
Potencialidades e Desafios do Atendimento Psicológico *Online* durante a Pandemia da Covid-19 na Perspectiva dos Profissionais

Marck de Souza Torres^{1,*}

Orcid.org/0000-0002-0717-982X

Daniel Ribeiro Arteiro¹

Orcid.org/0000-0002-2331-6257

Gisele Cristina Resende¹

Orcid.org/0000-0002-6898-0995

Breno de Oliveira Ferreira¹

Orcid.org/0000-0002-0979-3911

Wender Félix de Araújo¹

Orcid.org/0000-0002-4333-6183

Paula Tavares Amorim¹

Orcid.org/0000-0001-6531-0489

Adriane de Almeida Santos¹

Orcid.org/0000-0001-7934-0558

Consuelena Lopes Leitão¹

Orcid.org/0000-0002-7459-4089

*¹Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal do Amazonas,
Manaus, AM, Brasil*

Resumo

A pandemia da COVID-19 impactou a sociedade, inclusive na oferta de serviços de atendimentos em saúde mental. As medidas de restrição e isolamento social fizeram com que os profissionais de psicologia se adaptassem, respeitando as normatizações elaboradas pelo Conselho Federal de Psicologia que regulamentam os serviços psicológicos prestados por meio da Tecnologias da Informação e da Comunicação. O presente estudo teve como objetivo investigar as potencialidades e desafios dos profissionais de psicologia durante a pandemia da COVID-19. Para seu alcance, foi realizado um grupo focal com sete psicólogos e professores do curso de Psicologia de uma Universidade Federal da região

* Correspondência: Marck de Souza Torres. Av. Rodrigo Otávio, 6200, Setor Sul, Campus Universitário, Bloco X, Coroadó, 69080-900, Manaus-AM, Brasil. Fone: (92) 98623-8624. marcktorres@ufam.edu.br.
Agradecemos à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas (FAPEAM) pelos recursos para o desenvolvimento da pesquisa.

norte do país. Os relatos foram analisados por meio da análise temática, categorizados em (a) atendimento *online* como novo campo de possibilidades e ampliação dos horizontes, (b) aprendizado do atendimento *online* por meio do uso das Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) e (c) encaminhamentos após o atendimento *online* e seus desafios. Os resultados demonstraram que os profissionais se adaptaram à nova realidade e exigência de distanciamento social para a prestação de serviços em saúde mental para a população, perceberam a necessidade do ensino dessa modalidade aos estudantes, para que haja melhor formação teórico-técnica e ética e corroboram com os estudos anteriores de que a Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs) são ferramentas de mediação a ser utilizada entre o psicólogo e a pessoa atendida na promoção da saúde.

Palavras-chave: atendimento psicológico *online*, Amazonas, psicologia, COVID-19.

Potentials and Challenges of Online Psychological Care during the Covid-19 Pandemic from the Perspective of Professionals

Abstract

The COVID-19 pandemic has impacted society, including the provision of mental health care services. Restriction and social isolation measures have made psychology professionals adapt, respecting the standards prepared by the Federal Council of Psychology that regulate psychological services provided through Information and Communication Technologies. The present study aimed to investigate the potential and challenges of psychology professionals during the COVID-19 pandemic. To achieve this, a focus group was carried out with seven psychologists and professors of the Psychology course at a Federal University in the northern region of the country. The reports were analyzed through thematic analysis, categorized into (a) online service as a new field of possibilities and expansion of horizons, (b) learning about online service through the use of Communication and Information Technologies (ICTs)) and (c) referrals after the online service and its challenges. The results showed that professionals have adapted to the new reality and requirement of social distancing for the provision of mental health services to the population, realized the need to teach this modality to students, so that there is better theoretical-technical and ethical training and corroborate with previous studies that Information and Communication Technology (ICTs) are mediation tools to be used between the psychologist and the person assisted in health promotion.

Keywords: online psychological care, Amazon, psychology, COVID-19.

Potenciales y Retos de La Atención Psicológica Online durante la Pandemia de Covid-19 desde la Perspectiva de los Profesionales

Resumen

La pandemia de COVID-19 ha impactado a la sociedad, incluida la provisión de servicios de atención de salud mental. Las medidas de restricción y aislamiento social han hecho que los profesionales de la psicología se adapten, respetando las normas elaboradas por el Consejo Federal de Psicología que regulan los servicios psicológicos que se brindan a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. El presente estudio tuvo como objetivo investigar el potencial y los desafíos de los profesionales de la psicología durante la pandemia de COVID-19. Para lograrlo, se realizó un grupo focal con siete psicólogos y profesores de la carrera de Psicología de una Universidad Federal de la

región norte del país. Los informes fueron analizados a través del análisis temático, categorizados en (a) servicio en línea como un nuevo campo de posibilidades y expansión de horizontes, (b) aprendizaje sobre el servicio en línea a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y (c) referencias después del servicio en línea y sus desafíos. Los resultados mostraron que los profesionales se han adaptado a la nueva realidad y exigencia del distanciamiento social para la prestación de servicios de salud mental a la población, percibieron la necesidad de enseñar esta modalidad a los estudiantes, para que exista una mejor formación teórico-técnica y ética y corroborar con estudios previos que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son herramientas de mediación a utilizar entre el psicólogo y la persona asistida en la promoción de la salud.

Palabras-clave: atención psicológica en línea, Amazonas, psicología, COVID-19.

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) anunciou uma pandemia mundial por coronavírus (COVID-19) que afetou a sociedade como um todo e as diferentes facetas da formação e atuação profissional em saúde (Goghari et al., 2020). Além do impacto na saúde física, as medidas associadas ao isolamento e contenção da vida social foram identificadas como fatores de risco para desfechos negativos em saúde mental (Holmes et al., 2020). O medo da doença, da morte, do luto, do isolamento social e das medidas de confinamento amplificaram os problemas sociais e psicológicos já existentes (e.g., estresses de relacionamento, problemas financeiros, abuso de substâncias, ansiedade, pânico e depressão) (Brooks et al., 2020). Por este motivo, profissionais de saúde mental, como psicólogos e psiquiatras, devem estar na linha de frente e desempenhar um papel de liderança nas equipes de planejamento e gestão de emergências (Bashirian et al., 2020).

Devido ao alto grau de transmissão comunitária da COVID-19, os profissionais precisaram elaborar estratégias de cuidado por meio do uso da tecnologia da informação e comunicação (TICs) ainda pouco popular entre os profissionais. Além disso, a inexperiência no manuseio das TICs, a preocupação com o compartilhamento de informações de forma remota, implicou na necessidade do desenvolvimento de ensino e pesquisa sobre os cuidados em relação a segurança e proteção de dados em interface com os preceitos éticos da atuação do profissional de psicologia (Ferreira et al., 2021).

No Brasil, o atendimento psicológico *online* está regulamentado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP) por meio da Resolução CFP nº 11 de 2018 o qual orienta psicólogas(os) para o uso de tecnologia da informação e da comunicação (TICs) como ferramentas de mediação para realização de intervenções. No entanto, esta resolução não permite o atendimento de pessoas ou grupos em situação de urgência, emergência e desastres, o qual deve ser realizado de forma presencial (CFP, 2018). Porém, com o advento da situação pandêmica da COVID-19, o CFP suspendeu, de forma temporária, os artigos referentes a essas restrições através da publicação da Resolução CFP nº 4 de 2020 que regula a atuação das (os) psicólogas (os) durante a pandemia e orienta para a realização do cadastro das (os) profissionais de psicologia na plataforma e-Psi para atuação *online* (CFP, 2020).

Os poucos fundamentos teóricos e técnicos para subsidiar as ações de intervenção *online* fizeram com que os profissionais, com base nas Resoluções nº 11/2018 e nº 4/2020, organizassem os atendimentos a partir dos pressupostos éticos, tais como cabe ao psicólogo assegurar que os recursos tecnológicos utilizados garantam o sigilo das informações. O respeito à confidencialidade e à privacidade das pessoas atendidas são aspectos essenciais em atendimentos psicológicos mediados pelas TICs e são de responsabilidade do psicólogo. É importante que o profissional oriente e auxilie o paciente a situar-se em um ambiente propício para os atendimentos para que não só assegurem o sigilo das in-

formações prestadas, mas que contribuam para a qualidade do processo terapêutico. Refletir sobre os aspectos éticos é uma dimensão da formação para atendimentos na modalidade remota (Payne et al., 2020).

Outra dimensão importante para os atendimentos remotos é a relação estabelecida entre profissional de psicologia (terapeuta) e a pessoa atendida (cliente). Os estudos iniciais sobre psicoterapia *online*, acreditava-se que a relação terapêutica poderia ficar comprometida por sofrer a interferência de meios intermediários, como as TICs, ao impossibilitar a visualização clara das expressões faciais e das emoções, ocasionando um empobrecimento da comunicação verbal, elemento considerado essencial à interação entre terapeuta e cliente/paciente. Entretanto, uma revisão sistemática realizada em 2021, reúne evidências empíricas sobre as intervenções *online* em saúde mental em tempos de COVID-19 e, conforme relatado em 28 estudos, os atendimentos *online* apresentaram efeitos positivos, de eficácia no cuidado em saúde mental e com menor número de desistência quando comparada ao atendimento presencial (Secchi et al., 2021). Um segundo estudo, analisou a interação terapêutica por meio de um estudo experimental, apontou evolução clínica independente da modalidade de atendimento e que a inserção de atendimento *online* não implica em perdas terapêuticas (de Souza & da Silveira, 2021). Outra pesquisa, realizada no Brasil, desenvolvida por Pieta e Gomes (2014) evidenciou o aspecto positivo da relação terapêutica nos atendimentos *online* e seus aspectos importantes (i.e., presença, confiança, conexão, compreensão e participação da pessoa atendida).

Somado a estes estudos, outras pesquisas desenvolvidas durante a emergência sanitária promovida pela pandemia da COVID-19 têm apontado que as intervenções psicológicas são de fundamental importância (Cluver et al., 2020; Ornell et al., 2020) e que alguns clientes/pacientes e profissionais se adaptaram de forma positiva às TICs e desenvolveram a habilidade de escuta e observação mais acurada, atendendo à necessidade de acolhimento das angústias

vivenciadas com novos modos de cuidado (Calvet et al., 2021; das Neves et al. 2021; Ferreira et al., 2021; Oliveira, 2020).

No entanto, a utilização do atendimento *online* é um desafio nos cuidados em saúde mental que precisam ser aprimorados pelos profissionais, inclusive nas suas formações, pois o uso da tecnologia é crescente em todos os setores. Algumas limitações nesta modalidade de atendimento são vistas em duas perspectivas, para as pessoas atendidas e para os profissionais. Na perspectiva das pessoas atendidas, pode haver baixa capacidade ou inabilidade para informática, a alfabetização precária, pouco acesso aos dispositivos ou internet inadequada. Para os profissionais, as limitações são referentes à aprendizagem sobre como trabalhar com novas tecnologias e a reorganização de sua percepção de trabalho presencial para uma modalidade remota e sem contato físico (Orman & O’Dea, 2018).

Desta forma, este trabalho objetiva discutir quais as potencialidades e desafios da atuação dos profissionais de psicologia durante a pandemia na modalidade *online* e que possibilite uma prática baseada em evidências.

Método

Delineamento

O presente estudo se caracteriza como uma pesquisa de natureza qualitativa, exploratória, com uso de técnicas de coleta de dados por meio de grupo focal.

Participantes

Participaram do estudo sete profissionais de psicologia e professores do curso de graduação em Psicologia de uma universidade pública do norte do Brasil, que compuseram o grupo de trabalho com o objetivo de realizar acolhimento psicológico *online* para a população durante o primeiro semestre de 2020 (início da pandemia no Brasil). Com relação às características dos participantes, houve maior participação de mulheres, sendo cinco do total do grupo. A faixa etária dos participantes foi entre 28 e 50

anos de idade. Dois participantes possuem doutorado, quatro possuem mestrado e uma possui graduação. Sobre as abordagens psicoterápicas, ocorreu predominância da orientação psicanalítica, quatro participantes trabalham nesta linha, outros dois trabalham com a Terapia Cognitiva Comportamental e uma profissional trabalha com Gestalt Terapia. O tempo de atuação na área variou entre um e 21 anos de experiência. O critério de inclusão era ter realizado três atendimentos *online*, além de estarem presentes em pelo menos duas supervisões. Foram excluídos aqueles que afastados por questões médicas.

Procedimento de Coleta de Dados

Para esta pesquisa foram realizados Grupos Focais (GF), que consiste em uma técnica de produção de dados que envolve a formação de um grupo com características comuns, dirigido por um moderador, e que mantém os participantes centrados em uma discussão sobre determinado tema. Com base nessa técnica, é possível a troca de ideias, experiências, sentimentos, crenças, comportamentos e pontos de vista, proporcionando a reflexão e, até mesmo, a mudança de opinião ou de fundamentação da posição inicial (Barbour, 2009). O recrutamento dos participantes para o GF teve como condição o interesse dos profissionais em participar da pesquisa e disponibilidade de horário em comum. Inicialmente o convite foi enviado por um dos coordenadores do serviço, para o grupo de *Whatsapp* em que os profissionais trocavam informações sobre o atendimento. A partir da demonstração de interesse os participantes foram consultados, individualmente, sobre sua disponibilidade participação. As atividades de coleta de dados ocorreram por meio da plataforma digital Google Meet®, que permite sigilo, segurança, qualidade e confidencialidade no registro dos dados.

Análise dos Dados

Os dados foram analisados a partir da proposta de Braun e Clarke (2006) denominada análise temática, sendo composta por seis fases/

estágios, tendo como objetivo gerar temas para a interpretação dos dados. As fases caracterizam-se pela familiarização com os dados, o desenvolvimento de códigos iniciais, a busca e revisão dos temas, a definição e nomeação dos temas encontrados e a produção do relatório.

Procedimentos Éticos

O presente projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), sob o Parecer nº 4.231.958.

Resultados e Discussões

A análise dos dados demonstrou que no contexto de Pandemia os profissionais de psicologia tiveram que criar outras estratégias em seu processo de trabalho, levando-os a novas formas de aprendizagem com foco em uma sistematização e operacionalização dos atendimentos *online*. As falas foram analisadas e agrupadas em três categorias:

1. Potencialidades no atendimento *online* como novo campo de atuação profissional durante e após a situação da pandemia,
2. Desafios do atendimento psicológico *online* reverberando em aprendizado no uso das Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) e,
3. Encaminhamentos após o atendimento *online* e seus desafios.

Na primeira categoria, Potencialidades do Atendimento *Online*, a atuação foi percebida como um novo campo de possibilidades e ampliação dos horizontes da práxis, conforme narra uma participante: “foi um aprendizado assim que pra mim foi muito rico porque eu acabei de alguma forma também aderindo bastante ao formato *online*, enquanto uma alternativa de possibilidade de trabalho . . .” (Participante 6).

O atendimento psicológico *online* era uma prática que já existia entre profissionais da psicologia, conforme a Resolução N° 11/ 2012 do CFP já regulamentava algumas práticas psicológicas *online* (e.g. processos de seleção de

pessoal, aplicação de testes regulamentados para o formato remoto, supervisão de trabalhos de psicólogos e atendimentos eventual de clientes impossibilitados de comparecer presencialmente), mas não autorizava a modalidade de psicoterapia, apenas em caráter exclusivamente experimental e com aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa.

Somente em 2018 com o aumento de estudos na área, com melhores evidências de eficácia e efetividade, que o CFP indicou diretrizes metodológicas para oferta de serviços psicológicos com vistas à avaliação, orientação e/ou intervenção de indivíduos ou grupos, na modalidade *online* (CFP, 2018).

Entretanto, o caráter compulsório do atendimento psicológico *online* durante a pandemia de COVID-19, precisa ser observado com cautela, pois os profissionais de psicologia podem prestar serviços, mesmo que ainda não tenham obtido treinamento necessário (Chenneville & Schwartz-Mett, 2020), como afirma o Participante 6 “ainda busco estudar e ver algumas coisas relacionadas à prática do trabalho *online*, principalmente agora que eu tenho procurado aprender mais sobre trabalho em grupo *online*”. O relato corrobora com o estudo de Ferreira et al. (2021) que indicou que a maioria dos profissionais que participaram de um programa de acolhimento não tinham formação para atendimento *online* adequado. É premente, que os profissionais de psicologia precisam buscar formação baseada em evidências para continuar atuando *online*.

Outro potencial da oferta de atendimento psicológico *online* é a possibilidade de alcançar pessoas que moram em diferentes lugares . . . eu acho muito importante para nós profissionais que podemos ampliar nossos horizontes de onde podemos atuar que aí não fica só em algo que eu preciso daquele espaço físico, mas eu tenho outras possibilidades também assim como tem outras possibilidades a não ser no atendimento individual, né? (Participante 2)

É inegável que projetos e programas em cuidados em saúde mental alcançaram diferentes populações de todo o território nacional, a

exemplo do acolhimento psicológico na região norte (Ferreira et al., 2021), com uma escuta qualificada durante a Pandemia de Covid-19; e o projeto para promoção bem-estar psicológico na cidade de Manaus (Izel et al., 2022), que realizou atendimento em grupo com foco no desenvolvimento de estratégias de *coping*. Esses projetos contribuíram para o bem-estar da população amazônica e de outras regiões do Brasil, pois o formato *online* favorecia a ampliação do contato para o desenvolvimento das ações.

Na segunda categoria, analisou-se os desafios para realização do atendimento *online* por meio do uso das Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs). Um dos primeiros desafios enfrentados foi a transição do *setting* terapêutico presencial para o formato *online*, onde novos elementos foram fonte de reflexão para uma práxis que respeitasse os preceitos éticos da profissão.

Mas eu percebia que a minha maior dificuldade no início foi quebrar o paradigma do presencial e de até algo que eu tinha “não, é... funciona só no presencial”, a gente percebeu que foi muito além, eu percebi assim que as pessoas se sentiam acolhidas, se sentiam escutadas, que aquilo tinha um efeito muito significativo para a vida. (Participante 5)

Nota-se que os profissionais de psicologia perceberam como positiva a transição para o atendimento *online*. O estudo realizado por Békés e Aafjes-van Doorn (2020) indicou que as experiências de se sentir cansado, sentir-se menos confiante e compassivo e sentir-se menos conectado e autêntico nas sessões também influenciam as atitudes dos terapeutas em relação à psicoterapia *online*.

É importante lembrar que a literatura mostra que a presencialidade na psicoterapia é um fator necessário para criar segurança, construir uma aliança terapêutica mais forte e aumentar a eficácia da terapia (Rathenau et al., 2022). No Brasil, ainda carecem de estudos que avaliem os fatores mediadores que implicam na efetividade de intervenções *online* ou presencial para melhorar as diretrizes para os profissionais da psicologia.

A falta de diretrizes para realização de acolhimento *online*, a pouca informação e a falta de habilidade no uso das TICs durante a graduação foram apontadas como algumas das principais demandas no que se refere aos desafios do trabalho, conforme Participante 3:

Como poder transmitir através da tela esse acolhimento, acho que é isso, esse acolhimento. E a pessoa sentir isso do outro lado da tela de certa forma à vontade conversando comigo mesmo que do outro lado da tela e que é uma dúvida também das pessoas que buscam a gente nessa modalidade.

A preocupação sobre como atuar no atendimento psicológico *online* e avaliar se obteve êxito durante a situação aguda da pandemia, foi estudado por Boldrini et al. (2020) ao entrevistar 306 psicoterapeutas italianos durante a fase severa de contaminação comunitária, e que apontaram que a melhor intervenção *online* é quando se utiliza plataformas de videoconferência (atendimento síncrono). Este achado é reafirmado por estudos anteriores que relataram a eficácia dessa modalidade, explicando que quando se permite que psicoterapeutas e pacientes em locais separados se vejam e interajam em tempo real, ou seja, na modalidade sincronia (Norwood et al., 2018), a dupla psicoterapeuta-paciente podem regular suas emoções, inclusive a empatia, e por conseguinte reforçar a manutenção da aliança terapêutica entre eles (Schiano Lomoriello et al., 2018).

Outro fator importante, é que as atitudes e crenças dos psicoterapeutas sobre o atendimento psicológico *online* desempenham papel significativo nas suas experiências de sessões *online*. Em particular, psicoterapeutas que consideram a modalidade *online* incompatível com sua orientação teórica relataram mais dificuldades no uso das TICs, e menor satisfação nesse formato de trabalho (Boldrini et al., 2020). No geral, não há razões válidas para acreditar que uma orientação terapêutica específica seja mais ou menos adequada para serem utilizadas no atendimento psicológico *online* (Poletti et al., 2020; Varker et al., 2019). Conforme apontou Swartz (2020), as

diversas estratégias psicoterapêuticas de apoio aos pacientes e familiares durante a pandemia de COVID-19 puderam ser utilizadas. Nesse sentido, a relutância dos terapeutas em usar a tecnologia para psicoterapia pode estar relacionada a atitudes desinformadas, e não questões fundamentais relacionadas a essa modalidade (Van Daele et al., 2020).

Um dos maiores desafios na situação pandêmica foram os cuidados em saúde mental para o público infantil. O estudo de revisão de Amorim et al. (2021) indicou que devido ao fechamento das escolas e o confinamento familiar compulsório, as crianças ficaram em situação de vulnerabilidade e os pais sem orientação de como proporcionar ambiente saudável diante das restrições impostas pelas autoridades sanitárias. De acordo com Participante 7, no atendimento com crianças, é necessário

utilizar muito da criatividade para transformar, falando da minha prática, foi algo que eu precisei fazer o tempo todo e aí no processo eu fui sentindo na prática que para algumas crianças a leitura dava muito certo . . .

Existem limitações físicas e terapêuticas que podem impedir que crianças e adolescentes acessem ou se envolvam plenamente no atendimento psicológico *online*, por exemplo desigualdades sociais, questões relacionadas à pobreza, situações de maus tratos contra criança (Racine et al., 2020).

O atendimento psicológico *online* é uma abordagem inovadora para intervenção com crianças durante e após a pandemia COVID-19, contudo, são necessárias ferramentas de avaliação válidas e confiáveis para determinar quais crianças e adolescentes são mais indicadas para participar de atendimento *online*. Em alguns casos, os serviços precisaram continuar com segurança na modalidade presencial, em outros, o tratamento precisou fazer a transição para aconselhamento de apoio por telefone até que barreiras físicas e terapêuticas ao tratamento sejam ajustadas (Racine et al., 2020).

Por fim, a terceira categoria, encaminhamentos após o atendimento *online* e seus desa-

fos, versou sobre a organização do trabalho em saúde mental, na qual os profissionais de psicologia apresentaram algumas lacunas no atendimento, e o alcance do atendimento *online* ofertado pela universidade, que foi capaz de articular profissionais e atender com fluidez num momento de sofrimento e caos, principalmente quando surgia necessidade de encaminhar usuários para outros serviços de saúde.

Eu achei que faltou um pouco mais de sintonia, né? Nós não temos uma rede psicossocial que seja efetiva e que atenda a todo mundo de forma que nós necessitamos, não preenche nossa necessidade e dificulta um pouco o nosso trabalho. (Participante 2)

Essa insuficiência traz à tona a história da Saúde Mental no estado do Amazonas. A implantação da Rede de Atenção Psicossocial ocorreu dez anos após a implantação em estados da região sudeste do país e após inúmeras solicitações dos profissionais da área da saúde que recebiam pacientes no único hospital psiquiátrico da cidade. Também foi solicitado via judicial, por meio de ações perpetradas pelo Ministério Público Estadual que recebia as demandas de movimentos sociais organizados (Lopes et al., 2009; Santos, 2018).

Com a insuficiência da rede de saúde mental na cidade de Manaus e no Estado do Amazonas o atendimento psicológico *online* atendeu uma demanda reprimida de pessoas que não tinha acesso nos atendimentos em saúde mental e que durante a pandemia necessitaram de escuta e posterior tratamento, porém, não conseguiu referenciar para a rede formal de saúde mental os atendimentos realizados, pois se caracterizava como um serviço emergencial e com a proposta de acolher e não de elaborar estratégias terapêuticas (das Neves et al. 2021; Ferreira et al., 2021).

Desde o golpe 2014 as políticas públicas brasileiras têm sofrido com a descontinuidade do financiamento público, culminando com aprovação da emenda constitucional 95 de 2016, conhecida como “emenda da morte” com objetivo colocar um teto de gastos do Estado. Esse desmonte das políticas públicas está alinhado

ao projeto de necropolítica do atual governo, e a pandemia de COVID-19 indicou a necessidade do aumento de investimento em políticas de saúde, pois, sem acessibilidade e universalidade (princípios norteadores do SUS), a crise sanitária no Brasil teria sido mais grave (Germano & Couto, 2022; Instituto de Estudos Socioeconômicos [Inesc], 2021).

Porque a gente ficou por um tempo correndo de lá pra cá, pra quem a gente encaminha, aqui não aceita mais, aqui não tá funcionando, aqui é isso e aí a gente segurando aqui a pessoa porque também não iríamos deixar a pessoa de qualquer jeito, não iríamos abandonar a pessoa no caminho, a gente ficava aqui com ela. (Participante 2)

A falta de financiamento para políticas públicas de saúde, não permitiu a preparação para situação pandêmica, inclusive permeada pela narrativa negacionista. A partir deste contexto, as universidades públicas se organizaram para articular ações de respostas, e auxiliar os equipamentos de saúde, para dar continuidade dos serviços, e particularmente nos cuidados em saúde mental. No Amazonas, as instituições públicas UFAM e a Universidade do Estado do Amazonas (UEA) realizaram ações de intervenção tanto para comunidade acadêmica quanto para população geral com objetivo de mitigar as dificuldades emocionais advindas do distanciamento social, do medo da contaminação pela COVID-19, além do suporte a famílias, pacientes e profissionais de saúde durante a internação.

Por fim, notou-se que a pandemia demonstrou as falhas na construção das redes de cuidado de saúde mental, os participantes relatam a ausência de uma rede de atenção psicossocial mais estruturada. Conforme participante 5:

Eu achei a articulação bem difícil porque na minha percepção as redes de atenção tanto do município quanto do estado se esquivaram dos atendimentos na pandemia . . . Então eu faço um acolhimento e eu digo pra pessoa “olha, procura a rede municipal ou a rede estadual de saúde” e muitas vezes ela voltava “olha, eu não consigo acesso” ou até aqueles serviços que eram de porta

aberta como os Caps [Centros de Atenção Psicossocial] muitas vezes não faziam os acolhimentos quando a pessoa procurava. Eu entendo também que a rede ficou sobrecarregada como todos nós ficamos, mas eu achei que faltou uma articulação maior e um olhar mais sensível para a população.

Houve um empenho por parte dos profissionais que elaboraram um serviço de atendimento psicológico com fluxo de entrada e de encaminhamentos, de modo a dar a assistência à população atendida, também que os profissionais buscaram o aperfeiçoamento tanto em relação ao uso de TICs e em relação aos aspectos éticos, teóricos e metodológicos que norteiam a profissão do psicólogo.

Considerações Finais

A pandemia da COVID-19 fez com que a prática do Psicólogo sofresse transformações e ressignificações. As ferramentas de TICs foram instrumentais importantes, e com uma forte contradição entre potencialidade e desafios no processo de mediação para aprendizagem dessas novas formas de atendimento. Além disso, favoreceu uma tentativa de democratização ao acesso de serviços psicológicos em um momento extremamente complexo, enquanto os serviços da rede de saúde mental do estado não conseguiam atender a demanda da população. Foi necessário repensar a prática e a teoria dentro dos atendimentos psicológicos *online*, principalmente no desenvolvimento de estratégias para atendimento e construção deste novo espaço terapêutico.

Como limitações do estudo, a quantidade de participantes e a pouca heterogeneidade dos profissionais podem ter impactado no resultado desta pesquisa

Por fim, percebeu-se que o atendimento *online* é uma prática que tem potenciais para se estabelecer no fazer profissional do psicólogo. Entretanto, é necessário maior discussão e ensino da temática nas formações profissionais em todo o Brasil.

No que tange à rede de saúde mental do estado, o estudo demonstra maior necessidade de investimento para firmar um serviço que realmente abarque as necessidades da população e realmente funcione em rede.

Contribuição dos autores

Marck de Souza Torres, Daniel Ribeiro Arteiro, Consuelena Lopes Leitão: concepção e projeto; análise e interpretação dos dados, redação do artigo.

Gisele Cristina Resende, Breno de Oliveira Ferreira: revisão crítica, redação do artigo e aprovação final da versão a ser publicada.

Wender Félix de Araújo, Paula Tavares Amorim, Adriane de Almeida Santos: redação do artigo e revisão crítica relevante do conteúdo intelectual.

Conflitos de interesse

Os autores declaram não haver conflito de interesses relacionado à publicação deste manuscrito.

Referências

- Amorim, P. T., Resende, G. C., Silva, R. L., & Torres, M. S. (2021) O impacto da pandemia de Covid-19 e suas consequências para o desenvolvimento na infância: Revisão narrativa Breve. In M. S. Torres, S. F. M. Nina, & G. C. Resende (Orgs.), *Implicações psicológicas dos processos psicossociais e da Saúde na Amazônia* (pp. 75-89). Edua & Alexa Cultural.
- Barbour, R. (2009). *Grupos focais: Coleção pesquisa qualitativa*. Bookman.
- Bashirian, S., Jenabi, E., Khazaei, S., Barati, M., Karimi-Shahanjarini, A., Zareian, S., Rezapur-Shahkolai, F., & Moeini, B. (2020). Factors associated with preventive behaviours of COVID-19 among hospital staff in Iran in 2020: An application of the Protection Motivation Theory. *Journal of Hospital Infection*, 105(3), 430-433. <https://doi.org/10.1016/j.jhin.2020.04.035>
- Békés, V., & Aafjes-van Doorn, K. (2020). Psychotherapists' attitudes toward online therapy during the COVID-19 pandemic.

- Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 238–247. <https://doi.org/10.1037/int0000214>
- Boldrini, T., Schiano Lomoriello, A., Del Corno, F., Lingiardi, V., & Salcuni, S. (2020). Psychotherapy during COVID-19: How the clinical practice of Italian psychotherapists changed during the pandemic. *Frontiers in Psychology*, 11, 591170. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.591170>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. [10.1191/1478088706qp063oa](https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa)
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: Rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Calvet, P. Ü., Vazquez, A. C. S., & Silveira, L. M. D. O. B. (2021). Teleatendimento psicológico em universidade pública da saúde no enfrentamento da pandemia: Da gestão com pessoas à telepsicologia. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 23(1), 31-42. <https://doi.org/10.5935/2318-0404.20210004>
- Chenneville, T., & Schwartz-Mette, R. (2020). Ethical considerations for psychologists in the time of COVID-19. *American Psychologist*, 75(5), 644. <https://doi.org/10.1037/amp0000661>
- Cluver, L., Lachman, J. M., Sherr, L., Wessels, I., Krug, E., Rakotomalala, S., & McDonald, K. (2020). Parenting in a time of COVID-19. *The Lancet*, 395(10231). [http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30736-4](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30736-4)
- Conselho Federal de Psicologia. (2012). Resolução nº 11/2012. Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a Resolução CFP N.º 12/2005. http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf
- Conselho Federal de Psicologia. (2018). Resolução nº 11, de 11 de maio de 2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012. <https://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>
- Conselho Federal de Psicologia. (2020). Resolução nº 04, de 26 de março de 2020. Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19. <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-4-2020-dispoe-sobre-regulamentacao-de-servicos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemia-do-covid-19?origin=instituicao&q=004/2020>
- Das Neves, A. L. M., Ferreira, B. de O., Therense, M., Rotondano, É. V., Torres, M. de S., Resende, G. C., Leitão, C. L., Marangoni, V. S. L., Honorato, E. J. S., & Tavares, E. de S. (2021). Psychology in facing the pandemic in Amazonas: Organization, prevention and response actions. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 26(1), 105-116. <http://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20210011>
- De Souza, V. B., & Da Silveira, J. M. (2021). Sessões de FAP presencial e on-line: Uma comparação da interação terapêutica. *Acta Comportamental: Revista Latina de Análisis del Comportamiento*, 29(2).
- Ferreira, B. de O., Resende, G. C., de Oliveira, S. S. B., Leitão, C. L., & Torres, M. de S. (2021). O desenvolvimento de uma tecnologia leve em saúde mental no contexto da pandemia: Acolhimento psicológico online no Norte do Brasil. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 23(2). <https://doi.org/10.5935/2318-0404.20210029>
- Germano, J. M., & Couto, T. A. (2022). Pandemia da Covid-19 no Brasil: Análises sob a necropolítica e racismo estrutural. *SANARE - Revista De Políticas Públicas*, 21(1). <https://doi.org/10.36925/sanare.v21i1.1503>
- Goghari, V. M., Hagstrom, S., Madon, S., & Messer-Engel, K. (2020). Experiences and learnings from professional psychology training partners during the COVID-19 pandemic: Impacts, challenges, and opportunities. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 61(3), 167–189. <https://doi.org/10.1037/cap0000250>
- Holmes, E. A., O'Connor, R. C., Perry, V. H., Tracey, I., Wessely, S., Arseneault, L., Ballard, C., Christensen, H., Silver, R. C., Everall, I., Ford, T., John, A., Kabir, T., King, K., Madan, I., Michie, S., Przybylski, A. K., Shafran, R.,

- Sweeney, A., Worthman, C. M., ...Bullmore, E. (2020). Multidisciplinary research priorities for the COVID-19 pandemic: A call for action for mental health science. *The Lancet Psychiatry*, 7(6), 547-560. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30168-1](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30168-1)
- Instituto de Estudos Socioeconômicos. (2021). *A conta do desmonte Balanço do Orçamento Geral da União. Brasília/DF*. <https://www.inesc.org.br/balanco-do-orcamento-2019-2021-revela-desmonte-generalizado-de-politicas-sociais-diz-inesc/>
- Izel, D. F., Nascimento, M. I. S., Mar, L. K. A., Santos, A. A., Amorim, P. T., & Torres, M. S. (2022). Planejamento, desenvolvimento e desafios de uma intervenção *online* para promoção de bem-estar subjetivo. In B. O. Ferreira & N. M. A. Haysida (Orgs.), *A saúde nos tempos da peste no século XXI* (pp. 162-186). Pimenta Cultural. <https://doi.org/10.31560/pimentacultural/2022.794>
- Lopes, D., Neto, Vieira, H. W. D., Arruda, A. T., & Farina, H. D. A. D. (2009). Atenção à saúde mental no Amazonas, Brasil: Um olhar sobre os centros de atenção psicossocial. *Cadernos Brasileiros de Saúde Mental/Brazilian Journal of Mental Health*, 1(2), 15-30. <https://doi.org/10.5007/cbsm.v1i2.68470>
- Norwood, C., Moghaddam, N. G., Malins, S., & Sabin-Farrell, R. (2018). Working alliance and outcome effectiveness in videoconferencing psychotherapy: A systematic review and noninferiority meta-analysis. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 25(6), 797-808. <https://doi.org/10.1002/cpp.2315>
- Oliveira, L. S. (2020). Psicologia e pandemia: Atendimentos *online* como possibilidade de cuidado. *Diaphora*, 9(2), 9-14. <https://doi.org/10.29327/217869.9.3-2>
- Orman, J., & O’Dea, B. (2018). e-Therapy in primary care mental health. *Australian Journal of General Practice*, 47(4), 168-172. <https://doi.org/10.31128/ajgp-11-17-4410>
- Ornell, F., Schuch, J. B., Sordi, A. O., & Kessler, F. H. P. (2020). “Pandemic fear” and COVID-19: Mental health burden and strategies. *Brazilian Journal of Psychiatry*, 42, 232-235. <https://doi.org/10.1590/1516-4446-2020-0008>
- Payne, L., Flannery, H., Kambakara Gedara, C., Daniilidi, X., Hitchcock, M., Lambert, D., Taylor, C., & Christie, D. (2020). Business as usual? Psychological support at a distance. *Clinical Child Psychology and Psychiatry*, 25(3), 672-686. <https://doi.org/10.1177/1359104520937378>
- Pieta, M. A. M., & Gomes, W. B. (2014). Psicoterapia pela Internet: Viável ou inviável? *Psicologia: Ciência e Profissão*, 34, 18-3. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932014000100003>
- Poletti, B., Tagini, S., Brugnera, A., Parolin, L., Pievani, L., & Ferrucci, R. & Silani, V. (2020). Telepsychotherapy: A leaflet for psychotherapists in the age of COVID-19. A review of the evidence. *Counselling Psychology Quarterly*, 1-16.
- Racine, N., Hartwick, C., Collin-Vézina, D., & Madigan, S. (2020). Telemental health for child trauma treatment during and post-COVID-19: Limitations and considerations. *Child Abuse & Neglect*, 110, 104698. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104698>
- Rathenau, S., Sousa, D., Vaz, A., & Geller, S. (2022). The effect of attitudes toward online therapy and the difficulties perceived in online therapeutic presence. *Journal of Psychotherapy Integration*, 32(1), 19–33. <https://doi.org/10.1037/int0000266>
- Santos, H. F. (2018). *Saúde mental e infância: Reflexões sobre a demanda de um CAPSi* [Dissertação de Mestrado não publicada]. Universidade Federal do Amazonas.
- Schiano Lomoriello, A., Meconi, F., Rinaldi, I., & Sessa, P. (2018). Out of sight out of mind: Perceived physical distance between the observer and someone in pain shapes observer’s neural empathic reactions. *Frontiers in psychology*, 9, 1824. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01824>
- Secchi, Á., Dullius, W. R., Garcez, L., & Scortegagna, S. A. (2021). Intervenções *on-line* em saúde mental em tempos de COVID-19: Revisão sistemática. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 23(1). <https://doi.org/10.5935/2318-0404.20210013>
- Swartz, H. A. (2020). The role of psychotherapy during the COVID-19 pandemic. *American Journal of Psychotherapy*, 73(2), 41-42. <https://doi.org/10.1176/appi.psychotherapy.20200015>
- Van Daele, T., Karekla, M., Kassianos, A. P., Compare, A., Haddouk, L., Salgado, J., Ebert, D. D., Trebbi, G., Bernaerts, S., Van Assche, E.,

& De Witte, N. A. (2020). Recommendations for policy and practice of telepsychotherapy and e-mental health in Europe and beyond. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 160. <https://doi.org/10.1037/int0000218>

Varker, T., Brand, R. M., Ward, J., Terhaag, S., & Phelps, A. (2019). Efficacy of synchronous telepsychology interventions for people

with anxiety, depression, posttraumatic stress disorder, and adjustment disorder: A rapid evidence assessment. *Psychological Services*, 16(4), 621. <https://doi.org/10.1037/ser0000239>

Recebido: 29/06/2022
1ª revisão: 07/08/2022
Aceite final: 29/08/2022