

## **A PSICOTERAPIA ON-LINE E SEUS DESAFIOS NA PÓS-MODERNIDADE ON-LINE PSYCHOTHERAPY AND ITS CHALLENGES IN POST MODERNITY**

Joyce Helena Romano – joycehelena\_romano@hotmail.com  
Natália Callejon dos Santos – nataliacallejons@gmail.com  
Verônica Andreza Ferraz Alves – veronicaandrezaf@gmail.com  
*Graduandas em Psicologia - UniSALESIANO Lins*  
Prof. Me. Rodrigo Feliciano Caputo – UniSALESIANO Lins –  
caputo\_br@yahoo.com.br

---

### **RESUMO**

Com base no objetivo e nos dados coletados, a presente pesquisa buscou atender a seguinte problemática: “quais os desafios e benefícios da psicoterapia *on-line*?”, partindo da hipótese de que a psicoterapia *on-line* possibilita um amplo serviço de acesso aos cuidados de saúde mental, sendo de extrema importância e facilitadora para os que a buscam. Trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória, com método qualitativo, tendo participado da pesquisa quatro psicólogos que atuam nesta área, onde responderam a um questionário com questões abertas. Posteriormente, estes foram tratados a partir da Análise de Conteúdo de Bardin, resultando assim em cinco categorias. Demonstrou-se, a partir da investigação, que a psicoterapia *on-line* é um meio facilitador para os pacientes e para os terapeutas, na qual é possível realizar um trabalho terapêutico de qualidade e satisfatório, porém neste meio muito se precisa desbravar e conhecer ainda acerca desta modalidade.

Palavras-chave: Pós-modernidade. Psicoterapia *on-line*. Psicólogos.

### **ABSTRACT**

*Based on the objective and data collected, this research sought to fulfill the following problem: “What are the challenges and benefits of online psychotherapy?”. Assuming that online psychotherapy enables a broad service of access to care mental health, being of extreme importance and facilitating for those who seek it. This is a descriptive and exploratory research, with qualitative method, having participated in the research four psychologists who work in this area, where they answered a questionnaire with open questions. Later these were treated from the Bardin Content Analysis, resulting in five categories. It has been shown from research that online psychotherapy is a facilitating means for patients and therapists, in which it is possible to perform a quality and satisfactory therapeutic work of this modality.*

*Keywords: Postmodernity. Online Psychotherapy. Psychologists.*

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem a pretensão de analisar e compreender as vantagens e desvantagens que a psicoterapia on-line traz diante do mundo atual.

A pós-modernidade configura-se como a mais abrangente dentre as correntes teóricas recentes, abrangendo todas as formas de mudanças, sejam elas culturais, políticas ou econômicas. Caracteriza-se ainda como líquida e fluída e é dessa maneira que a instantaneidade se sobrepõe como valor positivo em lugar do fixo, o que resulta dessa nova maneira de se relacionar com o tempo.

O profissional de psicologia é treinado para a escuta na clínica tradicional, porém na psicoterapia on-line faz-se necessária uma nova forma de escuta, pois a partir do modo como o interlocutor constrói a escrita, tal como a forma que as palavras e frases são utilizadas, é possível identificar as emoções e os sentimentos presentes. As diversas tecnologias podem ser empregadas em associações ou isoladas, como por exemplo, videoconferência, telefone, e-mail e mensagens de texto. A comunicação entre o paciente e o profissional pode ser síncrona, ou seja, em tempo real, assim como pode ser assíncrona, quando há um intervalo de tempo entre contatos.

De forma geral o interesse da pesquisa visou identificar se esse método de atendimento realmente está tendo procura e se o resultado é eficaz. Levantou-se, portanto, a seguinte problemática: “quais os desafios e benefícios da psicoterapia on-line?”, apoiando-se na hipótese de que a psicoterapia on-line possibilita um amplo serviço de acesso aos cuidados de saúde mental.

A compreensão dessa pesquisa e da análise de dados se deu através de uma abordagem qualitativa, sendo esta uma pesquisa descritiva, exploratória e de campo, cuja coleta de dados foi realizada com base em um questionário com perguntas abertas junto a quatro psicólogos que atuam na área de atendimento on-line, sendo eles de ambos os sexos e de linhas de abordagens diferentes.

Posteriormente, os dados coletados foram tratados e categorizados a partir da Análise de Conteúdo de Bardin, em que foi possível captar como os atendimentos on-line ocorrem na prática. Os resultados dessa pesquisa variam e se apresentam positivos e animadores, de acordo com a fala dos participantes. A premissa inicial de que os atendimentos são procurados por expatriados foi validado, porém o campo

apresenta-se muito mais abrangente que isso. A faixa etária dos pacientes varia, tal como as abordagens e as formas de atendimentos.

A disposição e as expectativas dos profissionais que responderam à pesquisa apresentam-se de forma motivadora e inspiradora para que a demanda desta modalidade cresça, seja por pacientes ou profissionais.

## 1 PÓS-MODERNIDADE

Segundo Kumar (1997), a pós-modernidade configura-se como a mais abrangente dentre as correntes teóricas recentes, acolhendo em seus braços todas as formas de mudança, sejam elas culturais, políticas ou econômica.

Para Anderson (1999), a chave para a compreensão do que é a pós-modernidade é a instantaneidade. De acordo com o autor, o termo pós-moderno “é sempre em princípio o que se deve chamar um presente absoluto. [...] Ele cria uma dificuldade peculiar para a definição de qualquer período posterior, que o converteria num passado relativo” (ANDERSON, 1999, p. 20).

É dessa maneira que a instantaneidade se sobrepõe como valor positivo em lugar do fixo e durável, há uma “despreocupação com a eterna duração em favor do *carpe diem*” (BAUMAN, 2001, p. 144, grifo do autor). O que resulta dessa nova maneira de se relacionar com o tempo é a quebra da sensação de limites, em que a instantaneidade faz com que cada momento pareça ter capacidade infinita, significando, portanto, que não há limites ao que se pode ser extraído de qualquer momento.

## 2 PSICOTERAPIA ON-LINE

A psicoterapia é definida pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP) como um processo científico de compreensão, análise e intervenção, com utilização de métodos e técnicas psicológicas para propiciar às pessoas condições de enfrentamento aos conflitos e/ou transtornos psíquicos.

A telepsicoterapia é um segmento da telessaúde que emprega novas tecnologias de informação e comunicação associadas à internet, com o objetivo de aumentar o acesso da população a prestação de serviços psicológicos de alta qualidade, bem como promover a educação continuada de profissionais de saúde mental que se

encontram distantes dos grandes centros, por meio da educação *on-line* (CHENG & DIZON, 2012; RESS & MACLAINE, 2015).

As diversas tecnologias podem ser empregadas em associações ou isoladas, videoconferência e telefone podem ser utilizados para o contato terapêutico com o paciente; *e-mail* e mensagens de texto podem ser utilizados para serviços não diretivos, como agendamentos. A comunicação entre o paciente e profissional podem ser síncrona, em tempo real, ou assíncrona, quando há um intervalo de tempo entre contatos. A telepsicologia tem sido empregada para atendimentos individuais, de casais ou para atendimento em grupo (SCHLEGL *et al.*, 2015).

## 2.1 Surgimento da Psicoterapia *On-line* no Brasil

O Conselho Federal de Psicologia (CFP), antes permitia apenas a realização de sessões experimentais na modalidade *on-line*, como está detalhada na Resolução Nº 011/2012.

O Conselho Federal de Psicologia considerava em sua resolução Nº 011/2012, no capítulo 1, artigo:

[...] 1º, § I, que a orientação psicológica ocorria até no máximo 20 encontros, de maneira pontual, para informar e orientar, de forma síncrona, em que ambos se comunicavam conectados simultaneamente, ou assíncrona, em que a comunicação não ocorreria por conexão simultânea. A psicoterapia *on-line* só podia ser realizada em caráter experimental, para contribuir com as pesquisas a respeito dos aspectos éticos e da funcionalidade deste atendimento (CFP, RESOLUÇÃO nº 011/2012, cap. II, art. 9º).

Portanto, para que existisse o atendimento *on-line*, deveriam ser respeitados os critérios estabelecidos pelo CFP e o CRP da região na qual o psicólogo trabalhava, além disso, para que se iniciassem os trabalhos, o site deveria passar por aprovação do Conselho e somente após a aprovação iniciaria os trabalhos profissionais.

## 2.2 Resolução Nº11, de 11 de Maio de 2018

Haja vista as transformações e mudanças nos atendimentos *on-line* uma nova resolução emergiu trazendo novas considerações e inovações para esta nova modalidade.

Ao analisar a Resolução CFP Nº 11/2018 que atualiza a Resolução CFP Nº 11/2012 sobre atendimento psicológico *on-line* e demais serviços realizados por meios tecnológicos de comunicação à distância, pode-se observar que na Resolução de 2012, revogada pela atual normativa, a prestação de serviços de psicologia mediado por Tecnologias da informação e comunicação (TICs) era vinculada à existência de um site cadastrado. Com a nova resolução, o profissional de Psicologia será responsável pela adequação e pertinência dos métodos e técnicas na prestação de serviços, não havendo necessidade de vinculação a um site.

O atendimento sendo consultas ou atendimentos, portanto, não poderá ocorrer de qualquer maneira, cabendo ao profissional fundamentar, inclusive, nos registros da prestação do serviço, se a tecnologia utilizada é tecnicamente adequada, metodologicamente pertinente e eticamente respaldada.

Portanto, as mudanças realizadas tiveram o objetivo de ampliar as possibilidades de oferta dos serviços de psicologia mediados por Tecnologias da informação e comunicação (TICs), mantendo as exigências previstas na profissão e vinculando ao cadastro individual e orientação do profissional junto ao Conselho Regional de Psicologia, com finalidade de eventuais apurações em caso de prestação incorretas de serviço.

## 2.3 A relação terapêutica na Psicoterapia *On-line*

Siegmund e Lisboa (2015) dizem que o profissional de psicologia é treinado para a escuta na clínica tradicional, porém na psicoterapia *on-line* faz-se necessária uma nova forma de escuta, pois a partir do modo como a mensagem é escrita, as palavras e frases utilizadas, é possível sentir as emoções e sentimentos presentes.

Segundo Gelso & Carter (1985) a relação terapêutica caracteriza-se pelo padrão comunicativo que se estabelece entre terapeuta e paciente na expressão implícita ou explícita de sentimentos e atitudes entre um e outro.

## 2.4 Vantagens e desvantagens da Psicoterapia *On-line*

Uma compilação dos possíveis motivadores para uma pessoa recorrer ao serviço de psicoterapia *on-line* (OCD, 2012; Rochelen, 2004 e Esparcia, 2002) leva-se aos seguintes casos em que esse meio de intervenção psicológica possa ser útil: Condição física que limite a mobilidade; A pessoa residir em áreas distantes dos locais onde exista atendimento especializado; Condições psicológicas que restrinjam deslocamentos ou viagens, embora curtos; Impedimento de comprometer-se com atendimento presencial devido a constantes viagens; Conflito de agendamento inesperado que impeça a presença em consulta previamente marcada, no caso de pacientes de psicoterapia presencial em andamento; Dificuldade para relatar queixas ou admitir determinados conteúdos pessoais face a face.

Finfgeld (1999) arrola como potenciais vantagens da psicoterapia *on-line*, além de propiciar maior acessibilidade, a conveniência, o desenvolvimento de senso de responsabilidade no paciente e capacitação dele para conhecer a si mesmo e interpretar os problemas conforme sua própria visão de mundo. Em contrapartida, cita como desvantagens a perda do contato visual, atraso nas respostas (apenas nos casos de comunicações assíncronas), probabilidade de quebra de sigilo e elitismo, embora ressalte que essa última característica ocorra também na modalidade presencial.

## 2.5 Questões práticas e éticas na Psicoterapia *On-line*

Segundo Pinto (2002), a emergência no atendimento de certos transtornos, consente um olhar mais flexível no atendimento psicoterápico *on-line*, se esse tipo de atendimento terapêutico não abarca modificações no estado do paciente, pode proporcionar um amparo e resposta instantânea, diminuindo a ansiedade e o sofrimento até a possibilidade de um encontro presencial.

Barnett (2011) considera que o profissional deve informar o paciente dos riscos e dos limites da terapia pela internet e dos requisitos tecnológicos necessários para a participação *on-line*. O terapeuta deve combinar como serão solucionadas as falhas na comunicação eletrônica, se imediatamente contatará o paciente por telefone, e como será o manejo em casos de emergência, incluindo acordo sobre recursos na área do paciente que poderão ser acionados. Também deve ser especificado como e de que

forma, se via *e-mail*, ou mensagem texto no celular, ou telefone etc. será o acesso ao terapeuta entre as sessões, para que o paciente não tenha expectativas irreais quanto a sua disponibilidade. A competência do terapeuta quanto à tecnologia utilizada é fundamental, conforme o Código de Ética da *American Psychological Association*, incluindo treino e supervisão.

### 3 METODOLOGIA

Esta pesquisa teve como pergunta problema o seguinte questionamento: quais os desafios e benefícios da Psicoterapia *On-line*? A partir disso teve-se como objetivo geral demonstrar os desafios e os benefícios da Psicoterapia *On-line*; compreendendo por atendimento psicológico on-line aquele realizado através de mensagens instantâneas, áudio, vídeo conferência, software de comunicação via internet, *chat*, câmera e *e-mail* (MACDONALD et al., 2007).

Percebe-se a relevância científica desse trabalho, visto que este é um tema novo, sendo mais uma forma de atendimento para psicólogos. Os esforços devem se voltar não para um pré-conceito da psicoterapia on-line, mas para o conhecimento da regulamentação, a qual pode se dar, em grande medida, a partir da experiência dos profissionais que já são adeptos a esta modalidade, em vista a grande demanda unindo necessidade, acessibilidade e flexibilidade.

Além destas, a psicoterapia on-line possui relevância social, em vista de ser mais uma forma de acolhimento do sofrimento humano dentro de uma nova perspectiva que espera alcançar quaisquer pessoas que por algum motivo não conseguem sair de suas residências ou cidades.

Para viabilizar este estudo, foi utilizado o recurso da pesquisa descritiva e exploratória, visto que, a primeira possibilita a descrição das características de determinados fenômenos que embasam a psicoterapia on-line, utilizando-se de suas técnicas padronizadas de coleta de dados e, a segunda objetiva-se prover critérios e compreensão, sendo uma pesquisa flexível, de amostra pequena com análise de dados qualitativa. Adotou-se, ainda, no levantamento bibliográfico a revisão narrativa, que é um dos tipos de revisão de literatura, pela possibilidade de acesso as experiências de autores que já pesquisaram sobre o assunto.

Nogueira-Martins e Bógus (2004) colocam que a pesquisa qualitativa busca uma compreensão subjetiva daquilo que é analisado, não se preocupa com generalização. Nesse sentido este método mostrou-se adequado para atingir os objetivos propostos

neste estudo, visto que se tem o objetivo de conhecer a forma de atuar em psicoterapia on-line, de acordo com as vivências e experiências dos profissionais.

O público alvo foram quatro profissionais psicólogos de ambos os sexos que atuam na modalidade on-line; a abordagem não foi um requisito obrigatório. Sabe-se que antes da resolução nº11/2018 esta modalidade de atendimento era experimental, consequentemente esta questão foi levada em consideração para o presente trabalho pelo fato de a lei que aprova o atendimento online ser recente e, além disso, por conta do profissional estar mais experiente sobre o assunto.

Para o recrutamento e seleção do público alvo inicialmente pesquisou-se na internet, plataformas e profissionais que atendem na área de Psicoterapia *On-line*. Averiguado todos os requisitos de plataforma, foram selecionadas mais de uma, considerando o grande número de possibilidades disponíveis, inclusive variedades em psicólogos e abordagens, observou-se que tais plataformas são de fácil manuseio para o cliente que está solicitando este tipo de atendimento.

O primeiro contato com os profissionais foi por meio de *e-mails* conseguidos através das plataformas de atendimento dos profissionais ou mediante o Curriculum Lattes. Além de *e-mail*, alguns foram contatados através do *WhastApp* disponível na plataforma. Explicou-se sobre o projeto de pesquisa para que se tivesse ciência e informou-se que seria necessário quanto à necessidade de que respondessem um questionário com vinte e uma questões abertas.

Nessa perspectiva os dados coletados e posteriormente analisados pela análise de conteúdo de Bardin, onde, visam à compreensão da psicoterapia online com o objetivo de possibilitar um maior conhecimento de como está se realiza. Os dados serão interpretados a partir de categorias, em que nestas terão as questões de maior relevância e que se completam para a pesquisa, organizando-as de acordo com os temas propostos. Os questionários foram enviados para os psicólogos que atuam de forma on-line, os quais devolveram preenchidos. Na presente pesquisa os nomes citados são fictícios, visto que a preservação da imagem dos profissionais que responderam deve ser preservada e mantida em sigilo.

#### 4 RESULTADOS

A partir do tratamento dos dados através da Análise de Conteúdo de Bardin, após a realização de uma categorização diante dos dados do questionário, foram divididas cinco categorizações, sendo elas: olhe para dentro, para suas profundezas;

ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana; no divã ou na cadeira; conheça todas as teorias e domine todas as técnicas com subitem de o paciente e suas necessidades; e entrelaces. Os temas de algumas categorias foram inspirados em frases citadas por Carl Gustav Jung e Sigmund Freud.

A primeira categorização intitulada: olhe para dentro, para suas profundezas, abordou sobre as abordagens de cada psicólogo e como as desenvolvem no atendimento *on-line* e, também sobre vistorias e inspeções do Conselho Federal de Psicologia ou das próprias plataformas.

As abordagens que os Psicólogos atuam perante o questionário foram: Psicanálise, Gestalt Terapia e Cognitivo Comportamental. Considerando que não muda em nada a realização da abordagem perante o atendimento *on-line* e presencial. Segundo a entrevistada Raíza “da mesma forma que na terapia presencial, a terapia *on-line* impõe algumas limitações quanto a percepção da linguagem corporal, mas não chega a prejudicar o atendimento”.

Com todo o embasamento teórico, junto com as análises dos questionários, é possível perceber que a psicoterapia realizada de forma *on-line* se trata de uma inovação de total eficácia, sendo uma alternativa procurada a grande tempo.

Surgiu dúvida se ocorrem inspeções e vistorias aos atendimentos, diante das respostas a entrevistada Izabela completa: “normalmente eles verificam se o registro no conselho esta regular e se o nome consta no cadastro e-psi. Há muito tempo eu fiz o cadastro. Não me recordo, mas acho que algumas plataformas também pedem cópia do RG e comprovante de residência”.

Diante dos questionários respondidos observa-se que os terapeutas seguem o código de ética do psicólogo em seus atendimentos, seguindo as mesmas diretrizes dos atendimentos presenciais.

A segunda categorização intitulada: ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana, viabilizou o contrato terapêutico e a avaliação psicológica inicial.

Com os questionários foi notável que o contrato terapêutico na modalidade *on-line* é o mesmo que o presencial, o que muda são algumas particularidades, como disse a entrevistada Izabela: “Há peculiaridades nos atendimentos *on-line*. É necessário que sejam feitos esclarecimentos a respeito de como as sessões são mantidas sob sigilo, como os dispositivos utilizados devem ser protegidos [...]”.

O valor estabelecido por sessão e a forma como são realizados os pagamentos também são discutidos no contrato terapêutico, além da sua frequência e duração.

A entrevistada Gleice relata que:

O preço também é mais barato que o atendimento particular presencial. Presencial eu trabalho com cem reais por sessão. Acontece que presencial, temos que pagar o aluguel de sala, deslocamento (condução, combustível, estacionamento etc) e muitas vezes comemos na rua também [...] (Gleice)

Os valores por sessão de acordo com os outros entrevistados variam de cinquenta reais à cem reais, com duração de 50 minutos.

A avaliação psicológica é o passo principal no início para os atendimentos, em vista a Resolução 11/2018, em que normatiza que o atendimento de pessoas e grupos em situação de urgência e emergência e dos grupos em situação de emergência e desastres pelos meios de tecnologia e informação previstos, é considerado inadequado. A partir dos relatos pode-se perceber que os psicólogos estão tomando atitudes e precauções para estes casos, visto que exigem um cuidado maior, como relata a entrevistada Gleice: “Isso é acordado no contrato inicial. O paciente fica ciente que não são todos os casos que podem ser atendidos neste modelo. Eu explico direitinho como funciona. Se o paciente estiver apto, obviamente será informado”.

A terceira categorização: no divã ou na cadeira, aborda o *setting* terapêutico e a formação de vínculo.

Uma das questões abordadas no questionário foi para a construção do *setting* terapêutico e no que difere do atendimento presencial.

A entrevistada Raíza conta que:

O *setting* é construído da mesma maneira. Apenas quanto ao espaço físico que se diferencia do presencial. Como o cliente não tem acesso pela câmera a todo o espaço físico em que estou enquanto o atendo, eu movo a câmera para que ele tenha uma visão geral da sala e se sinta mais confortável conhecendo o espaço físico onde estou. A plataforma ajuda na questão de agendamento e cancelamentos de atendimento, uma vez que os agendamentos são feitos pela plataforma pelo cliente assim como o pagamento. E a cobrança em caso de não aparecimento é automática. Mas sobre assuntos de marcação e financeiros converso da mesma maneira que no atendimento presencial. (Raíza)

O *setting* trata-se portando do espaço físico, da privacidade, do jogo de conversas e de suas conexões, dos acordos das questões financeiras e burocráticas, os quais acontecem de forma *on-line*, adaptando-se e construindo-se assim como tudo é realizado. Os psicólogos que participaram da pesquisa mostram em suas falas que possuem todo um cuidado e preocupação para que os pacientes sintam-se à vontade e tenham uma visão ampliada do local. Outro ponto chave de extrema importância para qualquer tipo de psicoterapia é o vínculo terapêutico, sendo este fundamental para os atendimentos.

A fala trazida pela entrevistada Gleice apresenta um teor interessante a se refletir onde diz que:

Neste ponto eu noto uma diferença entre o presencial e o *on-line*. Presencialmente o paciente sente-se mais acolhido. No atendimento *on-line*, o vínculo transferencial demora mais para acontecer. Pela minha experiência prática, há uma rotatividade maior de pacientes na clínica *on-line* do que na presencial. Sem dúvida há empecilhos nos atendimentos, assim como na clínica presencial também existe. A internet no Brasil não é tão boa quanto poderia ser. Conexões ruins atrapalham a nossa conexão com o paciente, pois acontecem casos que precisamos pedir para o paciente repetir o que disse, ou então o inverso. Isso atrapalha bastante o trabalho. (Gleice)

A partir da teoria e da clara importância da criação do vínculo, as falas trazidas são variadas, porém o ponto mais presente em todas as falas como a maior dificuldade do atendimento são as conexões de internet, na grande parte das vezes ruins, pois frequentemente acontece do psicólogo pedir para repetir falas ou acabar perdendo a qualidade da imagem, tendo visto que a conexão é primordial para que ocorra o atendimento. Fora isto o contato e a forma de tratar também ocorrem da mesma forma que o atendimento presencial, há os mesmos cuidados éticos e pessoais e o atendimento ocorre mesmo que surjam as dificuldades citadas.

A quarta categorização denominada: conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, aborda os testes psicológicos e as técnicas.

Os testes psicológicos são avaliações realizadas por psicólogos que procuram identificar tendências de personalidade e de comportamento nas pessoas, foi questionado se os testes são feitos em psicoterapia *on-line*, a entrevistada Gleice diz que “alguns testes já são autorizados pelo CFP. Particularmente, por conta da minha abordagem, eu aplico testes em casos de avaliação psicológica para bariátrica ou vasectomia. Em ambos os casos eu só faço presencial”. Os testes são uma opção e

não são utilizados diariamente, eles podem ser aplicados de forma on-line, porém depende da necessidade do paciente e de seu caso.

Nos atendimentos existem variações em relação a quantos pacientes possui e há quanto tempo estes estão em terapia, média da faixa etária que procuram e quais os casos mais buscados pelos atendimentos.

Mediante as respostas dos questionários da entrevistada Raíza, em que relatou “hoje possuo 6 pacientes *on-line* e variam de 5 meses a 2 semanas. A faixa etária dos pacientes são de 20 a 27 anos, mas tenho clientes de 13 e 47 anos, e as queixas principais são bem diversas. Já o objetivo com a terapia mais procurado tem sido o autoconhecimento”.

Com estes pontos de vista foi notável que o atendimento *on-line* é eficaz na acessibilidade dos pacientes e aos expatriados, de forma que atende toda a população que deseja passar por uma consulta, trazendo assim facilidades tanto para pacientes como para terapeutas, porém apesar de a demanda ser muito buscada nessas especificidades, não surge apenas nestes casos.

A quinta e última categoria, intitulada: entrelaces, trata-se dos benefícios, vantagens, desafios e dificuldades encontradas na psicoterapia *on-line*.

Os entrevistados relataram os benefícios e as dificuldades que encontram nos atendimentos *on-line* e o que acreditam desta modalidade.

Izabela traz uma gama de pontos positivos ao relatar que:

Possibilidade de mobilidade de local, flexibilidade em horários, preços usualmente mais baratos do que no presencial. Possibilidade de escolha do cliente sobre a via do atendimento, que pode ser feito por chat, audiochamada, videochamada ou e-mail. Muitos clientes podem se sentir mais à vontade para falar com um terapeuta à distância, como se isso fosse menos intimidador. Alguns gostam da liberdade de poder estar deitado na cama e fazer o atendimento por chamada de áudio por exemplo. Há também disponibilidade de que o cliente veja perfis e avalie qual terapeuta prefere, tendo informações como avaliações feitas por clientes anteriores, depoimentos, etc. Há mais facilidade para o uso de determinadas estratégias ou técnicas, por exemplo, é possível compartilhar a tela do dispositivo e mostrar ao cliente uma ilustração educativa sobre determinada habilidade social que deve ser trabalhada em sessão. (Izabela)

Em relação às respostas sobre os benefícios e vantagens, pode-se observar uma gama de pontos positivos e possibilidades para seguir em frente cada vez mais com os atendimentos *on-line*, mobilidade, comodidade, economia, praticidade, flexibilidade de horários e liberdade são alguns dos pontos citados, mencionando ainda a globalização de informações e construindo possibilidades para que estes atendimentos ocorram.

Como nem tudo é exato, algumas dificuldades e desvantagens apresentam-se na psicoterapia *on-line*, visto que há pessoas as quais não tem muito conhecimento sobre a psicoterapia *on-line* e podem sentir-se desconfortáveis diante do atendimento.

Para a Gleice “a única dificuldade que encontro é que as pessoas ainda não conhecem tanto o atendimento *on-line*. Não é tão popular. Se a pessoa nunca foi a um psicólogo e a primeira vez é com um profissional *on-line*, ela se sente a distância humana que existe neste recurso. É aquela coisa... fique longe de alguém que você ama por meses. Sempre que você ligar por vídeo-chamada você vai vê-la, mas não matará as saudades [...]”.

Diante dos questionários respondidos observou-se que ainda existem algumas dificuldades e desvantagens que a psicoterapia *on-line* enfrenta, tanto para o terapeuta quanto para o paciente, porém podem ser facilmente extinguidas, o fato já citado de que existem indivíduos e profissionais de psicologia que não possuem conhecimento acerca do atendimento *on-line*, pela novidade da modalidade, esse pode, entretanto, tornar-se de conhecimento mútuo, seja por meio da sua globalização, pesquisas, incentivos científicos e das divulgações.

## CONCLUSÃO

Considerando que a tecnologia no mundo pós-moderno está cada vez mais em alta e por ser de uso contínuo de toda população mundial, há facilidade de chegar aos pacientes um atendimento mais amplo, eficaz e de extrema importância, contribuindo para a expansão desta área promissora.

É importante ressaltar que como a modalidade é muito recente. São normais as críticas e falas de que a terapia *on-line* não é eficaz e válida como o atendimento presencial, porém é algo que está sendo muito procurado pelos pacientes brasileiros e expatriado, como é possível ver no resultado da pesquisa. Nessa perspectiva,

conclui-se que a procura ainda tende a aumentar cada vez mais, tanto pelo lado profissional, quanto pelo lado pessoal.

Possibilitou também maiores reflexões sobre as práticas do profissional de Psicologia na contemporaneidade mediante essa nova modalidade de atendimento psicoterápico on-line, que forneceu informações relevantes para a construção desta pesquisa e também deste novo campo que tende a ser muito mais explorado e expandido nesta área promissora.

Essa pesquisa contribuiu para que o modelo psicoterápico *on-line* chegue a mais pessoas, futuros pacientes e que se sintam seguros e desinibidos para adotar esta prática, que mostrou ser eficaz, de acessibilidade e facilidade para com o cliente e também ao terapeuta, mostrando que essa nova área tende a crescer e ser ainda mais explorada cientificamente.

Uma possível proposta de intervenção, se faz no sentido de que é necessário buscar informações e produzir pesquisas científicas, pois são com conteúdos e informações que o assunto ganhará mais propriedade. Espera-se ainda que ao longo dos próximos anos o tema possa ser de conhecimento de todos e mais disponível a quem procura e a quem deseja exercer.

## REFERÊNCIAS

ANDERSON, Perry. **As origens da pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BARNETT, j. E. Utilizing technological innovations to enhance psychotherapy supervision, training, and outcomes. **Psychotherapy**, 48(2), 103-108, 2011. Disponível em: <<https://telehealth.org/manual-uploads-webpage-attach/UtilizingTechnologicalInnovationstoEnhancePsychotherapySupervision%202011.pdf>>. Acesso em: 05 de abr. 2019

CHENG,S.K& DIZON,j. **Computerized cognitive behavioural therapy for insomnia: a systematic review and meta- analysis**. *Psychotherapy and psychosomatics*, 81(4), 206-216,2012. Disponível em: <[https://www.academia.edu/13663393/The\\_Future\\_of\\_Cognitive\\_Behavioral\\_Therapy\\_for\\_Insomnia\\_What\\_Important\\_Research\\_Remains\\_to\\_Be\\_Done](https://www.academia.edu/13663393/The_Future_of_Cognitive_Behavioral_Therapy_for_Insomnia_What_Important_Research_Remains_to_Be_Done)>. Acesso em: 15 de abr. 2019.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP Nº 011/2012**. Disponível em: <[http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo\\_CFP\\_nx\\_011-12.pdf](http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf)>. Acesso em: 20 de nov. 2019.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP Nº 011/2018**. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>>. Acesso em: 02 de jun. 2019.

FINFGELD, D. L. Psychotherapy in Cyberspace. **Journal of the American Psychiatric Nurses Association**, Virgínia (EUA), agosto, 1999. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/2871/287149565018.pdf>>. Acesso em: 15 de mai. 2019.

GELSO, C. J., & CARTER, J. A. The relationship in counseling and psychotherapy: Components, consequences, and theoretical antecedents. **The Counseling Psychologist**. 13(2), p. 155-243, 1985. Disponível em: <<https://psycnet.apa.org/record/1986-09708-001>>. Acesso em: 17 de mar. 2019.

KUMAR, Krishan. **Da sociedade pós-industrial à sociedade pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo**. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.

MACDONALD, W. *et al.* (2007). A Qualitative Study of Patients' Perceptions of a 'Minimal' Psychological Therapy. **International Journal of Social Psychiatry**, 53, 23-35. doi:10.1177/0020764006066841 Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/144025/000942117.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 10 de jul. de 2019.

NOGUEIRA-MARTINS, M. C. F. **Humanização das relações assistenciais: a formação do profissional de saúde**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

OCD CENTER OF LOS ANGELES. Recuperado em 05 de maio de 2012. Disponível em: <<http://www.ocdla.com/telephone-online-therapy-ocd-anxiety.html>>. Acesso em: 17 de mar. 2019.

PINTO, E. R. **As modalidades do atendimento psicológico online**. Temas em Psicologia da SBP, v. 10, n. 2, p. 167-178, 2002. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413389X2002000200007](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413389X2002000200007)>. Acesso em: 05 de ago. de 2019.

SCHLEGL, S.,BURGER,C., SCHMIDT, L., HERBST,N.&VODERHOLXER,U. **the potential of technology-based psychological interventions for anorexia and bulimia nervosa: a systematic review and recommendations for future research**. Journal of Medical Internet Research, 17(3),ed.85, 2015. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4397416/>>. Acesso em: 16 de jun. de 2019.

SIEGMUND, G.; LISBOA. C.. Orientação psicológica online: percepção dos profissionais sobre a relação com os clientes. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 35, n. 1, p. 168-181, 2015. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S141498932015000100168](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141498932015000100168)> . Acesso em: 15 de jun. de 2019.