

SAÚDE MENTAL NA ERA DIGITAL; CONTRIBUIÇÕES E LIMITAÇÕES DA PSICOTERAPIA ON-LINE NO MANEJO TERAPÊUTICO

Rayana Lopes de Oliveira¹
Jessé de Souza Evaristo²
Júlio César Pinto de Souza³
Erika Priscilla de Freitas Hounsell⁴

RESUMO: A expansão acelerada das tecnologias de informação e comunicação transformou profundamente os modos de vida contemporâneos, incluindo o campo da saúde mental. A psicoterapia on-line emerge nesse cenário como uma alternativa relevante ao atendimento presencial, suscitando debates sobre sua eficácia, ética e viabilidade clínica. Este artigo tem como objetivo analisar a prática do atendimento psicológico on-line, investigando seus fundamentos, contribuições e desafios para a promoção da saúde mental no contexto contemporâneo. Trata-se de uma pesquisa de revisão integrativa de literatura, de natureza qualitativa, com análise de conteúdo como procedimento metodológico aplicada a um corpus final de 12 produções científicas selecionadas via buscas sistemáticas nas bases SciELO, BVS, PePSIC e Portal de Periódicos CAPES. Os resultados indicam que a modalidade remota apresenta eficácia comparável ao formato presencial para diversas condições clínicas, amplia o acesso aos serviços de saúde mental e exige adaptações técnicas e éticas específicas da prática profissional. Conclui-se que a psicoterapia on-line representa um avanço significativo no cuidado em saúde mental, desde que exercida com responsabilidade e dentro dos marcos regulatórios vigentes.

Palavras-chave: Psicoterapia on-line. Saúde mental digital. Telepsicologia.

¹Discente do curso de Bacharelado em Psicologia da Faculdade Metropolitana de Manaus (Fametro).

²Discente do curso de Bacharelado em Psicologia da Faculdade Metropolitana de Manaus (Fametro).

³Professor do curso de Psicologia da Fametro (Faculdade Metropolitana de Manaus). Mestre em Psicologia (UFAM) e Doutorando em Psicologia pela UFAM. Possui especializações em Psicologia do Esporte (Faculdades Integradas – Brasília/DF), Dependência Química (Faculdade BH) e Psicoterapia e Psicopatologia de Adolescentes (Unyleya – Brasília/DF). Graduado em Psicologia pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM).

⁴Professora do Curso de Psicologia da Fametro (Faculdade Metropolitana de Manaus). Doutoranda em Psicologia pela Universidade Federal do Amazonas - UFAM. Mestre em Psicologia pela Universidade Federal do Amazonas - UFAM. Pós-Graduada em Psicologia Clínica da Infância e da Adolescência pela ESBAM, Graduada em Psicologia pelo Centro Universitário do Norte.

ABSTRACT: The accelerated expansion of information and communication technologies has profoundly transformed contemporary lifestyles, including the field of mental health. Online psychotherapy emerges in this scenario as a relevant alternative to in-person care, raising debates about its effectiveness, ethics, and clinical viability. This article aims to analyze the practice of online psychological care, investigating its foundations, contributions, and challenges for the promotion of mental health in the contemporary context. This is an integrative literature review, qualitative in nature, with content analysis as a methodological procedure applied to a final corpus of 12 scientific productions selected through systematic searches in the SciELO, BVS, PePSIC, and CAPES Periodicals Portal databases. The results indicate that the remote modality presents comparable effectiveness to the in-person format for various clinical conditions, expands access to mental health services, and requires specific technical and ethical adaptations in professional practice. In conclusion, online psychotherapy represents a significant advancement in mental health care, provided it is practiced responsibly and within the existing regulatory framework.

Keywords: Online psychotherapy. Digital mental health. Telepsychology.

1. INTRODUÇÃO

O século XXI tem sido marcado por transformações sem precedentes nos modos como os seres humanos se relacionam, trabalham, aprendem e cuidam de si mesmos. A difusão massiva das tecnologias digitais reconfigurou práticas sociais em praticamente todas as esferas da vida, e a saúde mental não ficou imune a esse processo. Nesse contexto, o atendimento psicológico mediado por plataformas digitais ganhou relevância crescente, tornando-se objeto de reflexão tanto para pesquisadores quanto para profissionais da Psicologia. Compreender o alcance e os limites dessa modalidade tornou-se, portanto, uma necessidade acadêmica e ética inadiável (Norwood et al., 2018).

A psicoterapia on-line, compreendida aqui como toda prática clínica psicológica conduzida por meio de tecnologias de informação e comunicação, apresenta-se como resposta a uma demanda historicamente reprimida: o acesso a cuidados em saúde mental por populações que enfrentam barreiras geográficas, econômicas ou de mobilidade. Para muitos indivíduos, o ambiente virtual representa não apenas uma alternativa, mas a única possibilidade concreta de acesso à escuta qualificada e ao suporte psicoterápico sistemático. Esse aspecto, por si só, justifica a investigação aprofundada sobre as suas potencialidades e desafios (Tavares; Silva, 2020).

Contudo, o entusiasmo em torno das possibilidades abertas pela tecnologia não pode obscurecer as questões complexas que permeiam esse campo. A relação terapêutica, núcleo do processo psicoterapêutico, foi historicamente concebida a partir da copresença física, da

linguagem corporal, do silêncio compartilhado e de uma série de elementos sensoriais que o ambiente digital não reproduz com fidelidade. Investigar como essa dimensão se reconfigura no setting virtual é, portanto, uma das tarefas mais urgentes para a Psicologia contemporânea. Embora a literatura especializada tenha avançado na avaliação da eficácia da telepsicologia, ainda há uma lacuna crítica na compreensão de como a 'presença clínica' se ressignifica fenomenologicamente e quais os protocolos seguros para o manejo de crises agudas em settings estritamente virtuais. Este estudo justifica-se pela necessidade de preencher essa lacuna, fornecendo subsídios técnicos.

No Brasil, a regulamentação da psicoterapia on-line percorreu um caminho específico, marcado por avanços normativos graduais. O Conselho Federal de Psicologia inaugurou um marco regulatório relevante por meio de resoluções que foram ampliadas e atualizadas ao longo dos anos, conferindo ao exercício profissional remoto um respaldo jurídico e deontológico necessário para proteger tanto o usuário quanto o profissional. Esse percurso normativo reflete, em si mesmo, o reconhecimento institucional de que a prática on-line veio para permanecer e deve ser exercida com rigor técnico e ético (Conselho Federal de Psicologia, 2018; Conselho Federal de Psicologia, 2022).

A pandemia de covid-19, declarada em 2020, acelerou de forma extraordinária a adoção da psicoterapia on-line em escala global. O distanciamento social imposto pelas medidas sanitárias tornou o atendimento presencial inviável em grande parte do mundo, conduzindo profissionais e pacientes para o ambiente virtual de forma abrupta e compulsória. Esse período funcionou como um experimento em larga escala, revelando tanto a resiliência da prática psicoterapêutica diante das adversidades quanto suas fragilidades estruturais quando realizada em condições precárias ou sem preparo adequado. A literatura produzida nesse intervalo é particularmente rica em reflexões sobre os desafios éticos e clínicos emergentes (American Psychological Association, 2021).

Diante desse cenário, multiplicaram-se as pesquisas sobre eficácia, satisfação do usuário, adesão ao tratamento e impactos éticos da psicoterapia on-line. Os resultados, de modo geral, apontam para uma equivalência de resultados entre a modalidade presencial e a remota em diversas condições clínicas, mas também identificam especificidades que merecem atenção redobrada. Questões como a privacidade dos dados, a gestão de crises à distância, as limitações tecnológicas e as assimetrias no acesso a dispositivos e à internet figuram entre os desafios mais

frequentemente destacados pelos pesquisadores da área (Backhaus et al., 2012; Norwood et al., 2018).

A escolha pelo tema deste artigo não é aleatória. Ela reflete a percepção de que a Psicologia, como ciência e profissão, precisa enfrentar com seriedade e sem preconceitos as implicações do mundo digital para o cuidado em saúde mental. Adotar uma postura crítica não significa rejeitar as inovações tecnológicas, mas integrá-las de forma reflexiva e responsável ao repertório das práticas clínicas, sem abrir mão do rigor ético e da qualidade terapêutica que o paciente merece. Essa perspectiva orienta todo o desenvolvimento do presente trabalho (Oliveira; Dias, 2020).

Diante desse contexto, questiona-se: de que maneira as especificidades do ambiente virtual influenciam a construção do vínculo terapêutico e o manejo clínico na psicoterapia on-line, considerando os critérios éticos e técnicos que sustentam essa prática?

Parte-se do pressuposto de que psicólogos percebem o atendimento psicológico remoto como uma modalidade eficaz e legítima de intervenção terapêutica, capaz de ampliar o acesso aos serviços de saúde mental, promover maior flexibilidade de tempo e espaço e contribuir para a continuidade do acompanhamento psicológico em diferentes contextos. Contudo, considera-se que, apesar dessas potencialidades, o atendimento remoto ainda apresenta limitações quando comparado ao formato presencial, sobretudo no que diz respeito à construção e manutenção do vínculo terapêutico, vantagens e a eficácia do formato remoto, mas também destacando os aspectos do encontro presencial que permanecem essenciais para a prática clínica.

Este estudo se propõe, portanto, a reunir e analisar a prática do atendimento psicológico on-line, investigando seus fundamentos, contribuições e desafios para a promoção da saúde mental no contexto contemporâneo, organizando-as de forma a oferecer uma visão panorâmica e ao mesmo tempo aprofundada do estado atual do conhecimento nessa área. A intenção é tanto contribuir para o debate acadêmico quanto fornecer subsídios úteis para profissionais que atuam ou pretendem atuar nessa modalidade, orientando decisões clínicas fundamentadas em evidências. A organização deste artigo segue uma trajetória que vai dos aspectos metodológicos até os resultados, a discussão e as considerações finais (Cruz; Santos, 2022).

2. MÉTODOS

Esta pesquisa adota uma abordagem qualitativa de natureza exploratório-descritiva. Para superar a subjetividade inerente ao tema, o procedimento técnico foi estruturado como uma

revisão integrativa de literatura, permitindo a síntese de múltiplos estudos publicados e a compreensão do estado da arte sobre a telepsicologia. A abordagem qualitativa compreende que tal orientação é a mais adequada para investigar fenômenos complexos, subjetivos e contextualizados, como os que envolvem a prática psicoterapêutica mediada por tecnologia. A pesquisa qualitativa privilegia a profundidade interpretativa em detrimento da generalização numérica, permitindo capturar nuances e significados que métodos quantitativos não seriam capazes de revelar com a mesma riqueza. Essa escolha alinha-se ao propósito de compreender as dimensões clínicas, éticas e relacionais da psicoterapia on-line a partir das produções acadêmicas disponíveis, considerando a complexidade dos fenômenos subjetivos envolvidos na prática psicológica mediada por tecnologias digitais (MINAYO, 2014).

Do ponto de vista de seus objetivos, a pesquisa se enquadra como exploratória e descritiva. O caráter exploratório justifica-se pela necessidade de mapear um campo ainda em consolidação, que ganha novos contornos à medida que as tecnologias digitais evoluem e que a produção científica avança. Já o caráter descritivo manifesta-se na sistematização e organização das informações coletadas, permitindo que o leitor obtenha uma visão clara e estruturada sobre o que a literatura tem a dizer acerca das contribuições e limitações da psicoterapia on-line (GIL, 2019).

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de uma revisão de literatura, modalidade que se fundamenta na consulta e análise crítica de obras já publicadas sobre o tema em questão. A revisão de literatura não apenas reúne o conhecimento acumulado sobre um assunto, mas também identifica lacunas, contradições e tendências presentes na produção científica de uma área. Esse tipo de pesquisa é especialmente adequado para o campo da saúde mental, onde a fundamentação teórica e empírica dos procedimentos clínicos é indispensável para a prática responsável e informada.

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, por possibilitar a síntese e análise crítica de estudos teóricos e empíricos acerca da psicoterapia on-line e do vínculo terapêutico no contexto da telepsicologia. Esse tipo de revisão permite reunir diferentes abordagens metodológicas, ampliando a compreensão do fenômeno investigado e contribuindo para a construção de um panorama atualizado sobre a temática (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

O corpus documental analisado foi constituído por artigos científicos, livros, manuais metodológicos, documentos normativos e diretrizes técnicas produzidos por entidades

profissionais de referência na área da Psicologia. A seleção das obras obedeceu a critérios de relevância temática, reconhecimento acadêmico e atualidade das publicações, priorizando produções dos últimos quinze anos, sem excluir obras clássicas que constituem referência fundamental para a compreensão dos métodos de pesquisa empregados.

O corpus documental foi selecionado mediante busca sistemática nas bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Periódicos Eletrônicos em Psicologia (PePSIC) e Portal de Periódicos CAPES, utilizando os descritores controlados “Psicoterapia on-line”, “Telepsicologia” e “Vínculo terapêutico”. Os critérios de inclusão delimitaram-se a: 1) Artigos publicados nos últimos 10 anos para garantir atualidade tecnológica. 2) Documentos normativos e resoluções do Conselho Federal de Psicologia (CFP). 3) Manuais metodológicos clássicos para sustentação do design de pesquisa.

Inicialmente, foram identificados aproximadamente 85 estudos nas bases de dados selecionadas, sendo 28 artigos na Scientific Electronic Library Online (SciELO), 24 produções na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), 18 estudos no Portal de Periódicos CAPES e 15 publicações no PePSIC. Após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, como adequação temática, disponibilidade do texto completo, idioma português e período de publicação dos últimos quinze anos, foram excluídos 47 estudos por duplicidade ou incompatibilidade com os objetivos da pesquisa. Assim, o corpus final da análise foi composto por 12 produções científicas, distribuídas entre artigos, livros, resoluções e documentos técnicos relacionados à psicoterapia on-line e à telepsicologia.

A técnica de tratamento dos dados foi a Análise de Conteúdo de Bardin, operacionalizada em três fases: pré-análise (leitura flutuante), exploração do material (codificação) e tratamento dos resultados (inferência e interpretação). Esse método permite identificar, categorizar e interpretar unidades de significado presentes nos textos analisados, organizando as informações de forma que emergja uma compreensão coerente e fundamentada sobre o tema investigado. A técnica de tratamento dos dados foi a Análise de Conteúdo de Bardin, operacionalizada em três fases: pré-análise (leitura flutuante), exploração do material (codificação) e tratamento dos resultados (inferência e interpretação) (BARDIN, 2016).

O processo de leitura e categorização dos materiais seguiu etapas sistemáticas que incluíram a leitura flutuante inicial dos textos, a identificação das categorias temáticas emergentes e a posterior organização das informações em torno dos eixos centrais da pesquisa. Esses eixos foram definidos a partir do objetivo geral do estudo e abrangem as contribuições da

psicoterapia on-line, seus desafios clínicos e éticos e as implicações da regulamentação profissional para a prática digital (MINAYO, 2014).

A seleção do corpus documental não se deu por amostragem intencional de participantes, mas sim pela aplicação rigorosa de critérios de elegibilidade a partir de uma busca sistemática por palavras-chave, resultando em um corpus analítico estrito de artigos e documentos normativos voltados à telepsicologia.

No que diz respeito ao rigor científico, a pesquisa qualitativa exige não apenas a consistência interna entre objetivos, métodos e resultados, mas também a transparência quanto às escolhas metodológicas realizadas ao longo do processo. Nesse sentido, todas as decisões relativas à seleção do corpus, aos critérios de análise e à interpretação dos dados foram pautadas pela busca de coerência e fidedignidade em relação ao que os próprios textos analisados expressam. Isso implica resistir às leituras reducionistas e preservar a complexidade das discussões encontradas na literatura.

Outro aspecto metodológico relevante refere-se à postura do pesquisador diante dos dados. A revisão de literatura não é um processo neutro: envolve escolhas interpretativas, prioridades analíticas e perspectivas teóricas que inevitavelmente influenciam o modo como as informações são lidas e organizadas. Por isso, ao longo de toda a análise, buscou-se manter uma atitude reflexiva e crítica, reconhecendo os limites das próprias interpretações e evitando conclusões que extrapolassem o que os textos efetivamente sustentam.

7

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise do material coletado e selecionado permitiu identificar um conjunto significativo de achados acerca das contribuições e limitações da psicoterapia on-line. Para organizar essas informações de forma sistemática e epistemologicamente coerente, os dados foram categorizados na Tabela 1, mapeando a convergência e divergência dos achados sobre a telepsicologia.

Tabela 1 — Síntese dos estudos sobre psicoterapia on-line.

Autor(es)/Ano	Tipo de Estudo	Tema Central	Principais Contribuições	Limitações Apontadas
Norwood et al. (2018)	Revisão sistemática	Eficácia da telepsicoterapia	Confirmou resultados positivos na redução de sintomas de ansiedade e depressão via atendimento remoto	Heterogeneidade das intervenções; falta de estudos longitudinais robustos

American Psychological Association (2020/2021)	Documento técnico/Diretrizes	Diretrizes para telepsicologia	Estabeleceu critérios éticos e técnicos para a prática remota, incluindo competência digital e sigilo	Caráter normativo; aplicação ainda desigual entre profissionais de diferentes contextos.
Conselho Federal de Psicologia (2018)	Resolução normativa	Regulamentação da psicoterapia on-line no Brasil	Inaugurou o marco regulatório nacional para atendimentos psicológicos mediados por TICs, conferindo segurança jurídica	Restrição inicial ao caráter experimental; ajustes necessários em resoluções posteriores
Conselho Federal de Psicologia (2022)	Referência técnica	Atualização das diretrizes para psicologia digital	Ampliou as orientações técnicas sobre atuação profissional mediada por tecnologia, contemplando novas demandas pós-pandemia	Ausência de protocolos unificados para supervisão e formação continuada em psicologia digital
Oliveira; Dias (2020)	Artigo científico	Psicoterapia digital: eficácia e ética	Discutiu fundamentos teóricos da eficácia da prática on-line e tensões éticas envolvidas na relação terapêutica virtual	Caráter teórico-reflexivo sem dados empíricos próprios; revisão de escopo limitada
Cruz; Santos (2022)	Artigo científico	Desafios da telepsicologia na clínica contemporânea	Mapeou os principais obstáculos e potencialidades da prática clínica remota no cenário brasileiro	Amostra geograficamente concentrada; perspectivas restritas ao contexto nacional

Fonte: EVARISTO JS, et al., 2026.

Os dados organizados na tabela revelam, de forma clara, que a eficácia da psicoterapia on-line tem sido consistentemente documentada em diferentes formatos de estudo, desde revisões sistemáticas até pesquisas empíricas e reflexões teóricas. Os estudos de Norwood et al. (2018) demonstraram que os resultados clínicos obtidos por meio de atendimentos remotos são comparáveis aos alcançados no formato presencial para uma gama relevante de condições, incluindo transtornos de ansiedade e depressão. Essa constatação é especialmente significativa porque confere legitimidade científica a uma prática que, durante muito tempo, foi vista com ceticismo por parte de profissionais mais apegados à tradição presencial.

A análise do material permitiu a emergência de três categorias temáticas centrais que estruturam a viabilidade da prática digital

3.1. Equivalência de Eficácia e Expansão do Acesso.

Os resultados demonstram que a psicoterapia via videoconferência apresenta eficácia clínica comparável ao modelo presencial para transtornos de ansiedade e depressão. A principal contribuição social identificada é a democratização do cuidado, rompendo barreiras geográficas e motoras que historicamente excluía indivíduos do suporte psicológico.

A amplitude do acesso como contribuição central da psicoterapia on-line aparece de forma recorrente nas obras analisadas. Ao eliminar barreiras geográficas e reduzir obstáculos relacionados à mobilidade e à disponibilidade de horários, o atendimento remoto democratiza o acesso a cuidados em saúde mental de maneira sem precedentes. Populações que residem em regiões distantes dos grandes centros urbanos, pessoas com deficiências motoras, trabalhadores em turnos irregulares e indivíduos com fobia social grave são apenas alguns dos grupos que se beneficiam diretamente dessa modalidade. Reconhecer essa função social é indispensável para avaliar o valor da psicoterapia on-line em uma perspectiva mais ampla, que vai além da discussão estritamente clínica (Apáez; García; Martínez, 2021).

A questão do vínculo terapêutico no ambiente digital constitui um dos pontos mais debatidos e também mais sensíveis da literatura revisada. Ferreira e Alves (2022) e Smith e Gillon (2023) dedicaram atenção específica a esse tema, propondo reconceptualizações da noção de presença clínica que levam em conta as especificidades do setting virtual. Para esses autores, o vínculo terapêutico não se dissolve na tela, mas se reconstitui a partir de outros elementos, como a qualidade da comunicação verbal, a expressividade do rosto ampliada pelo enquadramento do vídeo e a consistência do ritmo das sessões. Essa perspectiva contesta a ideia de que a distância física implica necessariamente distância emocional ou terapêutica.

Os desafios éticos associados à psicoterapia on-line surgem como uma preocupação central em vários dos textos analisados. A confidencialidade das informações trocadas em ambiente virtual, a segurança das plataformas utilizadas, o manejo de situações de crise à distância e a necessidade de consentimento informado específico para a modalidade remota são apenas alguns dos aspectos que demandam atenção redobrada. A American Psychological Association (2021; 2022) enfatizou que os princípios que regem a prática presencial devem ser integralmente preservados no ambiente digital, ainda que sua operacionalização exija adaptações contextuais e o desenvolvimento de competências específicas por parte do profissional.

No Brasil, a trajetória regulatória da psicoterapia on-line foi marcada por um

movimento progressivo de legitimação e detalhamento das normas aplicáveis à prática. A Resolução CFP

n. 11/2018 inaugurou esse caminho ao estabelecer as primeiras diretrizes nacionais para o atendimento por meios tecnológicos, ainda que com restrições que foram sendo revisitadas em documentos subsequentes. Em 2022, o Conselho Federal de Psicologia ampliou e aprofundou as orientações técnicas, reconhecendo as mudanças trazidas pelo contexto pandêmico e as demandas emergentes de uma prática digital cada vez mais consolidada. Essa evolução normativa demonstra a capacidade da categoria profissional de responder de forma organizada e ética aos desafios impostos pela transformação digital (Conselho Federal de Psicologia, 2018; Conselho Federal de Psicologia, 2022).

A formação e a competência digital dos profissionais de Psicologia emergem como uma das lacunas mais preocupantes identificadas na literatura. Muitos estudos apontam que a simples transposição do setting presencial para o ambiente virtual, sem preparação técnica e reflexão clínica específicas, pode comprometer a qualidade do atendimento e expor tanto o paciente quanto o profissional a riscos desnecessários. A competência digital exigida não é apenas de natureza instrumental, ou seja, saber operar as ferramentas tecnológicas disponíveis, mas também de caráter clínico e ético, envolvendo a capacidade de avaliar quando o formato on-line é ou não adequado para determinado paciente ou condição (Cruz; Santos, 2022).

Outra dimensão relevante que emerge dos resultados diz respeito às desigualdades de acesso às tecnologias digitais. Embora a psicoterapia on-line seja frequentemente apresentada como uma ferramenta de democratização do cuidado em saúde mental, ela pressupõe o acesso a dispositivos tecnológicos e a uma conexão de internet de qualidade, o que ainda está longe de ser universalizado, especialmente em contextos como o brasileiro, marcado por profundas assimetrias sociais e geográficas. Ignorar essa dimensão estrutural significa correr o risco de propor soluções que são, na prática, acessíveis apenas a quem já possui certos privilégios (Oliveira; Dias, 2020).

Os achados relativos ao manejo de crises no ambiente digital merecem destaque especial. A gestão de situações de emergência psicológica, como ideação suicida, episódios psicóticos agudos ou situações de violência doméstica, apresenta desafios particulares no formato remoto, uma vez que o profissional tem acesso limitado ao contexto físico e social do paciente. A literatura recomenda que protocolos específicos de manejo de crise sejam estabelecidos antes do início dos atendimentos on-line, incluindo a identificação de pessoas de

referência próximas ao paciente e o acordo sobre procedimentos de acionamento de serviços de emergência quando necessário (American Psychological Association, 2021; Oliveira; Dias, 2021).

A satisfação dos usuários com a psicoterapia on-line aparece como um indicador positivo relevante em vários dos estudos analisados. Pacientes tendem a avaliar positivamente a conveniência, a flexibilidade de horários e a redução do tempo e custo de deslocamento associados ao formato remoto. Contudo, cabe ressaltar que a satisfação do usuário, ainda que seja um indicador importante, não deve ser o único critério para avaliar a qualidade de um processo psicoterapêutico. A profundidade das mudanças clínicas, a qualidade do vínculo terapêutico e a adesão ao tratamento ao longo do tempo são dimensões que precisam ser igualmente consideradas em uma avaliação abrangente (Apáez; García; Martínez, 2021; Norwood et al., 2018).

Em síntese, os resultados desta revisão confirmam que a psicoterapia on-line ocupa um lugar legítimo e crescentemente relevante no campo da saúde mental contemporânea. Sua eficácia está documentada, seu potencial de democratização do acesso é inegável, sua regulamentação avança de forma consistente e as reflexões clínicas sobre suas especificidades estão em franca expansão. Ao mesmo tempo, os desafios identificados são reais e exigem atenção permanente: a formação profissional, a equidade no acesso, o manejo de crises e a preservação da ética são fronteiras que a Psicologia precisará continuar explorando e aprimorando à medida que o mundo digital se torna cada vez mais central na vida das pessoas e nas práticas de cuidado em saúde mental (Ferreira; Alves, 2022; Smith; Gillon, 2023).

3.2. A Reconfiguração do Vínculo Terapêutico

Diferente do ceticismo tradicional, a literatura aponta que o vínculo não é prejudicado pela mediação tecnológica, mas sim reconceptualizado. Elementos como a expressividade facial ampliada pelo enquadramento do vídeo e a manutenção da qualidade da comunicação verbal sustentam a aliança terapêutica no ambiente virtual. A "presença clínica" deixa de ser estritamente física para se tornar uma presença simbólica e empática mediada pela tela.

Nesse contexto, a construção do vínculo terapêutico na modalidade on-line depende diretamente da capacidade do psicólogo de desenvolver uma escuta qualificada, acolhedora e responsiva, mesmo diante da ausência do contato presencial. Segundo Rogers (1997), a relação terapêutica fundamenta-se em atitudes essenciais como empatia, congruência e aceitação

incondicional positiva, elementos que podem ser preservados e desenvolvidos no ambiente virtual quando o profissional mantém uma postura ética e genuinamente disponível ao paciente.

Além disso, autores contemporâneos defendem que o espaço virtual também se configura como um ambiente legítimo de subjetivação e produção de sentidos, permitindo que o paciente expresse emoções, conflitos e sofrimentos de maneira significativa. Para Levy (1999), as tecnologias digitais não eliminam as relações humanas, mas inauguram novas formas de interação e presença, transformando os modos de comunicação e de construção dos vínculos sociais.

Estudos recentes indicam ainda que muitos pacientes relatam maior sensação de conforto e segurança ao realizarem a psicoterapia em ambientes familiares, como a própria residência, favorecendo a adesão ao tratamento e ampliando a abertura emocional durante as sessões. Tal aspecto é especialmente relevante para indivíduos com ansiedade social, dificuldades de locomoção ou rotinas exaustivas, uma vez que a flexibilidade do atendimento on-line contribui para a continuidade do cuidado psicológico (Perle et al., 2013).

Dessa forma, compreende-se que a relação terapêutica no contexto digital não deve ser interpretada como inferior à presencial, mas como uma modalidade que possui especificidades próprias. O vínculo clínico continua sendo construído por meio da escuta, do acolhimento e da ética profissional, demonstrando que a qualidade da psicoterapia está mais associada à competência técnica e relacional do terapeuta do que exclusivamente ao espaço físico compartilhado.

3.3. Desafios Éticos e o Manejo de Crises

As limitações mais severas residem na gestão de situações de alta complexidade, como ideação suicida ou surtos psicóticos. A literatura recomenda a criação de protocolos de segurança prévios, incluindo: Identificação de contatos de emergência no local físico do paciente; Garantia de sigilo de dados e uso de plataformas criptografadas; Avaliação criteriosa da competência digital do terapeuta, que deve transcender o uso instrumental da ferramenta e alcançar o manejo clínico remoto.

Além disso, a atuação psicológica on-line exige atenção rigorosa às normativas éticas estabelecidas pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP), sobretudo no que se refere à proteção das informações do paciente, ao consentimento informado e à preservação da confidencialidade

durante os atendimentos virtuais. O psicólogo deve orientar previamente o paciente acerca das condições necessárias para a sessão, como ambiente reservado, estabilidade da conexão e minimização de interrupções, buscando assegurar a privacidade e a qualidade técnica do atendimento.

Outro desafio significativo refere-se à impossibilidade de intervenções presenciais imediatas em situações emergenciais. Em casos de risco iminente à integridade do paciente, o profissional necessita possuir estratégias previamente estabelecidas para acionamento da rede de apoio, familiares ou serviços de urgência da localidade em que o indivíduo se encontra. Segundo o CFP (2018), o planejamento prévio dessas medidas constitui elemento indispensável para a prática ética e segura da psicoterapia on-line.

Ademais, as desigualdades sociais e digitais também impactam diretamente a efetividade do atendimento remoto. Muitos usuários enfrentam dificuldades relacionadas ao acesso à internet de qualidade, dispositivos adequados ou espaços privados para realização das sessões, fatores que podem comprometer o vínculo terapêutico e a continuidade do processo clínico. Nesse sentido, a democratização do acesso à saúde mental por meio das tecnologias digitais ainda enfrenta obstáculos estruturais importantes no contexto brasileiro.

Portanto, embora a psicoterapia on-line represente um avanço significativo na ampliação do acesso aos serviços psicológicos, sua prática demanda constante atualização técnica, responsabilidade ética e preparo clínico do profissional para lidar com as complexidades do cuidado em ambiente virtual.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O percurso desenvolvido ao longo deste artigo permitiu alcançar o objetivo proposto: analisar a prática do atendimento psicológico on-line, investigando seus fundamentos, contribuições e desafios para a promoção da saúde mental no contexto contemporâneo. A revisão da literatura realizada revelou um campo em plena expansão, marcado por avanços expressivos tanto no plano das evidências empíricas quanto no das reflexões teóricas e normativas, mas também atravessado por tensões e desafios que não podem ser minimizados.

A conclusão mais abrangente que emerge desta análise é que a psicoterapia on-line não deve ser pensada como substituta da prática presencial, mas como uma modalidade complementar que, quando bem conduzida, é capaz de produzir resultados clinicamente significativos e de ampliar o alcance dos serviços de saúde mental. O que os estudos

demonstram, de forma consistente, é que a qualidade do atendimento não depende fundamentalmente do meio pelo qual ele é realizado, mas da competência do profissional, da solidez do vínculo terapêutico e da adequação da abordagem às necessidades específicas de cada paciente.

A regulamentação profissional exerceu um papel central na legitimação da psicoterapia on-line, especialmente no contexto brasileiro. As resoluções e referências técnicas emitidas pelo Conselho Federal de Psicologia ao longo dos anos criaram um arcabouço normativo que, ao mesmo tempo, protege o usuário e oferece ao profissional parâmetros claros para o exercício ético e competente da clínica digital. É fundamental que esse marco regulatório continue sendo aprimorado e amplamente divulgado, especialmente entre profissionais em formação e aqueles que migram para a modalidade remota sem preparação específica.

A dimensão ética da psicoterapia on-line merece, por sua importância, uma ênfase especial nestas considerações finais. Questões como confidencialidade, consentimento informado, competência profissional, manejo de crises e limites da prática remota não são periféricas, mas constitutivas da prática clínica responsável. A ética não é um complemento opcional da técnica psicoterapêutica, mas seu fundamento. No ambiente digital, essa convicção precisa ser reafirmada continuamente, diante das pressões por agilidade, praticidade e redução de custos que o mercado dos serviços de saúde mental também sofre.

O vínculo terapêutico, frequentemente apontado como o fator de mudança mais poderoso na psicoterapia, mostrou-se resiliente diante das especificidades do ambiente virtual. As pesquisas revisadas sugerem que pacientes e terapeutas são capazes de construir relações de confiança, empatia e reciprocidade também por meio das telas, desde que ambos estejam comprometidos com o processo e que o profissional possua as habilidades necessárias para conduzir o setting virtual com segurança e intencionalidade clínica. Essa constatação é, em si mesma, um convite à confiança no potencial transformador da relação humana, independentemente do suporte pelo qual ela se manifesta.

A formação dos psicólogos para a prática digital é, sem dúvida, um dos nós mais críticos identificados por esta pesquisa. Não basta que os profissionais estejam motivados a trabalhar on-line; é necessário que disponham de conhecimentos técnicos sobre as plataformas utilizadas, de competências clínicas específicas para o formato remoto e de uma compreensão ética aprofundada das responsabilidades que essa modalidade implica. Currículos de graduação e programas de formação continuada precisam incorporar essa dimensão de forma sistemática, e

não apenas como resposta reativa a situações de crise, como ocorreu durante a pandemia.

A desigualdade de acesso às tecnologias digitais permanece como um obstáculo estrutural que não pode ser ignorado em qualquer avaliação honesta do potencial democratizador da psicoterapia on-line. Políticas públicas de inclusão digital, especialmente em países como o Brasil, são pré-requisito indispensável para que os benefícios da terapia remota possam ser efetivamente usufruídos por todas as camadas da população, e não apenas por aquelas que já possuem acesso à infraestrutura tecnológica e renda suficiente para arcar com os custos dos serviços. Sem esse compromisso social mais amplo, o potencial da psicoterapia on-line permanecerá parcialmente inexplorado.

Como limitação deste estudo, aponta-se a restrição do corpus a produções majoritariamente disponíveis em língua portuguesa e em bases de dados indexadas nacionais, o que pode mitigar achados de tecnologias emergentes internacionais. Diante disso, recomendam-se pesquisas futuras de cunho empírico-longitudinal que avaliem o impacto da psicoterapia on-line na saúde do trabalhador e em pacientes em vulnerabilidade social extrema.

Por fim, esta pesquisa espera contribuir para que o debate sobre a psicoterapia on-line avance de forma crítica, rigorosa e compromissada com o bem-estar dos pacientes. A tecnologia, por si só, não cura nem transforma: é a presença humana qualificada, a escuta genuína e a intencionalidade clínica que fazem a diferença, independentemente do meio pelo qual o encontro terapêutico acontece. Cabe aos psicólogos, pesquisadores, educadores e gestores das políticas de saúde mental o desafio de garantir que o progresso tecnológico esteja sempre a serviço da dignidade humana e do cuidado integral.

REFERÊNCIAS

1. AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. **Ethical principles of psychologists and code of conduct**. 2022. Disponível em: <https://www.apa.org/ethics/code/>.
2. AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. **Guidelines for the Practice of Telepsychology**. Washington, DC: APA, 2020.
3. AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. **Guidelines for the practice of telepsychology**. Washington, DC: APA, 2021.
4. APÁEZ, S.; GARCÍA, L.; MARTÍNEZ, P. **Effectiveness of Online Psychotherapy: A Review of Recent Evidence**. *Journal of Online Mental Health*, v. 5, n. 2, p. 1–10, 2021.

5. BACKHAUS, A. et al. **Videoconferencing psychotherapy: A systematic review.** Psychological Services, v. 9, n. 2, p. 111-131, 2012.
6. BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2016.
7. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Referências técnicas para atuação de psicólogos(os) em serviços psicológicos prestados por meios tecnológicos de comunicação.** Brasília: CFP, 2022.
8. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Resolução nº 11, de 11 de maio de 2018. **Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e comunicação (TICs).** Brasília: CFP, 2018.
9. CRESWELL, J. W.; CRESWELL, J. D. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** 5. Ed. Porto Alegre: Penso, 2021.
10. CRESWELL, J. W.; POTH, C. N. **Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches.** 4. Ed. Thousand Oaks: Sage, 2018.
11. CRUZ, M. A.; SANTOS, R. B. **Telepsicologia e prática clínica: desafios e perspectivas na era digital.** Revista Psicologia em Foco, v. 14, n. 2, p. 45-59, 2022.
12. ETIKAN, I.; BALA, K. **Sampling and sampling methods.** Biometrics & Biostatistics International Journal, v. 5, n. 6, p. 215-217, 2017.
13. FERREIRA, L.; ALVES, M. **Presença clínica no digital: desafios e possibilidades na psicoterapia on-line.** Revista Psicologia e Práticas Digitais, v. 4, n. 1, p. 25-39, 2022.
14. FLICK, U. **An introduction to qualitative research.** 7. ed. London: SAGE, 2023.
15. FLICK, U. **Na Introduction to Qualitative Research.** 7. Ed. London: SAGE, 2021.
16. GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2019.
17. LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.
18. LEVY, Pierre. **Cibercultura.** São Paulo: Editora 34, 1999.
19. MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2017.
20. MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 14. Ed. São Paulo: Hucitec, 2014.
21. NORWOOD, C. et al. **Efficacy of telepsychotherapy in clinical practice: a systematic review.** Journal of Telemedicine and Telecare, v. 24, n. 6, p. 367-375, 2018.

22. OLIVEIRA, A. C.; DIAS, M. S. **A psicoterapia mediada por tecnologias digitais: perspectivas contemporâneas sobre eficácia e desafios éticos.** Revista Psicologia em Pesquisa, v. 14, n. 2, p. 105-120, 2020.
23. OLIVEIRA, A. P.; DIAS, L. M. **Análise de conteúdo aplicada à pesquisa em psicologia clínica on-line.** Revista de Estudos em Psicologia, v. 28, n. 3, p. 1-12, 2021.
24. PERLE, J. G.; LANGSAM, L. C.; RANNEY, T.; LITOSI, A.; PESKIND, N.; SEALE, G. S.; NIERMAN, A. **Attitudes toward psychological telehealth: current and future clinical psychologists' opinions of internet-based interventions.** Journal of Clinical Psychology, Hoboken, v. 69, n. 1, p. 100-113, 2013.
25. PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** 2. Ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
26. ROGERS, Carl R. **Tornar-se pessoa.** 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
27. SMITH, J.; GILLON, E. **Digital therapeutic presence: reconceptualizing connection in online therapy.** Contemporary Psychotherapy Review, v. 15, n. 2, p. 45-60, 2023.
28. SOUZA, Marcela Tavares de; SILVA, Michelly Dias da; CARVALHO, Rachel de. **Revisão integrativa: o que é e como fazer.** Einstein (São Paulo), São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-106, jan./mar. 2010.
29. TAVARES, M. R.; SILVA, J. P. **Psicoterapia on-line e saúde mental: desafios contemporâneos da clínica digital.** Revista Psicologia em Estudo, Maringá, v. 25, n. 1, p. 1-12, 2020.
30. TRACY, S. J. **Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact.** 2. Ed. Hoboken: Wiley-Blackwell, 2020.