

PSICOTERAPIA ONLINE: POTENCIALIDADES E DESAFIOS PARA O PROFISSIONAL DE PSICOLOGIA

ONLINE PSYCHOTHERAPY: POTENTIAL AND CHALLENGES FOR PSYCHOLOGY PROFESSIONALS

Aldimar Bezerra de Lima¹
Carla Patrícia Santos Araújo²

RESUMO: As intervenções psicológicas online já vinham aumentando nos últimos anos, no entanto, os impactos da Covid-19 afetaram significativamente a saúde mental das pessoas e fizeram com que o número de atendimento psicoterápico online aumentasse. Em razão das inovações tecnológicas e do aumento do acesso à internet, atualmente, os serviços de psicoterapia online são oferecidos nos mais diversos contextos e para diferentes públicos. Essa modalidade de atendimento traz como principal diferencial a viabilidade de oferecer atendimento e promoção de saúde mental para um número maior de pessoas, em situações na qual o acesso a serviços de psicoterapia presencial seria mais difícil. Estudos recentes apontam que a internet irá, de forma definitiva, integrar o conjunto de recursos dos psicoterapeutas como alternativa relevante de atendimento. No entanto, alguns questionamentos podem ser levantados sobre a prática do trabalho do psicólogo pela internet, especialmente no que se refere ao que muda e ao que permanece equivalente quando comparado ao atendimento presencial. Sendo assim, utilizando da metodologia da revisão integrativa, o presente estudo tem por objetivo discutir as potencialidades e desafios da modalidade de intervenção psicológica online. Realizou-se um levantamento da literatura, buscando pesquisas catalogadas em sites eletrônicos: Scielo, Pepsic, BVS, usando os descritores psicoterapia online, psicoterapia on-line, psicoterapia pela internet, atendimento psicológico remoto, atendimento psicológico à distância e relação terapêutica online. Foram encontrados 89 artigos dos quais 11 atenderam aos critérios de inclusão e constituíram a amostra. Os resultados apontam para a existência de potencialidades, mas também inúmeros entraves relacionados à prática da terapia online.

2932

Palavras-chave: Psicoterapia online. Potencialidades, Desafios. Relação Terapêutica.

ABSTRACT: Online psychological interventions had already been increasing in recent years; however, the impacts of Covid-19 significantly affected people's mental health and caused the number of online psychotherapy sessions to rise. Due to technological innovations and increased internet access, online psychotherapy services are now offered in a wide variety of contexts and to different audiences. The main advantage of this type of service is the ability to offer mental health care and promotion to a larger number of people, in situations where access to in-person psychotherapy services would be more difficult. Recent studies indicate that the internet will definitively integrate into the set of resources available to psychotherapists as a relevant alternative for care. However, some questions can be raised about the practice of psychologists working online, especially regarding what changes and what remains equivalent when compared to face-to-face care. Therefore, using the integrative review methodology, this study aims to discuss the potential and challenges of online psychological intervention. A literature review was conducted, searching for research cataloged in electronic sites: Scielo, Pepsic, BVS, using the descriptors online psychotherapy, online psychotherapy, psychotherapy via the internet, remote psychological care, distance psychological care, and online therapeutic relationship. 89 articles were found, of which 11 met the inclusion criteria and constituted the sample. The results point to the existence of potential, but also numerous obstacles related to the practice of online therapy.

Keywords: Online psychotherapy. Potential, Challenges. Therapeutic relationship.

¹ Graduando no 10º semestre do curso de Psicologia, Faculdade de Ilhéus – CESUPI.

² Professora Orientadora, Mestra em Ciências da Saúde pela Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC). Faculdade de Ilhéus – CESUPI.

INTRODUÇÃO

Dentro do contexto da Era Digital, os atendimentos psicológicos online têm sido realizados nos mais variados contextos e para diferentes públicos, conforme dados apontados em pesquisas nacionais e internacionais. Essa modalidade de atendimento traz como principal diferencial a viabilidade de oferecer formas de atendimento e promoção de saúde mental para um número maior de pessoas, em situações na qual o acesso a serviços de psicoterapia presencial seria mais difícil.

Nos últimos anos a utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tem contribuído para aperfeiçoar e inovar a interação social entre os indivíduos, além de favorecer a implementação de inúmeros serviços prestados à sociedade nos mais diversos campos de atuação humana. Os consideráveis avanços na área da tecnologia da informação, aliados à progressiva facilidade de acesso às TICs em larga escala, são fatores que têm possibilitado o surgimento de novos espaços e novas formas de atuação para o profissional em psicologia. A psicoterapia realizada através da internet tem sido um desses importantes espaços emergentes.

Assim, a psicoterapia online vem se consolidando como uma grande alternativa de prestação de serviços de saúde mental à distância, inicialmente por conta da sua disponibilidade e conveniência; mas também pelo custo mais acessível e pela expectativa em relação à privacidade e redução de estigmas por parte dos pacientes.

2933

A quantidade de intervenções psicológicas online já vinha aumentando notadamente nos últimos anos, todavia, os impactos negativos resultantes da Covid-19 nos mais variados cenários onde o ser humano encontra-se inserido afetaram de forma significativa a saúde física e mental das pessoas e fizeram com que o número de atendimento psicoterápico por meio online crescesse vertiginosamente.

Segundo Ferracioli, et al. (2023), há consenso de que as tecnologias de informação e comunicação irão, de forma definitiva, integrar o repertório de recursos dos psicoterapeutas como uma alternativa relevante.

No entanto, alguns questionamentos podem ser levantados sobre a prática do trabalho do psicólogo pela internet, especialmente no que se refere ao que muda e ao que permanece similar quando comparado ao atendimento presencial. Por isso se torna pertinente discutir as vantagens e desvantagens da modalidade de intervenção psicológica pela online, no que concerne à atuação do psicólogo e à construção do vínculo terapêutico.

Como o atendimento online tem se tornado uma forma notória de atuação do psicólogo, faz-se necessário compreender as implicações decorrentes da falta da presença física do profissional em saúde mental e do paciente no espaço terapêutico. Também como é relevante analisar quais as particularidades positivas e negativas do *setting* terapêutico virtual quando comparado com o ambiente presencial e quais as competências necessárias para a adaptação do profissional na sua prática clínica em relação ao atendimento psicoterapêutico online.

Em vista de tais considerações, é importante abordar os estudos empíricos relacionados à realização da psicoterapia pela internet, analisando suas potencialidades, seus recursos e suas limitações, refletindo sobre suas implicações na constituição do vínculo terapêutico e na condução e desenvolvimento do tratamento.

Considerando o conteúdo acima exposto, o objetivo da presente pesquisa é compreender e discutir quais as principais potencialidades e desafios a psicoterapia online apresenta para a atuação do psicólogo.

MÉTODOS

Em relação à metodologia, Gil (2002), aponta que uma pesquisa é realizada através da combinação das informações existentes e o emprego metódico de métodos, técnicas e outras práticas científicas. Sendo assim, para o desenvolvimento desse estudo, decidiu-se realizar uma revisão integrativa da literatura, tendo a seguinte questão norteadora: Quais as principais potencialidades e desafios a psicoterapia online apresenta para a atuação do psicólogo?

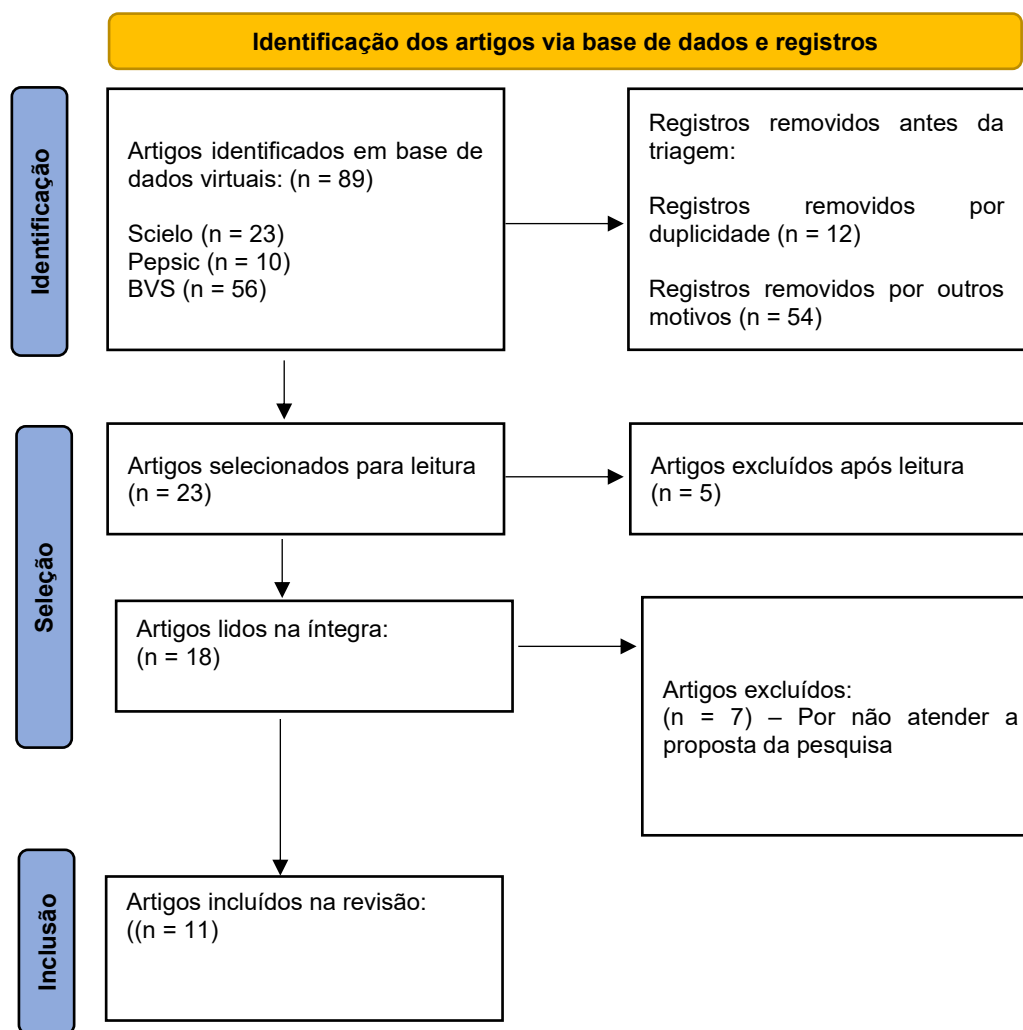
De acordo com Souza et al. (2010), a revisão integrativa consiste numa metodologia que proporciona a síntese do conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados em estudos significativos na prática. Sendo assim, para tratar a questão norteadora de maneira mais aprofundada foi realizado um levantamento de literatura através das seguintes bases de dados: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), *Scientific Electronic Library Online* (Scielo), e Portal Periódicos Eletrônicos em Psicologia (Pepsic); o que possibilitou a busca por artigos que favorecessem discussão e reflexão sobre a experiência em atendimentos psicológicos online, sobretudo os desafios e potencialidades dessa forma de serviço.

Como método de busca foram utilizados os seguintes descritores: psicoterapia online, psicoterapia on-line, psicoterapia pela internet, atendimento psicológico remoto, atendimento psicológico à distância e relação terapêutica online, com adequações para as bases de dados.

A busca teve como resultado a identificação de 89 trabalhos, sendo os critérios de inclusão e exclusão os estudos publicados nas bases de dados anteriormente mencionadas, publicados entre os anos de 2009 a 2025, no idioma Português e cujo conteúdo fizesse referência sobre potencialidades e desafios da psicoterapia online.

Para a realização desta revisão integrativa, os artigos identificados foram lidos minuciosamente e aqueles que não correspondiam ao objetivo proposto na presente revisão foram excluídos. Seguindo os critérios de inclusão, 11 estudos foram selecionados para análise, os quais são referenciados no presente artigo. Para a interpretação dos resultados foi efetuada uma análise que apontou as principais potencialidades, vantagens, benefícios, desafios e limitações da psicoterapia online.

Figura 1 - Fluxograma do processo de seleção dos artigos incluídos na revisão integrativa



Fonte: Elaboração própria, 2025.

REFERENCIAL TEÓRICO

Atualmente existem inúmeras possibilidades de interação entre pessoas através da rede mundial de computadores. A cada dia a internet conquista mais adeptos, fazendo surgir novas demandas e diferentes possibilidades de prestação de serviços online. Dessa forma, a internet não apenas tem transformado a maneira como as pessoas se comunicam, mas também como elas trabalham e consomem serviços.

Indicadores do Instituto Brasileiros de Geografia e Estatística (IBGE) apontam que a utilização da internet e a comunicação através dela é algo sem volta. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Tecnologia da Informação e Comunicação 2022 (Pnad), o uso da internet chegou a 87,2% da população brasileira em 2022 (IBGE, 2023). Torna-se essencial para a Psicologia manter-se alinhada a essas mudanças sociais, o que demanda a realização de pesquisas e estudos diversos, bem como a realização de debates que possibilitem o entendimento mais ampliado do nexo entre inovações tecnológicas e a atuação do psicólogo.

Para Leitão (2002), à medida que a internet introduz novas formas de relacionamento, sentimento e sofrimento aos nossos contemporâneos, parece ser essencial salvar a dimensão investigativa da prática clínica, uma dimensão que tanto contribuiu para a forma como pensamos e fazemos a psicologia clínica nos dias de hoje (Leitão, 2020). Sendo assim, se torna relevante conhecer com maior profundidade os impactos da expansão da internet em relação os atendimentos psicoterápicos em particular e sobre a psicologia clínica em geral.

De acordo com Rodrigues (2014), a psicoterapia online apresenta-se como um novo meio de prestação de serviços na área da saúde mental com potencial para preencher espaços significativos, incluindo proporcionar oportunidades de assistência a pessoas com dificuldades de mobilidade, limitações de tempo e residentes em localidades rurais, ou longe dos centros urbanos e de profissionais especializados, e traz também economia de custos.

Diante dessa demanda apresentada, Ulkovski, Silva e Ribeiro (2017), afirmam que surge um novo indivíduo delineado pelas novas tecnologias e pela utilização das mais diversas ferramentas informatizadas em várias áreas da atuação humana, onde já se inclui a própria psicologia, sendo por isso exigida a devida atenção, em função das implicações éticas e técnicas das possíveis aplicações no setting terapêutico.

Evolução do atendimento psicoterápico online

As intervenções online iniciaram seu percurso na década de 1990, época que a internet começou a popularizar-se em alguns países, de maneira que muitos pesquisadores e profissionais passaram a ter acesso a essa nova ferramenta de interação múltipla. Alguns modelos de intervenção psicológicas começaram a ser pensados e testados, como as intervenções por e-mail, sites e a própria psicoterapia na modalidade on-line. Szupszynski et al. (2022), comentam que esse “novo horizonte” avistado pelos pesquisadores desenhava-se como uma oportunidade de ampliar o alcance da psicologia na vida das pessoas e, assim, promover mais qualidade de vida e bem-estar para um número maior de indivíduos.

Ferracioli et al (2022), apontam que o atendimento psicológico realizado por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) teve sua regulamentação iniciada no Brasil pela Resolução nº 3 do Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2000), que permitia sua prática exclusivamente em caráter experimental, integrando projetos de pesquisa sobre psicoterapia realizada por meio de computador.

A partir desse momento, ainda segundo Ferracioli et al (2022), mudanças relevantes ocorreram após essa regulamentação que culminaram na Resolução nº 11 do CFP (2018), que permitiu a condução de atendimentos e consultas psicológicas em qualquer plataforma tecnológica com disponibilidade à Internet, contanto que o profissional estivesse previamente inscrito no Cadastro Nacional de Profissionais para Prestação de Serviços Psicológicos por meio de TICs, denominado Cadastro e-Psi, e recebesse parecer favorável.

2937

O Conselho Federal de Psicologia (CFP) define atendimentos e/ou consultas psicológicas o arranjo sistemático de procedimentos, mediante o uso de métodos e técnicas psicológicas para o qual é fornecido um serviço nos diversos campos de atuação da Psicologia, com vistas à avaliação, orientação e/ou intervenção em processos individuais ou em grupo. Ainda, segundo o Conselho Federal de Psicologia, cabe ao psicólogo conhecer e avaliar a viabilidade, os riscos, as características da pessoa atendida e as limitações do uso das tecnologias na particularidade de cada serviço (Resolução CFP N.º 09/2024).

Os avanços progressivos e comeditos alcançados no transcurso de duas décadas de pesquisa visando à regulamentação das práticas online foram abruptamente impulsionados pela emergência da pandemia mundial. Diante do surgimento pandemia da COVID-19, foi publicada a Resolução nº 4 do CFP (2020), que autorizou a realização de atendimento online por meio de preenchimento simplificado de cadastro, sem a obrigatoriedade de esperar pelo parecer, para facilitar as adequações na atuação de psicólogos durante esse momento atípico (Silva e Antunez, 2023).

A Resolução nº 9, do CFP (2024), que revogou as Resoluções nº 11/2018 e nº 04/2020 é o documento que regulamenta atualmente o exercício profissional da Psicologia intermediado por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs) no Brasil, estabelece que o psicólogo “deve, em consonância com os preceitos éticos da profissão, avaliar a viabilidade e impactos do uso de ferramentas digitais nos serviços prestados” (BRASIL, 2024, p. 1).

Atualmente, conforme apontam Bittencourt et al. (2020), estudos recentes têm levantado dados a partir das impressões de psicólogos sobre seus atendimentos realizados online, sendo consenso entre os participantes que esse tipo de atendimento tem crescido consideravelmente como mais uma forma de prestação de serviço e por isso o tema precisa ser mais estudado.

Aumento da prática da psicoterapia pela Internet

Ao discorrerem sobre atendimento psicoterápico online, Pieta, Gomes e Gauer (2015), afirmam que psicoterapia pela internet é uma expressão que contempla um extenso conjunto de intervenções psicoterápicas através da internet. Essas práticas de intervenções ocorrem desde a passagem da psicoterapia presencial para a modelo online, situação em que o psicólogo realiza as consultas psicoterápicas por e-mail, áudio ou videoconferência, até diversas modalidades de programas de computador voltados para a terapia, com ou sem presença de terapeuta (Pieta, Gomes e Gauer, 2015).

2938

Novamente, recorrendo a Pieta, Gomes e Gauer (2015), percebe-se que a psicoterapia online tem demonstrado ser uma prática atrativa de atendimento ao voltado para o bem-estar mental, em decorrência da sua facilidade de acesso, praticidade, custo mais reduzido, anonimato e preservação da privacidade. Segundo esses autores, a terapia por meio da internet, para os mais variados transtornos, vem se consolidando como uma opção eficiente para intervenções psicológicas convencionais e a previsão é de que a internet se torne um recurso tecnológico cada vez mais usado no campo da psicoterapia (Pieta, Gomes e Gauer, 2015).

Para Bittencourt et al. (2020), o indivíduo moderno se encontra conectado quase que plenamente ao ambiente virtual e consegue estar presente mesmo quando se encontra geograficamente muito distante. Segundo esses autores, o que define a qualidade das relações é a capacidade que o sujeito em desenvolver seus vínculos com os outros e adaptar-se, e isto está além dos limitadores de um sinal digital.

Ceroni (2017) refere que as TICs reduzem as distâncias e incrementam o tempo, inclusive no setting terapêutico, permitindo uma atuação do psicólogo para além do espaço físico. Sendo assim, o uso das tecnologias digitais no atual contexto mundial oportuniza aos

psicólogos a possibilidade de refletir sobre suas atuações, uma vez que a internet tem se tornado uma importante ferramenta para interação e troca de experiência entre as pessoas. A psicoterapia online, por sua vez, apresenta uma forma diferente de oferta de atendimento psicoterapêutico, podendo ser realizada em diferentes modalidades, através de videoconferência, chamada de voz, chats, e-mails, softwares e outros meios disponíveis (Guerin, 2021).

Características da relação terapêutica online

A noção de que a relação terapêutica desempenha um papel fundamental no processo psicoterapêutico vem sido explorada ao longo das últimas décadas e tem recebido atenção significativa dos pesquisadores de psicoterapia. A relação terapêutica é definida como o veículo através do qual se processam os tratamentos psicoterápicos.

Para Siegmund e Lisboa (2015), a relação terapêutica ocupa um lugar fundamental importância nas psicoterapias presenciais. Na psicoterapia presencial o papel da aliança terapêutica como benéfica para os resultados psicoterapêuticos está bem definido. Entretanto, ainda não se tem tanta definição sobre os serviços que a psicologia oferece por meio da internet, e que papel a relação entre paciente e terapeuta desempenha nessa categoria de atendimento psicológico (Siegmund e Lisboa, 2015).

2939

De acordo com Rodrigues (2014), a relação terapêutica é reconhecida como parte primordial e indispensável no processo terapêutico e, existindo constatação empírica de que a nível de colaboração terapêutica pode contribuir positivamente com os resultados, é extremamente relevante averiguar se ela também está presente na prestação de serviços psicológicos a distância, conduzidos pela internet.

Santos, et al. (2022), ao refletirem sobre a possibilidade de se promover presença terapêutica quando o setting terapêutico é a internet afirmam que, devido ao avanço tecnológico, surgiram muitas ferramentas que têm contribuído para o senso de presença social e a constituição de vínculo, transformando as tecnologias e um importante meio de manutenção das relações sociais, incluindo as relações de psicoterapia. Ainda, segundo os autores acima, os treinamentos em relação ao uso adequado das tecnologias no atendimento psicológico se mostram eficientes para consolidar a aliança terapêutica.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A presente revisão integrativa incluiu um total de 11 estudos publicados entre 2014 e 2025, que investigaram as potencialidades e desafios inerentes à prática da psicoterapia online.

Apresenta-se a seguir um quadro com a síntese das principais referências utilizadas na pesquisa, que foram fundamentais para o desenvolvimento da revisão integrativa. Este quadro foi organizado com o intuito de facilitar a visualização das fontes importantes para o tema, permitindo ao leitor um melhor entendimento dos artigos que fundamentaram o presente trabalho.

Tabela 1: Referências Utilizadas na Revisão Integrativa

Título	Autor(es)	Ano	Objetivo
Psicoterapia Pela Internet: Viável ou Inviável?	Maria Adélia Minghelli Pieta e William B. Gomes	2014	Realizar uma revisão dos estudos em psicoterapia pela internet, discorrendo sobre os recursos e os limites desse atendimento psicológico e suas implicações para a relação terapêutica e para a efetividade do tratamento
Orientação Psicológica On-line: Percepção dos Profissionais sobre a Relação com os Clientes	Gerson Siegmund e Carolina Lisboa	2015	Investigar a percepção dos profissionais acerca da orientação psicológica on-line, com foco na relação estabelecida com os clientes
Desenvolvimento de protocolos para acompanhamento de psicoterapia pela Internet	Maria Adélia Minghelli Pieta, Gerson Siegmund, William B. Gomes, Gustavo Gauer	2015	Apresentar dois protocolos de acompanhamento de psicoterapia online desenvolvidos no Programa de Pós Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
Experiência e Formação Profissional de Psicoterapeutas Psicanalíticos na Utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação	Luan Paris Feijó e Nathália Bohn Silva e Silvia Pereira da Cruz Benetti	2018	Compreender a percepção de psicoterapeutas de orientação psicanalítica sobre a utilização das tecnologias de informação e comunicação com os seus pacientes; identificar o uso das TICs em diferentes níveis de funcionamento psicopatológicos e verificar os conhecimentos científicos dos psicoterapeutas sobre as suas formações profissionais.
Constituição do vínculo terapêutico em psicoterapia online: perspectivas gestálticas	Gabriela Moreira de Faria	2019	Descrever e caracterizar o vínculo terapêutico na psicoterapia online breve gestáltica
Terapia on-line com casais e famílias: Prática e formação na Pandemia de Covid-19	Beatriz Schmidt, Maria Adelia Minghelli Pieta, Isabela Machado da Silva e Maria Aparecida Crepaldi	2020	Sistematizar conhecimentos sobre a terapia on-line com casais e famílias, trazendo considerações para a pratica

			e a formação profissional no contexto da pandemia de Covid-19.
Experiências de atendimento online a crianças e adolescentes em tempos de COVID-19	Suely Aires; Beatriz Moscon; Clara Magalhães Chamusca; Leila Mignac; Luisa Correia Guerra	2021	Propor a discussão em torno dos atendimentos online realizados por estudantes de Psicologia de uma universidade pública, orientadas pela Psicanálise, tendo em vista a pandemia COVID-19.
Potencialidades e barreiras da psicoterapia on-line na Pandemia de COVID-19: <i>Scoping Review</i>	Natália Gallo Mendes Ferracioli, Érika Arantes de Oliveira-Cardoso, Wanderlei Abadio de Oliveira, Manoel Antônio dos Santos	2023	Analisar a produção científica acerca da percepção de psicólogos/os brasileiras/o sobre psicoterapia on-line durante a pandemia por meio de uma <i>scoping review</i>
Reflexões sobre a construção de uma pesquisa qualitativa em psicoterapia on-line	Nara Helena Lopes Pereira da Silva e Andres Eduardo Aguirre Antunez	2023	Propor orientações para o desenho de pesquisas em intervenções psicológicas mediadas pela internet, tendo como base de ilustração um estudo longitudinal, qualitativo, interventivo em atendimentos psicológicos on-line
Limitações e potencialidades da psicoterapia on-line na abordagem centrada na pessoa	Helena Palavro Basso	2024	Explorar a modalidade de atendimento psicológico on-line na abordagem centrada na pessoa, considerando as diferenças e semelhanças com o atendimento presencial, assim como suas potencialidades e limitações
Psicoterapia online durante a fase inicial da pandemia de COVID-19: desafios e benefícios percebidos	Jorge Henrique Correa dos Santos, Pamela Perina Braz Sola, Manoel Antônio dos Santos e Érika Arantes de Oliveira-Cardoso	2024	Identificar os desafios e benefícios percebidos da psicoterapia online durante a fase inicial da pandemia de COVID-19

Constatou-se que os pesquisadores identificaram tanto benefícios quanto barreiras na prática da psicoterapia online, embora prevaleça a percepção de que o uso ponderado dessa modalidade é válido e benéfico. Os dados serão apresentados em formato narrativo, compreendendo aspectos que respondem à questão que orientou o presente trabalho.

a) Potencialidades, possibilidades, vantagens e benefícios percebidos na terapia online

Mesmo ainda existindo muitas dúvidas e inseguranças em relação à realização da psicoterapia na modalidade online, muitos estudos mostram que uma parcela considerável de profissionais reputa essa modalidade essencialmente benéfica (Ferracioli et al., 2023).

Nos estudos analisados na presente pesquisa, a terapia online apresenta diversas vantagens. Uma delas é a flexibilidade de horários, permitindo que os pacientes agendem sessões conforme sua disponibilidade. Em pesquisa realizada por Basso (2024), ficou evidenciado que a psicoterapia por meio remoto oferece praticidade ao eliminar o tempo de deslocamento até o local da consulta. A comodidade também se destaca, uma vez que as sessões podem ocorrer na comodidade da residência casa ou de qualquer lugar com acesso à internet. Ainda em relação à comodidade, Santos et al. (2024), complementam afirmando que uma das facilidades no atendimento online foi a eliminação da obrigatoriedade de terapeuta e paciente terem que se deslocar para participar das sessões, permitindo que ambos poupem tempo e custos com o transporte, evitando o estresse no trânsito e com local para estacionar, possibilitando maior pontualidade e menos tensão para ambos.

Santos et al. (2024), ressaltam também que a adesão do atendimento online pode viabilizar vantagens de natureza econômica, em razão de possível economia com redução ou eliminação de despesas combustível, estacionamento e transporte; e também pelo fato de não ser mais necessário obter um espaço físico por locação ou sublocação do consultório.

Outro benefício, segundo Basso (2024), é o sigilo e a privacidade garantidos, que são elementos fundamentais para que os clientes se sintam seguros e à vontade para compartilhar suas vivências e preocupações. A terapia online pode influenciar positivamente os níveis mais elevados de confiança, iniciativa, espontaneidade e ausência de inibição (Pieta e Gomes, 2014). Isso ocorre, segundo Basso (2024), porque os clientes precisam se esforçar mais para se comunicar por meio das tecnologias, assumindo maior responsabilidade pela interação. A própria distância física também pode proporcionar uma sensação adicional de autoconfiança e segurança para a comunicação. Corroborando com essas afirmações, Faria (2019), aponta que as percepções que clientes tiveram sobre a experiência de serem atendidas virtualmente foram: praticidade, viabilidade e comunicação mais eficaz de sentimentos.

Na mesma ordem de ideias, Basso (2024), cita estudos onde foi observado um aumento da desinibição e da percepção de liberdade nesse formato de atendimento, resultando em mais abertura e sinceridade por parte dos clientes, que relatam sentir-se mais confortáveis, sem avaliações negativas ou embaraços. Segundo a autora, esses mesmos clientes afirmaram experimentar maior estresse nos encontros presenciais.

Na sua pesquisa, Schmidt et al. (2020), destacam que o estigma ligado a dificuldades relacionais (como conflitos familiares, infidelidade conjugal ou disfunções sexuais), que muitas

vezes representa um obstáculo à procura por atendimento presencial, tende a ser mais facilmente superado no contexto da terapia online.

Destaca-se também, segundo os autores Santos et al (2024), vantagens relacionadas à remoção de barreiras geográficas, considerando que a internet possibilita o atendimento à pacientes em outras regiões do Brasil e de outros países, bem como de pacientes com restrições de mobilidade ou residentes em cidades menores e com poucos profissionais.

Ainda, segundo Santos et al (2024), o atendimento online permitiu estender a oferta de apoio e atenção integral, visto que a atuação do psicólogo não precisa mais se delimitar ao horário comercial sublocado em uma clínica, podendo, então, haver atendimentos em períodos não disponibilizados para a assistência na forma presencial, aumentando assim, a oportunidade de ajustes de horários com o paciente.

No que se refere às potencialidades e benefícios da psicoterapia online, ficou evidenciado nos estudos analisados nesta pesquisa que o encontro genuíno entre terapeuta e cliente pode ocorrer mesmo quando mediado por computadores ou smartphones, não havendo variações relevantes em relação ao atendimento presencial (Faria, 2019). A autora acrescenta também que que a psicoterapia em meio virtual se mostra uma prática com grande potencial para alcançar de maneira aprofundada o sofrimento, a subjetividade, e as particularidades da natureza humana que se manifestarem. Dessa forma, os resultados respaldam a hipótese de que a psicoterapia online oferece benefícios potenciais tanto para os usuários quanto para os profissionais de psicologia (Ferracioli et al., 2023).

2943

b) Desafios, Barreiras, Limitações da psicoterapia online

Apesar de existirem inúmeras pesquisas e reflexões que tornam evidentes as potencialidades e benefícios da terapia online, é preciso também assinalar seus limites, tanto no exercício prático quanto na literatura sobre o tema.

Existem preocupações relacionadas à fragilidade das tecnologias eletrônicas, bem como à privacidade do setting terapêutico, à confidencialidade e às possíveis falhas de comunicação; seja por equívocos de interpretação ou por interrupções e instabilidades na conexão. De acordo com Santos et al (2024), alguns fatores podem ser considerados como obstáculos, como, por exemplo: dificuldades de acesso a uma rede de internet estável por uma parcela considerável da população, nível insatisfatório na qualidade de som e imagem nas transmissões online, ausência de espaço privado e isento de interrupções.

Complementando, Faria (2019), cita como desafios para os tratamentos psicológicos online a baixa habilidade ou incapacidade para lidar com informática, a alfabetização limitada, o acesso restrito a dispositivos e a qualidade inadequada da internet.

Alguns aspectos dificultadores no atendimento online foram identificados por Santos et al. (2024), como a insegurança dos profissionais devido ao pouco domínio de aspectos técnicos, o desconhecimento no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e as lacunas na formação de psicólogos quanto ao manejo dessa modalidade de atendimento.

Corroborando, Feijó, Silva e Benetti (2018), afirmam que um terapeuta psicanalítico despreparado para o uso de recursos tecnológicos na terapia online pode causar impactos desfavoráveis no paciente, além de comprometer a simetria da relação, a associação livre e, conseqüentemente, o trabalho elaborativo. Ainda, segundo os autores citados, um profissional que utiliza as tecnologias de maneira inexperiente pode estimular resistências ao tratamento, o que pode levar o paciente a desistir da psicoterapia (Feijó, Silva e Benetti, 2018).

Na sua pesquisa, Schmidt et al. (2020), observaram que alguns profissionais apontaram preocupações sobre a confidencialidade e a privacidade nos atendimentos online, incluindo a segurança no local onde os clientes se encontravam (não ter mais alguém naquele ambiente) e a segurança online (conexão segura, inviabilizando o acesso de outras pessoas aos atendimentos remotos pela internet). Corroborando, Aires et al. (2021), comentam que no atendimento online surge o desafio de redesenhar o setting, considerando que muitas vezes o paciente precisa usar o dispositivo de outra pessoa, ou ter que procurar um local onde possa permanecer sozinho, especialmente no caso de adolescentes acolhidos em instituições.

No atendimento online, segundo Basso (2024), o *setting* não é definido apenas quatro paredes do consultório e pela relação que se estabelece nesse encontro. À distância o cliente dispõe de uma liberdade maior para adaptar o *setting* às suas próprias necessidades. Dessa forma, surgem aspectos novos na terapia online que podem facilitar as distrações dos envolvidos (Basso, 2024).

Em relação à distração, Faria (2019), pontua que o atendimento online exige mais do terapeuta, pois além de preparar-se para estar verdadeiramente presente, se ater às necessidades do cliente e evitar interferências internas (seus sentimentos e pensamentos), é necessário também minimizar distrações externas que podem surgir no equipamento (conexão de internet interrompida, propagandas, sons inesperados).

Santos et al. (2024), relataram em seu trabalho que alguns pais não aceitaram o atendimento online para os filhos, apresentando argumentações como: a criança ser muito nova;

não constituir uma modalidade atendimento adequada para crianças e carência de coordenação familiar para mediar a sessão. Outro desafio apresentado pelos autores foi a dificuldade enfrentada pela criança para permanecer concentrada e focada no atendimento psicológico durante o tempo destinado à sessão de psicoterapia, considerando que o computador ou o celular com conexão à internet passa a apresentar outros interesses para a criança (Santos et al. 2024).

Em relação à terapia online com casais e famílias, Schmidt et al. (2020), citam questões e desafios relacionados a aspectos técnicos e éticos, com destaque para o comprometimento dos membros da família via videoconferência, o empenho para minimizar distrações no ambiente doméstico, a adequação de intervenções clínicas que envolvam crianças menores e a garantia da privacidade dos membros da família que estão em atendimento em relação àqueles que não estão.

Além disso, Schmidt et al. (2020), ainda acrescentam que, embora executar a sessão no ambiente doméstico possa ser mais confortável para muitos clientes, alguns casais e famílias enfrentam dificuldades para encontrar um ambiente com privacidade, isento de interrupções, ou para planejar os cuidados com os filhos durante a sessão.

Outro aspecto a ser considerado na terapia online, segundo citação de Schmidt et al. (2020), é a segurança dos integrantes do casal ou da família, haja vista que existem contraindicações para atendimentos online em casos de violência por parte do parceiro, elevado risco de suicídio ou abuso de substâncias não tratado.

2945

De acordo com esses autores, nos atendimentos online, o terapeuta deve estar atento a casais e famílias que demonstram a tendência a rápidas escaladas na severidade dos conflitos, o que costuma demandar redirecionamentos por parte do profissional. Como o controle do *setting* é reduzido em comparação à terapia presencial, deve-se dedicar atenção especial ao plano de gerenciamento de crises, incluindo a possibilidade de localizar o casal ou a família e acionar, se necessário, serviços ou profissionais da rede local (Schmidt et al., 2020).

Um dos pontos apresentados no estudo de Silva e Antunez (2023), foi que alguns profissionais participantes da pesquisa, relataram como barreiras no atendimento online a impessoalidade, a falta de interação corporal, dificuldade de expressar emoções. Nesse sentido, corroborando, Basso (2024), aponta que durante a psicoterapia online podem ocorrer oscilações na comunicação que dificultem a interpretação da linguagem corporal e o contato visual, comprometendo, assim, o estabelecimento de uma relação empática.

Por sua vez, Pieta e Gomes (2014) destacam que estudos qualitativos evidenciam variações na comunicação entre terapeuta e cliente que exigem atenção, como dificuldades em

manter contato visual, interpretar a linguagem corporal do cliente e estabelecer uma relação empática.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As análises desenvolvidas ao longo deste estudo demonstram que a psicoterapia online se consolidou como uma prática dotada de múltiplas potencialidades. As pesquisas apontam benefícios como a flexibilidade de horários, a eliminação de deslocamento até o consultório, redução de custos, a ampliação do acesso à psicoterapia para pessoas residentes em locais onde o serviço é deficitário ou com dificuldades gerais de locomoção.

Evidenciou-se também que, mesmo mediada por tecnologias, a relação terapêutica pode manter sua autenticidade, permitindo acolhimento, relação empática, bem como se configura como um espaço seguro para o compartilhamento e preocupações de ordem emocional. Dessa forma, os estudos reforçam que a modalidade de psicoterapia online, quando conduzida com critérios éticos e técnicos, oferece contribuições significativas tanto para profissionais quanto para pacientes.

Por outro lado, verificou-se também que a psicoterapia online apresenta limites e desafios que não podem ser deixados de lados. Falhas tecnológicas, dificuldades de acesso a equipamentos adequados, instabilidade de conexão, ausência de privacidade e limitações no domínio das Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs) constituem obstáculos relevantes. Ademais, questões relacionadas à formação profissional quanto ao uso de tecnologias, ao manejo clínico de especificidades nesta modalidade de atendimento, bem como a adaptação do *setting* terapêutico para o ambiente virtual podem comprometer a qualidade do atendimento quando não são adequadamente consideradas.

A literatura revisada de forma integrativa destaca que tais limitações não invalidam os benefícios da psicoterapia pela internet, no entanto exigem preparo técnico, atualização constante e uma postura ética mais ampliada para a realização das adequações necessárias.

Por fim, mesmo diante dos desafios, a maioria dos pesquisadores conclui que a prestação de serviços psicoterapia online é viável e eficiente e que a consolidação de um vínculo terapêutico, condição fundamental para o êxito da terapia, é possível mesmo que terapeuta e paciente estejam afastados geograficamente.

REFERÊNCIAS

AIRES, S.; MOSCON, B.; CHAMUSCA, C. M.; MIGNAC, L.; GUERRA, L. C. Experiências de atendimento online a crianças e adolescentes em tempos de COVID-19. *Estilos da Clínica*, São Paulo, v. 26, n. 2, p. 283-296, 2021.

BASSO, H. P. Limitações e Potencialidades da Psicoterapia on-line na Abordagem Centrada na Pessoa. *Mental*, Barbacena, v. 16, n. 29, 0010, 2024.

BITTENCOURT, H. B. et al. Psicoterapia on-line: uma revisão de literatura. *Revista da Sociedade de Psicologia do Rio Grande do Sul*, Porto Alegre, v. 9, n. 1, p. 41-46, jun. 2020. Semestral.

CERONI, M. L. V. (2017). Atendimento Psicoterápico Online e seus desdobramentos na relação Mente e Corpo. *Revista Latino-Americana de Psicologia Corporal*, 4(6), 99-110.

CONSELHO Federal de Psicologia (2018). Resolução CFP nº 11/2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012.

Conselho Federal de Psicologia (2020). Resolução CFP nº 04/2020. Regulamenta serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação durante a pandemia do COVID-19.

CONSELHO Federal de Psicologia (2024). Resolução CFP nº 09/2024. Regulamenta o exercício profissional da Psicologia mediado por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs) em território nacional e revoga as Resoluções CFP 11/2012 e Resolução CFP nº 04/2020.

FARIA, G. M. Constituição do vínculo terapêutico em psicoterapia online: perspectivas gestálticas. *Revista Nufen: Phenomenology and Interdisciplinarity*, Belém, v. 11, n. 3, p. 66-92, set./dez. 2019.

FEIJÓ, L. P.; SILVA, N. B.; BENETTI, S. P. C. Experiência e formação profissional de psicoterapeutas psicanalíticos na utilização das tecnologias de informação e comunicação. *Psicologia: Ciência e Profissão*, Brasília, v. 38, n. 2, p. 249-261, abr./jun. 2018.

FERRACIOLI, N. G. M.; OLIVEIRA-CARDOSO, E. A.; OLIVEIRA, W. A.; SANTOS, M. A. Potencialidades e Barreiras da Psicoterapia On-line na Pandemia de COVID-19: Scoping Review. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, v. 39, n. 39410, p. 1-13, dez. 2023.

GIL, A. C. Como elaborar Projetos de Pesquisas. São Paulo. Atlas, 4 ed. 2002.

GUERIN, K.S. A. PSICOTERAPIA ONLINE NO BRASIL: revisão de escopo da literatura. 2021. 24 f. TCC (Graduação) - Curso de Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul - Ufrgs, Porto Alegre, 2021.

IBGE: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) 2023.

LEITÃO, C. F. Os impactos subjetivos da Internet: reflexões teóricas e clínicas. 2003. 133 f. Tese (Doutorado) - Curso de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002.

PIETA, M. A. M.; GOMES, W. B.; GAUER, G. Psicoterapia pela internet: viável ou inviável? Psicologia: Ciência e Profissão, Brasília, v. 34, n. 1, p. 18-31, 2014.

PIETA, M. A. M.; GOMES, W. B.; GAUER, G. Desenvolvimento de protocolos para acompanhamento de psicoterapia pela Internet. Contextos Clínicos, São Leopoldo, v. 8, n. 2, p. 128-140, 2015.

RODRIGUES, C. G. Aliança Terapêutica na Psicoterapia Breve Online. 2014. 96 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Psicologia, Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Universidade de Brasília, Brasília, 2014.

SANTOS, J. H. C.; SOLA, P. P. B.; SANTOS, M. A.; OLIVEIRA-CARDOSO, E. A. Psicoterapia online durante a fase inicial da pandemia de COVID-19: desafios e benefícios percebidos. Psicologia USP, São Paulo, v. 35, e230018, 2024.

SCHMIDT, B.; SILVA, I. M.; PIETA, M. A. M.; CREPALDI, M. A.; WAGNER, A. Terapia on-line com casais e famílias: prática e formação na pandemia de Covid-19. Psicologia: Ciência e Profissão, Brasília, v. 40, e243001, p. 1-15, 2020.

SIEGMUND, G.; LISBOA, C. Orientação Psicológica On-line: percepção dos profissionais sobre a relação com os clientes. Psicologia: Ciência e Profissão, São Leopoldo, v. 1, n. 1, p. 168-181, mar. 2015.

SILVA, N. H. L. P.; ANTUNEZ, A. E. A. Reflexões Sobre a Construção de Uma Pesquisa Qualitativa em Psicoterapia On-Line. Psicologia em Estudo, São Paulo, v. 28, n. 52050, p. 1-16, 15 dez. 2023.

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. Einstein, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-106, 2010.

SZUPSZYNSKIM, P. R.; et al. Intervenções on-line e terapias cognitivo-comportamentais. Porto Alegre: Artmed, 2022.

ULKOVSKI, E. P.; SILVA, L. P. D.; RIBEIRO, A. B. Atendimento Psicológico Online: Perspectivas e Desafios Atuais da Psicoterapia. Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde, Três Corações, v. 7, n. 1, p. 59-68, mar. 2017.