

E-BOOK

**ATENDIMENTO
PSICOLÓGICO**

ON-LINE

**PROPOSTA DE SERVIÇOS PSICOLÓGICOS MEDIADOS
PELA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO**



**CLEIMARA CABRAL DUTRA BOSCARIOL
LUZIA DE MIRANDA MEURER**

Editado por LIVRARIA SABER

Livraria e Papelaria do Saber – ME

Endereço: Av. Consul Carlos Renaux, 56, Bairro Centro

Brusque – SC, CEP: 88350-001

Telefone: (47) 3396 7224

E-mail: livrariasaber@live.com

Boscariol, Cleimara Cabral Dutra.

Atendimento psicológico on-line: proposta de serviços psicológicos mediados pela tecnologia da informação e comunicação / Cleimara Cabral Dutra Boscariol, Luzia de Miranda Meurer. – Brusque: [s.n.], 2020.

28 p.: il., color.

1. Atendimento psicológico. 2. Psicologia – Tecnologia. 3. Conhecimento. I. Meurer, Luzia de Miranda. II. Título.

CDD 150

Ficha catalográfica elaborada por Bibliotecária - CRB 14/727

AGRADECIMENTOS

Ao escrever este e-book durante o período desafiador vivenciado de quarentena e isolamento social, criou-se a oportunidade de pensar e debruçar sobre esse estudo algumas reflexões aqui compartilhadas. Buscou-se contemplar tanto as necessidades quanto as oportunidades de conectar pessoas, além das possibilidades de encontro na proposta da psicologia online, e da escrita deste e-book. Parte desse tempo tive a ajuda da querida professora e minha orientadora Luzia de Miranda Meurer que esteve sempre disposta nas orientações. Obrigada professora pelas leituras cuidadosas, sugestões úteis e todo aprendizado adquirido. Obrigada também ao Luiz Gustavo Boscariol por sentir-se entusiasmado tanto quanto eu por essa obra.

Cleimara

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	05
PROPOSTA.....	06
BENEFÍCIOS DOS SERVIÇOS PSICOLÓGICOS ON-LINE	06
PARTE 1 ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS NO CENÁRIO ATUAL.....	08
PARTE 2 ORIENTAÇÃO PARA O ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ON-LINE	10
PARTE 3 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS.....	17
PARTE 4 ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS NA MODALIDADE ON-LINE...	20
PARTE 5 CURSO DE ORIENTAÇÃO DE ATENDIMENTO PSICOLÓGICO NA MODALIDADE ON-LINE REALIZADO PELA AUTORA	22
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
REFERÊNCIAS.....	25

INTRODUÇÃO

Diante do fenômeno da pandemia da COVID-19 refletiu-se sobre a necessidade da oferta de serviços em psicologia de maneira a aumentar o acesso, visando levar os serviços de psicologia on-line onde os serviços de psicologia presenciais ainda não são possíveis. E possibilitar uma maior prestação de serviços de psicologia mediada pela Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

A prestação de serviços psicológicos por meio da TIC é regulamentada pela Resolução do Conselho Federal de Psicologia (CFP nº 011/2018). E em função das necessidades de biossegurança, específicas da COVID-19, a Resolução do Conselho Federal de Psicologia (CPF nº 04/2020) concedeu flexibilizar a atuação de forma remota (FIOCRUZ, 2020).

A pandemia conhecida como COVID-19 é uma doença infecciosa e rapidamente disseminada causada por um vírus recém-descoberto. Explana FioCruz (2020) que no Brasil o impacto emocional da crise do novo vírus sobre os brasileiros constitui-se em características nunca antes experimentadas, como o confinamento e o distanciamento social.

A partir de orientações de prevenção a saúde mental, novos hábitos foram necessários serem adequados à realidade como: da mudança de rotina, trabalho, dos hábitos higiênicos, dos estudos remotos, da maneira como se comportar a outras pessoas e o próprio isolamento social. Desta forma FioCruz (2020) explana ser de grande importância a criação de medidas preventivas de cuidados da saúde mental para a comunidade, que está vulnerável aos quadros de angústia, confusão, estresse, ansiedade, medo, raiva e desespero.

No contexto de isolamento social, o papel das TICs passa a ocupar uma maior relevância na prática diária na vida das pessoas. Seja pelo fácil acesso às informações ou mesmo a utilização de serviços. Com isso serviços psicológicos mediados por meio eletrônico pode ser uma medida preventiva e de estabilidade emocional, no qual faz-se necessário para o enfrentamento do cenário atual.

Diante do cenário de isolamento social é fundamental o papel da tecnologia a serviço da psicologia. E a necessidade de estender o campo de atuação do psicólogo para a prestação de cuidados de saúde mental, contribuindo para melhoria de vida dos indivíduos e das comunidades.

PROPOSTA: oferecer atendimento psicológico on-line visando ampliação de acesso aos serviços psicológicos para além dos serviços presenciais. Como benefícios: oferecer melhor custo-benefício e aumentar a qualidade de vida de pessoas/comunidades.



Projetado por acritica.com

É relevante destacar a possibilidade de aumentar o acesso aos serviços psicológicos, levar os serviços onde os serviços presenciais não são possíveis. Explana Siqueira (2014) podendo beneficiar indivíduos que apresentam alguma dificuldade de deslocamento geográfico. Assim, as ferramentas digitais como computadores, *tabletes* e *smartphones* são utilizadas como um recurso de facilitação da comunicação entre os indivíduos, com a finalidade de proporcionar a proximidade de modo virtual.

BENEFÍCIOS DOS SERVIÇOS PSICOLÓGICOS ON-LINE

O perfil dos beneficiados dos serviços de psicologia on-line podem ser indivíduos que manifestem alguma dificuldade de aproximação à assistência psicológica presencial. Para Siqueira (2014) indivíduos que residem em regiões geográficas distantes de grandes centros, população rural, indivíduos marginalizados, população penitenciária, pessoas com deficiências físicas, terceira idade, integrantes de uma mesma família que moram em localidades diferentes e necessitam de terapia familiar. Estes podem ser alguns dos perfis de indivíduos beneficiados.

Nesse sentido as TICs podem contribuir de forma significativa, sendo um meio de comunicação para o ser humano, no qual pode desenvolver seu conhecimento e gerar possibilidades de inter-relações. De acordo com Siqueira (2014) é provável que nenhuma outra evolução tecnológica tenha estimulado tantas mudanças no comportamento e na educação da sociedade de modo geral. Para a autora é a partir da inserção da internet e das tecnologias que se cria um conjunto de comportamentos, formas de interação, leitura, escrita, comunicação e vinculação de uma nova percepção de mundo, qualificado cibercultural.

Deste modo, ampliar o acesso dos indivíduos aos serviços psicológicos por meio das TICs permite ao profissional estar frente a frente com seu cliente por meio de uma tela. Segundo Siqueira (2014) além de encurtar a distância geográfica, essas possibilidades permitem ainda aos indivíduos poderem escolher entre as diversas modalidades terapêuticas, localização e comunicação com o psicoterapeuta de sua preferência.



Projetado por tc.df.gov.br

ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS NO CENÁRIO ATUAL

A atuação do psicólogo nesse momento visa prioritariamente à promoção do bem-estar psicossocial e redução do estresse agudo. Para FioCruz (2020) os impactos da COVID-19 na saúde mental mostram a relevância da implantação de serviços estratégicos, como forma de redução do estresse e sofrimento intenso e com objetivo de prevenção a agravos futuros.

Com o aparecimento de múltiplas ferramentas digitais a possibilidade de prestação de serviço de psicologia mediada pelas TICs pode contribuir para a remodelação do panorama de prestação de cuidados de saúde mental (FIOCRUZ, 2020).

Na Resolução CFP nº 04/2020 segundo Nobrega (2020) dispõe a regulamentação dos atendimentos psicológicos por meio das TICs, na qual promovem modificações com objetivo de viabilizar os atendimentos on-line prestados pelos psicólogos no atual cenário de isolamento social.

O Conselho Federal de Psicologia considera os meios de informação e da comunicação como recurso para o trabalho remoto devido à pandemia da COVID-19, doença causada pelo novo Coronavírus - Sars-Cov-2, classificada pela Organização Mundial de Saúde - OMS em 11 de março de 2020 (NOBREGA, 2020).

Desta forma, torna-se muito mais relevante o papel das TICs em possibilitar o apoio e cuidados que permitem avaliar as necessidades do indivíduo. Segundo FioCruz (2020) cabe levantar que esse cuidado não deve ser invasivo, e sim desenvolver a escuta sem pressionar, oferecer conforto, mitigar os efeitos do estresse e orientar para a busca de informações confiáveis. Colaborando com informações claras e oficiais e orientar sobre os serviços disponíveis de atenção psicossocial.

Principais aspectos dessa modalidade

Para discutir os principais aspectos dessa modalidade, é importante relatar a Telessaúde como componente estratégico de saúde digital. Explana Miler-Kane (2003) citado por Siqueira (2014) que a Telessaúde é definida pelo

uso da tecnologia da informação e comunicação sendo um suporte para atendimentos clínicos de profissionais da área da saúde. Atendimentos realizados a distância se inter-relacionam com a educação, saúde pública e a promoção da saúde.

Já a Telepsicologia é um segmento da Telessaúde que utiliza de novas tecnologias de comunicação como: telefones, dispositivos móveis, e-mail, chat, mensagens de texto, internet, blogs sites e videoconferência interativa na prestação de serviços psicológicos (SIQUEIRA, 2014).

Cabe levantar que estudos clínicos desenvolvidos no Departamento de Psicologia Clínica do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo USP tem destacado a Psicoterapia Breve Operacionalizada (PBO on-line). Relata Siqueira (2014) sendo esta uma modalidade realizada por videoconferência áudio/vídeo, na qual o cliente e o terapeuta encontram-se distantes geograficamente. Segundo os estudos o cliente e o terapeuta permanecem conectados sincronicamente à internet e a realização das sessões se dá pelo ambiente virtual de atendimento seguro psicoterápico.

Outro aspecto levantado por Siqueira (2014) é a PBO uma prática de psicologia clínica preventiva e tem como objetivo melhorar a eficácia adaptativa dos clientes, que podem ser realizadas na posição face a face, possui tempo pré-determinado, podendo ser com frequência semanal, ser individual ou se necessário membros da família podem ser incluídos. Para a autora a PBO é uma teoria para desenvolver a resiliência nos indivíduos.

Uma vez identificada às necessidades de atendimento psicológico on-line no período de pandemia destaca FioCruz (2020) que esses atendimentos requerem distinção sobre as reações esperadas nesse tipo de evento e atenção na observação de indicadores de riscos. Outro aspecto é de ter atenção aos sintomas persistentes, complicações associadas (conduta suicida), comprometimento significativo do funcionamento social e cotidiano, depressão, psicose, transtorno de estresse pós-traumático (TEPT) ou mesmo manifestações de sofrimento agudo intenso e a importância de elaborar estratégias que promovam a vida.

ORIENTAÇÃO PARA O ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ON-LINE

De início é interessante destacar segundo o CFP (2020) que é dever do psicólogo conhecer e cumprir o Código de Ética Profissional na sua atuação de prestação de serviços psicológicos por meio das TICs. Outro aspecto levantado pelo CFP citado pelo Conselho Regional de Psicologia CRP (2020) é a prestação de serviços psicológicos estarem condicionada à realização de cadastro prévio na plataforma e-Psi <https://e-psi.cfp.org.br/> junto ao respectivo Conselho Regional de Psicologia.

Assim o Conselho Federal de Psicologia CFP (2020) explana:

§ 1º O psicólogo deverá manter o próprio cadastro atualizado.

§ 2º O psicólogo poderá prestar serviços psicológicos por meios de Tecnologia da Informação e da Comunicação até emissão de parecer do respectivo CRP.

I - Da decisão de indeferimento do cadastro pelo CRP cabe recurso ao CFP, no prazo de 30 dias;

II - O recurso para o CFP terá efeito suspensivo, de modo que o psicólogo poderá prestar o serviço até decisão final do CFP.

De acordo com o CFP (2005) o Código de Ética Profissional do Psicólogo, define-se a partir de um corpo de práticas que busca atender demandas sociais. É ressaltado que a missão de um código de ética profissional não deve ser normatizado pela sua natureza técnica do trabalho e, sim, a de assegurar, dentro de valores relevantes para a sociedade e para as práticas desenvolvidas, um padrão de conduta que fortaleça o reconhecimento social da categoria.

É importante ressaltar os cuidados que o profissional deve ter referente às ações na modalidade de atendimento on-line. O psicólogo (a) segundo FioCruz (2020) deve procurar exercer o autocuidado. Para isso é importante estabelecer uma rotina saudável e com equilíbrio entre atividades que tragam prazer e conexão social. Considerando favorecer a ajuda com responsabilidade, também significa cuidar da própria saúde.

Nessa mesma linha de considerações FioCruz (2020) orienta ao profissional que busque conversar com seus colegas de profissão e mesmo buscar a supervisão quando sentir seu estado físico/emocional abalado.

Ao referir-se ao tema atendimento psicológico on-line esta proposta apresenta, a partir de uma nota orientativa, a explanação de algumas recomendações a serem consideradas sobre os serviços psicológicos mediados por meio das TICs. Visando promover a continuidade dos atendimentos on-line prestados pela categoria.



Projetado por Entrelinhas crprs.org.br

A seguir apresenta-se um roteiro do CFP (2020) de orientação para o atendimento psicológico on-line em decorrência do período de pandemia e isolamento social.

Serviços que podem ser prestados por meio das TICs

Segundo o CFP (2020) menciona o art. 2º da Resolução CFP nº 011/2018 permite os seguintes serviços psicológicos prestados por TICs.

- I- Consultas ou atendimentos psicológicos de diferentes tipos de maneira síncrona ou assíncrona;
- II- Processo de seleção de pessoal;
- III- Aplicação de testes regulamentados para aplicação on-line;
- IV- Supervisão técnica do profissional.

Segundo CFP (2020) sustenta que o atendimento a crianças e adolescentes por meio das TICs é permitido, desde que com a devida autorização dos responsáveis legais, de acordo com o art. 8º do Código de Ética Profissional do Psicólogo. Com restrições de crianças vítimas de violência.

O que é necessário para estar habilitado (a) para oferecer os serviços

Inicialmente o psicólogo (a) deverá realizar um cadastro prévio na plataforma e-Psi para poder atender nessa modalidade. O CFP (2020)

enumera que após o cadastro na plataforma (<https://e-psi.cfp.org.br/>) as condições para realizar o cadastro são: 1) não estar com sua inscrição cancelada, suspensa ou cassada; 2) possuir cadastro atualizado; 3) não estar com o pagamento das anuidades interrompido; 4) apresentar proposta de prestação de serviços por TICs (fundamentar os serviços oferecidos e com a tecnologia a ser utilizada; 5) preencher/concordar com o termo de orientação de declaração de prestação de serviços psicológicos por meio de TICs.

Dentre as diversas áreas e campos de atuação da psicologia nessa modalidade elencam-se as áreas: clínica, jurídica, avaliação psicológica, psicologia organizacional e do trabalho, escolar, licenciatura, saúde, assistência social e social comunitária. Relacionada à plataforma e-Psi encontram-se várias possibilidades e algumas ferramentas elencadas de aplicativos de comunicação como: chat, recursos de vídeo para sessões, recursos de vídeo para treinamentos, recursos de vídeo pra reuniões, recursos de vídeo pra supervisões.

Além do cadastro o psicólogo (a) deve informar quais tipos de serviços psicológicos visa em ofertar e fundamentá-lo. O cadastro possui validade de um ano, devendo o profissional estar atento ao prazo disponível da renovação, caso tenha vontade de continuar atendendo on-line (CFP, 2020).

Quais informações devem constar no campo prestação de serviços por TICs

Informações de quais serviços psicológicos serão prestados por meio das TICs, relacionando-a com informações até então solicitadas e que seja possível compreender como o serviço será executado.

Na proposta é importante correlacionar os tipos de serviços psicológicos com o caráter síncrono e ou assíncrono, quais os recursos tecnológicos que serão utilizados e o público alvo a ser atendido. Justificando como os serviços são compatíveis com o formato proposto.

Enfatiza o CFP (2020) atentar as necessidades aos enunciados que a plataforma propõe. Ao cliente deve-se expor os serviços e como serão desenvolvidos e os respectivos valores. Ressaltando que os valores não são ocultos e sim podem ser expostos, mas de uma maneira a não utilizar o preço do serviço como forma de propaganda.

Nesse sentido produtos e serviços comercializados de modo eletrônico via internet mantém relações consumeristas. Afirma Correia (s/d) a lei nº 13.543/2017 na qual prevê que deve aparecer o preço no caso de ofertas de produtos e serviços pela internet que, segundo a lei em caso de comércio eletrônico, o preço do produto ou do serviço deve ser divulgado de forma visível.

Além disso, também se faz necessário que o psicólogo (a) esclareça como preservará o sigilo das informações para cada recurso tecnológico proposto a utilizar. É importante também que o profissional compreenda os recursos de segurança cibernética que protege as trocas de informações durante o atendimento on-line (CFP, 2020).

Cabe citar que o profissional da psicologia deve saber se portar em relação ao zelo da privacidade dos dados pessoais do indivíduo, os quais os são considerados dados sensíveis por estar relacionado à saúde e neste caso em específico a saúde mental. Informar o indivíduo sobre a transparência e privacidade do atendimento que oferecerá. Desse modo, é fundamental que o profissional da psicologia acompanhe os avanços tecnológicos em relação à proteção de dados e como se adequar a ela. Considerando esse novo modelo um mercado global.

Ao referir-se a tal assunto, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709 conhecida no Brasil (LGPD) segundo Lucas (s/d) eleva o nível de privacidade e proteção de dados na garantia de um ambiente operacional seguro e adequado. Tratando não somente na adequação de procedimentos e sim de uma forma mais ativa de uma transformação cultural, por meio da transparência, podendo resultar um impacto reputacional no que diz respeito à confiança do titular dos dados.



Projetado por vanzolini.org.br

A respeito da lei nº 13.709 (LGPD) será discutido a diante nessa proposta dando-se ênfase ao tema de prestação de serviços psicológicos na modalidade on-line e a relevância na proteção de dados pessoais e dados pessoais sensíveis.

Como o psicólogo (a) deve se preparar para manejar situações de crise por TICs no cenário atual

Relata o CFP (2020) que o trabalho em psicologia compreende abordagens de temáticas sensíveis que podem gerar a emergência de crises. Nesse sentido considerar o atendimento por meio das TICs em uma situação de crise como possibilidade de ação do profissional, na qual seu trabalho presencial está mais restrito. Torna-se então, necessário ao profissional desenvolver estratégias adaptadas às possibilidades do atendimento virtual.

Os atendimentos psicológicos podem ser realizados por meio de diferentes ferramentas de tecnologia. No atendimento on-line um dos aspectos positivos é realizar o atendimento em ambiente privado (sem necessidade de deslocamento), havendo também a flexibilidade de horários. O cliente e o profissional devem possuir dispositivos para a realização das chamadas, sejam elas por meio de vídeos ou mesmo textos (garantindo que o local na qual irá realizar a consulta tenha segurança e privacidade).

Instrumentos tecnológicos que podem ser utilizados

Ferramentas e modalidades de prestação de serviços em psicologia mediados pelas TICs merecem esclarecimentos adicionais com objetivo de promover as boas práticas. Segundo a Ordem dos Psicólogos (s/d) tem-se desenvolvido estudos e pesquisas de investigação crescente com a construção de conhecimento e evidências científicas.

Nesse contexto, o processo da utilização das TICs na prestação de serviços psicológicos passa por diferentes terminologias como, por exemplo, e-mental, *health*, telepsicologia, ciberterapia, e-terapia, intervenções mediadas pelo computador, pela web, aconselhamento on-line. Esses conceitos têm sido utilizados como sinônimos para designar o campo vasto de utilização de *eHealth*. Ou mesmo para representar no âmbito da psicologia subcampos ou ferramentas específicas (ORDEM DOS PSICÓLOGOS, s/d).

Referente aos instrumentos tecnológicos utilizados o CFP (2020) destaca a Resolução CFP nº 011/2018 entendendo-se como meios tecnológicos de informação e comunicação todas as mediações informacionais e comunicativas com acesso a internet. E que cada tecnologia utilizada deverá

guardar coerência com o tipo de serviço prestado. O CFP assinala com a Resolução já citada, que os instrumentos tecnológicos podem ser televisão, aparelhos telefônicos, aparelhos conjugados ou híbridos, websites, aplicativos, plataformas digitais ou qualquer outro modo de interação que atenda aos objetivos dos serviços.

Para oferecer serviços psicológicos fora do Brasil, o que é necessário fazer?

CFP (2020) destaca a Resolução nº 11/2018 que os psicólogos (as) estão habilitados a prestar serviços por meio das TICs somente em território nacional, ou seja, apenas estando no Brasil. Mas, por outro lado o CFP (2020) afirma que psicólogos (as) estando devidamente cadastrados na plataforma e-Psi podem prestar serviços psicológicos para brasileiros que estejam fora do território nacional. Desde que, ambos estejam cientes e aceitem, via contrato, que essa prestação de serviços seja regulada pelas legislações brasileiras.

É possível aplicar testes psicológicos nessa modalidade?

Segundo o CFP (2020) sim, desde que o teste esteja regularizado para este objetivo específico. Ressalta o dever do psicólogo (a) certificar-se de que o instrumento possui parecer favorável no SATEPSI e versão adaptada para a aplicação on-line.

Há necessidade de estabelecer contrato formal para prestação de serviços mediados por TICs?

Sim, esclarece o CFP (2020) que o profissional deve organizar as características e as condições do seu serviço em forma de contrato. Sabe-se que o atendimento psicológico nesse formato ainda é novo para a psicologia brasileira e recomenda-se o contrato para evitar possíveis problemas que podem afetar o objetivo do atendimento a ser oferecido.

É necessário ter algum alvará para prestar atendimento por meio das TICs?

Sim, ao psicólogo (a) que deseja atuar como profissional autônomo recomenda o CFP (2020) a procurar a prefeitura de sua cidade para obter informações referentes à documentação e procedimentos necessários para o seu alvará.

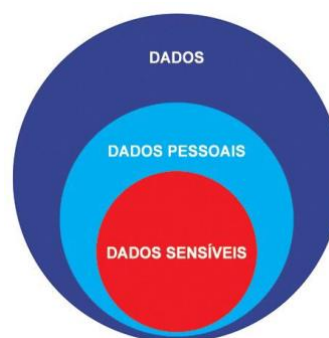
É preciso ter um local fixo para prestar atendimentos por meio das TICs?

Na Resolução CFP nº 011/2018 não é especificado a necessidade de um local destinado somente para a prestação de serviços mediados por TICs. E, sim segundo o Código de Ética Profissional do Psicólogo que tenha a responsabilidade profissional pelo zelo em fornecer condições que permitam o serviço de qualidade técnica resguardando o sigilo das informações. Portanto, cabe ao profissional escolher o espaço adequado, bem como alertar a pessoa atendida sobre os procedimentos e a garantia da privacidade, segurança e sigilo para o andamento do serviço oferecido (CFP, 2020).

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

Os dados sensíveis abrangem informações confidenciais referentes à saúde do indivíduo. Para melhorar os serviços prestados pelas TICs no meio eletrônico faz-se necessária atenção à segurança de dados. Segundo a Secretaria Geral de Assuntos Jurídicos (2015) sancionou a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Brasil (LGPD) lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Em julho de 2020 esta lei está em efeito de promulgação.

Ao referir-se a tal assunto reforça Caliço (2019) a respeito do artigo 5º inciso II da Constituição Federal que os dados sensíveis, são dados referentes à saúde ou a vida sexual, dado genético, ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa. Portanto, os dados sensíveis são um desafio para o setor da saúde cujo vazamento de informações tem maior gravidade.



Projetado por linkedin.com

Nesse sentido Caliço (2019) considera alguns princípios básicos na metodologia de dados sensíveis como:

- 1) Ser proativo e não reativo: antecipar possíveis falhas na privacidade e prevení-las. Como por exemplo: utilizar criptografias nos bancos de dados a fim de evitar vazamento;
- 2) Privacidade como configuração padrão: a garantia de que os dados pessoais tenham a máxima proteção sem qualquer tipo de configuração adicional;
- 3) Respeito à privacidade do usuário: os dados pessoais são de prioridade de seus titulares. É fundamental que seus interesses estejam em primeiro lugar. Os controles devem ser fortes, notificando os titulares com clareza e presteza.

Assim, esses princípios não são somente uma forma de cumprimento para evitar multas. E sim relata Caliço (2019) que é uma nova fórmula para a

adequação a LGPD para agregar valor aos serviços prestados e consequentemente trazendo novas oportunidades ao mercado de trabalho.

A exemplo disso no art. 1º segundo a LGPD a lei nº 13.709 dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural (SECRETARIA GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS, s/d).

Outro aspecto levantado pela Secretaria Geral de Assuntos Jurídicos (s/d) no parágrafo único são as normas gerais contidas nesta lei de interesse nacional e que devem ser observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019 em vigência. Ainda não sancionada a lei LGPD está prevista para entrar em vigor em agosto de 2020.

A Secretaria de Assuntos Jurídicos (s/d) apresenta a seção II ao tratamento de dados pessoais sensíveis na qual trata a partir do seu art. 11 que o tratamento de dados pessoais sensíveis somente poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:

I - quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas;

II - sem fornecimento de consentimento do titular, nas hipóteses em que for indispensável para:

- a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- b) tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos;
- c) realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais sensíveis;
- d) exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral;
- e) proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;

f) tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária; ou (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) em vigência.

g) garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, resguardados os direitos mencionados no art. 9º desta Lei e exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais.

PARTE 4

ATENDIMENTOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PSICOLÓGICOS NA MODALIDADE ON-LINE

Esta proposta contempla que os atendimentos psicológicos podem seguir as diversas maneiras da modalidade on-line sincrônica e assincrônica. No sincrônico o psicólogo (a) e o cliente se comunicam em tempo real, seja por mensagem de texto, chat, áudio ou vídeo conferência. Já o assincrônico o psicólogo (a) e o cliente não interagem ao mesmo tempo (caso da terapia por e-mail).

É relevante que o profissional busque plataformas que proporcionem segurança e que tenham tecnologias com selos de garantia e privacidade dos dados. Por exemplo, podem ser realizados atendimentos pela plataforma Google Meet (reconhecida como uma plataforma segura). Bem como eventualmente dentro das necessidades identificadas tem-se a possibilidade de usar WhatsApp ou Facetime. Resguardada ao psicólogo (a) a observância das condições de segurança, cabendo ao profissional essa avaliação.

Cabe levantar uma questão importante em relação à orientação que o profissional da psicologia deve realizar com o cliente. A de sigilo e segurança, na qual o profissional fará algumas orientações como: ao uso da plataforma; de entrar 10 minutos antes da sessão iniciar; da utilização de fone de ouvido e que a sessão não será e nem poderá ser gravada. Em relação aos cuidados de sigilo e privacidade é imprescindível o uso de fone de ouvido, este atende a necessidade de somente o psicólogo e o cliente estarem ouvindo o que está sendo falado.

É importante considerar a readaptação da rotina do profissional da psicologia, e a segurança na modalidade on-line para poder oferecer atendimento qualificado seja individual/grupal e ou em momentos de crise no que diz respeito à coleta e tratamento dos dados pessoais obtidos.



Projetado por univali.br

Preparações para o atendimento on-line: instruções para o cliente

Ao cliente informá-lo que esteja atento ao horário do seu atendimento e seja pontual. Orientá-lo a preparar-se para começar o atendimento 10 minutos antes (organizando o instrumento tecnológico que será utilizado e realizando testes de conexão) de modo a evitar atrasos para não prejudicar seu atendimento.

Solicitar para que reserve um local da sua casa ou outro ambiente privado de sua escolha, para que possa ficar confortável durante o atendimento. E também avisar as outras pessoas (caso esteja em local privado, mas com pessoas no mesmo ambiente, que gostaria de não ser interrompido). Explicar ao cliente que possa aproveitar esse momento para cuidar da sua saúde física e mental e que é importante não ocorrer interrupções.

É importante reforçar para o cliente que todas as informações recebidas durante o atendimento estarão resguardadas sob sigilo da profissão e não serão disponibilizadas para terceiros sob nenhuma hipótese, a menos que sejam solicitados por ordem da justiça.



Projetado por psicologos.com

É importante averiguar se as orientações foram compreendidas pelo cliente, em caso de sanar as dúvidas é recomendado um local para esclarecimentos previamente acordados entre o psicólogo (a) e o cliente.

CURSO DE ORIENTAÇÃO DE ATENDIMENTO PSICOLÓGICO NA MODALIDADE ON-LINE REALIZADO PELA AUTORA

Diante do contexto da pandemia COVID-19, a acadêmica redirecionou ações para a realização do curso on-line promovido pela FIOCRUZ em maio de 2020 nomeado como curso de atualização saúde mental e atenção psicossocial na COVID-19. Durante as aulas on-line promovidas, a acadêmica pode estudar/conhecer as recomendações aos psicólogos para o atendimento on-line.

Os conteúdos abordados foram: promoção do bem-estar psicossocial, redução do estresse agudo, oferecer primeiros cuidados psicológicos, incentivar ativação de redes tradicionais de apoio, proteger as pessoas de danos adicionais e encaminhar para rede de atenção psicossocial em casos graves.

Os cuidados psicológicos devem ser adequados ao atendimento on-line como: apoio focado na resolução de problemas, com uma escuta ativa e qualificada, a assertividade para fazer o acompanhamento do fazer sentido mais rápido, na qual a postura do profissional se torna mais proativo no momento. Ajudando as pessoas a definirem as prioridades da queixa.

Para o atendimento psicológico durante a COVID-19 faz-se necessário o mapeamento de fontes tanto de pessoas de confiança ou redes de apoio (família, amigos) motivando que o indivíduo busque essas redes de apoio para o seu manejo de estresse.

É importante o profissional realizar observação e escuta adequada dos casos, e no caso de identificar riscos em relação à saúde do indivíduo fazer o encaminhamento necessário buscando conhecer as redes disponíveis no município que o indivíduo reside.

Já as recomendações de ambiente para o atendimento on-line são: estrutura do local definição de espaço importante para o indivíduo que está sendo atendido como cuidados na orientação de utilização dos meios eletrônicos, por exemplo: orientar o indivíduo que está sendo atendido a fazer uso do fone de ouvido para evitar as gravações (principalmente como um repasse a terceiros). Manter contato visual durante as sessões, definição dos

meios de comunicação e se necessário ensinar/orientar o indivíduo de como utilizar a ferramenta para a sua adaptação.

De acordo com novas pesquisas científicas que estão sendo produzidas, torna-se importante atualiza-se nessa modalidade de serviços on-line. E Realizar a adaptação das técnicas terapêuticas baseadas nos estudos científicos e no caso de utilização de testes psicológicos é necessário verificar se está autorizado especificamente para a modalidade on-line. Os documentos produzidos como prontuários psicológicos também devem ser seguido normas e mantidos preservados de acesso ao cliente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma vez identificadas as necessidades de argumentação referentes ao futuro da Psicologia, a e-Psychology ou Psicologia Digital como uma ferramenta no processo terapêutico, faz-se necessário comentar que ela é real e já está acontecendo no campo profissional. Dessa forma torna-se relevante aos futuros e atuais psicólogos estarem preparados para ela. Nota-se a união da tecnologia, da ciência e da psicologia como forma de tornar os processos psicológicos mais precisos e assertivos.

O mundo está em constante transformação, e vivencia-se um crescimento exponencial da tecnologia como algumas modalidades chamadas no senso comum de o novo normal. Entre elas a tendência dos relacionamentos se tornarem cada vez mais híbridos (físicos e digitais); a prestação de serviços se tornará cada vez mais digitalizada (terapia on-line, avaliação on-line, entre outros).

Haverá uma readequação da oferta e da demanda por serviços e produtos em específico pela esperada 4ª onda decorrente dos possíveis impactos da pandemia na saúde mental. Em virtude disso, o mercado se reorganizará. Ou seja, o mercado de trabalho não será mais local e sim global, as jornadas de trabalho tendem a ser tonar mais remotas. Essa realidade está cada vez mais presente economia de tempo com os descolamentos, acesso da tecnologia à população/pessoas distantes geograficamente e entre outras vantagens.

Com a tendência tecnológica observa-se uma maior integração econômica e cultural entre os indivíduos. A velocidade da tecnologia promove alto crescimento e demanda por empresas e profissionais que fornecem serviços à distância. Nesse sentido, o profissional de psicologia deve estar atento para oferecer serviços que venham ao encontro com essas demandas.

REFERÊNCIAS

CALIÇO, Fernando de Carvalho. **Saúde sistema de informação e LGPD**. DireitoNet publicado 31 de agosto de 2019. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/11301/Saude-sistemas-de-informacao-e-LGPD>. Acesso em 21 de junho de 2020.

CFP. Conselho Federal de Psicologia - **Código de Ética Profissional do Psicólogo** XII Plenário do Conselho Federal de Psicologia. Brasília, agosto, 2005. Disponível em: http://www.crpsc.org.br/ckfinder/userfiles/files/codigo_etica_novo2005.pdf. Acesso em 23 de maio de 2020.

CFP. 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/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>. Acesso em 22 de junho de 2020.

CORREIA, Mauricio. **Preço do produto ou do serviço deve ser divulgado de forma ostensiva no comércio eletrônico**. Disponível em: https://mauriciocorreia.jusbrasil.com.br/artigos/533640995/preco-do-produto-ou-do-servico-deve-ser-divulgado-de-forma-ostensiva-no-comercio-eletronico?d=76367409&utm_source=leadlovers&utm_medium=email&utm_campaign=%5BFunil%20Relacionamento%20OPO%5D%20&utm_content=Afinal%20o%20psicologo%20pode%20ou%20no%20pode%20divulgar%20o%20valor%20da%20sua%20sessao%20Acabe%20com%20essa%20dvida%20de%20um%20vez%20por%20todas. Acesso em: 25 de junho de 2020.

CRP. Conselho Regional de Psicologia – Santa Catarina 12ª Região. Disponível em: <http://www.crpsc.org.br/> Acesso em 24 de junho de 2020.

FIOCRUZ, Fundação Oswaldo Cruz. **Recomendações aos psicólogos para o atendimento online**: saúde mental e atenção psicossocial na pandemia Covid 19. Disponível em: file:///C:/Users/SABORE'S/Downloads/cartilha_recomendac%CC%A7o%CC%83es_online.pdf. Acesso em 25 de maio de 2020.

LUCAS, João Carlo Orzzi. E-book LGPD. **O que é e como adequar a sua empresa**. Disponível em: https://rdstation-static.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F28555%2F1592395822Ebook_LGPD_-_O_que_e_como_adequar_sua_empresa.pdf. Acesso em: 19 de junho de 2020.

NOBREGA, Ana S. F. Arcoverde. **DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO** Publicado em: 30/03/2020 | Edição: 61 | Seção: 1 | Página: 251 Órgão: Entidades de Fiscalização do Exercício das Profissões Liberais/Conselho Federal de Psicologia. Disponível em: <file:///C:/Users/SABORE'S/Downloads/RESOLUC%CC%A7A%CC%83O%20N%C2%BA%204,%20DE%2026%20DE%20MARC%CC%A7O%20DE%202020%20->

[%20RESOLUC%CC%A7A%CC%83O%20N%C2%BA%204,%20DE%2026%20DE%20MARC%CC%A7O%20DE%202020%20-%20DOU%20-%20Imprensa%20Nacional.pdf](#). Acesso em: 23 de maio de 2020.

ORDEM DOS PSICÓLOGOS. **Linhas de orientação para a prática profissional**. Prestação de serviços em psicologia mediados por tecnologias da informação e da comunicação (TIC). Disponível em: file:///C:/Users/SABORE'S/Downloads/linhasorientacao_prestacaoservicos_opp.pdf. Acesso em 29 de maio de 2020.

SECRETARIA GERAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS. Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm#art65.. Acesso em: 31 de maio de 2020.

SIQUEIRA, Claudia C. Alves. **Telepsicologia no Brasil**: desafios e novas perspectivas. Ciudad Autónomas de Buenos Aires, Argentina: Asociación Argentina de Salud Mental. Disponível em: <file:///C:/Users/SABORE'S/Downloads/TelepsicologianoBrasil-Desafiosenovasperspectivas-ORIGINAL-Portugus.pdf>. Acesso em 25 de maio de 2020.

APRESENTAÇÃO DAS AUTORAS



CLEIMARA CABRAL DUTRA BOSCARIOL, é Graduada em Administração pela UNIVALI, possui Pós-graduação em Psicologia Organizacional e do Trabalho pela UNIASSEVI. Atualmente é acadêmica do curso de Psicologia do Centro Universitário de Brusque - UNIFEBE.



LUZIA DE MIRANDA MEURER, é Graduada em Psicologia pela UFSC, Especialista em Avaliação Psicológica pelo IPOG e Mestre em Educação pela FURB. Atua como professora do ensino superior no Centro Universitário de Brusque – UNIFEBE. Professora Orientadora deste estudo.



ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ON-LINE A TECNOLOGIA A SERVIÇO DA PSICOLOGIA



Diante do momento vivenciado em um contexto global devido à pandemia da COVID-19 houve a necessidade das interrupções das atividades presenciais.

Nesse sentido as autoras optaram por realizar estudos teóricos e buscar aprendizados e adaptação desse período desafiador.

Assim, pode-se também realizar um estudo mais aprofundado da atuação do psicólogo para a atual realidade em tempos de isolamento social.

Este estudo possibilitou desenvolver uma proposta fundamentada na tecnologia a serviço da Psicologia.

