relato de experiência. **Revista Bioética** [online]. 2020, v. 28, n. 4, pp. 647-654. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1983-80422020284428>>. Epub 20 Jan 2021. ISSN 1983-8034. <https://doi.org/10.1590/1983-80422020284428>. Acesso em: 7 jun 2021.

MOREIRA, H. A.; SOUZA, K. N.; YAMAGUCHI, M. U. Síndrome de Burnout em médicos: uma revisão sistemática. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo , v. 43,e3,2018. Disponível em:http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572018000100401&lng=en&nrm=iso. Epub Mar 12, 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000013316>. Acesso em: 18 abr. 2021.

MORENS, D. M., Folkers, G. K., & Fauci, A. S. (2009). What is a pandemic? Disponível The Journal of Infectious Diseases 2009;200:1018–21 This article is in the public domain, and no copyright is claimed. 0022-1899/2009/20007-0002 DOI: 10.1086/644537 Disponível em: <https://academic.oup.com/jid/article/200/7/1018/903237>. Acesso em: 28/04/2020

MOZZATO, Anelise Rebelato; GRZYBOVSKI, Denize. Análise de Conteúdo como Técnica de Análise de Dados Qualitativos no Campo da Administração: Potencial e Desafios. Curitiba, v. 15, n. 4, pp. 731-747, Jul./Ago. 2011 Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rac/v15n4/a10v15n4.pdf> . Acesso em: 18 maio 2021.

NICOLACI-DA-COSTA, Ana Maria. Primeiros contornos de uma nova "configuração psíquica". **Cadernos CEDES** [online]. 2005, v. 25, n. 65. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-32622005000100006>. Epub 11 Maio 2005. ISSN 1678-7110. <https://doi.org/10.1590/S0101-32622005000100006>. Acessado 1 Junho 2021.

NOHAMA, Norton, Silva, Jefferson Soares da e Simão-Silva, Daiane Priscila. Desafios e conflitos bioéticos da covid-19: contexto da saúde global. **Revista Bioética** [online]. 2020, v. 28, n. 4, pp. 585-594. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1983-80422020284421>>. Epub 20 Jan 2021. ISSN 1983-8034. Acesso em: 7 jun 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU (2020). Organização Mundial da Saúde declara novo coronavírus uma pandemia. ONU/NEWS. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2020/03/1706881>. Acesso em: 01 abr. 2021.

PEREIRA, M.; STRANBURGER DA SILVA, J.; VENIALGO SILVA, T.; MORAES ARCOVERDE, M.; CARRIJO, A. Telessaúde e Covid-19: experiências da enfermagem e psicologia em Foz do Iguaçu. *Revista de Saúde Pública do Paraná*, v. 3, n. Supl., 21 dez. 2020.

PIETA, Maria Adélia Minghelli. *Psicoterapia pela internet: a relação terapêutica*. 2014. Porto Alegre/RS, 2014 Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/144025/000942117.pdf?sequence=1>. Acesso em: 22 abr.2021.

PIETA, Maria Adélia Minghelli et al . Desenvolvimento de protocolos para acompanhamento de psicoterapia pela Internet. *Contextos Clínic*, São Leopoldo , v. 8, n. 2, p. 128-140, dez. 2015 . Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-34822015000200003&lng=pt&nrm=iso. <http://dx.doi.org/10.4013/ctc.2015.82.02>

Acesso em: 10 mai. 2021.

PIMENTEL, Adelma do Socorro Gonçalves et al. Orientações da Psicologia brasileira em relação à prevenção da Covid19. **Rev. NUFEN**, Belém, v. 12, n. 2, p. 102-117, ago. 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.26823/RevistadoNUFEN.vol12.nº02artigo68>. Acesso em: 01 jun. 2021.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2ª edição: Universidade FEEVALE, 2013.

RUBIN, H. (2011). Future Global Shocks: Pandemics. OECD. Disponível em: <https://www.oecd.org/gov/risk/46889985.pdf>. Acesso em: 18/05/2021

SATIE, Anna. Brasil bate recorde e registra 4.195 mortes por Covid-19 em 24 horas. CNN Brasil (2021). São Paulo. 06 de abril de 2021 às 17:55. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/2021/04/06/covid-19-no-brasil-6-4-2021>. Acesso em: 07 jun. 2021.

SCHMIDT, Beatriz; CREPALDI Maria Aparecida ; BOLZE, Simone Dill Azeredo; NEIVA-SILVA, Lucas; DEMENECH, Lauro Miranda. Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). **Estud. psicol. I Campinas** | 37 | e200063 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>. Acesso em: 28 abr. 2021.

SCHMIDT, Beatriz et al. Terapia On-line com Casais e Famílias: Prática e Formação na Pandemia de Covid-19. **Psicologia: Ciência e Profissão** [online]. 2020, v. 40, e243001. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-3703003243001>>. Epub 11 Dez 2020. ISSN 1982-3703. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003243001>. Acesso em: 07 jun. 2021.

SEIXAS, Clarissa Terenzi et al. A crise como potência: os cuidados de proximidade e a epidemia pela Covid-19. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação** [online]. 2021, v. 25, suppl 1, e200379. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/interface.200379>. Epub 20 Nov 2020. ISSN 1807-5762. <https://doi.org/10.1590/interface.200379>. Acesso em: 7 jun. 2021.

SIEGMUND, Gerson; LISBOA, Carolina. Orientação Psicológica On-line: Percepção dos Profissionais sobre a Relação com os Clientes. **Psicologia: Ciência e Profissão** [online]. 2015, v. 35, n. 1, pp. 168-181. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-3703001312012>>. ISSN 1982-3703. <https://doi.org/10.1590/1982-3703001312012>. Acesso em: 07 jun. 2021.

SOBO, E. J. **Theorizing (vaccine) refusal: through the looking glass**. *Cultural Anthropology*, v. 31, n. 3, p.342-350, 2016

SOUZA, Diego de Oliveira. As dimensões da precarização do trabalho em face da pandemia de Covid-19. **Trabalho, Educação e Saúde** [online]. 2021, v. 19, e00311143. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00311>. Epub

19 Out 2020. ISSN 1981-7746. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00311>. Acesso em: 17 abr. 2021.

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D. ; CARVALHO, R. **Revisão integrativa: o que é e como fazer**. Einstein (São Paulo), São Paulo , v. 8, n. 1, p. 102-106, Mar. 2010 . Disponível em:http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S167945082010000100102&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 18 de mai. 2021.

SOUZA, Laura Vilela e et al . Recursos da terapia narrativa de sessão única em tempos de pandemia e isolamento social. **Nova perspect. sist.**, São Paulo , v. 29, n. 67, p. 7-22, ago. 2020 . Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-78412020000200002&lng=pt&nrm=iso. <http://dx.doi.org/10.38034/nps.v29i67.571>. Acesso em: 10 mai. 2021.

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (UERJ). Pesquisa revela que pensamentos indesejáveis durante a pandemia aumentam sofrimento psicológico. 2020 Diretoria de Comunicação da UERJ. Disponível em: <https://www.uerj.br/noticia/pesquisa-com-a-populacao-fluminense-revela-que-pensamentos-indesejaveis-durante-a-pandemia-de-covid-19-aumentam-os-niveis-de-sofrimento-psicologico/>. Acesso em: 17 abril 2021.

VIANA, Diego Mendonça. ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19. Cadernos ESP [Internet]. 22º de julho de 2020;14(1):74 -79. 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: 08 jun. 2021.

VIDAL, Gabriela Pereira Vidal; CASTRO, Amanda. O Psicodrama clínico on-line: uma conexão possível. **Rev. Bras. Psicodrama**, São Paulo, v28, n1, p.54-64, Jan.-Abr., 2020 disponível em: <https://revbraspsicodrama.org.br/rbp/article/view/408/395>. Acesso em: 02 abr. 2021.

WORLD HEATH ORGANIZATION (WHO). **Situation report – 63. Coronavirus disease 2019 (COVID-19)** [Internet]. Geneva: 2020 Disponível em: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200323-sitrep-63-covid-19.pdf?sfvrsn=d97cb6dd_2» https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200323-sitrep-63-covid-19.pdf?sfvrsn=d97cb6dd_2. Acesso em: 22 abr. 2021.

YOUNG, K. S.; ABREU, C. N de. Internet Addiction: A Handbook and Guide to Evaluation and Treatment. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons Inc. 2011.

