

Potencialidades e Barreiras da Psicoterapia On-line na Pandemia de COVID-19: Scoping Review

Natália Gallo Mendes Ferracioli^{1,*} , Érika Arantes de Oliveira-Cardoso¹ , Wanderlei Abadio de Oliveira² , & Manoel Antônio dos Santos¹ 

¹Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil

²Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, SP, Brasil

RESUMO – A pandemia da COVID-19 exigiu esforços sem precedentes das/os psicólogas/os para adaptação ao atendimento mediado por tecnologia. O objetivo deste estudo é analisar a produção científica acerca da percepção de psicólogas/os brasileiras/o sobre psicoterapia *on-line* durante a pandemia por meio de uma *scoping review*. Foram consultadas quatro bases de dados e o *corpus* revisado foi composto por 29 estudos. Psicólogas/os identificaram tanto benefícios como barreiras na transição para prática da psicoterapia *on-line*, porém predominou a percepção de que o uso parcimonioso deste recurso é válido e benéfico. Há forte percepção de que tecnologias da informação e comunicação integrarão, em definitivo, o repertório de recursos utilizados por psicoterapeutas, como mais uma alternativa relevante, o que coloca a necessidade de novos estudos.

PALAVRAS-CHAVE: covid-19, pandemias, psicoterapia, isolamento social, saúde mental

Potentialities and Barriers of Online Psychotherapy During the COVID-19 Pandemic: Scoping Review

ABSTRACT – The pandemic of COVID-19 demanded unprecedented efforts from psychologists to adapt to technology-mediated care. This study aimed to analyze the scientific production concerning the perception of Brazilian psychologists on online psychotherapy during the pandemic through a scoping review. We consulted four databases, while the reviewed corpus comprehended 29 studies. Psychologists identified both benefits and barriers in the transition to online psychotherapy practice, but the perception that the sparing use of this resource is valid and beneficial predominated. There is a strong perception that information and communication technologies will definitely integrate the repertoire of resources used by psychotherapists, as another relevant alternative, posing the need for further studies.

KEYWORDS: covid-19, pandemics, psychotherapy, social isolation, mental health

Os impactos da pandemia da COVID-19 na saúde mental da população são complexos e multidimensionais, contemplando desde reações esperadas de estresse agudo e agravamento de sintomas preexistentes, até o desencadeamento de quadros de transtornos psiquiátricos relacionados ao sofrimento psíquico decorrente de vivências da situação de calamidade coletiva, perdas e lutos não autorizados (Klomek, 2020; Oliveira, Oliveira-Cardoso, et al., 2020; Oliveira-Cardoso et al., 2020; Sher, 2021). As medidas sanitárias implementadas visando à redução da taxa de novas infecções e letalidade da COVID-19 impuseram

severas restrições à livre circulação das pessoas e, embora sejam de inegável relevância no conjunto de estratégias não farmacológicas, têm elevado potencial adverso à saúde mental (Ferreira, 2021; Klomek, 2020; Oliveira et al., 2021; Oliveira, Silva, et al., 2020; Sher, 2021). Esse contexto repercute na saúde mental, pressiona a demanda e requer ajustes nos programas e serviços de atendimento psicológico.

Como ocorreu com as demais categorias profissionais, a atuação das/os psicólogas/os sofreu substanciais impactos no contexto de restrição de contato físico, o que exigiu adaptações na prática clínica, como a transição para o atendimento

* E-mail: nataliagmendes@hotmail.com

■ Submetido: 23/12/2021; Aceito: 03/07/2022.

exclusivamente *on-line* (Conselho Regional de Psicologia de São Paulo [CRP SP], 2020). Na verdade, o cuidado psicológico mediado por Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no Brasil começou a ser regulamentado pela Resolução No. 3 do Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2000), que autorizava sua condução apenas em caráter experimental, como parte de projetos de pesquisa sobre “atendimento psicoterapêutico mediado por computador”.

Desde então, ocorreram modificações importantes nesta regulamentação, culminando na Resolução No. 11 do CFP (2018), que autorizou a realização de consultas e atendimentos psicológicos por qualquer mediação informacional e comunicativa com acesso à Internet, desde que o/a profissional realizasse inscrição prévia no Cadastro Nacional de Profissionais para Prestação de Serviços Psicológicos por meio de TICs, denominado Cadastro e-Psi, e obtivesse parecer favorável da entidade de classe. Os avanços graduais e cautelosos obtidos ao longo de duas décadas de pesquisa com vistas à regulamentação das práticas *on-line* foram subitamente acelerados com a emergência da crise sanitária global. Com o advento da pandemia da COVID-19, foi publicada a Resolução No. 4 do CFP (2020a), que permitiu a prestação de atendimento *on-line* mediante simples preenchimento do cadastro, sem necessidade de aguardar o parecer, a fim de facilitar os ajustes na atuação das/os psicólogas/os durante esse período excepcional.

Em relação ao quantitativo de psicólogas/os cadastradas/os no e-Psi, o CFP divulgou que apenas no mês de março e início de abril de 2020 foram autorizados 39.510 novos cadastros, enquanto que em todo o período prévio, 15 meses depois da Resolução No. 11/2018 entrar em vigor, haviam sido realizados apenas 30.677 cadastros (CFP, 2020b). Outras informações quantitativas acerca dessa demanda foram divulgadas pelo CRP SP (2020), que aprovou 23.195 pedidos na plataforma e-Psi em seis meses de pandemia (entre março e setembro de 2020), sendo que esta marca, para ser alcançada anteriormente, havia levado mais do que o dobro do tempo. Esses dados evidenciam a magnitude da

mudança vivenciada pelos/as psicólogos/as no exercício de seu trabalho a partir da situação de turbulência deflagrada pela COVID-19.

Para adaptar-se às inovações introduzidas, é necessário que a/o profissional receba treinamento adequado, com alfabetização digital, se necessário, e fornecimento de competências práticas para dominar o conhecimento suficiente para adquirir desenvoltura no universo do atendimento mediado por TICs. Também é imprescindível que a/o psicóloga/o conte com o apoio de supervisão, para que possa se apropriar das ferramentas necessárias para exercer seu trabalho pela via tecnológica (Klomek, 2020; Torous & Wykes, 2020). Para a maioria dos profissionais inscritos no Sistema Conselhos, a migração para o remoto deu-se de forma inesperada, sem o devido preparo ou experiência prévia (CRP SP, 2020).

Na perspectiva da/o psicóloga/o clínica/o, além da brusca mudança prática de seu paradigma de trabalho, deve-se levar em conta o fato de que a/o própria/o profissional se defronta com questões semelhantes àquelas que permeiam as experiências de seus pacientes, já que ela/e também está inserida/o no contexto de exceção como as demais pessoas e, portanto, submetida/o às mesmas injunções, restrições e ameaças. Por conseguinte, vivencia as repercussões das experiências disruptivas e é afetada/o pelas limitações que a emergência global de saúde acarreta na organização do cotidiano, sofrendo também os impactos emocionais, físicos, financeiros, educacionais, sociais e familiares da crise humanitária. Nesse cenário, psicólogas/os têm relatado suas vivências no atendimento à demanda de pacientes, ao mesmo tempo em que também experimentam sofrimento psíquico e muitas vezes se sentem apreensivos, amedrontados e até mesmo impotentes diante do cenário epidemiológico e da dinâmica insólita do viver sob o signo de uma pandemia (Aroser, 2020; CRP SP, 2020; Mellem, 2020). Assim, objetivo deste estudo é analisar a produção científica acerca da percepção de psicólogas/os brasileiras/os sobre a psicoterapia *on-line* durante a pandemia.

MÉTODO

Tipo de Estudo

Nesta investigação as informações foram sistematizadas a partir de uma revisão de literatura do tipo *scoping review* (The Joanna Briggs Institute, 2015), que tem por objetivo documentar na literatura recente aspectos ainda pouco explorados por pesquisas, possibilitando um levantamento bibliográfico mais abrangente, que favorece o entendimento de determinados tópicos antes de focalizar questões mais precisas (Arksey & O'Malley, 2005). Considera-se que isso representa uma vantagem em relação a outros métodos. No caso da pandemia da COVID-19, um campo emergente do conhecimento, delineamentos de pesquisa empíricos

ainda são bastante limitados, coexistindo com estudos teóricos e relatos de experiência, refletindo o estado atual da arte; os estudos geralmente são exploratórios, com dados heterogêneos, muitos ainda em desenvolvimento, com foco na busca pelo entendimento do problema quando se está ainda vivenciando uma situação, como a crise global de saúde.

Considerando esses desafios, com esta *scoping review* almejou-se fomentar a discussão sobre o desenvolvimento do assunto sob uma perspectiva teórica e contextual que incluiu diferentes vértices de produção de saberes, a partir da análise crítica das publicações de fontes diversas que abordam a temática de interesse. Para alcançar um olhar

inclusivo e panorâmico sobre como a prática da psicoterapia por psicólogas/os clínicas/os tem sido afetada pela pandemia e examinar a extensão e variedade da literatura científica sobre o tema, a *scoping review* é ferramenta metodológica pertinente, uma vez que propicia acesso a informações relevantes, organizadas do ponto de vista da prática clínica, o que favorece a qualificação do debate em um campo em franca expansão, considerando questões emergentes.

Procedimentos Metodológicos

Este estudo respeitou as recomendações preconizadas para a elaboração de uma *scoping review*, seguindo-se cinco etapas: delimitação da questão de pesquisa; identificação de estudos relevantes; seleção de estudos; análise dos dados revisados; agrupamento, resumo e divulgação dos resultados (Arksey & O'Malley, 2005). Dois revisores realizaram as buscas nas bases de dados de forma independente e seus achados foram revisados por um terceiro avaliador, que validou, também de forma independente, as decisões tomadas. Os avaliadores têm *expertise* na área de pesquisa em psicoterapia e familiaridade com estudos de revisão. O levantamento dos estudos e a coleta de dados nas bases foram efetivados em junho de 2021.

Questão Norteadora

A questão de pesquisa foi construída a partir do acrônimo PCC (P = população; C = conceito; C = contexto) (The Joanna Briggs Institute, 2015): Quais as percepções de psicólogas/os brasileira/os sobre psicoterapia *on-line* durante a pandemia da COVID-19?

Critérios de Inclusão e Exclusão

Foram incluídos estudos e comunicações produzidas no contexto brasileiro, publicados nos idiomas português, espanhol e inglês, que abordavam a temática de interesse. Foram excluídos os estudos que abordavam outros tipos de teleatendimento ou intervenções psicológicas *on-line* que se inseriam em áreas de conhecimento e atuação da Psicologia que não o atendimento clínico em psicoterapia.

Seleção das Fontes de Dados

Foram selecionadas para consulta as bases de dados SciELO, PePSIC, LILACS e Google Scholar. Tais bases

foram escolhidas por contemplarem resultados de pesquisas nacionais, já que o interesse reside em investigar a percepção de psicólogas/os brasileiras/os sobre o atendimento psicoterapêutico *on-line* durante a pandemia de COVID-19.

Coleta, Organização e Análise dos Dados

A coleta de dados foi realizada em junho de 2021 e abrangeu estudos publicados no período de março de 2020 a maio de 2021. Foram utilizados os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e seus respectivos similares ou equivalentes, bem como seus *entry terms*, separados pelos operadores booleanos OR e AND, com a seguinte estratégia de busca: psicologia *online* OR psicoterapia *online* OR terapia *online* OR telepsicologia AND pandemia OR COVID-19 OR pandemia do coronavírus. Em uma *scoping review* é importante adotar definições amplas e também específicas, para assegurar que nenhum estudo relevante seja perdido no processo de seleção (Arksey & O'Malley, 2005). Foram seguidas as diretrizes PRISMA para sistematizar o processo de inclusão dos estudos (Moher et al., 2009). O fluxograma de busca e seleção das publicações está apresentado na Figura 1.

O processo de busca eletrônica foi realizado por dois revisores independentes, pesquisadores com *expertise* na área de estudo. As publicações foram selecionadas a partir da leitura dos títulos, resumos e dos textos completos, sendo escolhidas aquelas que responderam ao objetivo deste estudo e contemplaram os critérios de inclusão.

Após a remoção dos estudos duplicados, procedeu-se à recuperação dos artigos na íntegra, de acordo com os critérios de elegibilidade adotados para identificar as percepções de psicólogos brasileiros sobre psicoterapia *on-line* durante a pandemia da COVID-19. As listas dos avaliadores foram cotejadas e eventuais divergências foram resolvidas por consenso e com auxílio do terceiro avaliador. Ao final desse processo de refinamento, os artigos selecionados constituíram o *corpus* de análise.

Para extração dos dados de artigos incluídos na revisão, utilizou-se uma planilha Excel para preenchimento das seguintes informações: autores, ano de publicação, tipo de publicação, objetivo do estudo, população/amostra, delineamento metodológico e principais resultados. Os dados serão apresentados em formato narrativo, abrangendo aspectos que respondem à questão que orientou a *scoping review*. Esta etapa de análise tem como propósito descrever os principais temas já pesquisados sobre o assunto de interesse e apontar lacunas significativas que podem ser exploradas em outras investigações (Arksey & O'Malley, 2005).

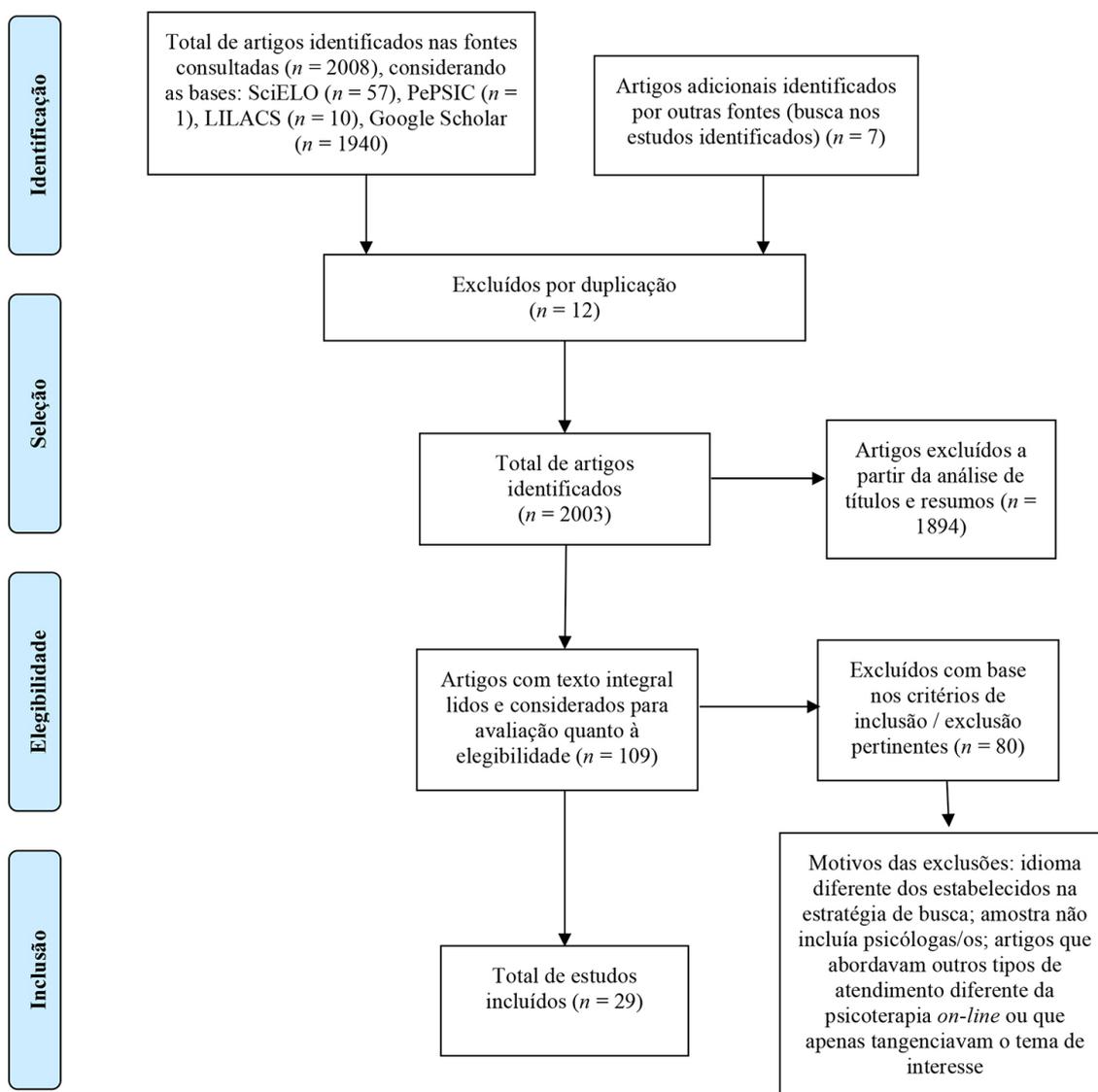


Figura 1. Diagrama de Fluxo do Processo de Busca e Seleção dos Artigos que Compuseram o Corpus de Análise da Revisão, de Acordo com as Diretrizes PRISMA

RESULTADOS

Após o processo de avaliação e seleção foram incluídos na *scoping review* 29 estudos.

Em relação ao delineamento metodológico, as publicações se distribuíram em: relato de experiência (10), estudo teórico (nove), revisão (quatro), estudo qualitativo (três, sendo uma monografia), quantitativo (uma monografia), estudo de caso (um). Também foi incluído um editorial. Os procedimentos de coleta de dados utilizados nos estudos empíricos abrangeram: roteiros de entrevista (aplicadas individualmente ou em grupos focais), questionários e formulários eletrônicos de autopreenchimento.

As abordagens teóricas e técnicas contempladas nos estudos abrangeram um leque diversificado: psicanálise (de diversas orientações), psicologia fenomenológico-existencial, gestalterapia, psicodrama, psicoterapia reichiana e terapia cognitivo-comportamental (TCC). Dentre os tipos de atendimento relatados figuram intervenções psicoterapêuticas *on-line* individuais, em grupo, com casais e famílias, com diferentes faixas etárias e realizadas por um ou dois psicoterapeutas concomitantemente, em coterapia. As características e objetivos dos estudos revisados estão apresentados na Tabela 1.

Tabela 1
Caracterização dos Estudos Incluídos

Autores e ano	Publicação	Delimitação metodológica	População/ amostra	Objetivo
Almeida, 2020	Revista Brasileira de Psicanálise	Teórico	–	Refletir sobre a clínica psicanalítica e sua possível plasticidade a partir de novas modalidades de atendimento além do presencial físico.
Almeida et al., 2020	Revista Sociedade e Ambiente	Teórico	–	Analisar o papel da Psicologia frente à situação de pandemia na perspectiva da formação e atuação profissional.
Alves et al., 2020	IGT na Rede	Relato de experiência	–	Apresentar o projeto “IGT com Você”, desenvolvido pelo Instituto de Gestalt-Terapia e Atendimento Familiar durante a pandemia da COVID-19.
Archangelo et al., 2020	Jornal de Psicanálise	Teórico	–	Problematizar como a pandemia representa um corte na temporalidade da sociedade atual e discutir como o <i>setting</i> analítico tem sido impactado.
Bittencourt et al., 2020	Diaphora	Revisão	–	Realizar uma revisão narrativa da literatura a fim de compreender os fundamentos conceituais envolvidos no processo terapêutico <i>on-line</i> .
Evangelista e Cardoso, 2021	Perspectivas em Psicologia	Revisão	–	Refletir sobre como oferecer atenção psicológica em serviços de aconselhamento psicológico <i>on-line</i> no contexto da pandemia.
Fioroni et al., 2021	Cadernos da Pedagogia	Relato de experiência	–	Apresentar a análise de uma experiência de assistência à população estudantil no contexto da pandemia da COVID-19.
Fleury, 2020	Revista Brasileira de Psicodrama	Editorial	–	Levantar informações acerca das especificidades da psicoterapia <i>on-line</i> .
Fossati, 2020	Diaphora	Revisão	–	Abordar possíveis dificuldades enfrentadas por psicanalistas quanto à aplicabilidade do método psicanalítico no período pandêmico de incertezas.
Henderson et al., 2020	Reverso	Teórico	–	Discutir os desafios da clínica psicanalítica à distância, buscando compreender seus limites e possibilidades de (re)invenção para o analista.
Khoury, 2020	Revista Brasileira de Psicanálise	Teórico	–	Debater como os tempos de crise provocada pelo novo coronavírus têm colocado os psicanalistas à prova, evidenciando desafios e eficácia/potência.
Oliveira e Pena, 2020	Polêm!ca	Teórico	–	Discutir a possibilidade de se estabelecer a transferência no formato <i>on-line</i> .
Oliveira e Santos, 2020	Revista Brasileira de Psicanálise	Relato de experiência	–	Relatar experiência de intervenção nas relações iniciais da primeira infância, implementada durante a pandemia de COVID-19, à luz da psicanálise.
Pinto et al., 2021	Psicologia e Saúde em Debate	Relato de experiência	145 pacientes	Descrever a experiência e os resultados de um serviço de atendimento psicológico <i>on-line</i> voltado à população geral e aos profissionais de saúde.
Pontes, 2021	PSI UNISC	Teórico	–	Apontar e discutir inquietações experimentadas pela autora e as questões suscitadas na prática psicoterapêutica durante o período de quarentena.
Ribeiro, 2020	Ide	Relato de experiência	–	Apresentar uma construção narrativa (crônica psicanalítica) da experiência pessoal da autora durante a pandemia e os atendimentos <i>on-line</i> .
Rodrigues, 2020	Monografia de conclusão de curso	Qualitativo	Três psicólogos (as)	Compreender percepções, sentimentos e estratégias de atuação adotadas por psicólogos clínicos brasileiros frente à pandemia da COVID-19.
Romano, 2020	Revista do CEPdePA	Teórico	–	Investigar as mudanças observadas e/ou esperadas no <i>setting</i> na nova modalidade de atendimento remoto.
Santana et al., 2020	Folha de Rosto	Qualitativo, análise documental	–	Refletir de forma crítica sobre o papel da tecnologia nos atendimentos psicológicos mediados por TICs no contexto da pandemia.
Schmidt et al., 2020	Psicologia: Ciência e Profissão	Revisão	–	Sistematizar conhecimentos sobre a experiência de psicoterapia <i>on-line</i> vivenciada por casais e famílias, tecendo considerações para a prática clínica e a formação profissional no contexto da pandemia.
Silva et al., 2020	HU Revista	Relato de experiência	–	Relatar uma experiência em andamento de telepsicologia com famílias, com uso de telepsicoterapia e telepsicoeducação.
Silva e Ramos, 2020	IGT na Rede	Relato de experiência	–	Analisar a percepção e elaboração do fazer profissional em tempos de pandemia a partir da experiência das autoras.
Susemihl, 2020	Revista Brasileira de Psicanálise	Relato de experiência	–	Refletir sobre o processo psicanalítico que se estabelece na modalidade <i>on-line</i> .
Unikowski, 2020	Revista Brasileira de Psicanálise	Relato de experiência	–	Descrever e refletir sobre as implicações da pandemia na formação psicanalítica.

Tabela 1
Cont.

Autores e ano	Publicação	Delineamento metodológico	População/ amostra	Objetivo
Viana, 2020	Cadernos ESP Ceará	Qualitativo, análise documental	–	Discutir os fatores que envolvem a prestação de serviços psicológicos e de saúde mediados por Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).
Vidal e Cardoso, 2020	Revista Brasileira de Psicodrama	Estudo de caso	–	Analisar as possibilidades de aplicação do psicodrama <i>on-line</i> por meio do método da psicoterapia da relação e da técnica do psicodrama interno.
Vidal e Castro, 2020	Revista Brasileira de Psicodrama	Relato de experiência	–	Refletir sobre as possibilidades de atuação em psicoterapia da relação, psicodrama bipessoal e psicodrama interno em atendimentos <i>on-line</i> .
Zeferino, 2020	Monografia de conclusão de curso	Quantitativo	111 psicólogas (os)	Avaliar as decorrências da ausência do encontro presencial na psicoterapia mediada pelas TICs, percebidas por psicólogas(os) clínicas(os) durante a pandemia da COVID-19.
Zerbinatti, 2020	Jornal de Psicanálise	Teórico	–	Refletir sobre a diferença de ritmo entre a sessão presencial e a não presencial e sua possível relação com o cansaço ao final das sessões virtuais.

DISCUSSÃO

A partir dos resultados desta *scoping review* foram delineadas para discussão duas categorias de análise: Possibilidades, vantagens e benefícios percebidos da psicoterapia mediada por TICs; Barreiras, desafios e limites dos atendimentos psicoterapêuticos *on-line*. Em cada categoria foram elencadas subcategorias, que contemplam os tópicos que se destacaram e que serão apresentados em ordem decrescente, considerando o número de publicações em que tais aspectos foram identificados.

Possibilidades, Vantagens e Benefícios Percebidos na Terapia Mediada por TICs

Manutenção, no Contexto On-line, dos Princípios Estruturais que Regulam a Prática da Psicoterapia Presencial

Embora parem ainda muitas inseguranças e dúvidas na transição para o teleatendimento, os estudos evidenciam que uma parcela expressiva de profissionais considera essa modalidade de atendimento intrinsecamente benéfica. Isso coincide com a conclusão extraída de um dos estudos: “Sentir-se escutado, ter um interlocutor para quem explicitar sua situação atual, seus dilemas e suas dores não seriam prerrogativa do encontro presencial” (Evangelista & Cardoso, 2021, p. 146). Diversas/os autoras/es pontuam que o *setting* é, antes de tudo, internalizado como uma experiência mental da/o psicóloga/o em sua relação com o paciente, e não apenas um conjunto externo de regras, prescrições de conduta e ambientação (Almeida, 2020; Bittencourt et al., 2020; Romano, 2020; Zerbinatti, 2020), o que torna relativos os entraves produzidos pela passagem para a modalidade *on-line*.

Em relação ao vínculo terapêutico, pesquisa apontou que, apesar de 66,7% das/os psicólogas/os considerarem desvantajosa a impossibilidade de manter a presença física, a

maioria das/os participantes (73,8%) não percebeu prejuízos na empatia, qualidade do vínculo e confiança do paciente no processo após a transposição para o meio remoto (Zeferino, 2020). No mencionado estudo, essa constatação se mostrou positiva mesmo nos casos de psicoterapias que já haviam se iniciado com mediação por TICs anteriormente à pandemia, o que é corroborado pela literatura (Alves et al., 2020; Evangelista & Cardoso, 2021; Ribeiro, 2020; Rodrigues, 2020; Vidal & Castro, 2020).

A manutenção de um vínculo terapêutico satisfatório pode ser compreendida a partir das noções de “ilusão de não-mediação” e “telepresença”, explicitadas por Pieta (2014). Tais questões são abordadas por diversos estudos, que pontuam o fato de que a ausência do corpo no teleatendimento não deveria mais sustentar a ideia de que tais encontros são não-presenciais (Pontes, 2021) ou remotos (Oliveira & Santos, 2020), uma vez que eles proporcionam a experiência de uma “presença *on-line*” (Oliveira & Pena, 2020). Em circunstâncias apropriadas, a mediação por TICs pode favorecer aproximação, mais do que distanciamento entre psicoterapeuta e paciente.

Oliveira e Santos (2020) defendem um argumento pragmático: a importância do atendimento *on-line* no contexto da pandemia justamente para que o vínculo terapêutico possa manter-se e o trabalho não seja interrompido, especialmente por se tratar de uma situação de emergência sanitária notavelmente marcada pela insegurança e imprevisibilidade. Se não pudessem contar com o recurso *on-line*, pacientes poderiam ficar desamparados em meio a tanto sofrimento psíquico e demandas emocionais muitas vezes urgentes suscitadas pelo cenário pandêmico (Almeida, 2020; Evangelista & Cardoso, 2021; Henderson et al., 2020; Oliveira & Santos, 2020).

No que tange aos procedimentos de intervenção psicoterapêutica, Zeferino (2020) evidenciou que a maioria

das/os profissionais não percebeu alterações quanto à condução das sessões e seus processos, nem quanto ao engajamento, espontaneidade e comunicação verbal do paciente. Nesse contexto, há quem defenda o “alcance da tecnologia como canal de contato com o primitivo dos vínculos” (Almeida, 2020, p. 66) e a utilização de aspectos do formato *on-line* como parte do processo psicoterapêutico, entendendo-o como recurso potencial para a compreensão e interpretação do mundo interno do paciente (Evangelista & Cardoso, 2021; Oliveira & Santos, 2020; Romano, 2020; Vidal & Cardoso, 2020).

Mesmo em cenários mais complexos são vislumbradas potencialidades, como a psicanálise com crianças por meio remoto. Susemihl (2020, p. 60) argumenta que as crianças fazem uma apropriação da tela “que passa a ser um objeto da situação transferencial e um meio para expressar algo de seu mundo interno”, a partir do contato estabelecido pela dupla analítica. Dessa forma, o enquadramento de imagem, som e até o modo como o paciente maneja o equipamento eletrônico desvelariam algo da dimensão inconsciente que está em andamento na sessão e que precisa ser decodificada para revelar o funcionamento psíquico.

Outra questão crucial que deve ser considerada na apreciação dos resultados da psicoterapia mediada por TICS é a satisfação do paciente com o atendimento. Na maioria dos estudos analisados as/os psicólogas/os consideram o trabalho *on-line* satisfatório e sem alterações quanto aos alcances e benefícios terapêuticos, evidenciando que no ambiente virtual também é possível proporcionar espaço para a introspecção, expressão de angústia e reorganização interna dos pacientes. Isso favorece o desenvolvimento de novas formas de enfrentamento dos lutos, modos alternativos de olhar para a vida e de se relacionar com o mundo externo (Alves et al., 2020; Evangelista & Cardoso, 2021; Fioroni et al., 2021; Khouri, 2020; Pinto et al., 2021; Rodrigues, 2020; Zeferino, 2020). Khouri (2020, p. 220) sustenta que, mesmo à distância, o ato analítico mantém sua potência, “surtingo como possibilidade de elaboração e cura tanto no plano individual como coletivo”. Uma limitação encontrada foi a ausência de estudos de satisfação dos clientes realizados com os próprios, para verificar até que ponto suas percepções coincidem com a dos terapeutas.

Rompimento de Barreiras Geográficas e Ampliação do Acesso à Psicoterapia

Uma das principais potencialidades abordadas pelas/os psicólogas/os em relação ao atendimento *on-line* diz respeito aos benefícios proporcionados pelo rompimento de barreiras geográficas e encurtamento de distâncias, viabilizando a oferta de psicoterapia inclusive para pacientes que residem em outras cidades ou estados, e até mesmo em outros países. Isso incrementa o alcance da prospecção de pacientes e demandas para atendimento, uma vez que se diluem os limites físicos e a psicoterapia pode alcançar uma parcela muito mais ampla e diversificada de indivíduos (Fleury, 2020; Pinto et al.,

2021; Rodrigues, 2020; Silva & Ramos, 2020). Destaca-se também a possibilidade de manutenção da psicoterapia caso o paciente se transfira de cidade, ou tenha que passar longos períodos se deslocando em viagens de trabalho (Evangelista & Cardoso, 2021; Vidal & Cardoso, 2020).

Esse aspecto fica ainda mais exacerbado em decorrência do distanciamento social exigido no cenário pandêmico, porém é uma vantagem intrínseca à modalidade remota, que extrapola a situação de crise e pode se manter relevante e até ampliar o acesso a vários grupos vulnerabilizados da população, como imigrantes, emigrantes, refugiados, pessoas com deficiência visual e auditiva (Bittencourt et al., 2020; Santana et al., 2020; Viana, 2020; Vidal & Castro, 2020). Além disso, há possibilidade de ofertar o trabalho a pessoas que residem em cidades nas quais não há acesso especializado ao cuidado psicológico, o que pode facilitar a implementação pelos gestores de estratégias de políticas públicas em saúde mental (Almeida et al., 2020; Alves et al., 2020; Viana, 2020).

Outro fator abordado como positivo, a partir da nova Resolução No. 4 do CFP (2020a) sobre o atendimento psicológico *on-line*, diz respeito à possibilidade de a/o psicóloga/o realizar atendimento mediado por TICs também em situações de emergências e desastres, o que pode contribuir para a oferta de assistência qualificada a pessoas enlutadas em momentos agudos e cruciais da experiência de sofrimento (Viana, 2020).

Aprendizagem e Desenvolvimento de Novas Capacidades e Habilidades Profissionais

Foram identificadas menções recorrentes ao incremento da aprendizagem de novas capacidades e competências em várias áreas, desde conhecimentos que ampliam o repertório teórico e técnico, habilidades de manejo de tecnologias digitais, até o desenvolvimento de recursos emocionais. Os conhecimentos muitas vezes foram produzidos ou adaptados em resposta às novas demandas geradas pela pandemia, a fim de compreender o novo mundo em que fomos lançados a partir do início de 2020, em uma perspectiva de ajustamento criativo e transformador, fomentado também por trocas e colaborações frutíferas entre as/os profissionais (Alves et al., 2020; Bittencourt et al., 2020; Rodrigues, 2020; Santana et al., 2020; Silva & Ramos, 2020; Unikowski, 2020).

As/os psicólogas/os participantes e as/os autoras/es dos estudos revelaram que o esforço despendido para ajustamento à nova situação gerou estresse elevado, resultando em desgaste físico e mental, fadiga e ansiedade. Todavia, as reservas, resistências e desconfianças iniciais dos psicoterapeutas em relação aos atendimentos *on-line* cederam com o passar do tempo, à medida que novas competências e recursos emocionais foram desenvolvidos com estímulo à criatividade, proporcionando ambiente de mais conforto e segurança, com sentimentos de enriquecimento pessoal e profissional (Alves et al., 2020; Fioroni et al., 2021; Henderson et al., 2020; Pontes, 2021; Ribeiro, 2020; Susemihl, 2020). As/

os psicólogas/os puderam construir “novas percepções e elaborações do fazer profissional, encontrando potências em meio à fragilidade, transformações em meio ao sofrimento” (Silva & Ramos, 2020, p. 30), “abrindo possibilidades onde só pareciam haver limites” (Evangelista & Cardoso, 2021, p. 147). Rodrigues (2020) destaca que as possibilidades de reinvenção da prática e de ampliação das metodologias clínicas independem da abordagem teórica das/os psicólogas/os, endossando os resultados de outros estudos contemplados nesta revisão.

Comodidade, Praticidade, Flexibilidade: o Mantra Para Tempos de Pandemia

Diferentes aspectos relacionados às comodidades e/ou praticidades propiciadas pelo atendimento *on-line* são abordados pelas/os psicólogas/os, que reconhecem vantagens especialmente em termos da flexibilidade que essa modalidade oferece. Entre os benefícios identificados destacam-se: facilidade na questão da mobilidade urbana, por poupar pacientes e psicoterapeutas da necessidade de terem que se deslocar em localidades nas quais há trânsito intenso e as distâncias são consideráveis; otimização do tempo, uma vez que não requer deslocamentos; maior proteção em relação ao risco de se expor ao contágio pelo novo coronavírus ou de sofrer violência no trajeto, especialmente em horários noturnos; economia com a redução dos despesas com combustível ou transporte público; diminuição de custos com aluguel e sublocação de salas de consultório; possibilidade de dar continuidade aos atendimentos em caso de adoecimento físico de pacientes ou em situações nas quais a pessoa atendida enfrenta condições específicas, que poderiam limitar a manutenção da regularidade das sessões, como é o caso das mães de bebês; possibilidades mais flexíveis de arranjos de horários (Bittencourt et al., 2020; Evangelista & Cardoso, 2021; Fleury, 2020; Rodrigues, 2020; Silva & Ramos, 2020; Unikowski, 2020; Vidal & Cardoso, 2020). Foi mencionado também o quanto pode ser agradável realizar várias tarefas concentradas em um mesmo espaço e onde também ocorre a vida familiar (Ribeiro, 2020), o que contrasta com outras percepções, como a compreensão de que a supressão das fronteiras entre trabalho remoto e vida pessoal também potencializa sobrecarga e elevação dos níveis de estresse.

Outra vantagem reportada diz respeito à possibilidade de criação de recursos para atendimento ágil e oportuno às necessidades específicas de populações vulnerabilizadas, de maneira que a categoria das/os psicólogas/os possa contribuir para a oferta de uma resposta ética e humana face às demandas de saúde mental, que tendem a ficar mais acentuadas em momentos de crise global aguda (Khouri, 2020; Viana, 2020). Exemplo disso foi a experiência dos primeiros meses da pandemia, em que se verificou a intensificação da oferta de suporte psicológico mediado por TICs em caráter voluntário e gratuito, com organização espontânea de ações coordenadas em esquema de força-tarefa, direcionadas a profissionais de saúde que estão na linha de frente do combate à COVID-19,

bem como aos familiares enlutados por perdas de entes queridos em decorrência das formas mais graves da infecção.

Outras Potencialidades e Benefícios Percebidos na Psicoterapia Mediada por TICs

Foram identificados outros potenciais benefícios decorrentes da prestação de psicoterapia mediada por TICs, mas que não constituíram *corpus* robusto o suficiente para configurarem subcategorias específicas. São eles: a relação terapêutica mais simétrica, favorecendo a aproximação com as vivências do paciente, desde que a/o psicóloga/o consiga fazer bom uso dessa proximidade e mantenha seu papel (Archangelo et al., 2020; Khouri, 2020; Pontes, 2021; Rodrigues, 2020); menor inibição do paciente ao abordar assuntos considerados delicados, que não foram verbalizados pessoalmente, o que pode acelerar o processo psicoterapêutico (Archangelo et al., 2020; Pontes, 2021); maior aceitação da psicoterapia por pacientes introvertidos e habituados a se comunicarem quase que exclusivamente na Internet (Bittencourt et al., 2020); mais tempo para se dedicar à vida pessoal (Rodrigues, 2020); maior controle do processo psicoterapêutico pelo paciente (Bittencourt et al., 2020); possível diminuição da evasão de pacientes (Rodrigues, 2020).

É interessante notar que vários aspectos que são percebidos como vantagens e benefícios por alguns profissionais são explicitamente identificados como desvantagens e entraves na visão de outros. Isso evidencia como, em essência, não é possível nem desejável atribuir categorização rígida ou maniqueísta aos aspectos relativos à atuação da/o psicóloga/o a partir da migração para os atendimentos psicoterapêuticos exclusivamente mediados por TICs durante a pandemia de COVID-19. A denotação positiva ou negativa atribuída às mudanças advindas dessa situação ímpar também está condicionada às respostas individuais das/os psicoterapeutas, sua maturidade e prontidão para se ajustarem às mudanças e a forma singular como tais experiências repercutiram em sua atuação profissional. Desse modo, “ser psicoterapeuta durante a pandemia tem sido uma experiência de múltiplos sentidos e significados” (Silva & Ramos, 2020, p. 29).

Barreiras, Desafios e Limites dos Atendimentos Psicoterapêuticos On-line

Antes de proceder à explicitação das subcategorias que configuram este eixo temático, é conveniente mencionar que, de algum modo, todas elas aludem a reações a algum tipo de alteração introduzida no *setting* terapêutico com a migração para o ambiente *on-line*. As dimensões apresentadas como desafiadoras não são necessariamente interpretadas pelas/os psicólogas/os como impeditivas ou prejudiciais à psicoterapia *on-line*. Nos casos em que possa ter sido identificada alguma menção explícita a perdas decorrentes da transposição para o modelo remoto, isto será devidamente destacado.

Ausência do Encontro Presencial, Sensorialidade e Comunicação Não Verbal

Considerando o *corpus* de pesquisa, o aspecto mais mencionado pelas/os psicólogas/os na transição para a psicoterapia *on-line* foi o distanciamento da dimensão corporal nos atendimentos. A ausência da materialidade dos corpos é percebida como uma alteração relevante no *setting* tradicional da psicoterapia. O afastamento relativo das pistas sensoriais impõe mudanças de manejo da situação clínica quando ocorre a migração para o ambiente *on-line*. Frequentemente, a privação da presença física é denotada como uma perda, que não pode ser completamente suprida ou compensada pelo recurso da imagem e da voz disponibilizadas em tempo real, restringindo também os elementos sensoriais, o que pode empobrecer a comunicação visual (Fioroni et al., 2021; Zeferino, 2020).

Algumas/alguns psicólogas/os consideram que a comunicação *on-line* suprime aspectos da corporeidade física que, no atendimento presencial, forneciam pistas não-verbais ou que podiam funcionar como fontes adicionais de observação, desde a chegada do paciente ao consultório até a despedida após cada sessão. No entanto, as/os profissionais reconhecem que expressões faciais, gestos, movimentos e outras manifestações corporais podem ser captados no *on-line*, assim como a entonação da voz, silêncios e ênfases que o paciente dá a certas palavras. Por outro lado, também são feitas algumas ressalvas: ainda que possam estar preservados diversos aspectos da comunicação não verbal, os elementos sensoriais não têm a mesma vivacidade do encontro no qual os corpos compartilham o mesmo ambiente físico (Henderson et al., 2020; Santana et al., 2020; Susemihl, 2020; Unikowski, 2020).

Algumas/alguns psicoterapeutas referem encontrar mais dificuldades de apreensão de experiências emocionais do que experimentavam na prática presencial, especialmente quando não utilizam do recurso de vídeo-chamada, mantendo-se apenas a ligação por voz ou mensagens de texto e *e-mails*. Anteriormente, as emoções eram mais prontamente veiculadas por expressões derivadas da dimensão física e sensorial do paciente, como sorriso ou choro. Também são descritos prejuízos na percepção que o paciente tem acerca de suas próprias expressões emocionais e das nuances das comunicações do psicoterapeuta, no acolhimento e nas manifestações sutis de continência mediadas pelo olhar (Evangelista & Cardoso, 2021; Fleury, 2020; Fossati, 2020; Pontes, 2021; Schmidt et al., 2020).

Nessa linha de reflexão, alguns autores sentem que há uma presença menos intensa e espontânea, “mais parcial” e “fraca” do psicoterapeuta no meio eletrônico. Isso favorece a percepção de que o *setting on-line* aumenta a suscetibilidade do paciente ao desconforto, podendo em certos casos expô-lo à desorganização interna, acirrando resistências que podem levar a interrupções no processo terapêutico (Archangelo et al., 2020; Bittencourt et al., 2020; Fleury, 2020; Fossati, 2020; Romano, 2020; Susemihl, 2020). Alguns psicoterapeutas

foram enfáticos ao explicitarem que experimentam um sentimento difuso de insuficiência, de que parece ficar faltando “algo” no contexto *on-line*. Ribeiro (2020) não hesita em afirmar que esse “algo”, ainda inominável, de fato não se realiza nos atendimentos remotos, embora as sessões aconteçam regularmente, deixando sempre no ar uma expectativa de encontro presencialmente físico a ser realizado no futuro.

Falta de Experiência Prévia e Capacitação Insuficiente

Parte substancial dos estudos destacou o caráter súbito da migração dos atendimentos psicoterapêuticos para o *setting* virtual devido à chegada inesperada da pandemia, sem que a/o profissional tivesse qualquer experiência ou preparo prévio para realizar essa modalidade de atendimento, em termos de capacitação técnica para manejar os recursos tecnológicos (Fleury, 2020; Pontes, 2021; Rodrigues, 2020; Romano, 2020; Schmidt et al., 2020; Zerbini, 2020). Pesquisa realizada com 111 psicólogas/os de 16 estados brasileiros evidenciou que 54,1% nunca haviam atendido *on-line* previamente à imposição de quarentena (Zeferino, 2020), o que provavelmente advém da atenção incipiente (ou, na maioria das vezes, inexistente) dispensada a essa modalidade durante a formação acadêmica de profissionais. A ausência de referências técnicas contribui para muitos dos entraves identificados neste tipo de atendimento psicológico. A falta de familiaridade com a tecnologia e de treinamento específico podem acarretar problemas, como a tentativa de simples transposição do modelo presencial desconsiderando as especificidades do trabalho remoto (Silva et al., 2020; Viana, 2020).

Por outro lado, psicólogas/os reconheceram, em si mesmas/os e em colegas de profissão, precauções e rejeições baseadas em receios prévios e preconceitos quanto à qualidade do vínculo e à eficácia da psicoterapia mediada por TICs. Muitas/os manifestaram inibição e reconheceram seu ceticismo e resistência à novidade que se materializou de forma impositiva e com tanta força, além dos desafios no manejo das tecnologias. Contam que tiveram de lidar com dificuldades e, paulatinamente, buscaram se ajustar a esse recurso por entenderem que era o único meio de seguirem atendendo, sustentando a esperança de um dia retomarem, tão logo possível, os encontros presenciais (Henderson et al., 2020; Pontes, 2021; Schmidt et al., 2020; Silva et al., 2020; Silva & Ramos, 2020; Unikowski, 2020).

Entraves no Manejo das Tecnologias de Comunicação

Dificuldades no domínio e manuseio dos recursos tecnológicos foram abordadas na maioria dos estudos: falta de habilidade com novas tecnologias e recursos de mídia digital, oscilações ou ausência no sinal de Internet e telefone, distorções na qualidade do som e imagem e até mesmo o enquadramento e condições concretas do local

onde se encontra o paciente durante as sessões (Bittencourt et al., 2020; Evangelista & Cardoso, 2021; Fioroni et al., 2021; Henderson et al., 2020; Rodrigues, 2020; Silva et al., 2020; Silva & Ramos, 2020; Unikowski, 2020; Viana, 2020). Autoras/es postulam que as eventuais interrupções podem gerar interpretações e impressões falsas ou distorcidas, por exemplo, em relação aos silêncios, que podem ser confundidos com interrupções e falhas tecnológicas (Fossati, 2020; Schmidt et al., 2020). Porém, embora tais entraves atrapalhem o bom andamento das sessões, não foram encontradas menções diretas a prejuízos importantes advindos das limitações do uso ou da qualidade da tecnologia de comunicação.

Preocupações em Relação às Reais Condições de Preservação da Privacidade e Sigilo

Uma das maiores preocupações compartilhadas pelas/os psicólogas/os foram os temores quanto à exequibilidade das condições de manutenção da privacidade e do sigilo dos atendimentos realizados (Almeida et al., 2020; Evangelista & Cardoso, 2021; Fleury, 2020). Algumas/alguns consideram que esta é a principal desvantagem do formato *on-line* de psicoterapia (Henderson et al., 2020; Zeferino, 2020). São comuns os relatos acerca da necessidade de muitos pacientes – e até mesmo profissionais – recorrerem a ambientes inusitados para se sentirem seguros e confortáveis, algumas vezes buscando abrigo na garagem, interior do carro, despensa, varanda, jardim, área de serviço ou ambientes externos à residência, como áreas de lazer de prédios e condomínios, estacionamentos e praças, na tentativa de garantir um local reservado que favoreça a intimidade e confidencialidade das sessões (Henderson et al., 2020; Rodrigues, 2020; Susemihl, 2020; Unikowski, 2020).

Também foi destacada a necessidade de compartilhar com os pacientes a responsabilidade pelos cuidados com a preservação da privacidade, do sigilo e até mesmo da segurança do ambiente físico e do dispositivo utilizado para a comunicação. Assim, a reconstrução e preservação do *setting* constituem aspectos que podem e devem ser inseridos como parte do próprio trabalho terapêutico (Schmidt et al., 2020; Susemihl, 2020).

É importante mencionar outro agravante potencial em relação à preservação da privacidade na pandemia, com possíveis consequências deletérias: a maior exposição de mulheres, crianças e adolescentes à violência doméstica decorrente da situação de confinamento domiciliar e do acúmulo de tensões devido ao convívio prolongado (Oliveira, Magrin, et al., 2020; Soares et al., 2020). À medida que o agressor frequentemente está no mesmo ambiente que a vítima nesses contextos, as circunstâncias são favoráveis à ocorrência dos vários tipos de violência (Ferracioli et al., 2021; Lima et al., 2021; Santos et al., 2020) e, ao mesmo tempo, inibem a possibilidade de a vítima relatar à/ao psicóloga/o ou a outras pessoas a situação de perigo a qual está submetida. Essa vulnerabilidade pode, em casos extremos, culminar em atentados contra a vida e eventual feminicídio (Braga et al., 2020).

Questões Relacionadas à Natureza do Trabalho em Home Office

A transposição do trabalho para a residência (*home office*) e as sobreposições de demandas de vida profissional e pessoal, que ficaram restritas ao ambiente doméstico, são temas recorrentes nos discursos das/os psicólogas/os. As/os psicoterapeutas consideram desafiador conciliar trabalho em casa com os afazeres domésticos, e atividades que antes poderiam ser delegadas a outras pessoas e/ou instituições passaram a ser exercidas exclusivamente por mães e pais, o que inclui cuidados de filhos e supervisão das atividades escolares, contribuindo para elevar o número de horas não remuneradas de trabalho. Se já não bastassem essas vicissitudes, o excesso de compromissos *on-line* (além dos atendimentos, reuniões, aulas, supervisões e participação em eventos científicos) perpetua a sensação de que se está trabalhando de forma praticamente ininterrupta. Essas condições aumentam os riscos para desenvolver *burnout*, além dos desafios em termos de ergonomia, que não foi previamente pensada para o *home office*, o que exige realizar modificações no ambiente destinado aos atendimentos (Ribeiro, 2020; Rodrigues, 2020; Schmidt et al., 2020; Unikowski, 2020; Viana, 2020).

Também foi apontado como um desafio da prática profissional, agora sediada na própria residência, o fato de haver ruptura dos limites, que antes eram mais claros, entre os espaços próprios para o trabalho, descanso, convivência familiar e lazer. A concentração de atividades no âmbito doméstico, associada aos impactos adversos do confinamento sobre o estilo de vida, fazem com que as medidas sanitárias de proteção também se tornem fontes de vulnerabilização e aprisionamento, com repercussões nas relações domésticas, o que demandou adaptações por parte de todos os familiares (Ribeiro, 2020; Rodrigues, 2020; Silva & Ramos, 2020). A permeabilidade dos espaços domésticos incrementou vivências de alerta e tensão constantes, com temores de que interferências e invasões por sons decorrentes das rotinas da casa (por exemplo, de portas se fechando, barulhos vindos da cozinha, vozes, latidos de cachorro) impactassem negativamente as sessões (Rodrigues, 2020).

Queixas Recorrentes de Cansaço Como Subproduto das Sessões On-line

Alguns dos estudos selecionados apontaram maior suscetibilidade à fadiga crônica como uma adversidade proeminente nos atendimentos mediados por TICs, em comparação com a mesma carga de trabalho que havia no contexto presencial no cenário pré-pandemia. As possíveis explicações para este fenômeno incluem: tempo de tela e maior exigência de atenção para captar nuances durante as sessões e de adaptação do aparelho psíquico às mudanças, necessidade de despender maior esforço para manter a concentração e a estabilidade do *setting*, que sofre diversas pressões e solicitações internas e externas (Unikowski, 2020), busca de “reconstruir mentalmente uma relação tridimensional a partir da percepção bidimensional”

(Susemihl, 2020, p. 51), tendência à aceleração do ritmo de trabalho nas sessões *on-line* (Zerbinatti, 2020) e tensões e angústias inerentes às vivências da/o psicoterapeuta imersa/o no momento pandêmico com sua família (Ribeiro, 2020).

Diminuição das Assimetrias entre Terapeuta e Paciente

Conforme mencionado anteriormente, um dos fenômenos imputados ao atendimento *on-line* é a percepção da diminuição das assimetrias existentes entre psicólogas/os e pacientes, já que todos se encontram impactados por sentimentos semelhantes decorrentes da situação-limite instaurada pela pandemia. Alguns dos artigos encontrados abordaram o compartilhamento dessa dimensão existencial

da proximidade com a finitude, destacando as similaridades das experiências de perdas e os sentimentos compartilhados por pacientes e profissionais como efeitos subjetivos do distanciamento social, embora não deixem de considerar as diferenças sociais e subjetivas dos impactos. Os processos de identificação com o sofrimento do outro, quando não estão sob controle, podem ocasionar incremento na vulnerabilidade da/o profissional, que corre o risco de misturar sua própria experiência com a escuta das dores do paciente. Esses efeitos podem ser atenuados se houver pleno reconhecimento dessa dimensão por parte da/o psicóloga/o, com amparo de sua supervisão e psicoterapia pessoal (Fossati, 2020; Khouri, 2020; Pontes, 2021; Susemihl, 2020).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta *scoping review* apontou as peculiaridades do atendimento psicológico mediado por plataformas digitais durante a pandemia, na perspectiva de psicólogas/os brasileiras/os. Foram identificadas potencialidades e barreiras percebidas nesta modalidade de atendimento, que fornecem elementos para subsidiar reflexões que podem contribuir para o estabelecimento de referências e diretrizes para a utilização das tecnologias pela categoria da Psicologia.

Aponta-se a conveniência de novas investigações, sobretudo de caráter empírico, que possam avaliar a pertinência e os resultados da psicoterapia *on-line* nas mais variadas situações, a fim de fornecer respaldo técnico e ético às reinvenções e adaptações da prática da/o psicóloga/o que atua com psicoterapia. Ainda persistem muitas dúvidas entre as/os profissionais que praticam a psicoterapia: qual seria a real natureza do trabalho *on-line*? O que de fato muda e o que se mantém equivalente à modalidade presencial? No atendimento remoto, a/o psicoterapeuta estaria promovendo um trabalho efetivo e transformador?

Não se pode deixar de considerar que, em países em desenvolvimento como o Brasil, existe uma lacuna digital para um grande contingente da população que poderia se beneficiar do atendimento *on-line*. Considerando as disparidades sociais, o acesso ao universo virtual também é bastante desigual, na medida em que inúmeros indivíduos vivenciam a falta de uma conexão estável de Internet, nas periferias e em áreas rurais ou de difícil acesso. As limitações de recursos financeiros impedem o acesso a créditos telefônicos ou a *smartphones*, e há ainda impedimentos para pessoas que vivem em prisões, abrigos e instituições de longa permanência. Além dessas barreiras, há dificuldades no manejo das tecnologias para os mais idosos, para quem possui *déficit* cognitivo ou sensorial

e indivíduos com menor nível educacional, prejudicando o acesso ao atendimento remoto por parte de pessoas e grupos mais vulneráveis. É preciso pensar em alternativas e adaptar as ferramentas para aqueles que apresentam diferentes necessidades, a fim de que estes entraves sejam minimizados.

Nos estudos analisados foi detectado reconhecimento, por parte das/os psicólogas/os, tanto de impactos positivos quanto negativos da prática da psicoterapia mediada por TICs. No contexto da COVID-19, o recurso se mostrou essencial para evitar que o trabalho psicoterapêutico fosse descontinuado em decorrência do distanciamento físico, o que ficou evidenciado até mesmo por profissionais que manifestaram ceticismo com o uso da comunicação digital, visto que, a despeito das dúvidas e reservas quanto à efetividade e exequibilidade dos encontros remotos, seguiram realizando seus atendimentos *on-line*.

É possível que as TICs integram, de forma definitiva, o repertório de recursos utilizados pela/o psicóloga/o psicoterapeuta, como mais uma ferramenta relevante, sendo necessário avaliar, dentre as possibilidades, em quais casos este tipo de intervenção será ou não o mais adequado e viável, ponderando os prós e contras específicos em cada situação.

Resta o questionamento: uma vez encerrada a crise aguda precipitada pela pandemia, o que deverá permanecer *on-line*? Considerando que, até há pouco tempo, tal modalidade se restringia apenas a situações específicas, é necessário que as reflexões suscitadas neste período excepcional em que o teleatendimento tornou-se o *modus operandi* da prática psicológica propiciem avaliações acerca do futuro. Nesse movimento reflexivo sobre o exercício da prática psicoterapêutica, cabe à categoria profissional indagar: face à nova realidade que se apresenta, para onde vamos?

REFERÊNCIAS

Almeida, M. M. (2020). Pandemia e trabalho psicanalítico, do presencial ao remoto: Contato com a vida dos estados primitivos da mente em contexto de viralização de angústias.

Revista Brasileira de Psicanálise, 54(3), 65-80. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-641X202000300007&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt

- Almeida, W. R., Balsani, A. S., Vicente, F. R., & Grossi, F. R. S. (2020). O compromisso social da psicologia e a pandemia: Reflexões sobre possibilidades na formação/atuação. *Revista Sociedade e Ambiente*, 1(2), 141-157. <https://revistasociedadeambiente.com/index.php/dt/article/view/18>
- Alves, M. R. T., Amaral, M. P., Bastos, C. A. O. L., Britto, R. G., Camodego, G. S., Ducharme, D. F. C., El Mann, A. M. S., Moraes, D. N., Moraes, P. L. N., Silva, D. M., & Silva, M. P. (2020). IGT na pandemia da COVID-19: Apoio psicológico on-line em grupos abertos. *IGT na Rede*, 17(32), 78-100. <http://igt.psc.br/ojs3/index.php/IGTnaRede/article/view/602>
- Archangelo, A., Campanaro, C. R., & Villela, F. C. B. (2020). Chronos, Kairós e a temporalidade da pandemia: Confronto entre deuses e possibilidade de reinvenção do setting. *Jornal de Psicanálise*, 53(98), 27-40. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-58352020000100003&lng=pt&tlng=pt
- Arksey, H., & O'Malley, L. (2005). Scoping studies: Towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19-32. <https://doi.org/10.1080/1364557032000119616>
- Aroser, A. C. S. P. C. (2020). Psicopatologia de nossa pandemia cotidiana. *O Sísifo*, 3(7), 3. <https://neref.com.br/wp-content/uploads/2022/08/JORNAL-O-SISIFO-VOL-3-No-7-JULHO-2020.pdf>
- Bittencourt, H. B., Rodrigues, C. C., Santos, G. L., Silva, J. B., Quadros, L. G., Mallmann, L. S., Bratkowski, P. S., & Fedrizzi, R. I. (2020). Psicoterapia on-line: Uma revisão de literatura. *Diaphora*, 9(1), 41-46. <https://doi.org/10.29327/217869.9.2-6>
- Braga, I. F., Oliveira, W. A., & Santos, M. A. (2020). "História do presente" de mulheres durante a pandemia da COVID-19: Feminização do cuidado e vulnerabilidade. *Revista Feminismos*, 8(3), 190-198. <https://periodicos.ufba.br/index.php/feminismos/article/view/42459/23919>
- Conselho Federal de Psicologia. (2000). *Resolução No. 3, de 25 de setembro de 2000: Regulamenta o atendimento psicoterapêutico mediado por computador*. <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-3-2000>
- Conselho Federal de Psicologia. (2018). *Resolução No. 11, de 11 de maio de 2018: Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP No. 11/2012*. <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-11-2018-regulamenta-a-prestacao-de-servicos-psicologicos-realizados-por-meios-de-tecnologias-da-informacao-e-da-comunicacao-e-revoga-a-resolucao-cfp-no-11-2012?origin=instituicao>
- Conselho Federal de Psicologia. (2020a). *Resolução No. 4, de 26 de março de 2020: Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia da COVID-19*. <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-4-2020-dispoe-sobre-regulamentacao-de-servicos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemia-do-covid-19?origin=instituicao>
- Conselho Federal de Psicologia. (2020b, 16 de abril). *CFP simplifica cadastro de profissionais na plataforma e-Psi*. <https://site.cfp.org.br/cfp-simplifica-cadastro-de-profissionais-na-plataforma-e-psi/>
- Conselho Regional de Psicologia de São Paulo. (2020). A atuação cotidiana da psicologia na pandemia. *Jornal PSI*, 197, 16-22. https://www.crsp.org/uploads/impresso/44182/q_rXq83vS814T5C8cNfm9U40ju0CsRzq.pdf
- Evangelista, P. E. R. A., & Cardoso, C. L. (2021). Aconselhamento psicológico fenomenológico-existencial online como possibilidade de atenção psicológica durante a pandemia de COVID-19. *Perspectivas em Psicologia*, 24(2), 129-153. <https://doi.org/10.14393/PPv24n2a2020-58492>
- Ferracioli, N. G., M., Oliveira, W. A., Oliveira-Cardoso, E. A., Corradi-Webster, C. M., Risk, E. N., & Santos, M. A. (2021). Comportamento suicida: O paradoxo vida e morte em meio à pandemia de COVID-19. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, 12(2), 75-98. <https://doi.org/10.5433/2236-6407.2021v12n2p75>
- Ferreira, H. G. (2021). Gender differences in mental health and beliefs about COVID-19 among elderly internet users. *Paidéia* (Ribeirão Preto), 31. <https://doi.org/10.1590/1982-4327e3110>
- Fioroni, L. N., Sousa, R. S., Pedrini, C., Rienzo, I. R., Casarotto, M., Chaguri, M. G. T., & Rodrigues, S. M. (2021). Aprendendo a cuidar na pandemia por COVID-19: Experiência com grupo on-line em saúde mental. *Cadernos da Pedagogia*, 15(31), 174-185. <http://www.cadernosdapedagogia.ufscar.br/index.php/cp/article/view/1537>
- Flcury, H. J. (2020). Psicodrama e as especificidades da psicoterapia on-line. *Revista Brasileira de Psicodrama*, 28(1), 1-4. <https://doi.org/10.15329/2318-0498.20203>
- Fossati, I. G. (2020). Sobre o método psicanalítico em tempos de COVID-19 e atendimentos remotos. *Diaphora*, 9(2), 20-26. <https://doi.org/10.29327/217869.9.3-4>
- Henderson, G. F., Silva, J. C. B., & Coe, R. P. S. (2020). Análise à distância: Reflexões sobre alguns (im)passes do analista. *Reverso*, 42(80), 31-38. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-73952020000200004&lng=pt&tlng=pt
- Khoury, M. (2020). Desejo de mundo. *Revista Brasileira de Psicanálise*, 54(3), 209-224. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-641X2020000300016
- Klomek, A. B. (2020). Suicide prevention during the COVID-19 outbreak. *The Lancet Psychiatry*, 7(5), 390. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30142-5](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30142-5)
- Lima, L. A. A., Monteiro, C. F. S., Nunes, B. M. V. T., Silva, F. J. G., Jr, Fernandes, M. A., Zafar, S., Santos, M. A., Wagstaff, C., Diehl, A., & Pillon, S. C. (2021). Factors associated with violence against women by an intimate partner in Northeast Brazil. *Archives of Psychiatric Nursing*, 35(6), 669-677. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2021.10.006>
- Mellem, D. A. (2020). A virulência psíquica e a COVID-19: Uma luta entre vida e morte. *O Sísifo*, 3(7), 2. <https://neref.com.br/wp-content/uploads/2022/08/JORNAL-O-SISIFO-VOL-3-No-7-JULHO-2020.pdf>
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., & PRISMA Group. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *PLoS medicine*, 6(7). <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>
- Oliveira, G. D. F., & Pena, B. F. (2020). Transferência e presença online do analista. *Polêm!ca*, 20(1), 119-134. <https://doi.org/10.12957/polemica.2020.55980>
- Oliveira, I. G. M., & Santos, S. V. S. (2020). Intervenção nas relações iniciais em tempos de pandemia: Relato de experiência diante das possibilidades da clínica online. *Revista Brasileira de Psicanálise*, 54(3), 81-93. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-641X2020000300008
- Oliveira, W. A., Andrade, A. L. M., Souza, V. L. T., De Micheli, D., Fonseca, L. M. M., Andrade, L. S., Silva, M. A. I., & Santos, M. A. (2021). COVID-19 pandemic implications for education and reflections for school psychology. *Psicologia: Teoria e Prática*, 23(1), 1-26. <https://doi.org/10.5935/1980-6906/ePTPC1913926>
- Oliveira, W. A., Magrin, J., Andrade, A., Micheli, D., Carlos, D., Fernandez, J., Silva, M., & Santos, M. (2020). Violência por parceiro íntimo em tempos da COVID-19: *Scoping review*. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 21(3), 606-623. <https://doi.org/10.15309/20psd210306>

- Oliveira, W. A., Oliveira-Cardoso, E. A., Silva, J. L., & Santos, M. A. (2020). Impactos psicológicos e ocupacionais das sucessivas ondas recentes de pandemias em profissionais da saúde: Revisão integrativa e lições aprendidas. *Estudos de Psicologia*, 37. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200066>
- Oliveira, W. A., Silva, J. L., Andrade, A. L. M., Micheli, D., Fernández, J. E. R., Dellazzana-Zanon, L. L., Silva, M. A. I., & Santos, M. A. (2020). Adolescence in times of pandemic: Integrating consensus into a concept map. *Estudos de Psicologia*, 25(2), 133-143. <https://doi.org/10.22491/1678-4669.20200014>
- Oliveira-Cardoso, E. A., Silva, B. C. A., Santos, J. H., Lotério, L. S., Accoroni, A. G., & Santos, M. A. (2020). The effect of suppressing funeral rituals during the COVID-19 pandemic on bereaved families. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28, e3361. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4519.3361>
- Pieta, M. A. M. (2014). *Psicoterapia pela internet: A relação terapêutica* [Tese de doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul]. <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/144025>
- Pinto, A., Jr, Paula, M. S. M., & Zampieri, T. C. R. C. (2021). Caracterização e demanda de um serviço de atendimento psicológico on-line no contexto da pandemia de COVID-19. *Psicologia e Saúde em Debate*, 7(1), 94-106. <https://doi.org/10.22289/2446-922X.V7N1A7>
- Pontes, M. F. (2021). A presentificação no tempo e espaço da clínica psicológica online: Relato de experiência. *PSI UNISC*, 5(1), 158-166. <https://doi.org/10.17058/psiunisc.v5i1.15751>
- Ribeiro, M. F. R. (2020). Os dias têm uma diferença que ainda busca palavra: Uma experiência de cesura. *Ide*, 42(69), 95-101. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31062020000100010&lng=en&tlng=pt
- Rodrigues, C. L. (2020). *Estratégias de atuação de psicólogos clínicos no contexto da pandemia da COVID-19* [Monografia de conclusão de curso, Centro Universitário de Brasília]. <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/14708>
- Romano, A. Q. T. (2020). Do espaço virtual ao espaço potencial. *Revista do CEPdePA*, 27, 37-53. <https://cepdepa.com.br/wp-content/uploads/2020/12/6-Alice-Queiroz-Telmo-Romano-Do-espaco-virtual-ao-espaco-potencial.pdf>
- Santana, S. R., Girard, C. D. T., Costa, L. C. A., Girard, C. M. T., & Costa, D. J. E. (2020). Os desafios dos serviços psicológicos mediados pelas TIC no contexto da pandemia do coronavírus 2019-2020. *Folha de Rosto*, 6(1), 59-71. <https://doi.org/10.46902/2020n1p59-71>
- Santos, M. A., Oliveira, W. A., & Oliveira-Cardoso, E. A. (2020). Inconfidências de abril: Impacto do isolamento social na comunidade trans em tempos de pandemia de COVID-19. *Psicologia & Sociedade*, 32, e020018. <http://doi.org/10.1590/1807-0310/2020v32240339>
- Schmidt, B., Silva, I. M., Pieta, M. A. M., Crepaldi, M. A., & Wagner, A. (2020). Terapia on-line com casais e famílias: Prática e formação na pandemia de Covid-19. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 40, e243001. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003243001>
- Sher, L. (2021). Individuals with untreated psychiatric disorders and suicide in the COVID-19 era. *Brazilian Journal of Psychiatry*, 43(3), 229-230. <https://doi.org/10.1590/1516-4446-2020-1210>
- Silva, A. C. N., Sales, E. M., Dutra, A. F., Carnot, L. R., & Barbosa, A. J. G. (2020). Telepsicologia para famílias durante a pandemia de COVID-19: Uma experiência com telepsicoterapia e telepsicoeducação. *HU Revista*, 46, 1-7. <https://doi.org/10.34019/1982-8047.2020.v46.31143>
- Silva, F. A., & Ramos, N. W. L. (2020). O profissional de psicologia clínica e seus ajustes na pandemia da COVID-19. *IGT na Rede*, 17(32), 16-32. <http://igt.psc.br/ojs3/index.php/IGTnaRede/article/view/598>
- Soares, C. F. S., Araújo, R. S., Estrela, F. M., Morais, A. C., Farias, R. V., Almeida, V. R. S., Nascimento, D. C., Moura, J. C. V., & Cruz, N. R. (2020). Fatores precipitantes e/ou agravantes da violência contra crianças no contexto da COVID-19. *Brazilian Journal of Development*, 7(1), 9430-9442. <https://doi.org/10.34117/bjdv7n1-638>
- Susemihl, E. V. K. P. (2020). Notas sobre a clínica à distância, Klein, contratransferência e identificação projetiva. *Revista Brasileira de Psicanálise*, 54(3), 49-63. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-641X2020000300006
- Torous, J., & Wykes, T. (2020). Opportunities from the coronavirus disease 2019 pandemic for transforming psychiatric care with telehealth. *JAMA Psychiatry*, 77(12), 1205-1206. <https://doi.org/10.1001/jamapsychiatry.2020.1640>
- The Joanna Briggs Institute. (2015). *The Joanna Briggs Institute Reviewers' Manual 2015: Methodology for JBI scoping reviews*. Author.
- Unikowski, D. R. (2020). Em busca de desejo: Formação psicanalítica na pandemia. *Revista Brasileira de Psicanálise*, 54(3), 39-48. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-641X2020000300005
- Viana, D. M. (2020). Atendimento psicológico online no contexto da pandemia de COVID-19. *Cadernos ESP Ceará*, 14(1), 74-79. <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/399>
- Vidal, G. P., & Cardoso, A. S. (2020). Dramatização on-line: Psicoterapia da relação e psicodrama interno no psicodrama contemporâneo. *Revista Brasileira de Psicodrama*, 28(2), 131-141. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-53932020000200004&lng=pt&tlng=pt
- Vidal, G. P., & Castro, A. (2020). O psicodrama clínico on-line: Uma conexão possível. *Revista Brasileira de Psicodrama*, 28(1), 54-64. <https://doi.org/10.15329/2318-0498.20196>
- Zeferino, J. M. M. (2020). *Decorências da ausência de encontro presencial na psicoterapia mediada por TICs, durante a pandemia da Covid-19, percebidas por psicólogas e psicólogos clínicos* [Monografia de conclusão de curso, Anima Educação]. <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/16606>
- Zerbinatti, B. P. (2020). Ritmo e cansaço em sessões presenciais e não presenciais. *Jornal de Psicanálise*, 53(98), 41-50. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-58352020000100004&lng=pt&tlng=pt