

PROTAGONISMO ESTATAL NO ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

STATE PROTAGONISM IN ONLINE PSYCHOLOGICAL CARE DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Ana Furlong Antochevis - Doutoranda em Educação Ambiental pelo Programa de Pós-Graduação em Educação Ambiental/PPGEA da Universidade Federal do Rio Grande/FURG; Mestranda em Estado, Gobierno y Políticas Públicas pela Faculdade Latinoamericana de Ciencias Sociales/FLACSO; Mestre em Educação Ambiental pelo PPGEA da FURG; Graduada em Psicologia pela Universidade Católica de Pelotas/UCPel. E-mail: ana.furlongantochevis@gmail.com

Lauro Miranda Demenech - Professor Adjunto da Universidade Federal do Rio Grande/FURG; Doutor em Ciências da Saúde pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde/PPGCS da FURG; Mestre em Saúde Pública pelo PPGSP da FURG; Graduado em Psicologia pela FURG. E-mail: lauro_demenech@hotmail.com

RESUMO

Este artigo apresenta uma reflexão a respeito do protagonismo estatal, especialmente das universidades federais, na oferta de psicoterapia *online* durante o período da pandemia de COVID-19, nos anos de 2020 e 2021. Durante este período, tanto pelos efeitos da própria doença quanto pelas vicissitudes das medidas de contingenciamento para evitar sua disseminação, os níveis de sofrimento psicológico da população aumentaram. Ainda que necessárias, as medidas de distanciamento social, especialmente ao indicarem a interrupção dos atendimentos presenciais ambulatoriais em saúde mental, aumentaram as barreiras para o acesso a tais serviços. A partir de uma “revisão narrativa”, apresentaremos exemplos que destacam o protagonismo estatal no atendimento a essa realidade. Descreveremos particularmente o Projeto CUIDAR, desenvolvido por um grupo de professores, psicólogos técnicos-administrativos em educação e psicólogos voluntários, todos vinculados ao curso de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, com o objetivo de oferecer um serviço de atendimento psicológico remoto emergencial gratuito no contexto da pandemia de COVID-19. A partir desses dados, refletiremos sobre este projeto no contexto das demais experiências de mesmo tipo desenvolvidas no período, concluindo pela evidência do protagonismo das ações estatais, especialmente em nível municipal e federal, no atendimento psicológico online no período da pandemia.

Palavras-chave: protagonismo estatal; saúde mental; atendimento psicológico remoto; COVID-19.

ABSTRACT

This article presents a reflection on the role of the State, especially federal universities, in offering online psychotherapy during the period of the COVID-19 pandemic, in 2020 and 2021. During this period, both due to the effects of the disease itself, as well as the vicissitudes of the contingency measures to prevent its spread, the levels of psychological suffering of the population increased. Although necessary, social distancing measures, especially when indicating the interruption of face-to-face outpatient mental health care, increased the barriers to accessing such services. Based on a “narrative review”, we will present examples that highlight the state's role in meeting this reality. In particular, we will describe the CUIDAR Project, developed by a group of professors, technical-administrative psychologists in education and volunteer psychologists, all linked to the Psychology course at the Federal University of Rio Grande - FURG, with the objective of offering a free service of emergency remote psychological care in the context of the COVID-19 pandemic. Based on these data, we will reflect on this project in the context of other experiences of the same type developed in the period, concluding by highlighting the protagonism of state actions, especially at municipal and federal level, in online psychological care during the pandemic period.

Keywords: state protagonism; mental health; remote psychological care; COVID-19.

INTRODUÇÃO

O ano de 2020 iniciou marcado por aquela que tem sido considerada a maior crise sanitária contemporânea, a pandemia de Coronavirus Disease-19, comumente conhecida como COVID-19 (LAI *et al.*, 2020). Levando em consideração a inexistências de vacinas à época, a velocidade de contágio, bem como a severidade do quadro clínico, a principal estratégia de enfrentamento da pandemia se iniciou por meio de métodos como distanciamento social e uso massivo de máscaras (FREITAS; NAPIMOGA; DONALISIO, 2020). Essa estratégia se mostrou efetiva, uma vez que mesmo países que atingiram índices muito elevados de infecção e morte pela COVID-19 conseguiram, após períodos de rígido controle social e sanitário, controlar a pandemia (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2020).

De forma geral, em crises sanitárias como em uma pandemia, o combate ao agente infeccioso e o cuidado com a saúde física das pessoas são os principais focos de atenção dos gestores de saúde (ORNELL *et al.*, 2020). Entretanto, o sofrimento psicológico associado às epidemias e pandemias, bem como às medidas de contingenciamento (em especial ao isolamento social) podem ser severos e duradouros (BROOKS *et al.*, 2020). Levando em consideração a complexidade desse novo cenário, em que as medidas mais eficazes disponíveis para controle da pandemia podiam tanto produzir sofrimento psicológico como dificultar o acesso a tratamentos e cuidados em saúde mental, fez-se necessário o desenvolvimento de amplos debates e pesquisas a respeito de como a atenção à saúde mental tem sido adaptada à essa situação.

O atendimento psicológico remoto tem sido utilizado e discutido há diversos anos (STOLL; MÜLLER; TRACHSEL, 2020). Entretanto, em função da necessidade de avanço provocada pela pandemia, sua utilização foi rapidamente incluída e recomendada pelas entidades reguladoras da profissão de Psicologia ao redor do mundo (AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION, 2020; CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2020). Esta realidade impôs à categoria profissional a necessidade de adaptação imediata à orientação do Conselho Federal de Psicologia - CFP, a partir de diretrizes técnicas e éticas, para migração dos atendimentos para o formato *online* (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2020). Esta modalidade de atendimento foi, então, a grande estratégia

implementada pelo campo da Psicologia no atendimento às demandas de sofrimento psicológico surgidas na pandemia e/ou acirradas por ela, com grandes esforços de grupos de pesquisadores na intenção de orientar os profissionais de Psicologia de acordo com saberes consolidados e atualizados (SCHMIDT, 2020).

Desse modo, o desenvolvimento de projetos e iniciativas de atendimento psicológico remoto e gratuito tornaram-se importantes ferramentas para auxiliar a população com as dificuldades e sofrimentos impostos pela pandemia de COVID-19. Neste trabalho, destacaremos quais foram os setores sociais que mais se dispuseram a esta tarefa – particularmente atividades de extensão universitária em âmbito federal e de municípios. Caracterizaremos, de forma mais detalhada, um projeto de extensão universitária realizado pela equipe de professores e técnicos-administrativos em educação ligados ao Centro de Atendimento Psicológico - CAP, do Curso de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande: o Projeto CUIDAR.

IMPACTO DA PANDEMIA NO SOFRIMENTO PSICOLÓGICO E NO SEU ATENDIMENTO

Dentre as diversas consequências da pandemia de COVID-19, as suas implicações na saúde mental merecem destaque. Apesar de os estudos disponíveis disporem de resultados preliminares por tratar-se de fenômeno recente, a sua maioria aponta para repercussões negativas significativas (SCHMIDT *et al.*, 2020). É possível afirmar, a partir de estudos sobre impactos psicológicos conduzidos em epidemias e pandemias do passado, que crises sanitárias desta magnitude podem produzir sofrimento psicológico importante, como quadros de ansiedade, estresse e depressão (CHEW *et al.*, 2020; TORALES *et al.*, 2020). No que diz respeito à pandemia de COVID-19 em particular, pode-se destacar a existência de impactos mais severos à saúde mental em alguns subgrupos da população geral, como profissionais da saúde, indivíduos infectados e/ou com familiares/entes queridos acometidos pela doença (SCHMIDT *et al.*, 2020).

Em virtude das medidas de contingenciamento, diversos outros impactos foram sentidos pela população, a exemplo da redução do contato social, da redução e/ou perda de trabalho e renda, das perdas de entes queridos e da interrupção de projetos de vida. Tais fatores, não apenas isolados, mas associados entre si, causaram sofrimento psicológico exacerbado, como o desenvolvimento de transtornos depressivos, de ansiedade, de estresse, entre outros (BROOKS *et al.*, 2020; DEMENECH *et al.*, 2021). Contudo, de forma mais perniciosa, a necessidade de distanciamento social provocou também o aumento das barreiras para procurar e conseguir ajuda profissional, uma vez que, durante a pandemia de COVID-19, diversos serviços de atenção psicossocial (públicos e privados) adotaram horário de funcionamento reduzido ou interromperam efetivamente os atendimentos presenciais.

Em face destes desafios, fez-se necessário o desenvolvimento de alternativas viáveis e cientificamente adequadas para mitigar os efeitos da pandemia na saúde mental da população. Autoridades sanitárias e entidades científicas divulgaram orientações práticas, ligadas às demandas emergentes impostas pelo atual contexto (AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION, 2020; CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2020). Em geral, intervenções psicológicas presenciais foram interrompidas para evitar a propagação do vírus, utilizando-as somente quando outras abordagens eram impossíveis. Por isso foi dada ênfase, nesse período, aos serviços psicológicos realizados por meio de tecnologia da informação e da comunicação, como atendimentos via internet, telefone e carta (SCHMIDT *et al.*, 2020).

Apesar de existir uma discussão contínua e abrangente dentro do campo da psicologia sobre a aplicabilidade deste tipo de atividade, o entendimento atual da área indica que, neste contexto, apesar dos possíveis aspectos negativos, tais como limitações quanto à operacionalização de

aspectos de confidencialidade e sigilo (STOLL; MÜLLER; TRACHSEL, 2020), o atendimento remoto apresenta-se como um dos formatos mais adequados para o momento da pandemia de COVID-19 (SCHMIDT *et al.*, 2020). Além disso, aspectos como a dificuldade de acesso aos equipamentos necessários para o atendimento psicológico (aparelhos celulares, computadores etc.) e a própria dificuldade de acesso à internet ou mesmo conexão telefônica (LOPES; BASTOS; BARRETO, 2021) são uma realidade que não deve ser negligenciada na avaliação do impacto das propostas de atendimento psicológico *online*.

Cabe considerar que a prática de atendimento psicoterapêutico por meios de tecnologias de informação e da comunicação é relativamente nova no Brasil. A Resolução nº 03/2000 do Conselho Federal de Psicologia determinava que o atendimento psicológico mediado por computadores ainda não era uma prática reconhecida pela Psicologia, sendo suas condições de uso essencialmente para fins de pesquisa (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2000). Essa resolução foi atualizada de tal maneira que, em março de 2020, foi publicada pelo referido Conselho a Resolução nº 04/2020, permitindo a prestação de serviços psicológicos de forma remota após realização do “Cadastro E-psi”, sem que houvesse a necessidade de esperar emissão de parecer formal do Conselho para iniciar os atendimentos, a fim de facilitar e acelerar a prática da Psicologia no contexto da pandemia de COVID-19 (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2020).

Neste sentido, consideramos fundamental a análise e reflexão sobre os registros científicos a respeito de como o atendimento psicológico online foi operacionalizado no Brasil ao longo dos dois anos em que as medidas de isolamento contra a COVID-19 ainda estavam sendo aplicadas - 2020 e 2021.

METODOLOGIA

Propusemo-nos a realizar um levantamento para a realização desta análise e, para tanto, utilizamos a metodologia de “revisão narrativa” (ROTHER, 2007), formato que produz uma compreensão ampliada de literatura atualizada referente a um tema a partir de determinado enfoque teórico, considerando-se que o propósito deste trabalho se relaciona mais com uma discussão qualificada sobre o tema proposto do que exatamente a produção quantitativa de informações sobre a produção científica na área.

No sentido de estabelecer um aspecto mais criterioso e de amparar materialmente a reflexão proposta, descreveremos aqui o percurso de busca dos artigos que foram utilizados na construção deste capítulo. Em relação às informações referentes à produção científica sobre atendimento psicológico *online* durante a pandemia de COVID-19, utilizou-se a plataforma *Google Scholar* com os descritores “pandemia”, “COVID”, “psicoterapia”, “*online*” e “relato”, durante os meses de outubro e novembro de 2021. Foram excluídas revisões integrativas sobre orientações técnicas para psicoterapia *online*, relatos de experiência particular, estudos de caso único e relatos de grupos de apoio *online* coordenados por profissionais de outras formações que não a Psicologia, chegando a um número final de quinze artigos científicos.

Além disso, apresentaremos as bases gerais do Projeto CUIDAR, sobre o qual o presente artigo propõe-se a refletir, em relação à metodologia de sua concepção e implantação, bem como ao desenvolvimento de atividades no seu período de vigência. Finalmente, para a constituição da fundamentação teórica deste artigo, foram utilizadas obras de referência elegidas pelos autores, destacando seu impacto e atualidade em relação ao tema abordado.

EXPERIÊNCIAS DE ENFRENTAMENTO AO SOFRIMENTO PSICOLÓGICO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

Em nosso levantamento, um total de seis artigos, dentre os quinze investigados, eram referentes a relatos de experiência sobre atendimento psicológico *online* decorrente de dispositivos e serviços de saúde efetivados por serviços e grupos vinculados a cursos de graduação e pós-graduação em Psicologia.

O artigo de Pereira *et al.* (2021) relatou o funcionamento do Serviço Escola de Psicologia de uma universidade pública do estado de Minas Gerais ofertado à comunidade acadêmica. Naquele, foram realizados atendimentos psicológicos e foram identificados os perfis dos usuários e as principais queixas, destacando a importância da ação das universidades públicas no atendimento às questões psicológicas na crise pandêmica. Azevedo *et al.* (2020) também analisaram a experiência de atendimento psicoterápico online dos terapeutas de uma instituição privada de pós-graduação, porém com enfoque em crianças e adolescentes. Discutiram no artigo a importância da disponibilidade dos profissionais para a mudança do formato presencial para o *online*, mas indicaram a necessidade de maiores estudos sobre o tema.

Ainda no ambiente universitário, Fioroni *et al.* (2021) analisaram um foco mais particular, relatando a experiência de um projeto de atenção psicológica à universitários, feito pelo setor de assistência estudantil de uma universidade federal no contexto da pandemia, e a percepção do impacto das ações online de formação e de assistência no âmbito do projeto. Também Pacheco e Silva (2020) fizeram relato sobre um programa de atenção a estudantes de uma universidade catarinense, descrevendo como foi feita a migração de suas atividades de acolhimento e psicoterapia do modelo presencial para o modelo *online*, indicando as plataformas tecnológicas utilizadas.

Sobre o atendimento psicológico em ambiente hospitalar, Nascimento, Rodrigues e Lacerda (2021) relataram o processo institucional, burocrático e técnico de migração do atendimento psicológico, de presencial para *online*, da equipe de Psicologia Hospitalar de um hospital universitário do semiárido pernambucano, e concluíram que há necessidade de maior capacitação e pesquisas sobre o uso de recursos de tecnologia da informação no atendimento psicológico *online*. O artigo de Lopes (2021) entrevistou psicólogas que atuam em uma UTI, questionou-as acerca da sua percepção particular sobre os tele atendimentos realizados aos familiares de pacientes com COVID-19 e verificou que esse recurso, outrora marcado pela impessoalidade, passou a ser entendido como um recurso terapêutico vantajoso no contexto da pandemia.

Destaca-se o número de relatos de experiências realizados em nível municipal, em um total de sete artigos. Entre esses, Silva *et al.* (2020) informaram sobre a oferta do atendimento para famílias vinculadas a um determinado projeto social, destacando a importância da psicoeducação neste processo, oferecendo recursos de enfrentamento às consequências da pandemia, contudo, sem terem conseguido atingir um número de participantes suficiente para analisar a eficácia do formato. O artigo de Alves *et al.* (2021) relatou a experiência de criação e implantação de plantão psicológico *online* com famílias vinculadas a estudantes de escolas públicas de um município.

Neste mesmo sentido, Pinto Junior, Paula e Zampieri (2021) descreveram o atendimento psicológico *online* ofertado através de uma Secretaria Municipal de Saúde paulista, o qual foi disponibilizado para a população em geral e para profissionais de saúde, identificando o perfil dos atendidos e as queixas principais, concluindo pela necessidade de expansão do serviço. Também Souza *et al.* (2021) relataram a experiência de um projeto de atendimento psicológico *online* emergencial, inicialmente focado na população de um município piauiense, o qual foi posteriormente ampliado para a população de outros estados, reiterando a importância da mobilização para a ação voluntária de profissionais da Psicologia nesta atividade.

Ainda na esfera municipal de atuação, três artigos relataram experiências em atendimento grupal. O artigo de Sola *et al.* (2021) analisou a implementação de um grupo terapêutico *online* em um serviço público ambulatorial, avaliando que a estratégia foi efetiva, mas atentando para a necessidade de avaliação crítica sobre aspectos éticos e a necessidade de adaptações no uso de recursos de tecnologia de informação nessa modalidade. Também Andrade *et al.* (2020) apresentaram um relato sobre o planejamento, a execução e a avaliação na utilização das redes sociais pela equipe de um Centro de Atenção Psicossocial Infantil para o atendimento psicológico da sua clientela. Nesse relato, os autores informam que um grupo terapêutico para adolescentes foi realizado por meio de um *chat online* e concluem sua análise indicando que, apesar das facilidades de uso das tecnologias pelas equipes de saúde, há desafios nas questões éticas, no que se refere ao registro e à privacidade dos relatos dos pacientes. Destacando o aspecto do embasamento teórico utilizado, Alves *et al.* (2020) relataram um programa de atendimento psicológico grupal *online* para adolescentes de uma escola municipal, que se utilizou de fundamentos da *gestalt-terapia*.

Foi encontrado apenas um artigo, de Barcellos *et al.* (2020), que se referiu à experiência de voluntários organizados sem relação institucional - no caso, um plantão psicológico *online* feito por psicólogas voluntárias, que estabeleceram o perfil dos usuários e identificaram a iniciativa como importante mecanismo de suporte em emergências. Da mesma forma, apenas um artigo dizia respeito a uma revisão sistemática de literatura a respeito dos formatos de atendimentos e avaliação psicológica *online* durante a pandemia, no qual foram analisados dez artigos publicados entre março de 2020 e abril de 2021 (SILVA *et al.*, 2021). Os autores defenderam que são necessários mais estudos e publicações, pois ainda que entendam o atendimento *online* como um avanço, destacam a necessidade de avaliação crítica sobre a potencialidade e os desafios deste formato.

A EXPERIÊNCIA DO PROJETO CUIDAR

O Projeto CUIDAR configurou-se como uma atividade de extensão com objetivo central de oferecer atendimento psicológico remoto para a população do município de Rio Grande/RS. Ele foi desenvolvido por um grupo de professores e técnicos-administrativos em educação vinculados ao Centro de Atendimento Psicológico do Curso de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, dispositivo de atendimento à saúde mental no qual são realizadas a ampla maioria das atividades de formação em Psicologia Clínica dos graduandos do curso citado. Esse serviço atende, tradicionalmente, uma ampla clientela de pessoas em sofrimento psicológico, que são encaminhadas por dispositivos tais como Centros de Atendimento Psicossocial, Postos de Saúde, escolas municipais e estaduais, serviços de referência que atendem populações vulnerabilizadas e a própria universidade, através da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PRAE.

Para a consecução do projeto, considerando a necessidade de ampliação do número de atendimentos que a pandemia de COVID-19 anunciava, à equipe que desenvolveu o projeto foram agregados psicólogos(as) egressos(as) do curso, por meio de convites feitos pela equipe responsável. Essa experiência de continuidade do atendimento psicológico pelos egressos já era uma atividade comum a muitos deles, que participavam de um outro projeto de extensão em Psicologia Clínica realizado em fluxo contínuo no CAP. De tal forma, chegou-se a um número de vinte psicólogos atuando exclusivamente nesse projeto - número que sofreu alterações no decorrer do projeto, uma vez que os próprios profissionais também enfrentavam em suas vidas particulares as contingências da crise pandêmica.

Com a finalidade de direcionar os esforços da equipe, foram utilizados critérios recomendados

pela literatura quanto às prioridades de atendimento:

- (1) Casos mais vulneráveis a problemas de saúde mental, como pessoas hospitalizadas com infecção confirmada e profissionais da saúde que trabalhem ou não na linha de frente; (2) Pessoas isoladas com sintomas leves, suspeitas de infecção ou em contato próximo com casos confirmados; pessoas com sintomas como febre; (3) Pessoas em contato próximo com casos descritos nos níveis 1 e 2, ou seja, familiares, amigos e colegas; equipes de resgate que participem de ações de resposta à COVID-19; (4) Pessoas afetadas pelas medidas de prevenção e controle, grupos suscetíveis e população geral (SCHMIDT *et al.*, 2020, p. 7).

Embasados nesses critérios, inicialmente a equipe responsável pelo Projeto Cuidar fez contato com os dispositivos de saúde do município, bem como com a Pró-Reitora de Assuntos Estudantis da FURG, com a finalidade de estabelecer uma rede de serviços que pudessem encaminhar os pacientes a serem atendidos pelo projeto. Adiante novos contatos foram feitos, oferecendo-se o serviço aos sindicatos e associações de trabalhadores das categorias que se expunham mais ao contágio pela necessidade de manterem seus atendimentos presenciais, especialmente da área da saúde e assistencial. Também foi feito contato com movimentos sociais e com a Delegacia da Mulher do município, para ofertar o atendimento às mulheres em situação de violência doméstica e/ou familiar.

O primeiro mês de atividades do projeto foi dedicado à formação básica em temas sensíveis para o atendimento no contexto de pandemia, os quais foram ministrados pelo corpo docente e técnico vinculado ao projeto. Nessas oportunidades foram abordados temas relacionados a orientações gerais a respeito das diretrizes para atendimento psicológico online, tais como a orientação de cadastro na plataforma E-Psi do Conselho Federal de Psicologia e registro das sessões, e no tocante aos atendimentos psicológicos em si. Neste âmbito, foram abordadas a forma de contato inicial, os modos de estabelecer contrato terapêutico, as combinações sobre rotinas (horário de atendimento, duração, *setting*, sigilo, cancelamentos etc.), bem como os temas críticos (orientações a pais de crianças e adolescentes, manejo de automutilação e tentativa de suicídio, denúncia de agressões etc.) no contexto do atendimento *online*.

Após o período de preparação, as reuniões passaram a ser dedicadas à distribuição e discussão clínica dos casos atendidos pelos participantes do projeto, bem como à apresentação de seminários temáticos pelos participantes e convidados externos, quando necessário. Os encontros aconteceram de forma remota, por meio da internet, através de plataforma virtual, configurando-se como espaço para reflexão técnica a respeito dos atendimentos realizados. Entretanto, além disso, nesses encontros a equipe mantinha um sentido de coesão grupal, que forneceu continência para as angústias dos próprios psicólogos, os quais encontravam ali um espaço qualificado para a discussão de seus próprios anseios quanto à atividade desenvolvida.

Considerando o fato de que a equipe se constituía de psicólogos graduados, os atendimentos foram conduzidos de acordo com a abordagem teórica e técnica eleita por cada um dos participantes, de acordo com suas formações pessoais. Ainda assim, aos voluntários foram disponibilizadas supervisão técnica e orientação teórica pela equipe de docentes e técnicos do CAP-FURG, levando em consideração as nuances das abordagens adotadas por cada um dos membros da equipe. Nesse grupo, havia profissionais com formação e experiência em Terapias de Orientação Analítica, Terapias Cognitivo-Comportamentais e Contextuais, e Terapia Humanista. Nesse sentido, nas reuniões semanais em que os casos novos eram apresentados, realizava-se a discussão da perspectiva teórica e técnica mais adequada à especificidade de cada caso, resguardando-se o respeito às capacidades de atendimento particulares de cada profissional.

Nesses termos, cerca de cem pessoas foram atendidas ao longo do projeto com prazos

variados de duração dos atendimentos, por contingências impostas pelo próprio quadro clínico e pelas condições tecnológicas às quais os pacientes tinham acesso. Considerando essas questões, a orientação da equipe era de que o processo terapêutico de cada paciente não possuía prazo de término pré-estabelecido, sendo que a eventual decisão por alta ou interrupção se dava através de critérios técnicos do psicólogo responsável, estabelecidos em diálogo com o paciente. Em nossa experiência, houve situações de abandono de psicoterapia pelo paciente, eventos envolvidos de forma marcantes pelas contingências particulares, como de dificuldade de garantia de acesso à internet e de sigilo no local de atendimento possível ao paciente.

O Projeto Cuidar teve vigência durante os anos de 2020 e 2021, compreendendo o período mais crítico da pandemia de COVID-19 no Brasil, sendo que pacientes que não tiveram alta até o final do projeto foram encaminhados para a continuidade do atendimento no CAP/FURG e/ou em outros dispositivos de saúde mental do município.

DISCUSSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nosso levantamento permitiu tecer considerações, inicialmente, a respeito da evidência incontestável do protagonismo estatal na oferta de atendimento psicológico *online* durante a pandemia de COVID-19 no Brasil. Pôde-se refletir ainda a respeito do evidente desafio identificado na necessidade, mencionada em diversos dos estudos analisados, de ampliação do alcance das iniciativas de atendimento *online*, na medida em que o Brasil, ainda antes da pandemia, estava referendado como um dos dez países mais desiguais do mundo (IBGE, 2020), situação agravada com a crise econômica provocada pela crise pandêmica, contexto que gerou um aumento de demanda por atendimento ao sofrimento psicológico.

Restou destacado que a ampla maioria dos relatos encontrados provêm de experiências que, tais como o Projeto CUIDAR, foram executadas por equipes associadas às universidades federais – por meio dos cursos de graduação em Psicologia e serviços-escola vinculados e das Pró-Reitorias de Assistência Estudantil – e por trabalhadores das redes de atenção à saúde da esfera executiva municipal. Apenas uma iniciativa era filiada à instituição privada de capacitação de pós-graduação na área, e não foram encontrados relatos de iniciativas de serviços particulares e/ou redes privadas de atenção à saúde mental. Essa perspectiva demonstra a importância da manutenção das lutas políticas da categoria dos Psicólogos e de suas entidades representativas no sentido de defender o atendimento em saúde mental como um dever do Estado, uma vez que a perspectiva privatista demonstra suas limitações de forma muito clara.

Nesse sentido, as equipes de Psicologia atuantes no serviço público - especialmente em prefeituras e universidades federais - que aparecem em praticamente todas as iniciativas encontradas nos estudos elencados, consolidam-se como a grande estrutura de oferecimento de atendimento psicológico gratuito *online* durante a pandemia. Além delas, o trabalho de Psicólogos voluntários organizados em iniciativas coletivas de atuação na pandemia merece destaque e denota a compreensão da categoria sobre a necessidade de organizar-se e atuar de forma ética e cidadã para responder a essa situação emergencial.

Contudo, ainda que a leitura dos artigos selecionados permita compreender que há uma avaliação positiva por parte dos autores a respeito das atividades desenvolvidas, não é possível determinar uma afirmação de eficácia baseada em parâmetros metodológicos científicos. Entendemos que dois fatores atuam na limitação dessa avaliação a uma percepção de ordem subjetiva. Inicialmente, o fato de que a maioria dos trabalhos encontrados foram produzidos em uma dinâmica muito mais rápida do que a usual, no impulso da categoria profissional de apresentar minimamente seus métodos de articulação e operacionalização de serviços durante o desenrolar

da pandemia de COVID-19. O segundo fator pode ter sido a própria limitação metodológica sobre um tema tão novo como a avaliação de eficácia em psicoterapia no contexto do atendimento *online*, dificuldade que foi apontada em alguns dos estudos e provocou indicações dos autores a respeito da necessidade de aprofundamento das pesquisas subsequentes sobre o tema.

De qualquer forma, em tempos de avanços de narrativas anticientíficas, é fundamental que relatos de experiências sejam registrados, analisados e que essas informações, produzidas com rigor técnico e metodológico, sejam democratizadas e popularizadas de forma a realizar o fim último da ciência: melhorar as condições de vida da população. Entretanto, acreditamos que ainda há muito que avançar no campo da divulgação científica, mesmo após identificarmos a ampliação de frentes de ação colocadas em prática no campo da psicologia assistencial, na tentativa de atender às demandas de cuidados às pessoas em sofrimento psicológico no contexto da pandemia de COVID-19.

Nesse sentido, a maior profusão de artigos científicos no formato “relato de experiência” demonstra a percepção dos profissionais sobre a necessidade de registro e compartilhamento das práticas que estavam sendo desenvolvidas. Vários dos estudos analisados descreveram aspectos operacionais relacionados desde à construção dos projetos, até à escolha pelo formato de atendimentos – se individuais, grupais, em formato de agendamento ou plantão. Também foram abordados desafios no tocante à interação entre serviços da rede, bem como questões burocráticas e técnicas da migração da experiência de atendimento presencial para o atendimento *online*. Além disso, foram expostas preocupações quanto às limitações percebidas a respeito de dois aspectos fundamentais: a necessidade de capacitação contínua das equipes de psicólogos em relação ao atendimento online e a necessidade de implementação de métodos de avaliação criteriosa sobre a eficácia dos atendimentos prestados.

A respeito das formas de operacionalização dos serviços, é interessante observar que fica evidenciada a maior frequência do formato de atendimento individuais, com poucas experiências de atendimento grupal ou familiar, dinâmica que também acabamos replicando no Projeto CUIDAR. É possível que a proeminência desse desenho operacional esteja ligada não apenas à escolha por uma atuação mais conservadora no âmbito das técnicas psicoterapêuticas tradicionais, mas também às condições de manejo dos dispositivos eleitos para os atendimentos *online*, através dos quais o contato individualizado foi indicado por alguns autores como fornecendo uma percepção subjetiva de maior segurança quanto ao sigilo dos atendimentos.

Os serviços que atuaram em formato diferenciado (por exemplo, para grupos) eram usualmente oferecidos a populações pré-estabelecidas pela vinculação a escolas e a instituições e/ou programas públicos de saúde ou assistência social. Esse panorama alerta sobre a dificuldade de acesso ao atendimento *online* pelas populações mais vulnerabilizadas, para as quais as redes de atenção à saúde, educação e assistência social nos diversos níveis estatais muitas vezes ainda estão inacessíveis, uma vez que que caso não estivessem vinculadas aos públicos definidos pelas iniciativas relatadas, muitas pessoas sequer saberiam da existência destes recursos e estratégias.

Em relação ao perfil dos usuários dos serviços, tal aspecto foi abordado por pouco mais da metade dos estudos, que limitaram-se a descrever as faixas etárias atendidas, bem como as origens dos encaminhamentos de tais pacientes. No que se refere ao público infantil, havia contra-indicação do CFP para o atendimento individual *online*, o que levou algumas equipes, especialmente ligadas a escolas municipais e serviços-escola de Psicologia, a oferecerem serviços de orientação aos pais das crianças que necessitavam de atendimento psicológico. No tocante aos adolescentes, ficou evidenciado o uso majoritário dos recursos de psicoterapia grupal, o que pode ser compreendido como reflexo da maior facilidade desse público em relação a ferramentas e dispositivos de diálogo *online* em grupo e também pela própria dimensão de coletividade

advinda do convívio escolar.

Chama a atenção o fato de que não foram encontrados dados a respeito de algum atendimento específico para populações vulnerabilizadas, tais como idosos, pessoas com deficiências, pessoas em privação de liberdade, comunidade LGBTQIA+, negros e negras etc. Essa lacuna de informações indica a possibilidade de que essas populações tenham sido especialmente não atingidas pelos atendimentos oferecidos, o que revela a urgência da necessidade de ampliação da pesquisa e do debate científico e social sobre essa dimensão da dificuldade de acesso ao atendimento psicológico *online*.

De toda forma, cabe a constatação de que, mesmo volumosas, as publicações em meio científico carecem de um trabalho de aglutinação de informações que possa subsidiar a continuidade dos estudos e análises necessários em relação ao tema abordado. Algumas iniciativas, como o Mapa da Rede de Atenção Psicossocial - RAPS do Sistema Único de Saúde - SUS, auxiliam no entendimento de como essa tarefa poderia ser executada, mas sua pouca publicização indica que ainda há muito a se construir, no sentido de fazer com que a oferta de serviços em saúde mental na pandemia esteja realmente ao alcance das populações mais vulneráveis e mais necessitadas.

Entendemos que o Brasil é um país com imensas desigualdades sociais, que se materializam, nesse caso, em dificuldade de acesso a aparelhos celulares e à internet de qualidade, bem como no próprio conhecimento e manuseio de tecnologias para o atendimento *online*. Sendo assim, inferimos a possibilidade de que uma parcela importante da população, possivelmente a parcela mais vulnerabilizada pelas diversas dimensões de crises advindas da pandemia de COVID-19, não teve a possibilidade de acessar algum tipo de atendimento psicológico *online*.

Contudo, podemos considerar que os serviços de atendimento online oferecidos de forma gratuita durante a pandemia, em um esforço protagonizado pelas equipes de trabalhadores da área da saúde mental vinculados aos serviços públicos estatais em nível municipal e federal (particularmente universidades federais), realizaram o atendimento de um expressivo número de pessoas em situação de sofrimento psicológico, que não teriam acesso a tais serviços de forma presencial. Esperamos que as considerações dispostas ajudem a compreender melhor o alcance e os desafios do acesso ao atendimento psicológico *online* durante a pandemia e assim a pensar a respeito de novas possibilidades de ampliar a oferta e a comunicação desta à população brasileira.

REFERÊNCIAS

ALVES, M. R. *et al.* IG na pandemia da COVID-19: apoio psicológico on-line em grupos abertos. **IGT na Rede**. v. 17 n. 32, p. 1-123, 2020: Páginas 1-123. Disponível em: <http://igt.psc.br/ojs3/index.php/IGTnaRede/issue/view/36>. Acesso em: 4 out. 2021.

ALVES, V. P. *et al.* Escutando famílias à luz da abordagem centrada na pessoa: plantão psicológico on-line em tempos de pandemia. **Revista Espacio**. 2021, Vol. 2, N°1, 65- 83. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/349319446_ESCUTANDO_FAMILIAS_A_LUZ_DA_ABORDAGEM_CENTRADA_NA_PESSOA_PLANTAO_PSIKOLOGICO_ON-LINE_EM_TEMPOS_DE_PANDE-MIA_LISTENING_TO_FAMILIES_IN_LIGHT_OF_THE_PERSON-CENTERED_APPROACH_ONLINE_PSYCHOLOGICAL_DUTY_IN_T. Acesso em: 4 out. 2021.

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. **Pandemics**. 2020. Disponível em: <https://www.apa.org/practice/programs/dmhi/research-information/pandemics>. Acesso em: 4 out. 2021

ANDRADE, A. G. *et al.* Pandemia COVID-19: a utilização das redes sociais digitais no cuidado psicossocial infante-juvenil, diante da pandemia por Covid-19. **Health Residencies Journal**, v. 1, n. 2, 2020. Disponível em: <https://escsresidencias.emnuvens.com.br/hrj/article/view/12>.

Acesso em: 4 out. 2021.

AZEVEDO, E. C. *et al.* Psicoterapia de orientação psicanalítica on-line com crianças e adolescentes em tempos de isolamento social. **Publicação CEAPIA**, n. 29, 2020. Disponível em: <https://ceapia.com.br/wp-content/uploads/2021/06/ceapia-2020-v29-n29-13.pdf>. Acesso em: 4 out. 2021.

BARCELLOS, A. A. *et al.* Plantão psicológico online em tempos de pandemia: um relato de experiência. **Revista Unimontes Científica**, [S. l.], v. 22, n. 2, p. 1–15, 2020. Disponível em: <https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/unicientifica/article/view/3394>. Acesso em: 4 out. 2021.

BROOKS, S. K. *et al.* The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. **The Lancet**, v. 395, n. 10227, p. 912-920, 2020. Disponível em: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)30460-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)30460-8/fulltext). Acesso em: 4 out. 2021.

CHEW, Q. H. *et al.* Narrative synthesis of psychological and coping responses towards emerging infectious disease outbreaks in the general population: practical considerations for the COVID-19 pandemic. **Singapore Medical Journal**, v. 61, n.7, p. 350-356, 2020. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32241071/>. Acesso em: 4 out. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP Nº 3, de 25 de setembro de 2000**, Regulamenta o atendimento psicoterapêutico mediado por computador. 2020. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-3-2000-regulamenta-o-atendimento-psicoterapeutico-mediado-por-computador?origin=instituicao&q=3>. Acesso em: 4 out. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (2020). **Resolução do exercício profissional nº4, de 26 de março de 2020**. Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID19. 2020. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-4-2020-dispoe-sobre-regulamentacao-de-servicos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemia-do-covid-19?origin=instituicao&q=004/2020>. Acesso em: 4 out. 2021.

DEMENECH, L. M. *et al.* Anxiety in the COVID-19 pandemic context: merging demands and reflections for the practice. **Estud. Psicol.**, Natal, v. 26, n. 1, p. 94-104, mar. 2021. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2021000100010&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 8 jun. 2022.

FIORONI, L. N. *et al.* Aprendendo a cuidar na pandemia por covid-19: experiência com grupo on-line em saúde mental. **Cadernos da Pedagogia**, v. 15, n. 31, 2021. Disponível em: <http://www.cadernosdapedagogia.ufscar.br/index.php/cp/issue/view/34>. Acesso em: 4 out. 2021.

FREITAS, A. R. R.; NAPIMOGA, M.; DONALISIO, M. R. Análise da gravidade da pandemia de Covid-19. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 29, n. 2, p. e2020119. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ress/a/TzjkrLwNj78YhV4Bkxg69zx/>. Acesso em: 4 out. 2021.

IBGE. **Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira: 2020**. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101760.pdf>. Acesso em: 12 maio 2022.

LAI, J. *et al.* Factors associated with mental health outcomes among health care workers exposed to Coronavirus Disease 2019. **JAMA**, v. 3, n. 3, p. e203976. 2020. Disponível em: <https://jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/fullarticle/2763229>. Acesso em: 4 out. 2021.

LOPES, I.; BASTOS, M.; BARRETO, H. Desiguais e desconectados: a exclusão infocomunicacional

no Brasil. *In*: BALADRÓN, M. *et al.* (org.) **(Des)iguales y (des)conectados**: políticas, actores y dilemas info-comunicacionales en América Latina. Buenos Aires: CLACSO, 2021. Disponível em: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20211007061056/Desigualdades-desconectados.pdf>. Acesso em: 24. jun. 2022.

LOPES, C. R. **Teleatendimento psicológico aos familiares de pacientes com COVID-19 em UTI**: percepção das profissionais. 2021. 25 f. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em Residência Multiprofissional) - Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/218967>. Acesso em: 4 out. 2021.

NASCIMENTO, L. M.; RODRIGUES, C. R.; LACERDA, R. S. Elaboração de um procedimento assistencial, em psicologia hospitalar, no contexto da pandemia do COVID 19. **Revista de Ensino, Ciência e Inovação em Saúde**, v. 2, n. 1, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.51909/recis.v2i1.53>. Acesso em: 4 out. 2021.

ORNELL, F. *et al.* Pandemic fear and COVID-19: mental health burden and strategies. **Brazilian Journal of Psychiatry**, v. 42, p. 232-235, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbp/a/WGD9CnJ95C777tcjnkHq4Px/?lang=en>. Acesso em: 4 out. 2021.

PACHECO, T. R.; SILVA, D. M. Cuidado psicológico on-line ofertado no contexto de pandemia pelo Programa Acolher da Universidade do Extremo Sul Catarinense. *In*: TOMASI, Cristiane Damiani; SORATTO, Jacks; CERETTA, Luciane Bisognin (org.). **Interfaces da COVID-19**: impressões multifacetadas do período de pandemia. Criciúma: UNESC, 2020. p. 80-81 Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/7826/1/Cuidado%2Opsicol%C3%B3gico%20on-line%20ofertado%20no%20contexto%20de%20pandemia%20pelo%20Programa%20Acolher%20da%20Universidade%20do%20Extremo%20Sul%20Catarinense.pdf>. Acesso em: 4 out. 2021.

PEREIRA, M. M. *et al.* Plantão psicológico: a prática do acolhimento on-line durante a pandemia da COVID-19. **Revista de Extensão da UPE**, [S. l.], v. 6, n. Especial COVID-19, p. 39–51, 2021. Disponível em: <https://www.revistaextensao.upe.br/index.php/reupe/article/view/96>. Acesso em: 4 out. 2021.

PINTO JUNIOR, A.; PAULA, M. S.; ZAMPIERI, T. C. Caracterização e demanda de um serviço de atendimento psicológico on-line no contexto da pandemia de covid-19. **Psicologia e Saúde em Debate**. [S. l.], v. 7, n. 1, p. 94–106, 2021. Disponível em: <http://psicodebate.dpgpsifpm.com.br/index.php/periodico/article/view/730>. Acesso em: 4 out. 2021.

ROTHER, E. T. Revisão sistemática X revisão narrativa. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 20, n. 2, jul. 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-21002007000200001>. Acesso em: 18 abr. 2022.

SCHMIDT, Beatriz *et al.* Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 37, e200063, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>. Acesso em: 4 out. 2021

SILVA, A. C. *et al.* Telepsicologia para famílias durante a pandemia de COVID-19: uma experiência com telepsicoterapia e telepsicoeducação. **HU Revista**, [S. l.], v. 46, p. 1–7, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/hurevista/article/view/31143>. Acesso em: 4 out. 2021.

SILVA, M. de O. *et al.* Avaliação e atendimento psicológico na pandemia Covid-19 no Brasil: uma revisão sistemática. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 10, n. 12, p. e338101220435, 2021. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/20435>. Acesso em: 4 out. 2021.

SOLA, P. P. *et al.* Psicologia em tempos de COVID-19: experiência de grupo terapêutico on-line. **Rev. SPAGESP**, Ribeirão Preto, v. 22, n. 2, p. 73-88, dez. 2021. Disponível em: <http://pepsic>.

bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-29702021000200007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 4 out. 2021.

SOUZA, G. A. *et al.* Relato de experiência da implementação de serviço emergencial voluntário de atendimento psicológico por meio da tecnologia da informação e comunicação durante a pandemia do COVID-19 na região de Picos – PI. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 4, n. 4, 2021. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/35106>. Acesso em 4 out. 2021.

STOLL, J.; MÜLLER, J. A.; TRACHSEL, M. Ethical issues in online psychotherapy: a narrative review. **Frontiers in Psychiatry**, v. 10, n. 993. 2020. Disponível em: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2019.00993/full>. Acesso em: 4 out. 2021.

TORALES, J. *et al.* The outbreak of COVID-19 coronavirus and its impact on global mental health. **International Journal of Social Psychiatry**, v. 66, n. 4, p. 317-320, Jun. 2020. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32233719/>. Acesso em: 4 out. 2021.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Coronavirus Disease (COVID-19) situation dashboard**. Genebra: World Health Organization, 2020. Disponível em: <https://covid19.who.int/>. Acesso em: 7 jul. 2021.

Data de recebimento: 19-02-2023

Data de aceite para publicação: 10-02-2023