Prestação de Serviços Psicológicos por Meio de Tecnologias da Informação e da Comunicação

Autor(res)

Márcia Fernandes Pinheiro De Ávila
Anaysa Ribeiro Oliveira Santos De Marcello

Categoria do Trabalho

Trabalho Acadêmico

Instituição

CENTRO UNIVERSITÁRIO ANHANGUERA

Introdução

A psicoterapia, tradicionalmente realizada em encontros presenciais, passou por transformações significativas com o avanço das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). Hoje, além dos consultórios físicos, o atendimento psicológico pode ocorrer em plataformas digitais, como videoconferências e aplicativos, o que ampliou o acesso a pessoas em diferentes contextos, incluindo aquelas em áreas remotas ou com dificuldades de locomoção. Esse movimento ganhou força durante a pandemia de COVID-19, que impulsionou a aceitação e a prática da psicoterapia online.
Apesar dos benefícios, essa modalidade também traz desafios, como a preservação da confidencialidade, a adaptação de técnicas ao ambiente virtual e a necessidade de capacitação dos profissionais para manter a qualidade da relação terapêutica mediada por telas. Para garantir segurança e ética nesses atendimentos, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) regulamentou a prática desde 2005, evoluindo de diretrizes experimentais até a Resolução nº 09/2024, que hoje consolida normas específicas para a prestação de serviços psicológicos online.
Assim, compreender a prestação de serviços psicológicos mediada por TIC é fundamental para refletir sobre os benefícios, limitações e perspectivas dessa prática, que já se consolidou como uma realidade no campo da psicologia contemporânea.

Objetivo

O objetivo deste trabalho é analisar a prestação de serviços psicológicos mediada por Tecnologias da Informação e da Comunicação, considerando sua regulamentação pelo Conselho Federal de Psicologia, os benefícios e desafios dessa prática, bem como suas perspectivas para o futuro da psicoterapia no Brasil.

Material e Métodos

Esta pesquisa utilizou análise documental e revisão bibliográfica para avaliar prestação de serviços psicológicos mediada por Tecnologias da Informação e da Comunicação. Foram revisados resoluções do CFP e artigos científicos, incluindo Resolução CFP nº 011 de 2012, Resolução CFP nº 011 de 2018, Resolução CFP nº 09 de 2024, artigo “Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável” de Maria Adélia Minghelli et al, “Psicoterapia online durante a fase inicial da pandemia de COVID-19: desafios e benefícios percebidos” de Jorge Henrique Correa dos

Santos et al e “Orientação psicológica on-line: percepção dos profissionais sobre a relação com os clientes” de Carolina Lisboa et al. A análise foi feita de maneira qualitativa para detectar padrões e correlações relevantes.

Resultados e Discussão

A análise da prestação de serviços psicológicos mediada por Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) evidencia que essa modalidade tem se consolidado como um recurso fundamental para ampliar o acesso à saúde mental no Brasil. Os resultados mostram que a evolução das resoluções do Conselho Federal de Psicologia (CFP) foi determinante para legitimar e regulamentar essa prática. Desde a Resolução nº 012/2005, de caráter experimental, até a Resolução nº 09/2024, atualmente vigente, houve um esforço contínuo para estabelecer diretrizes éticas e técnicas capazes de assegurar tanto a qualidade do atendimento quanto a proteção dos pacientes.

Entre os benefícios observados, destaca-se a ampliação do alcance dos serviços psicológicos a populações antes desassistidas, como indivíduos em áreas rurais ou regiões com escassez de profissionais de saúde mental. Além disso, a possibilidade de realizar atendimentos online oferece maior flexibilidade de horários, facilitando a adesão dos pacientes ao processo terapêutico e reduzindo os índices de abandono. Também é relevante o fato de que a modalidade online se mostrou capaz de manter a continuidade do acompanhamento em situações de mudança de cidade, viagens ou crises coletivas, como a pandemia de COVID-19, em que as restrições sociais tornaram inviável o atendimento presencial.

Contudo, os resultados também apontam para desafios importantes. Um dos principais refere-se à adaptação da prática clínica ao ambiente virtual. A comunicação não-verbal, considerada fundamental no processo terapêutico, tende a ser limitada em atendimentos mediados por telas, o que exige dos psicólogos maior atenção às expressões verbais e às sutilezas emocionais do paciente. Pesquisadores como Siegumund e Lisboa (2015) ressaltam que a manutenção da empatia e do vínculo terapêutico no ambiente digital requer novas habilidades, tornando a formação continuada essencial para os profissionais que atuam nessa modalidade.

Outro aspecto crítico identificado é a segurança digital. O aumento do uso de plataformas online trouxe consigo o risco de vazamento de dados e a necessidade de adotar práticas rigorosas de proteção da informação. A utilização de softwares com criptografia e o respeito às diretrizes de sigilo profissional tornam-se indispensáveis para garantir a confidencialidade das sessões. Dessa forma, a ética, já central no exercício da psicologia, ganha contornos ainda mais relevantes no contexto digital.

A experiência durante a pandemia de COVID-19 reforçou tanto os benefícios quanto as limitações da psicoterapia online. Enquanto a modalidade se mostrou uma alternativa viável para assegurar a continuidade do atendimento em meio à crise, também expôs fragilidades, como a falta de preparo inicial de muitos profissionais e a necessidade de regulamentações emergenciais para orientar a prática. Esse cenário contribuiu para acelerar debates e impulsionar a consolidação de novas normativas, como a Resolução nº 09/2024, que reflete as demandas contemporâneas da profissão.

Assim, os resultados discutidos apontam que a psicoterapia mediada por TIC é não apenas viável, mas também necessária no contexto atual. No entanto, seu pleno desenvolvimento depende do equilíbrio entre inovação tecnológica e rigor ético, da capacitação constante dos profissionais e da criação de protocolos que assegurem tanto a eficácia clínica quanto a segurança dos pacientes.

Conclusão

A prestação de serviços psicológicos mediada por TIC consolidou-se como uma realidade irreversível na prática profissional contemporânea. Essa modalidade ampliou o acesso ao cuidado psicológico, permitindo maior inclusão

e flexibilidade, ao mesmo tempo em que impôs novos desafios técnicos e éticos.
Assim, conclui-se que a psicoterapia online é um recurso promissor para o futuro da saúde mental no Brasil, desde que sustentada por regulamentações claras, formação contínua dos psicólogos e comprometimento com a ética profissional.

Referências

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Resolução CFP nº 011, de 11 de maio de 2012. Dispõe sobre a regulamentação da prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologia da informação e da comunicação. Brasília, DF: CFP, 2012. Disponível em: https://site.cfp.org.br. Acesso em: 09 de set. 2025.
CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Resolução CFP nº 11, de 11 de maio de 2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meio de TIC e revoga a Resolução CFP nº 011/2012. Brasília, DF: CFP, 2018. Disponível em: https://site.cfp.org.br. Acesso em: 09 set. 2025.
CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Resolução CFP nº 09, de 18 de julho de 2024. Regulamenta o exercício profissional da Psicologia mediado por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs) em território nacional e revoga as Resolução CFP nº 11, de 11 de maio de 2018, e Resolução CFP nº 04, de 26 de março de 2020. Disponível em: https://site.cfp.org.br. Acesso em: 09 set. 2025.
PIETA, Maria Adélia Minghelli; GOMES, William B. Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável? Psicologia: ciência e profissão, v. 34, p. 18-31, 2014.
SANTOS, Jorge Henrique Correa dos et al. Psicoterapia online durante a fase inicial da pandemia de COVID-19: desafios e benefícios percebidos. Psicologia USP, v. 35, p. e230018, 2024.
SIEGMUND, Gerson; LISBOA, Carolina. Orientação psicológica on-line: percepção dos profissionais sobre a relação com os clientes. Psicologia: Ciência e Profissão, v. 35, p. 168-181, 2015.