

PERCEPÇÕES DAS(OS) PSICÓLOGAS(OS) SOBRE OS DESAFIOS E POSSIBILIDADES DA TERAPIA ON-LINE

Raphael Henrique Pereira de ARAUJO¹

Bruna FRANCENER¹

Marina Galafassi HOSTINS²

Yana LINHARES³

yanalinhares@fag.edu.br

RESUMO

A psicoterapia é uma relação terapêutica entre o cliente/paciente e a(o) psicóloga(o), visando a melhoria da qualidade de vida. No Brasil, há aproximadamente 531 mil profissionais de psicologia credenciados, muitos dos quais oferecem atendimentos tanto presenciais quanto on-line. A modalidade on-line tem se tornado muito comum atualmente, especialmente após a pandemia. Considerando esse crescimento, este estudo buscou investigar as percepções de psicólogas(os) sobre os desafios e possibilidades do atendimento on-line, destacando fatores como sigilo, privacidade, limitações etárias e adaptação ao ambiente virtual, buscando entender se a qualidade da terapia se mantém nesse formato. Para isso, foi realizada uma pesquisa de natureza básica e de abordagem qualitativa, com o uso de entrevistas semiestruturadas como instrumento de investigação. Os resultados indicam que, apesar dos desafios, o atendimento remoto é eficaz e acessível, promovendo comodidade e flexibilidade para pacientes e profissionais. Conclui-se que a terapia on-line pode manter a qualidade da presencial, desde que sejam observados cuidados éticos e estruturais em sua aplicação. Ao abordar as nuances da psicoterapia on-line, esta pesquisa contribui para um entendimento mais abrangente das dinâmicas envolvidas, possibilitando reflexões que podem beneficiar tanto os profissionais da área quanto os pacientes.

Palavras-chave: Terapia on-line. Psicologia Clínica. Desafios. Possibilidades.

¹ Acadêmicos(as) do 10º período do curso de graduação em Psicologia no Centro Universitário FAG.

² Acadêmica auxiliar da pesquisa do curso de graduação em Psicologia no Centro Universitário FAG.

³ Orientadora; Psicóloga; Mestra em Análise do Comportamento (PPGAC-UEL); Docente adjunta do curso de Psicologia do Centro Universitário FAG.

PSYCHOLOGISTS' PERCEPTIONS ABOUT THE CHALLENGES AND POSSIBILITIES OF ONLINE THERAPY

Raphael Henrique Pereira de ARAUJO¹

Bruna FRANCENER¹

Marina Galafassi HOSTINS²

Yana LINHARES³

yanalinhares@fag.edu.br

ABSTRACT

Psychotherapy is a therapeutic relationship between the client/patient and the psychologist, aiming to improve quality of life. In Brazil, there are approximately 531 thousand accredited psychology professionals, many of whom offer both in-person and online services. The online modality has become very common nowadays, especially after the pandemic. Considering this growth, this study sought to investigate the perceptions of psychologists about the challenges and possibilities of online care, highlighting factors such as confidentiality, privacy, age limitations and adaptation to the virtual environment, seeking to understand whether the quality of therapy is maintained in this format. To this end, basic research with a qualitative approach was carried out, using semi-structured interviews as an investigation instrument. The results indicate that, despite the challenges, remote care is effective and accessible, promoting convenience and flexibility for patients and professionals. It is concluded that online therapy can maintain the quality of in-person therapy, as long as ethical and structural care is observed in its application. By addressing the nuances of online psychotherapy, this research contributes to a more comprehensive understanding of the dynamics involved, enabling reflections that can benefit both professionals in the field and patients.

Key words: Online therapy; Clinical psychology; Challenges; Possibilities.

1 Academics in the 10th period of the undergraduate Psychology course at Centro Universitário FAG.

2 Research assistant for the undergraduate Psychology course at Centro Universitário FAG.

3 Advisor; Psychologist; Master in Behavior Analysis (PPGAC-UEL); Adjunct professor of the Psychology course at Centro Universitário FAG.

1 INTRODUÇÃO

Com base nos dados disponibilizados pelo CFP (Conselho Federal de Psicologia, 2024), existem 531.299 psicólogas e psicólogos licenciados no Brasil. Conforme o CensoPsi (2022), em um levantamento realizado por meio de uma pesquisa com 20.207 psicólogas(os), a profissão é composta predominantemente por mulheres, com cerca de 79,2% das participantes, além de 50% apresentarem uma faixa etária de no máximo 39 anos. Dentro deste contexto, uma das principais áreas de atuação das(os) psicólogas(os) é a psicoterapia.

Segundo a Resolução do Conselho Federal de Psicologia N.º 010/00 de 20 de dezembro de 2000, Art 1º:

A psicoterapia é uma prática conduzida pelo psicólogo, sendo um processo científico de entendimento, análise e intervenção realizado por meio da aplicação sistematizada e monitorada de métodos e técnicas psicológicas validadas pela ciência, prática e ética profissional. Seu objetivo é promover o bem-estar mental, propiciando condições para o enfrentamento de conflitos e/ou transtornos psíquicos de indivíduos, ou grupos (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2000, p.1).

A psicoterapia é uma relação terapêutica entre um terapeuta e um cliente/paciente¹ no tratamento de problemas emocionais e transtornos psicológicos. Esse processo é realizado por meio de diferentes orientações teóricas e estratégias de intervenção adaptadas às necessidades e contextos de cada cliente (COREY, 1983; CORSINI e WEDDING, 2011).

Dessa forma, considerando que a psicoterapia é um procedimento que visa a transformação de atitudes, convicções/crenças e comportamentos, surgiram ao longo do tempo várias perspectivas sobre a maneira mais eficaz de alcançar essa transformação. Esses fatores têm sido cada vez mais estudados, pois se acredita que desempenham um papel importante na evolução clínica do paciente (LAMBERT et al., 2004).

A prática da psicoterapia demanda altos níveis de habilidade, experiência e competência. Em relação aos elementos que influenciam o processo, muitos dos quais são compartilhados por diferentes abordagens terapêuticas, estes são principalmente de natureza estrutural e processual. Em outras palavras, todos os modelos envolvem um terapeuta e um cliente (no mínimo) e um ambiente (estrutura) onde o cliente apresenta seu problema e ocorre

¹ Existe uma discussão dentro do contexto da psicologia sobre o uso dos termos “paciente” e “cliente”. De acordo com Szasz e Hollender (1956), o uso do termo “paciente” associa-se ao terapeuta como autoridade, que trata e avalia a doença. Em contrapartida, Rogers (1951) utiliza o termo “cliente”, que destaca colaboração e empoderamento do indivíduo. Para facilitar a leitura, e entendendo que a discussão apresentada não é o foco da pesquisa, este trabalho utilizará os dois termos como intercambiáveis.

a interação entre ambos, estabelecendo assim o processo (BEUTLER, CLARKIN, e BONGAR, 2000).

Uma das modalidades terapêuticas mais utilizadas atualmente devido aos avanços tecnológicos e à facilidade de acesso é a psicoterapia on-line. Envolve a utilização de tecnologias de informação e comunicação para a realização de sessões terapêuticas à distância, tornando-as mais acessíveis e convenientes para os indivíduos que procuram ajuda psicológica. Além disso, permite que terapeutas e seus pacientes realizem sessões por meio de plataformas de videoconferência, chats on-line e mensagens eletrônicas, garantindo flexibilidade adaptada às suas necessidades. Esta modalidade é apropriada para pessoas que enfrentam questões relacionadas à geografia, mobilidade ou condições de saúde, independentemente de onde estejam (BERRYHILL et al., 2019; SUCALA et al., 2012).

Em razão da pandemia do coronavírus, diversas(os) psicólogas(os) conseguiram, no âmbito nacional, iniciar os atendimentos on-line antes da aprovação dos Conselhos Regionais de Psicologia, pela suspensão de alguns artigos da Resolução CFP nº 11/2018², por meio da Resolução nº 04/2020³, que reforça o cumprimento do código de ética, e o registro no e-Psi⁴ - Cadastro Nacional de Profissionais de Psicologia para Prestação de Serviços Psicológicos por meio de tecnologias de informação e comunicação (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2020). Desta maneira, o Conselho Federal de Psicologia flexibilizou o atendimento devido à situação de pandemia, que foi enfrentada nessa época, evitando que os clientes/pacientes descontinuassem com suas assistências, iniciando um avanço da utilização das TIC's (Tecnologias da Informação e Comunicação) para o atendimento no Brasil, contudo reforçando que o código de ética seja cumprido (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2020).

Segundo Pieta (2014), as práticas que utilizam da modalidade remota, como o uso de telefone, já existem desde os anos de 1950 como uma maneira diferenciada para os psicólogos atenderem a demanda de seus clientes. Apesar do atendimento remoto já ser utilizado há algum

² Resolução que “Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação”(CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2018, p.1).

³ Resolução que “Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19”(CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2020, p. 1).

⁴ No dia 30 de agosto de 2024 entrou em vigor a Resolução nº 09/2024 do Conselho Federal de Psicologia (CFP), que regulamenta o exercício profissional da Psicologia mediado por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs) em território nacional e revoga as resoluções do CFP nº 11/2018 e nº 04/2020. Agora, com a Resolução CFP nº 9/2024, não é mais necessário o cadastro na plataforma E-PSI, previsto na Resolução CFP nº 11/2018, que passou a ser revogada.

tempo, o atendimento pela internet sofre de críticas, objeções e receios, como o prejuízo na formação do vínculo, na relação terapêutica, a falta de relação presencial e pessoal, a redução das comunicações verbais, o problema com a manutenção da ética regida pela profissão e sobre a confidencialidade das informações transmitidas de maneira remota. A psicoterapia on-line trouxe todas essas contestações para seu uso nos atendimentos, bem como ela seria utilizada pelos psicólogos. Ainda assim, Pieta (2014) traz que a receptividade dos clientes a esta modalidade foi bem satisfatória, principalmente em países como Estados Unidos, Austrália e o Reino Unido. Apesar de várias dessas pesquisas estarem bem difundidas no exterior, no Brasil ainda carecem de estudos, sendo que suas atividades ainda estão em crescimento.

Silva, Siegmund e Brendmeier (2015) apontam que a terapia on-line está se tornando cada vez mais popular como uma maneira diferente de os pacientes se conectarem, adaptada às necessidades atuais, mas ele não desconsidera o atendimento presencial. A psicoterapia on-line seria um método de expansão para se encaixar nas vidas dos seres humanos de maneira mais ampla, indo além das paredes dos consultórios tradicionais.

Existem duas maneiras de realização da psicoterapia on-line: a síncrona e a assíncrona. A síncrona, de acordo com Siegmund et al. (2015), é realizada em tempo real por meio de videoconferências, mensagens, chats, áudios e vídeos, exigindo que tanto o paciente/cliente quanto o psicólogo disponham de tempo para sua realização, já que ambos interagem simultaneamente. Suler (2004) afirma que o modelo síncrono é o que mais se aproxima do atendimento presencial, porém pontua algumas questões adversas como a possibilidade de travamentos, problemas de internet ou falhas na comunicação. No entanto, mesmo com essas dificuldades, ela não interferiria na fluidez do atendimento como o modelo assíncrono. O autor também pontua vantagens como a possibilidade de agendamento de horários para realização, definindo o tempo, permitindo a relação de comprometimento entre terapeuta e cliente, mas teme que ela possa também ser vista como uma orientação ou apenas uma consulta para o paciente em vez de ter âmbito terapêutico.

Quanto ao modelo assíncrono, segundo Siegmund et al. (2015), este não é realizado em tempo real, existe um espaço de tempo, não há uma conexão horária entre terapeuta e quem está sendo tratado, mas isso não caracteriza que não haja vínculo ou relação terapêutica. Suler (2004) pontua a diferença no tempo entre as conexões, não tendo um limite definido de horários para sua realização, podendo haver confusão quanto ao comprometimento do terapeuta para o paciente. Isto porque o mesmo não sabe quando terá uma devolutiva de resposta. Ainda assim, segundo Rodrigues e Tavares (2016), essa forma mais anônima de contato pode auxiliar que clientes/pacientes mais introvertidos ou com disforia e dissociação de imagem possam aderir

com mais facilidade ao atendimento de maneira on-line, sendo até mais adaptativa e congruente sua utilização.

Magalhães, Bazoni e Pereira (2019) apontam que, de acordo com um estudo que obteve levantamento de dados sobre impressões de psicólogos sobre os atendimentos realizados de maneira remota, os pacientes que realizam psicoterapia on-line se envolveram no processo terapêutico igualmente quando realizavam psicoterapia presencial. Sendo assim, de acordo com esses autores, a relação terapêutica não está no ambiente onde o atendimento é realizado, mas sim na condução e experiência da(o) psicóloga(o) perante o tratamento de seu paciente.

Com base no que foi apresentado, é fundamental compreender como a psicoterapia on-line se insere na dinâmica e nos compromissos éticos do psicólogo. Segundo Payne et al. (2020), é primordial, no que concerne aos aspectos éticos, assegurar a confidencialidade, garantir a segurança das comunicações, proteger a privacidade dos pacientes, e manter a qualidade do vínculo terapêutico, apesar da distância física. A adesão a diretrizes específicas para a prática do atendimento on-line é crucial para que essa modalidade amplie efetivamente as possibilidades de acesso ao tratamento, sem comprometer a eficácia e a ética da prática terapêutica.

Neste contexto, essa pesquisa teve como objetivo analisar de maneira atualizada os desafios e possibilidades do atendimento psicológico on-line, verificando essas percepções, averiguando o que motiva terapeutas e clientes/pacientes a optarem pela terapia on-line e, buscando averiguar, na visão de psicólogas(os) entrevistados, se a sua qualidade se mantém da mesma forma que a terapia presencial.

2 MÉTODO

Esta pesquisa se caracteriza como uma Pesquisa Básica, visando o avanço do conhecimento científico, sem necessidade, à partida, de aplicabilidade imediata dos resultados a serem colhidos (APPOLINÁRIO, 2011). Do ponto de vista da abordagem do problema, este trabalho se realizou por meio de uma pesquisa qualitativa, a qual se caracteriza como uma abordagem de caráter investigativo, que visa a compreensão das experiências sociais e humanas com base em fatores concretos e dados científicos para sua elaboração (FLICK, 2009). Do ponto de vista dos objetivos, a pesquisa é de caráter descritivo, visando descrever as informações coletadas de populações ou fenômenos, relacionando suas variáveis a fim de buscar com detalhes e precisão uma melhor compreensão de sua área de estudo (GIL, 2018). Do ponto de vista técnico, o trabalho utiliza uma pesquisa de campo, a qual, segundo Richardson (2017), tem como característica a busca de informações por meio de entrevistas e questionários, permitindo uma observação direta e uma melhor compreensão dos fenômenos estudados. Esta pesquisa foi submetida ao comitê de ética em pesquisa com seres humanos e foi aprovada sob o CAAE nº81429024.2.0000.5219.

Neste trabalho foram selecionadas para realização de uma entrevista semiestruturada psicólogas(os) com no mínimo seis anos de formação, de modo a contemplar a época da pandemia, período em que os atendimentos on-line aumentaram, e que atuam na área da Psicologia Clínica com experiência em atendimentos presenciais e on-line. O recrutamento ocorreu por meio das redes sociais, divulgado no Instagram e em grupos no WhatsApp com um texto explicando o tema da pesquisa, os critérios para serem participantes e o telefone para que entrassem em contato com os pesquisadores. Assim, conforme os participantes entraram em contato, foi enviado o Termo de Compromisso Livre e Esclarecido para ser lido e assinado por meio da plataforma de assinatura digital Autentique.

Os instrumentos utilizados incluíram o Termo de Compromisso Livre e Esclarecido, a plataforma Autentique para assinatura digital, o rapport, um roteiro de entrevista semiestruturada com 12 perguntas norteadoras, celulares e notebooks para videochamadas e gravação, e o Google Meet para as entrevistas com os(as) participantes. As entrevistas, sem limite de tempo, permitiram que cada entrevistado respondesse livremente. Com o consentimento dos participantes, as gravações foram transcritas para a coleta de dados destinada às análises, discussões e resultados.

3 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Foram entrevistados cinco psicólogas(os) para a realização da pesquisa, sendo três mulheres e dois homens. As entrevistas duraram em média 30 minutos e com o total de 35 páginas de transcrição, sendo a entrevista mais curta com 17 minutos e a mais longa com 52 minutos. Os dados foram organizados em categorias temáticas com os seguintes tópicos: Possibilidades da terapia on-line; Desafios da terapia on-line; Relação Terapêutica e Eficácia. Alguns trechos das entrevistas foram utilizados na íntegra para exemplificar as categorias.

Atendendo à sugestão da docência, optou-se pelo uso de itálico nas transcrições das entrevistas ao longo do trabalho para facilitar sua identificação pelo leitor. Esse recurso estilístico foi mantido para diferenciar as entrevistas das citações de autores e obras.

3.1 POSSIBILIDADES DA TERAPIA ON-LINE

Dentre as possibilidades oferecidas pelo atendimento psicológico on-line, foi relatado primeiramente pelos entrevistados sobre como a psicoterapia on-line contribuiu para a expansão e avanço da procura pela Psicologia. Foi destacado que: *“O atendimento on-line foi abrindo as portas para mais pessoas procurarem ajuda e isso foi normalizando a terapia, normalizando procurar ajuda, normalizando falar sobre os sentimentos”*. Essa fala também pode ser completada por outro relato: *“Eu vejo que foi um benefício muito grande, assim, foi um avanço muito grande para a psicologia. Então, hoje em dia, a gente tá muito mais forte enquanto categoria, enquanto profissão”*.

Segundo os dados observados, o atendimento on-line tem transformado a maneira como as pessoas buscam apoio psicológico, facilitando o acesso e normalizando a terapia como um recurso essencial para a saúde mental. A conveniência e acessibilidade das sessões on-line têm encorajado mais indivíduos a falar sobre seus sentimentos e procurar ajuda, promovendo maior conscientização sobre a importância do cuidado mental (SILVA, SIEGMUND e BRENDMEIER, 2015).

Além desse ponto, todos trouxeram sobre as vantagens econômicas, tanto para o paciente quanto para a psicóloga(o). Os entrevistados mencionaram que: *“O atendimento on-line pode ser mais econômico, seja por não ter o custo adicional de aluguel de consultório, ou por ser oferecido a um preço mais acessível para o paciente”*. Outros participantes também reforçam esse ponto: *“A economia é um fator importante, já que o atendimento on-line pode ser feito sem a necessidade de alugar um consultório físico”*.

Por um lado, os profissionais de saúde mental podem reduzir os custos operacionais, uma vez que não é necessário arcar com despesas relacionadas ao aluguel de um consultório físico, permitindo oferecer serviços a preços mais acessíveis. Para eles, os pacientes, além de não precisarem gastar para se deslocarem até o consultório, se beneficiam da possibilidade de realizar sessões de terapia em um ambiente familiar e confortável, o que pode contribuir para uma experiência mais relaxante e produtiva: *“A comodidade do paciente de poder fazer terapia do lugar que se sente confortável em casa”*.

Esse fator pode ser destacado nos estudos de Kocsis e Yellowlees (2018), os quais trazem que o atendimento on-line possibilita que tanto o terapeuta quanto o cliente estejam em espaços familiares e confortáveis durante a sessão. Agar (2019) relata que seus pacientes informam sobre a otimização do tempo e da economia proporcionada pela terapia on-line, e que mesmo de modo virtual, o atendimento promoveu a conexão terapêutica e proximidade. Esses pontos demonstram a viabilidade da psicoterapia on-line e algumas de suas vantagens. Contudo, é de extrema importância que clientes e psicólogos sigam com a ética, comprometimento e respeito durante os atendimentos. Assim, o atendimento on-line é uma alternativa atraente em questão da economia, tanto para clientes, quanto para psicólogos, mas sempre respeitando seus cuidados para sua condução.

O atendimento on-line, em termos de tempo e deslocamento, também oferece benefícios para ambos. Um dos entrevistados destaca: *“A eliminação do tempo gasto com deslocamento e a possibilidade de encaixar mais atendimentos no dia são benefícios do atendimento on-line para o psicólogo”*. Outro ainda pontua: *“A economia do tempo de deslocamento do paciente que precisa encaixar com a sua rotina e os horários de trabalho”*. O paciente pode organizar melhor sua rotina, conciliando os atendimentos com seus compromissos pessoais e horários de trabalho. Essa manutenção de tempo também pode resultar em menos estresse e mais comodidade, contribuindo para um melhor comprometimento com a terapia. Segundo Stoll et al. (2020), a comodidade e a acessibilidade da terapia on-line são fatores que aumentam a probabilidade de comprometimento e continuidade com a terapia, pois ela elimina barreiras logísticas e facilita a continuidade da terapia em longo prazo. Dessa forma, o formato on-line permite um tratamento mais confortável e eficaz, potencializando os benefícios da terapia para ambas as partes envolvidas.

Uma das possibilidades da terapia on-line na visão atual dos entrevistados seria: *“A praticidade e a possibilidade de alcançar mais pessoas, a gente não se limita apenas a*

[município]⁵, consigo atender hoje pessoas de outros estados”. Outro também pontua: “Conheço colegas que atendem pessoas de outros países, não existem barreiras, você consegue alcançar mais pessoas, e isso é fascinante né, interessante”. É possível perceber que a preferência pelos atendimentos on-line se dá principalmente pela praticidade de atender os clientes de diversas cidades/estados ou até mesmo de outros países, conseguindo assim expandir o número de pessoas que podem procurar pelos seus atendimentos e serviços.

Kocsis e Yellowlees (2018) e Campbell et al. (2018) afirmam que a terapia on-line promove acessibilidade e inclusão, oferecendo suporte terapêutico e psicológico a pessoas que, de outra forma, não teriam acesso a esses serviços em sua região. Isso mostra como a tecnologia amplia o alcance da psicoterapia, tornando-a um recurso acessível em áreas onde o serviço é escasso ou limitado, desde que haja acesso à internet.

Uma das vantagens citadas também é a ampliação das possibilidades na escolha de profissionais. Alguns dos entrevistados destacam: “A facilidade de ampliar a escolha de profissionais, por exemplo, em relação à abordagem.”; “Em minha cidade na abordagem que eu trabalho eu não encontro tantos profissionais que eu confie, então eu não me limito aos profissionais daqui no atendimento on-line.”; “Então devido ao atendimento ser on-line posso buscar profissionais em outros lugares, inclusive meu terapeuta é de fora”; “Só aumenta a possibilidade da pessoa que está distante e que não tem o profissional onde está ou que seja possível a procura pelo profissional que ele possa fazer, procurar por um atendimento.”

Com o atendimento remoto, segundo a percepção dos entrevistados, o indivíduo não precisa mais restringir-se aos terapeutas de sua região, podendo buscar abordagens específicas e encontrar especialistas de confiança, mesmo que estejam em outras cidades ou estados. Essa flexibilidade também favorece quem vive em áreas distantes, onde o acesso a profissionais pode ser limitado, contribuindo em um leque de profissionais e de abordagens que podem suprir as demandas não fornecidas com o atendimento presencial nas proximidades do cliente. Os dados coletados revelam que os principais fatores que motivam clientes e pacientes a optarem pelo atendimento on-line estão relacionados à acessibilidade, praticidade e conforto. Segundo Geller (2020), a expansão da rede de atendimento gera um impacto positivo, uma vez que clientes podem priorizar aspectos na escolha do profissional, como confiança, especialização e compatibilidade teórica com as suas necessidades. Portanto, nos depoimentos dos entrevistados, a liberdade de escolher um profissional fora da região permite atender as necessidades terapêuticas, o que pode contribuir para o sucesso do tratamento.

⁵ Para proteção dos dados do entrevistado, foi ocultado o nome do município citado.

3.2 DESAFIOS DA TERAPIA ON-LINE

Sobre os desafios da terapia on-line, os entrevistados destacam especialmente o sigilo e privacidade, como nesse caso: *“O desafio de garantir que o paciente esteja em um ambiente privado e seguro durante a sessão”*. Houve um relato demonstrando como a questão do sigilo e da privacidade é extremamente importante durante os atendimentos. O entrevistado destaca: *“Atendi uma paciente que precisou fazer a sessão no carro por falta de privacidade em casa. Teve casos em que o som de outras pessoas na casa interromperam a sessão, e tive que reorientar o paciente sobre o sigilo e privacidade”*.

Wilhelm et al. (2020) trazem que o sigilo e a privacidade são cruciais para o desenvolvimento da terapia on-line, e que nesta modalidade é um recurso ainda mais desafiador que na presencial, pois muitas vezes o cliente não possui um local com as características necessárias em sua casa para realização. Essas dificuldades reforçam a contradição de muitos profissionais em adotar o on-line em seu ambiente profissional. Portanto, segundo Taylor et al. (2020), como não está no controle do psicoterapeuta a promoção deste ambiente no atendimento on-line, se faz muito mais necessário uma vigilância, além de uma atualização constante nas tecnologias e das medidas de privacidade a serem seguidas. Os entrevistados, visando essa segurança, reforçaram cuidados na atenção ao local de onde os clientes estavam sendo atendidos, a barulhos e incômodos em volta, e a importância de explicar de forma clara e objetiva essas informações para seus clientes.

O ambiente também foi um desafio observado entre a terapia on-line e presencial. Apesar da flexibilidade de escolha de ambiente do cliente que a terapia on-line oferece, a terapia presencial, em contrapartida, oferece um espaço físico dedicado e seguro, onde o paciente e o terapeuta podem interagir diretamente. Isso pôde ser observado em falas como: *“Olho no olho, foco na presença, poder observar de perto, uso do Divã, poder usar técnicas projetivas, até mesmo através de jogos para estabelecer os diálogos com o paciente, além da garantia de um ambiente sigiloso”* e *“Tem essa questão do ambiente no atendimento on-line, há um cuidado com o cliente, pois ele precisa estar em um ambiente que ele se sinta seguro”*.

Estas falas podem ser esclarecidas nos estudos de Kocsis e Yellowlees (2018), os quais enfatizam que, apesar da flexibilidade do ambiente oferecido pela terapia on-line, é essencial que eles sejam isentos de distrações. Ressaltam ainda a importância de interromper distrações externas para esta modalidade de atendimento, como notificações e ruídos, fatores cruciais para manter o foco e a eficácia da sessão. Portanto, a adequação do ambiente físico para a terapia on-line é um aspecto que merece atenção, pois pode impactar a qualidade da interação.

Outro ponto são as questões técnicas e de conectividade. Uma das entrevistadas pontua: *“Esses cuidados técnicos devem ser muito bem olhados para justamente não ocorrer nenhum problema, as questões de vazamento, gravações sem autorização, ou até mesmo a permanência de mais alguém dentro do espaço de atendimento”*. O terapeuta deve adotar protocolos rígidos para proteger os dados do paciente, deve haver o uso de plataformas seguras e a verificação de que não há dispositivos de gravação sem consentimento. Outro entrevistado também destaca: *“Problemas com a conexão à internet e com isso pode interromper sessões, especialmente em momentos importantes da terapia. Uma tela travada pode interromper o fluxo da sessão, e requer um cuidado necessário com a tecnologia para se evitar”*.

Assim, é necessário um cuidado especial com a infraestrutura tecnológica para minimizar esses problemas e garantir que a terapia ocorra de maneira fluida e eficiente. Feijó, Silva e Benetti (2018) trazem que a interrupção na conexão com o cliente durante o atendimento prejudica e compromete o processo terapêutico, pois a sessão depende de continuidade, sendo necessária uma comunicação estável para a conexão ser efetivamente terapêutica. Stoll et al. (2020) reforçam a necessidade de atualização dos equipamentos e medidas para garantir a estabilidade e funcionamento da sessão, necessitando de uma estruturação e prevenção para essas dificuldades. Portanto, a terapia on-line exige que os profissionais da psicologia invistam em uma estrutura que combine medidas tecnológicas de proteção com protocolos de práticas para minimizar o impacto de interrupções técnicas de conectividade.

Os participantes da entrevista também falaram sobre a experiência deles com o público-alvo na terapia on-line. Um deles destaca: *“O público-alvo pode influenciar a eficácia do on-line. Há dificuldades com idosos e crianças”*. Ainda outro pontua: *“Alguns adolescentes têm dificuldade de lidar com a fala e aí não ter a presença física para propor outras técnicas projetivas, até mesmo através do jogo para estabelecer o diálogo com o adolescente”*. Para os entrevistados, certos grupos, como idosos e crianças, podem enfrentar dificuldades em se adaptar ao formato digital, enquanto adolescentes podem ter problemas para se expressar verbalmente, o que limita o uso de técnicas projetivas e lúdicas que muitas vezes são facilitadas pela presença física do psicólogo.

Stoll et al. (2020) destacam que o ambiente on-line limita as interações corporais que são necessárias para aplicação de intervenções com objetos ou com dinâmicas físicas, e destaca que essa metodologia é crucial dentro da terapia infantil. Sobre ser viável a todos, os dados obtidos apontam o seguinte: *“No mundo ideal, sim. Mas no mundo real, ainda não. Temos que lembrar que ainda tem pessoas que moram em lares que são abusivos, com pessoas que são agressivas, em que elas não têm um minuto de privacidade”*. Em uma das falas também traz

que: *“Existem coisas importantes que a gente precisa cuidar. No atendimento on-line devemos cuidar dessa questão de privacidade”*. Norwood et al. (2018) nos trazem sobre a importância de um espaço onde exista segurança e privacidade, pois com a ausência, há a possibilidade do comprometimento do bem-estar e dos recursos que a terapia proporciona ao cliente, e isso pode impedir que a conversa com o terapeuta seja efetiva e verdadeira. Portanto, embora a terapia on-line seja viável para muitos, existem barreiras que ainda precisam ser superadas para que ela atenda a todos de forma eficaz.

3.3 RELAÇÃO TERAPÊUTICA

Os cuidados com a relação terapêutica dentro da psicoterapia on-line também foram abordados dentro das entrevistas pelos profissionais. Apesar de alguns entrevistados não perceberem uma diferença na relação entre os dois atendimentos, em uma das falas, essa diferenciação entre presencial e on-line foi explicada: *“...olha, eu vejo que exige um manejo diferente, se você está no seu consultório presencial, você tem controle sobre aquele espaço físico, você tem então o controle sobre o som, a luz, os móveis, a disposição deles”*. A questão da possibilidade de um olhar direto, do contato e da observação existente na terapia presencial também ficou evidente em uma das entrevistas: *“É porque as pernas, os braços, o corpo inteiro fala. Então, se o corpo inteiro fala, para nós, psicólogos, é extremamente importante, né? E, na psicoterapia on-line você não vê isso”*.

Para Rogers (1961), a presença genuína enriquece a relação terapêutica proporcionada pela terapia, favorecendo a compreensão empática. A presença física do terapeuta é percebida pelo paciente, proporcionando uma profundidade na conexão. Dessa forma, segundo Merleau-Ponty (1999), o corpo é um veículo de expressão e comunicação com o mundo e com o outro.

Abbas e Elliot (2020) destacam que, no atendimento on-line, a observação da linguagem corporal do paciente é limitada à área visível pela câmera, reduzindo a capacidade do psicólogo de captar comportamentos importantes para entender o estado emocional do cliente. Para minimizar essa limitação, recomenda-se um enquadramento que permita visualizar a parte superior do corpo e os gestos. Segundo os autores, o paciente deve ajustar a câmera para que o psicoterapeuta possa observar do torso para cima, facilitando a percepção de movimentos e reações corporais. Da mesma forma, o terapeuta também deve estar enquadrado para que o cliente possa captar suas respostas emocionais.

Nessa relação, embora a terapia on-line e a presencial apresentem diferenças em sua condição de ambiente e interação, a eficácia na formação do vínculo terapêutico pode ser

alcançada em ambas as modalidades. Esse aspecto é apresentado nas falas: *“O vínculo e da escuta na terapia psicanalítica, pode ser realizada tanto presencial quanto on-line”*; *“O vínculo terapêutico é possível em ambos os contextos, é possível estabelecer uma boa relação terapêutica tanto no presencial quanto no on-line”* e em *“A relação terapêutica on-line pode até ser mais rica em alguns aspectos”*. Dessa forma, a escuta e o vínculo terapêutico são descritos como possíveis tanto no contexto on-line quanto no presencial.

De acordo com Gabbard (2017), em ambas as configurações, a empatia e a disponibilidade do terapeuta para escutar ativamente possibilitam uma conexão que transcende a presença física. O autor observa que o fator essencial na terapia é a presença emocional do terapeuta, e isso permite que o cliente explore suas vivências com respeito e segurança, independentemente do ambiente. Para Magalhães, Bazoni e Pereira (2019), a relação terapêutica não está diretamente influenciada pela condução mediadora dos atendimentos, seja de forma física ou virtual, mas sim ligada pela habilidade do psicólogo e na sua mediação durante seu tratamento. Assim, o sucesso na relação terapêutica em ambas as situações foi alcançado, segundo as entrevistas desse estudo.

Rodrigues e Tavares (2016) enfatizam que a terapia on-line pode oferecer um contexto mais flexível, permitindo que o cliente se expresse com mais conforto em seu ambiente pessoal, o que favorece a abertura de temas íntimos. Dessa forma, a modalidade on-line substitui a formalidade do modelo tradicional por uma interação mais adaptada ao cotidiano do paciente, aumentando a autenticidade e a profundidade das intervenções. Em certos contextos, essa abordagem pode até se mostrar mais adequada, dependendo das necessidades e preferências individuais do cliente.

3.4 EFICÁCIA

Quanto à eficácia no atendimento psicológico, foi apresentado por um entrevistado: *“Tanto a terapia presencial quanto a on-line podem oferecer as mesmas possibilidades de eficácia, mas com estratégias diferentes”*. Percebe-se de alguns a preferência pelo presencial, mas sem desvalorizar o on-line: *“No atendimento presencial há nuances e elementos que podem ser mais eficazes, especialmente pela observação de detalhes como postura e expressões corporais, mas no on-line também pode ser eficaz, depende do profissional”*.

Os entrevistados reconhecem a eficácia tanto do atendimento psicológico presencial quanto on-line, considerando que ambas as modalidades podem alcançar resultados semelhantes, com adaptações conforme a abordagem e as técnicas. Proudfoot et al. (2011) e

Rodrigues e Tavares (2016) ressaltam que a psicoterapia on-line amplia o acesso a cuidados psicológicos, especialmente para aqueles com restrições geográficas ou sociais. A terapia on-line é vantajosa para pessoas com mobilidade limitada ou que preferem atendimento remoto, como indivíduos com ansiedade social ou disforia de imagem. Magalhães, Bazoni e Pereira (2019) observam, no entanto, que certos grupos, como crianças e idosos, podem ter dificuldades com a tecnologia, necessitando de suporte adicional para garantir a eficácia do atendimento.

Simpson e Reid (2014) destacam que, embora o vínculo terapêutico on-line seja possível, ele demanda atenção especial a aspectos técnicos e a uma linguagem clara e acessível. Campbell et al. (2018) complementam que o atendimento on-line pode ser eficaz e valioso quando bem estruturado. Assim, autores e entrevistados concordam sobre a eficácia da psicoterapia on-line, desde que sejam atendidas as necessidades do cliente e preservados os elementos éticos e técnicos da relação terapêutica.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve por objetivo verificar as percepções das(os) psicólogas(os) acerca das possibilidades e desafios do atendimento psicológico on-line. Foi possível discutir diversos fatores envolvidos no contexto da psicoterapia clínica. Nas categorias deste artigo, foi possível observar que as psicólogas(os) enfrentam desafios atrelados a internet, sigilo, privacidade, e com limitações em relação a algumas faixas etárias, como crianças, adolescentes e idosos. Apesar dessas dificuldades, afirmam que é possível encontrar alternativas para fazer o atendimento remoto, sendo necessário que a(o) psicóloga(o) tenha o cuidado de escolher plataformas seguras para a realização das videochamadas e sempre explicar para os pacientes sobre a importância de estarem em um local adequado e com privacidade para realizarem as sessões, garantindo a segurança e o sigilo dos atendimentos.

Também foram apresentadas categorias sobre a relação terapêutica e as possibilidades do atendimento on-line. Todos os entrevistados concordam que pode ser alcançado o sucesso na relação terapêutica em ambas as situações (atendimento presencial e remoto), e que em suas experiências foram alcançadas. As possibilidades estão relacionadas principalmente à comodidade do paciente em poder realizar o atendimento no conforto de casa e de acordo com a rotina de cada um, pois facilita para quem tem o tempo limitado não precisar se deslocar até o consultório. Há também a economia financeira e de tempo para a(o) psicóloga(o), pois, não necessita alugar um consultório para fazer os atendimentos, podendo fazer um valor mais acessível para os pacientes, e com atendimentos remotos, conseguir encaixar mais pacientes em seus dias de atendimento.

No que se refere à possibilidade de a terapia on-line alcançar a mesma eficácia da terapia presencial, entende-se que é possível alcançar os mesmos resultados, desde que sejam adotadas práticas adequadas ao ambiente virtual. A qualidade da interação terapêutica depende, em grande parte, da habilidade da(o) psicóloga(o) em criar um vínculo empático, oferecer suporte e adaptar as técnicas terapêuticas às especificidades do atendimento remoto.

Conclui-se que, embora a terapia on-line apresente desafios específicos, os benefícios observados na pesquisa mostram que ela oferece um meio de atendimento eficaz e acessível, que pode complementar ou até substituir o formato presencial em alguns contextos. A modalidade on-line, quando bem estruturada e conduzida, proporciona um vínculo terapêutico eficaz e promove o bem-estar emocional dos clientes, sendo uma alternativa cada vez mais consolidada na prática psicológica atual. A sua eficácia em relação à modalidade presencial depende de uma série de fatores, incluindo a preparação tecnológica, a adaptação do terapeuta

e do paciente ao ambiente on-line e o cumprimento das orientações éticas. Assim, de acordo com os dados coletados para este trabalho, apesar do sucesso alcançado relatado em seus atendimentos pelos profissionais entrevistados, a Psicoterapia on-line, para manter a qualidade, deve continuar sendo estudada e aprimorada, a fim de maximizar os benefícios e reduzir as limitações desse formato.

Como limitações desta pesquisa, destaca-se a escassez de materiais publicados sobre os principais assuntos abordados e o número reduzido de entrevistados. Frente ao exposto, o presente artigo não esgota a produção de futuros estudos sobre as temáticas apresentadas, podendo outros artigos entrevistarem mais psicólogas(os) e possivelmente utilizar outras metodologias. Espera-se que os resultados obtidos contribuam para a continuidade da discussão sobre as possibilidades e desafios do atendimento psicológico on-line, de modo a favorecer a formação dos psicólogos e sua atuação na prática clínica, bem como propiciar a expansão dos estudos a nível cultural. Ademais, destaca-se a necessidade de explorar a diversidade das experiências dos pacientes em diferentes contextos socioculturais e geográficos, ampliando a compreensão sobre como o atendimento on-line é recebido e aplicado em distintas realidades. Também é importante investigar a eficácia de diferentes abordagens terapêuticas no ambiente virtual, considerando variáveis como faixa etária, tipo de transtorno e nível de familiaridade com tecnologias. Essas lacunas apontam para novas possibilidades de pesquisa, incentivando um olhar mais abrangente sobre o impacto das inovações digitais na prática clínica e na formação dos profissionais da área de psicologia.

REFERÊNCIAS

ABBASS, A.; ELLIOTT, J. Emotion-focused and video-technology considerations in the COVID-19 crisis. **Counselling Psychology Quarterly**, p. 1–13, 24 jun. 2020.

AGAR, G. **The clinic offers no advantage over the screen, for relationship is everything: video psychotherapy and its dynamics. In Theory and practice of online therapy: internet-delivered interventions for individuals, groups, families, and organizations.** New York, NY: Routledge. 2019. p. 66-78.

APPOLINÁRIO, F. **Dicionário de Metodologia Científica.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BAZONI, A. C.; MAGALHÃES, L. T.; PEREIRA, F. N. Impressões de psicólogos clínicos acerca da orientação psicológica online. **Revista Brasileira de Psicoterapia**, v. 21, n. 1, 2019. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/335879564_Impressoes_de_psicologos_clinicos_acerca_da_orientacao_psicologica_online. Acesso em: 20 abr. 2024.

BERRYHILL, M. B. et al. **Videoconferencing psychotherapy and depression: A systematic review.** *Telemedicine and e-Health*, 25(6), 2019. p. 435-446.

BEUTLER, L; CLARKIN, J. F.; BONGAR, B. M. **Guidelines for the systematic treatment of the depressed patient.** Oxford England; New York: Oxford University Press, 2000.

BITTENCOURT, H. B. *et al.* Psicoterapia on-line: uma revisão de literatura. **Diaphora**, v. 9, n. 2, p. 41–46, 2020. Disponível em: <https://www.sprgs.org.br/diaphora/ojs/index.php/diaphora/article/view/202/195>. Acesso em: 19 abr. 2024.

CAMPBELL, L. F., MILLÁN, F. A., & MARTIN, J. N. **A telepsychology casebook: using technology ethically and effectively in your professional practice.** Washington, DC: American Psychological Association, 2018.

CENSOPSI 2022: **CFP divulga os resultados da maior pesquisa sobre o exercício profissional da Psicologia brasileira.** Disponível em: <https://site.cfp.org.br/censopsi-2022-cfp-divulga-os-resultados-da-maior-pesquisa-sobre-o-exercicio-profissional-da-psicologia-brasileira/>. Acesso em: 20 mai. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **A Psicologia brasileira apresentada em números.** Disponível em: <https://www2.cfp.org.br/infografico/quantos-somos/>. Acesso em: 20 mai. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Nova Resolução do CFP orienta categoria sobre atendimento on-line durante pandemia da Covid-19 - CFP.** Disponível em:

<https://site.cfp.org.br/nova-resolucao-do-cfp-orienta-categoria-sobre-atendimento-on-line-durante-pandemia-da-covid-19/>. Acesso em: 20 abr. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução nº 010/00, de 20 de dezembro de 2000.** Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2000/12/resolucao2000_10.pdf. Acesso em: 10 abr. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução nº 11, de 11 de maio de 2018.** Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLUÇÃO-Nº-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução nº 4, de 26 de março de 2020.** Disponível em: <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&q=04/2020>. Acesso em: 21 mai. 2024.

COREY, G. **Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy.** Belmont, CA: Brooks/Cole, 1983.

CORSINI, R.J.; WEDDING, D. **Current Psychotherapies.** 9. ed. Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning, 2011.

CRUZ, R. M.; LABIAK, F. P. Implicações éticas na psicoterapia on-line em tempos de Covid-19. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 13, n. 3, p. 203–216, 1 set. 2021. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-093X2021000300016&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 24 abr. 2024.

CRUZ, R.M.; ZWIELEWSKI, G. (Orgs.). **Manual de psicoterapia on-line.** São Paulo: Vetor Editora, 2021.

FEIJÓ, L. P.; SILVA, N. B.; BENETTI, S. P. DA C. Impacto das Tecnologias de Informação e Comunicação na Técnica Psicoterápica Psicanalítica. **Trends in Psychology**, v. 26, p. 1633–1647, 2018.

FERRACIOLI, N. G. M. et al. Potencialidades e Barreiras da Psicoterapia On-line na Pandemia de COVID-19: Scoping Review. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 39, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ptp/a/7yNGcVHbpGzZrQJG9zggG8b/?lang=pt>. Acesso em: 15 abr. 2024.

FLICK, U. **Qualidade na pesquisa qualitativa.** Porto Alegre: Artmed, 2009.

GABBAR, G. O. **Tratamentos dos transtornos psiquiátricos de Gabbard.** 5. ed. Washington, DC: American Psychiatric Publishing, 2017.

GELLER, S. Cultivating online therapeutic presence: strengthening therapeutic relationships in teletherapy sessions. **Counselling Psychology Quarterly**, v. 34, n. 3-4, p. 1–17, 26 jul. 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

KOCSIS, B. J.; YELLOWLEES, P. Telepsychotherapy and the Therapeutic Relationship: Principles, Advantages, and Case Examples. **Telemedicine and e-Health**, v. 24, n. 5, p. 329–334, mai 2018.

KLOMEK, A. B. Suicide prevention during the COVID-19 outbreak. **The Lancet Psychiatry**, 7(5), 390, 2020.

LAMBERT, M. J. **Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change**. 5 ed. New York: Wiley, 2004.

MAGALHÃES, L. T., BAZONI, A. C., & PEREIRA, F. N. Impressões de psicólogos clínicos acerca da orientação psicológica online. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**, v. 4, n. 1, p. 15-22, 2019.

MERLEAU-PONTY, M. **Fenomenologia da Percepção**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

NORWOOD, C. *et al.* Working alliance and outcome effectiveness in videoconferencing psychotherapy: a systematic review and noninferiority meta-analysis. **Clinical Psychology & Psychotherapy**, 5(6), 797-808. 2018.

OLIVEIRA, I.G.M. e SANTOS, S.V.S. Intervenção nas relações iniciais em tempos de pandemia: relato de experiência diante das possibilidades da clínica online. **Revista Brasileira de Psicanálise**, vol.54, n.3, pp.81-93, 2020.

PAYNE, L. *et al.* Business as usual? Psychological support at a distance. **Clinical Child Psychology and Psychiatry**, v. 25, n. 3, p. 672–686, 27 jun. 2020.

PIETA, M. A. M.; GOMES, W. B. Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável? **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 34, p. 18–31, 1 mar. 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141498932014000100003&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 mai. 2020.

PROUDFOOT, J. *et al.* Establishing Guidelines for Executing and Reporting Internet Intervention Research. **Cognitive Behaviour Therapy**, v. 40, n. 2, p. 82–97, jun. 2011.

RICHARDSON. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 4. ed. São Paulo : Atlas, 2017.

RODRIGUES, C. G.; TAVARES, M. DE A. Psicoterapia online: demanda crescente e sugestões para regulamentação. **Psicologia em Estudo**, v. 21, n. 4, p. 735–744, 2016.

ROGERS, CARL R., 1961. **Tornar-se pessoa** / Carl R. Rogers; tradução Manuel José do Carmo Ferreira e Alvamar Lamparelli ; revisão técnica Claudia Berliner. – 6.a ed. – São Paulo: Editora Martins Fontes, 2016.

SIEGMUND, G. et al. Aspectos éticos das intervenções psicológicas online no Brasil: Situação atual e desafios. **Psicologia em Estudo**, v. 20, n. 3, p. 437, 30 set. 2015.

SILVA, J. A. M. DA; SIEGMUND, G.; BREDEMEIER, J. Crisis interventions in online psychological counseling. **Trends in Psychiatry and Psychotherapy**, v. 37, n. 4, p. 171–182, dez. 2015.

SIMPSON, S. G.; REID, C. L. Therapeutic alliance in videoconferencing psychotherapy: A review. **Australian Journal of Rural Health**, v. 22, n. 6, p. 280–299, dez. 2014.

SUCALA, M. et al. The Therapeutic Relationship in E-Therapy for Mental Health: A Systematic Review. **Journal of Medical Internet Research**, v. 14, n. 4, p. e110, 2 ago. 2012.

SULER, J. R. Psychotherapy in Cyberspace: A 5-Dimensional Model of Online and Computer-Mediated Psychotherapy. **CyberPsychology & Behavior**, v. 3, n. 2, p. 151–159, abr. 2000.

STOLL, J.; MÜLLER, J. A.; TRACHSEL, M. Ethical issues in online psychotherapy: a narrative review. **Frontiers in Psychiatry**, v. 10, p. 993, 2020.

TAYLOR, S. et al. COVID stress syndrome: concept, structure, and correlates. **Depression and Anxiety**, v. 37, n. 8, p. 706-714, 2020.

WILHELM, S. et al. Cognitive-behavioral therapy in the digital age: presidential address. **Behavior Therapy**, v. 51, n. 1, p. 1-14, 2020.