



GUIA PARA USUÁRIOS DE SERVIÇOS PSICOLÓGICOS MEDIADOS POR TECNOLOGIAS



GUIA PARA USUÁRIOS DE SERVIÇOS PSICOLÓGICOS MEDIADOS POR TECNOLOGIAS

Autora:

Mirlene Carvalho de Novais

Orientadora:

Gabriela Andrade da Silva

Design Gráfico:

Ana Cláudia Santana Lima

ISBN:

978-65-01-02731-9

Este guia é um produto técnico tecnológico desenvolvido a partir de pesquisa vinculada ao Programa de Mestrado Profissional de Psicologia da Saúde da UFBA com o financiamento da CAPES e FAPESB.



Mirlene Carvalho

Graduada em Psicologia pela Universidade Federal de Minas Gerais (2010). É especialista em Terapia Cognitivo-Comportamental e mestre em Psicologia da Saúde pela Universidade Federal da Bahia com a temática de pesquisa **“Psicólogos (os) da saúde e tecnologia de informação e comunicação: adaptações e repercussões a partir da pandemia”**. Possui experiências em políticas públicas de saúde mental, psicologia clínica e psicologia da aviação.



Gabriela Andrade da Silva

Psicóloga, Mestre e Doutora em Psicologia Experimental pela Universidade de São Paulo (USP). Professora do Centro de Formação em Ciências da Saúde da Universidade Federal do Sul da Bahia. Professora permanente externa do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde (PPGPS) do Instituto Multidisciplinar em Saúde da Universidade Federal da Bahia.



Ana Cláudia Santana Lima

Graduanda do 4º semestre em Psicologia pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia - Campus Vitória da Conquista. Integra o Grupo de Estudos de Psicologia Analítica (GEPAN - UESB)

Nos últimos anos, tem havido um interesse crescente no uso de tecnologia para apoiar os serviços de saúde e esse uso se ampliou com a pandemia de covid-19. Os serviços de psicologia também acompanharam essa tendência, de modo que é cada vez mais comum a realização de serviços psicológicos mediados por tecnologia de informação e comunicação (TIC). Mas o que pode e o que não pode ser realizado? O que o Conselho Federal de Psicologia diz sobre isso? Quais cuidados devo tomar enquanto cliente/usuário destes serviços?

Este Guia é fruto da pesquisa de um mestrado profissional e tem o objetivo de auxiliar os usuários de serviços de psicologia sobre os cuidados que devem ser tomados ao buscar ou a realizar um serviço psicológico mediado por tecnologia de informação e comunicação (TIC).

O QUE PODE E O QUE NÃO PODE?

No Brasil, a prestação de serviços psicológico mediados por tecnologia de informação e comunicação esta regulamentada, atualmente, pelas resoluções do Conselho Federal de Psicologia 11/20181 e 04/20202. Desde novembro de 2018, a partir da publicação da resolução 11, a(o) psicóloga(o) poderá prestar os seguintes serviços por meio de Tecnologias de Informação e da Comunicação (TICs):

- I. Consultas e/ou atendimentos psicológicos de diferentes tipos de maneira síncrona ou assíncrona;
- II. Processos de Seleção de Pessoal;
- III. Utilização de instrumentos psicológicos devidamente regulamentados por resolução pertinente (...), com padronização e normatização específica para tal finalidade;
- IV. Supervisão técnica dos serviços prestados por psicólogas(os/es) nos mais diversos contextos de atuação.

A prestação de serviços psicológicos utilizando tecnologias de telecomunicações, pode incluir o uso de telefone, dispositivos móveis, videoconferência, e-mail, bate-papo, textos e internet (websites de auto-ajuda, blogs e mídias sociais), mas não se limitam a estes exemplos, podendo haver transmissão de informações por escrito, por imagens, sons ou outros dados, de formas interativa (ao vivo) ou com intervalo de tempo para as comunicações. Pode usar diferentes tecnologias em várias combinações e para diversas finalidades, incluindo, também os serviços híbridos, como utilizar materiais postados on-line após uma sessão presencial.

Para prestar serviços psicológicos por TIC a(o) psicóloga(o) precisa realizar um cadastro prévio na plataforma e-Psi3, que será analisado pelo respectivo Conselho Regional de Psicologia (CRP). A partir da pandemia, o Conselho permitiu que as(os) profissionais passassem a divulgar e prestar atendimentos a distância, antes do deferimento do cadastro. No entanto, a atuação sem o cadastro no e-Psi ou após seu indeferimento do mesmo é considerada falta ética.

Você pode consultar se a(o) sua(seu) psicóloga(o) está cadastrada(o) ou procurar psicólogas(os) que estejam aptos para atuar por meio de tecnologia no link: <https://e-psi.cfp.org.br/>.

O Conselho de classe também permite o atendimento de crianças e adolescentes online, mas para isso a(o) psicóloga(o) deve obter o consentimento expresso de ao menos um dos responsáveis legais. Além disso, os atendimentos de urgência e emergência ou de violação de direitos e violência também foram permitidos, a partir resolução 04/2020, que foi publicada em meio à pandemia de covid-19.

Outra coisa que é importante destacar é que a(o) psicóloga(o) precisa avaliar a viabilidade técnica para a realização do serviço mediado por tecnologia, de modo que, não é porque é permitido que poderá sempre ser realizado, é preciso sempre avaliar se para aquela pessoa, naquele contexto, essa modalidade de serviço é a mais indicada.

No momento da escrita deste Guia, as Resoluções CFP 11/2018 e 04/2020 são as legislações que regulamentam a atuação da(o) psicóloga(o) em serviços mediados por TIC, mas é importante ficar atenta(o) pois resoluções sempre podem ser atualizadas. Então, para se precaver melhor ou se sentir mais seguro na hora de contratar um serviço de psicologia é interessante checar as publicações sobre o tema no site do Conselho Federal de Psicologia. Lembre-se que as normatizações são documentos públicos e a que os conselhos profissionais regulam, normatizam e fiscalizam as profissões, tendo como foco a proteção dos interesses da sociedade.



QUANDO DEVO PROCURAR POR UM SERVIÇO DE PSICOLOGIA ONLINE?

Segundo uma pesquisa, os principais motivadores para uma pessoa recorrer ao serviço psicológico on-line são:

- Condição física que limite a mobilidade;
- Residir em áreas nas quais não exista atendimento especializado disponível;
- Condições psicológicas que restrinjam deslocamentos ou viagens;
- Impedimento de comprometer-se com atendimento presencial devido a constantes viagens;
- Mulheres grávidas ou com filhos recém-nascidos;
- Pais que não tem a possibilidade de deixar as crianças para outra pessoa tomar conta;
- Conflito de agendamento inesperado que impeça a presença em consulta previamente marcada;
- Agenda de trabalho extensa que provoque falta de tempo para deslocamentos;
- Dificuldade para relatar queixas ou admitir determinados conteúdos pessoais face-a-face.

QUAIS AS VANTAGENS E DESVANTAGENS?

É preciso lembrar que a realização de um serviço psicológico por meio de TIC traz vantagens, mas também pode trazer desvantagens, sendo importante conhecer e avaliar estas condições, assim como avaliar o seu contexto, para então definir se é melhor optar por um serviço on-line ou presencial.

As principais vantagens desse tipo de serviço são:

- Algumas pessoas se sentem mais à vontade, diminuem a inibição, a autocensura, e aumentam a sinceridade e a espontaneidade, o gera uma melhor adesão ao serviço e ao tratamento;
- Maior flexibilidade em relação ao tempo e agendamento;
- Redução de deslocamento, que pode ocasionar redução de custo (passagens de ônibus, gasolina, estacionamento) e ganho de tempo;
- Maior comodidade e conforto, por poder estar em sua casa ou é um lugar escolhido, desde que garanta condições de sigilo e acesso à tecnologia;
- Poder ser atendido em sua língua materna, estando fora da seu país;
- Encontrar profissionais que não teria acesso na sua cidade, isso é importante para pessoas que vivem em cidades muito pequenas ou zonas rurais;
- Conseguir manter frequência no serviço mesmo em viagens ou em rotinas com altas demandas.



As principais desvantagens são:

- Perda do contato visual e da interação face-a-face;
- Perda do contato presencial, do “olho no olho”, do conforto e afeto que a presença pode proporcionar para algumas pessoas;
- Atraso nas respostas, quando o serviço não possui uma comunicação ao vivo;
- Perigo de quebra de sigilo e interrupções no atendimento, caso não tenha um local adequado, confortável e restrito para ficar durante o atendimento;
- Distrações durante a realização do serviço devido às notificações que surgem nos dispositivos (celulares ou computadores), barulhos do ambiente ou concorrências com estímulos do local onde esteja (pets, crianças, rotinas familiares, etc);
- Falta de segurança da internet em relação a privacidade e confidencialidade dados, sempre pode haver um risco de invasão em meios eletrônicos;
- Fragilidade de se depender da tecnologia, podendo ocorrer falhas na internet ou nos dispositivos utilizados;
- Perda da possibilidade de uma assistência presencial em casos de emergência.

**NEM SEMPRE O ATENDIMENTO
ONLINE SERÁ O MAIS INDICADO**

Além das vantagens e desvantagens já apontadas, é importante ressaltar que a prestação de serviços mediados por tecnologia, não é indicada para todos os casos ou todos os contextos. As questões de saúde mental muito graves ou pessoas que não dominem o uso de algumas tecnologias podem não conseguir acessar o serviço da melhor maneira e ter perda da qualidade e efetividade do mesmo, não sendo indicado a realização de serviços mediado por TIC.

Em alguns casos o atendimento pode ser inviável para crianças e idosos, principalmente, por questões de habilidade para interação online e privacidade. Em outros casos, o estado mental ou o contexto das pessoas também podem mudar, de modo que o um serviço que foi indicado e já está ocorrendo na modalidade on-line pode não ser mais indicado.

Nessas situações, é imprescindível que a(o) profissional sempre avalie a viabilidade da prestação do serviço tanto no início quanto durante o processo de atendimento e opte por não atender on-line e realizar encaminhamentos quando for necessário.

Então, caso uma(um) psicóloga(o) diga a você que não poderá te atender online ou te indique um serviço presencial, não se assuste, ela(e) está tendo um cuidado técnico e ético com você e com o serviço prestado.



**NO ON-LINE, VOCÊ TAMBÉM É
RESPONSÁVEL PELO SEU ATENDIMENTO**

Sabia que uns dos maiores desafios para atendimento on-line é o usuário ter um espaço adequado?

Nesta modalidade de serviço tanto o usuário quanto a(o) psicóloga(o) são responsáveis pelo ambiente do atendimento. Não adianta a(o) profissional se preocupar com sigilo e privacidade, procurar ter os melhores equipamentos, e o cliente não possuir ou não considerar estas questões. Então, antes de decidir por fazer um serviço mediado por tecnologias verifique se você possui um ambiente e condições adequadas. Segue algumas recomendações:

- Procure um espaço sem vazamento de som e com privacidade, para que possa falar de sua intimidade com segurança e conforto;
- É preciso ter uma boa conexão de internet, principalmente se for realizar uma videoconferência, para que não haja atrasos de áudio e vídeo, travamentos ou interrupções da transmissão;
- Procure ter mais de uma opção de internet, exemplo wifi, internet a cabo e pacotes de dados de operadora de celulares;
- Verifique o funcionamento dos dispositivos tecnológicos (celular, computadores, tablets, etc) que irá utilizar para acesso aos serviços, é preciso que estejam em bom funcionamento, com antivírus instalados e com os aplicativos ou programas que poderão ser utilizados;
- Teste os dispositivos e os aplicativos/programas antes de iniciar o atendimento;
- Procure métodos que garanta a privacidade do seu dispositivo, como atualização de antivírus e uso de senhas;
- Em videoconferências, verifique a melhor posição e luz, para que a sua imagem tenha uma boa visibilidade, isso é importante para uma melhor interação com a(o) profissional. Também procure colocar o dispositivo em um suporte seguro e estável, para que não precise ficar segurando com as mãos ou ter risco de movimento ou queda;

- Para evitar vazamento de som, recomenda-se uso de fones de ouvido;
- Evite distrações do seu ambiente físico, procure um lugar silencioso, em que poderá ficar tranquilo e confortável. Converse com quem convive com você, informe que no momento do atendimento não poderá ser interrompido, seja por adultos, idosos, crianças ou pets.
- Evite distrações no ambiente virtual, como notificação do celular ou abrir sites ou redes sociais durante o atendimento;
- Combine com a(o) psicóloga(o) um plano de ação em caso de falha técnica, como por exemplo, em caso de falha de conexão de internet, chamada somente de áudio por operadora de celular ou remarcação de atendimento;
- Tire todas as suas dúvidas com a(o) profissional antes de iniciar um serviço mediado por TIC, entenda as formas de cobrança de honorários e os riscos dessa modalidade, compreenda o plano de ação em caso de crise ou de falha técnica. Certifique-se de que está seguro e sem dúvidas antes de aderir a um contrato verbal ou escrito;
- Forneça à(ao) psicóloga(o) os contatos de pessoas que possam ser sua rede de apoio em uma situação de crise ou emergência, já que a(o) profissional estará distante fisicamente nesses momentos;
- Torne o ambiente físico, em que você estará durante o atendimento, confortável e aconchegante, é interessante ter por perto água e lenços de papel;
- Se planeje e organize a sua rotina para o momento do atendimento;

Estas recomendações não conseguem abarcar todas a situação, mas acreditamos que seja um bom começo. Caso opte por um serviço psicológico mediado por tecnologia de informação e comunicação, esperamos que consiga encontrar um bom profissional e que tenha uma ótima experiência!



LINKS CITADOS NO TEXTO E IMPORTANTES PARA CONSULTA:

1. Resolução CFP 11/2018: <https://x.gd/ULDfJ>
2. Resolução CFP 4/2020: <https://x.gd/wgVd7>
3. Plataforma e-Psi: <https://e-psi.cfp.org.br/>
4. Artigo – Impressões de Psicólogos Clínicos acerca da Orientação Psicológica Online: <https://x.gd/m2qdPI>