

CADERNOS ESP. CEARÁ.
2020, JAN. JUN.; 14(1)
PÁGS. 74 - 79
ISSN: 1808-7329/1809-0893

ARTIGO DE REVISÃO

AUTORES

Diego Mendonça Viana
Psicólogo. Mestre em Saúde Coletiva
pela UFC/FIOCRUZ

Contato do Autor Principal

diegomendoncaviana@gmail.com

Informações de Publicação

Enviado:	30/05/2020
Aceito para Publicar:	23/06/2020
Publicado:	22/07/2020



ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19

*ONLINE PSYCHOLOGICAL CARE IN THE CONTEXT OF
COVID'S PANDEMIC 19*

*ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA EN EL CONTEXTO DE
PANDEMIC COVID 19*

RESUMO

O trabalho objetivou discutir os diversos e complexos fatores que envolvem a prestação de serviços psicológicos e de saúde mediados por Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), também conhecidos como atendimentos online. Este tipo de serviço vem sendo regulamentado no campo da Psicologia desde meados da década de 1990 e no contexto da COVID-19 houve necessidade de novos aportes. A metodologia consistiu na análise qualitativa de caráter documental sobre legislações e documentos pertinentes ao tema. Os resultados evidenciam que houve aumento de demandas de saúde mental e da procura pelo atendimento online nos meses de maior isolamento social imposto pela pandemia. Há fatores notados, tais como aumento do estresse nas famílias, bem como aumento de distúrbios do sono. Concluiu-se que houve necessidade de adequações legislativas nesta modalidade de atendimento, bem como houve criação de plataformas e serviços para dar conta do crescimento da demanda percebida. Contudo, há de se observar as limitações e possibilidades deste tipo de atendimento. **PALAVRAS-CHAVE:** *Psicologia; Atendimento Online; COVID-19.*

ABSTRACT

The work aimed to discuss the diverse and complex factors that involve the provision of psychological and health services mediated by Information and Communication Technologies (ICTs), also known as online services. This type of service has been regulated in the field of Psychology since the mid-1990s and in the context of COVID 19 there was a need for new contributions. The methodology consisted of a qualitative analysis of a documentary character on legislation and documents relevant to the theme. The results show that there was an increase in mental health demands and the demand for online care in the months of greatest social isolation imposed by the pandemic. There are noted factors such as increased stress in families, as well as increased sleep disorders. It was concluded that there was a need for legislative adjustments in this type of service, as well as the creation of platforms and services to cope with the growth in perceived demand. However, it is necessary to observe the limitations and possibilities of this type of assistance.

KEYWORDS: *Psychology; Online Service; COVID-19.*

RESUMEN

El trabajo tuvo como objetivo discutir los factores diversos y complejos que implican la prestación de servicios psicológicos y de salud mediados por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), también conocidas como servicios en línea. Este tipo de servicio ha sido regulado en el campo de la psicología desde mediados de la década de 1990 y en el contexto de COVID 19 hubo una necesidad de nuevas contribuciones. La metodología consistió en un análisis cualitativo de carácter documental sobre legislación y documentos relevantes al tema. Los resultados muestran que hubo un aumento en las demandas de salud mental y la demanda de atención en línea en los meses de mayor aislamiento social impuesto por la pandemia. Hay factores notables como el aumento del estrés en las familias, así como el aumento de los trastornos del sueño. Se concluyó que era necesario realizar ajustes legislativos en este tipo de servicio, así como la creación de plataformas y servicios para hacer frente al crecimiento de la demanda percibida. Sin embargo, es necesario observar las limitaciones y posibilidades de este tipo de asistencia.

PALABRAS CLAVE: *Psicología; Servicio en línea; COVID-19.*

INTRODUÇÃO

O debate sobre o uso de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), também conhecidos como serviços online, na prestação de serviços de saúde data de mais de duas décadas, sendo as supervisões profissionais a distância com o uso de telefone um dos primeiros ensaios do uso da tecnologia para ampliar as possibilidades de resolução de problemas. Em desdobramento a este fazer, com a difusão da *internet*, surgiram outras possibilidades de uso de TICs na elaboração de estratégias de TeleMedicina, por exemplo.

Estas práticas evoluíram para utilização de ambientes (sites, plataformas e outros) que permitem a intervenção conjunta e colaborativa entre diversos profissionais, presencialmente e a distância. Neste contexto, a Psicologia também se inseriu paulatinamente no campo do uso das TICs desde meados da década de 1990. Em 2012, a Resolução CFP nº 11¹ regulamentou a atuação do profissional de Psicologia, prevendo diversas possibilidades emergentes à época. Transcorreram cinco anos de intenso debate junto à categoria neste tema, em especial com o desenvolvimento de novos aparatos tecnológicos (aplicativos e plataformas digitais) sobre os limites e possibilidades técnicas, éticas e políticas na prestação de serviços mediados por TICs.

Em 2017, houve a necessidade de constituir um grupo de trabalho colaborativo entre Conselhos Regionais de Psicologia e o Conselho Federal de Psicologia para realizar as revisões cabíveis da norma em questão. O produto deste grupo técnico resultou na confecção da resolução revisada sobre a temática: Resolução CFP nº 011/2018². Esta normativa prevê uma ampliação das possibilidades de prestação de serviços psicológicos por meio de TICs, tais como a utilização de aplicativos e tecnologias semelhantes que antes não eram contempladas nas resoluções anteriores.

Um diferencial deste novo marco normativo consiste no fato de que os profissionais que possuem habilitação neste tipo de prestação de serviços psicológicos mediados por TICs devem realizar um cadastro específico junto aos Conselhos Regionais de Psicologia (CRPs) e ao Conselho Federal de Psicologia (CFP) em uma plataforma online chamada de *e-psi*. Neste cadastro, que deve ser renovado anualmente, os profissionais devem fundamentar tecnicamente o tipo de tecnologia utilizada, os tipos de serviços online disponíveis, o público a quem se destinam tais serviços, bem como limites e possibilidades de uso.

A procura por serviços psicológicos na modalidade online tem crescido desde as primeiras regulamentações, conforme demonstram os estudos temáticos nesta área³. Esta tendência de crescimento do uso de TICs no campo da saúde (em especial entre os profissionais de Enfermagem e Medicina) também foi verificada por pesquisa da Agência Nacional de Saúde Suplementar⁴ em 2015.

Este contexto de crescimento sofreu um impacto ainda maior quando o mundo foi acometido por uma pandemia de COVID-19 (doença causada pelo coronavírus SARS-CoV-2), em especial nos primeiros meses de 2020. Considerando este contexto acima descrito, este estudo objetivou demonstrar os principais impactos nas demandas de saúde mental da população diante da COVID-19 e os impactos que esta pandemia tem causado nas modalidades de prestação de serviços online de Psicologia no Brasil e no Ceará.

MÉTODO

Este estudo se configura no campo da pesquisa qualitativa em termos de abordagem, possuindo caráter bibliográfico e documental quanto à sua natureza, exploratório quanto aos objetivos e de caráter transversal quanto ao tempo. Destaca-se, ainda, que o estudo possuiu características de pesquisa documental com foco em dados secundários quanto aos seus procedimentos, de acordo com os entendimentos consolidados nos estudos metodológicos deste campo⁵.

A etapa inicial do levantamento de informações consistiu na realização de um apanhado bibliográfico, com o intuito de sistematização de estudos pertinentes ao tema e ao objeto desta pesquisa. A busca dos artigos científicos foi realizada entre os dias 28 e 30 de março de 2020 nas seguintes bases de dados: Scielo⁶ (Scientific Electronic Library Online), Lilacs⁷ (Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde) e Pubmed⁸ (U. S. National Library of Medicine). Utilizou-se a busca integrada nas bases de dados por meio das palavras-chave “Psicologia” e “COVID-19”, abrangendo estudos de língua portuguesa, inglesa e espanhola. Em seguida, a busca foi refinada para saber quais os estudos que versavam sobre atendimento online ou estratégias assemelhadas de suporte de pacientes a distância no contexto da pandemia. A referida revisão prévia de estudos científicos contribuiu na fundamentação teórica e consistência técnica para a análise dos dados coletados nos documentos e bases de dados consultadas.

A segunda etapa da coleta de dados foi feita por meio de análise de documentos públicos (normativos, recomendações, notas técnicas e demais documentos técnicos relevantes), de bancos de dados públicos pertinentes e ferramentas virtuais públicas (sites e aplicativos) sobre a matéria de competência estadual e federal. O primeiro banco de dados público analisado foi a plataforma *e-psi* do Conselho Federal de Psicologia (CFP)⁹. Nesta fonte, foram analisadas as normativas relativas ao atendimento online de Psicologia, a saber, a Resolução CFP Nº 11/2018 e o documento “Resolução CFP 11/2018 Comentada - Orientações Sobre a Prestação de Serviços Psicológicos por Meio de Tecnologia de Informação e Comunicação”. Como desdobramento de relevância, foram analisados os materiais do website da Sociedade Brasileira de Psicologia (SBP), seção “Enfrentamento COVID”¹⁰. No

website da SBP, há 10 documentos de referência para enfrentamento da pandemia no contexto da saúde mental. Este artigo focou atenção no conteúdo intitulado “Tópico 5 - atendimento online, voluntário, presencial e hospitalar durante a COVID-19”.

Em nível estadual foi analisado o banco de informações do Conselho Regional de Psicologia da 11ª Região (CRP 11), seção “CRP-11 se pronuncia sobre o coronavírus (COVID-19)”¹¹. Neste último banco de dados, foram analisados os seguintes documentos de referência: “Ofício CIRCULAR CRP-11 Nº 01/2020 - Atendimento mediado por tecnologias da informação e comunicação em medidas temporárias durante o período de pandemia deflagrado devido ao novo coronavírus (COVID-19)” e “Nota Orientativa do CRP11- Ceará às Psicólogas, Gestores Públicos e Sociedade Civil Sobre o COVID-19”. Buscou-se compreender quais as orientações e reflexões centrais que os documentos técnicos e normativas elencavam para o atendimento online no contexto da pandemia de COVID 19.

Os aplicativos elaborados pelo Ministério da Saúde (01 aplicativo) e pela Secretaria Estadual da Saúde do Ceará (02 aplicativos) também foram analisados para saber se a sua construção para ampliação de atendimentos online com foco na orientação de usuários e profissionais estavam com construção adequada diante do que preconizam os estudos científicos e normas técnicas do campo do atendimento online.

O resultado das análises serviu de substrato para realização de reflexão e discussão sobre as adaptações para realização do atendimento online no contexto de pandemia, o alinhamento ou não sobre o que dizem os estudos científicos da área. Também foi feito o confronto das referidas compreensões com o prescrito nas políticas oficiais e governamentais.

Em relação aos aspectos éticos desta iniciativa, trata-se de um estudo que objetiva o aprofundamento teórico com análise de informações públicas amparadas pelos itens II, III e V do art 1º da Resolução nº 510, de 07 de Abril de 2016¹² (normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais) do Conselho Nacional de Saúde.

RESULTADOS

Os resultados relativos ao levantamento bibliográfico de estudos científicos que correlacionem Psicologia, atendimento online e COVID-19 são interessantes. Na base de dados Scielo foram encontrados 18 estudos, em sua grande maioria abordando impactos na pandemia na saúde mental de populações, de profissionais de saúde e algumas sugestões de intervenção em saúde mental em contexto de COVID-19. Apenas 01 estudo abordando a temática online como estratégia foi encontrado.

Na base de dados Lilacs, foram encontrados 07 estudos científicos, em sua maioria em periódicos internacionais (língua espanhola), abordando assuntos tais como impactos da COVID-19 na saúde mental de populações de grandes centros urbanos e efeitos do isolamento social. Apenas 01 estudo abordou o aspecto da psicoterapia online.

Na base de dados Pubmed, foram encontrados 11 estudos científicos (a maioria em língua inglesa) nesta temática, abordando prevenção do esgotamento emocional por superexposição a notícias na pandemia, impactos da COVID-19 na dinâmica psicossocial da população e efeitos na saúde mental da população com a realização de lockdowns. Não foram encontrados estudos que abordem a temática do atendimento online no refinamento da busca.

Um dos primeiros impactos conhecidos da pandemia de COVID-19 consiste no aumento de questões relativas à saúde mental da população. Segundo dados de um recente estudo realizado do Brasil¹³, 56% da amostra pesquisada relata alteração da qualidade do sono para pior no contexto do isolamento social. Este mesmo estudo aponta que 80% das pessoas apontam aumento do estresse no contexto familiar. Ou seja, o contexto da pandemia, em especial as condições adversas de realizar o isolamento social, aponta uma tendência de agravamento de questões de saúde mental nas famílias brasileiras.

A pandemia de COVID-19 impactou diretamente no comprometimento da subsistência de renda de muitas pessoas. E este é um dos motivos mais alegados de agravamento de medos, fobias e insegurança quanto ao futuro. Os conflitos intrafamiliares e os casos de violência familiar também tiveram um salto significativo neste período¹⁴.

Associado a este contexto, percebeu-se uma redução do sistema de proteção de políticas públicas de saúde e de assistência social em razão dos decretos rígidos de restrição de circulação adotados pelas chefias de governos estaduais e municípios. Estes serviços que foram reduzidos forneciam um suporte a muitas destas famílias que abruptamente tiveram que aderir a um isolamento social com vistas à redução da propagação exponencial das infecções e das mortes por COVID 19.

Diante deste contexto, os documentos “Nota Orientativa do CRP11- Ceará às Psicólogas, Gestores Públicos e Sociedade Civil Sobre o COVID-19”¹⁵ e “Ofício Circular CRP-11 Nº 01/2020 - Atendimento mediado por tecnologias da informação e comunicação em medidas temporárias durante o período de pandemia deflagrado devido ao novo coronavírus (COVID-19)”¹⁶, de elaboração do CRP 11 – Ceará, elencam que deve ser dada a oportunidade para que os usuários dos serviços tenham a continuidade de atendimentos pela via online. Este mesmo entendimento está presente no documento de orientação “Tópico 5 - atendimento online, voluntário, presencial e hospitalar durante a COVID-19” da SBP¹⁷ conforme se percebe a seguir:

Os psicólogos devem priorizar ao máximo os atendimentos na modalidade on-line, resguardando as condições de sigilo, privacidade e segurança das informações. Deve-se suspender os atendimentos presenciais em casos eletivos, uma vez que o trânsito de profissionais e pacientes/clientes pode ser um vetor de proliferação do vírus. As consultas on-line, principalmente por meio de vídeo, oferecem uma alternativa viável para oferecer serviços psicológicos à distância. (p.3)

Diante deste cenário, os serviços de políticas públicas e os serviços da iniciativa privada aumentaram substancialmente a procura para a realização de atendimentos online, com vistas a garantir a continuidade do cuidado. Segundo dados do Conselho Regional de Psicologia da 3ª Região (CRP 03 - Bahia)¹⁸, a procura por atendimento psicológico online na plataforma *e-psi*, do Conselho Federal de Psicologia aumentou 800% neste período de pandemia da COVID 19. Esta busca por prestação de serviços psicológicos mediados por TICs (atendimento online) sofreu aumento significativo na medida em que os períodos de isolamento social ficavam mais longos.

Este aumento repentino e circunstancial da procura por serviços mediados por TICs teve impacto em diversas profissões para rearranjo de normatização ou para criação de normas que dessem suporte a esta prática. A Medicina teve que elaborar adaptações para consulta médica a distância e a Psicologia teve que flexibilizar¹⁹ ainda mais a sua regulamentação, que tinha sido modificada apenas dois anos antes, em 2018. Neste sentido, as restrições existentes para algumas modalidades de atendimento online contidas nos documentos “Resolução CFP Nº 11/2018” e “Resolução CFP 11/2018 Comentada - Orientações Sobre a Prestação de Serviços Psicológicos por Meio de Tecnologia de Informação e Comunicação”²⁰ foram flexibilizadas diante do cenário da pandemia. Aumentou-se a possibilidade de atendimento online em cenários de urgência e emergência, bem como de emergências e desastres.

O conjunto dos documentos acima citados abrem um campo vasto de possibilidades para que o atendimento psicológico online contribua com assistência qualificada em contextos do luto diante da morte de familiares, colegas e entes queridos. O atendimento de suporte básico e acolhimento de saúde mental virtual aos profissionais de saúde, da segurança pública e demais atividades laborais da conhecida “linha de frente” é outra possibilidade relevante. Outra linha de atuação seria o fornecimento de orientações de saúde mental para a população em geral, por meio de mecanismos virtuais (palestras, debates, *lives*, aplicativos de tira-dúvidas e outras iniciativas educativas virtuais).

Neste sentido, do ponto de vista governamental, o Ministério da Saúde elaborou aplicativos para orientar a população sobre sinais e sintomas da COVID-19, bem como para descobrir onde conseguir atendimento e receber orientações remotas de como proceder mediante orientação de um profissional de saúde que digitava a distância²¹. O aplicativo chamado “Coronavírus SUS” usa formulários virtuais, central de atendimento telefônico, chats virtuais e outras ferramentas.

Como desdobramento deste tipo de iniciativa, diversas secretarias estaduais de saúde também aderiram aos serviços mediados por TICs. Dentre delas, destaca-se a Secretaria Estadual da Saúde do Ceará (SESA-CE). Este órgão elaborou um aplicativo cujo nome é “Ceará App” para fins de orientação da população²². Esta ferramenta possui as funcionalidades de atendimentos online durante 24h para orientação da população, localização de unidades de saúde e consulta de resultados de exames. A SESA-CE, em parceria com a Universidade Estadual do Ceará (UECE), também desenvolveu um aplicativo chamado “i SUS”, voltado para o auxílio dos profissionais de saúde. Esta ferramenta possui módulos de manejo clínico da COVID-19, estudos científicos sobre a doença e cartilhas virtuais educativas para que os profissionais de saúde se protejam de contaminação no contexto de trabalho²³.

A SESA-CE também desenvolveu uma iniciativa digital de atendimento psicológico para profissionais de saúde que necessitassem de orientação e suporte²⁴, propiciando um cuidado elementar de saúde mental para os trabalhadores que enfrentam cotidianamente a dramática “linha de frente” de assistência aos pacientes da COVID-19.

Complementando as iniciativas acima citadas, os serviços de atendimento por telefone utilizados tanto pelo Ministério da Saúde e pela SESA-CE, conformando-se como iniciativas acertadas de articulação de ferramentas digitais para fins de ampliação de acesso à saúde de qualidade em um contexto de pandemia.

DISCUSSÃO

Estas diversas mudanças na atuação da Psicologia e de outras profissões de saúde, por meio da ampliação do atendimento online, também produz uma demanda pelo aumento da quantidade de estudos científicos a respeito do impacto deste tipo de serviço, tanto para quem recebe o serviço quanto para os profissionais que prestam o serviço, em um contexto de pandemia. Conforme demonstrado na revisão de estudos científicos neste artigo, nas bases de dados consultadas, há poucos estudos (02 pesquisas) que avaliaram impactos do atendimento online neste momento de exceção. Neste sentido, a ampliação do conhecimento científico de rigor sobre os impactos da pandemia na saúde mental da população e nos serviços de atendimento online, neste contexto, é uma tarefa estruturante que deverá estar na agenda do país nos próximos anos.

As ações de mudança na legislação realizadas pelo CFP e pelos CRPs do país, de elaboração de documentos técnicos e de construção de plataformas online de atendimento citadas neste artigo, evidenciam, de forma consistente, que o uso de tecnologias digitais pode contribuir muito para melhorar e ampliar o acesso à saúde não apenas em um contexto crítico como este da pandemia de COVID-19. Estas possibilidades de ampliação de atendimento online previstas nos documentos públicos analisados estão em harmonia com as evidências científicas elencadas no estudo de Schmidt et al²⁵. Em especial a necessidade de elaborar grupos

prioritários de atendimento na população em geral, prestar assistência aos profissionais de saúde e demais da linha de frente, bem como levar em consideração algumas limitações do atendimento online como a ausência de *internet* em algumas localidades.

Ficou evidenciado de forma preliminar que a pandemia deixará um grande contingente de pessoas com necessidades objetivas de auxílio no campo da saúde mental e com demandas de atendimento psicológico. Não é possível precisar, ainda, quanto tempo durarão as medidas de restrição de circulação, mas já é possível estimar que a necessidade de prestação de serviços online, principalmente de atendimentos psicológicos online, é uma realidade que deve continuar a crescer em demanda.

Este aumento de demanda tem que ser encarado com a devida seriedade, haja vista que a oferta de serviços de Psicologia e das demais profissões de saúde exige profissionais capacitados para realizar o diálogo entre as técnicas de intervenção e as tecnologias disponíveis. Nas ferramentas disponibilizadas neste período de COVID-19, tanto pelo Ministério da Saúde quanto pela SESA-CE, há tecnologias de caráter síncrono (salas de videoconferência) e de caráter assíncrono (mensagens de orientação). O profissional terá que fazer uma leitura crítica, ética e técnica se o problema apresentado pela pessoa atendida é compatível com o tipo de tecnologia disponível.

Importante destacar que, conforme estudos de Pieta & Gomes²⁶, a prestação de serviços por meio de TICs tem efetividade significativa para as pessoas que procuram ajuda por este tipo de atendimento. Neste sentido, tanto neste período mais crítico de pandemia quanto em um futuro próximo, a utilização de tecnologias digitais nos processos de cuidado em saúde deve ser uma realidade permanente e complementar aos atendimentos presenciais realizados pelos profissionais.

Importante destacar que os atendimentos mediados por TICs possuem algumas vantagens conhecidas que podem contribuir para a ampliação de serviços públicos e privados de saúde. Uma destas vantagens é o fator de superação de distância para prestação dos serviços. Este tipo de atendimento também favorece a possibilidade de continuidade de atendimento presencial que já era desenvolvido e a incorporação de novos atendimentos de localidades remotas conforme apontam os documentos elaborados pelo CFP e pelos CRPs. Os profissionais de saúde podem se beneficiar também da possibilidade de ampliação das trocas técnicas por meio de supervisões a distância e, desta forma, integrar diversos polos científicos para troca de experiências e melhoria das técnicas e ferramentas digitais utilizadas.

Ressalta-se que a ampliação desordenada deste tipo de serviço pode conduzir à alguns problemas, dentre eles destaca-se: a utilização de meios tecnológicos inadequados e suscetíveis a invasões de privacidade, falta de preparo dos profissionais para uso crítico das tecnologias, super precarização do trabalho com redução de remunerações e aumento de horas não remuneradas de trabalho.

Neste sentido, verifica-se o imperativo ético por parte de gestores e profissionais para o uso adequado do atendimento online (de Psicologia e das demais profissões), com incentivo para realização de capacitações constantes dos profissionais no manejo das tecnologias, com vistas a melhorar a qualidade do serviço prestado à população. Muitas adequações normativas feitas de forma apressada por conta da pandemia, bem como a criação de novas plataformas digitais neste mesmo contexto, precisarão passar por avaliação em breve para que sejam realizados os ajustes necessários em uma realidade pós COVID-19.

CONCLUSÃO

A ampliação da procura por serviços psicológicos e das demais áreas da saúde é uma realidade que vinha crescendo de forma significativa nos últimos cinco anos, segundo os dados mencionados neste artigo. Este aumento de demanda fez com que os diversos órgãos regulamentadores do exercício profissional elaborassem medidas de ajuste deste tipo de prestação de serviço, de forma a permitir a ampliação do acesso por parte da população e garantir a qualidade dos atendimentos oferecidos.

O contexto da COVID-19 trouxe como impactos perceptíveis o aumento de demandas de saúde mental na população. Estas demandas, somadas ao efeito de redução de serviços presenciais ocasionado pelo isolamento social, fez com que a demanda por serviços online aumentasse significativamente tanto nas políticas públicas quanto na iniciativa privada.

Esta expansão de demanda foi acompanhada de iniciativas importantes de criação de plataformas de atendimento pelo poder público para que a população tivesse acesso à orientação e atendimento a distância no contexto da COVID-19. No entanto, é salutar que fique evidenciado que as vantagens do indicativo de aumento das possibilidades de prestação de serviços psicológicos e de saúde em geral, de forma online, não devem ser motivo para que se perca do horizonte que esta modalidade de atendimento ainda possui uma série de limitações que precisam ser estudadas e melhoradas.

REFERÊNCIAS

1. Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP nº 11/2012. Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a Resolução CFP N.º 12/2005. Brasília, DF; 2012. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf>.
2. Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP nº 11/2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP N.º 11/2012. Brasília, DF; 2018. Disponível em:

<<https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>>.

3. Siegmund G; Lisboa C. Orientação Psicológica On-line: Percepção dos Profissionais sobre a Relação com os Clientes. *Psicol Cienc Prof* [Internet]. 2015;35(1):168-181. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932015000100168&lng=en&nrm=iso>.

4. Brasil. Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Pesquisa TICS Saúde 2015. Brasília, DF; 2015.

5. Silveira DT, Córdova FP. Unidade 2 – A pesquisa científica. In: GERHARDT, E; SILVEIRA, DT (Org). Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da UFRGS; 2009.

6. Scielo: Scientific Electronic Library Online [Internet]. São Paulo (Brasil). Disponível em: <<https://scielo.org/>>.

7. Lilacs: Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde [Internet]. São Paulo (Brasil). Disponível em: <<https://lilacs.bvsalud.org/>>.

8. Pubmed: U. S. National Library of Medicine [Internet]. Bethesda (USA). Disponível em: <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/>>.

9. Conselho Federal de Psicologia. Cadastro e-psi [Internet]. Brasília, DF; 2020. Disponível em: <<https://e-psi.cfp.org.br/>>.

10. Sociedade Brasileira de Psicologia. Enfrentamento COVID [Internet]. Ribeirão Preto, SP; 2020. Disponível em: <<https://www.sbponline.org.br/enfrentamento-covid19>>.

11. Conselho Regional de Psicologia da 11ª Região. CRP-11 se pronuncia sobre o coronavírus (COVID-19) [Internet]. Fortaleza, CE; 2020. Disponível em: <<http://www.crp11.org.br/covid19.asp>>.

12. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 510, de 07 de Abril de 2016. Normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Brasília, DF; 2016. Disponível em: <http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/22917581>.

13. Bezerra ACV, Silva CEM da, Soares FRG, Silva JAM da. Fatores associados ao comportamento da população durante o isolamento social na pandemia de COVID-19. *Ciênc Saúde Coletiva*[Internet]. 2020;25(1):2411-2421. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232020006702411&lng=en. Epub June 05, 2020. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10792020>>.

14. Mazzi C. Violência doméstica dispara na quarentena: como reconhecer, proteger e denunciar. *Jornal O Globo*. Rio de Janeiro. 01/05/2020.

15. Conselho Regional de Psicologia da 11ª Região. Nota Orientativa do CRP11- Ceará às Psicólogas, Gestores Públicos e Sociedade Civil Sobre o COVID-19 [Internet]. Fortaleza, CE; 2020. Disponível em: <http://www.crp11.org.br/upload/Nota_Orientativa_CRP11_covid_19.pdf>.

16. Conselho Regional de Psicologia da 11ª Região. Ofício Circular CRP-11 Nº 01/2020 - Atendimento mediado por tecnologias da informação e comunicação em medidas temporárias durante o período de pandemia deflagrada devido ao novo coronavírus (COVID-19) [Internet]. Fortaleza, CE; 2020. Disponível em: <<http://www.crp11.org.br/upload/Oficio%20circular%2001%202020.pdf>>.

17. Sociedade Brasileira de Psicologia. Tópico 5 - atendimento online, voluntário, presencial e hospitalar durante a COVID-19 [Internet]. Ribeirão Preto, SP; 2020. Disponível em: <https://www.sbponline.org.br/arquivos/To%CC%81pico_5_Tudo_em_um_documento_s%C3%B3_atendimento_online_volunt%C3%A1rio_presencial_e_hospitalar_durante_a_COVID-19.pdf>.

18. Conselho Regional de Psicologia da 3ª Região. E-PSI: Conselho Federal de Psicologia disponibiliza sistema de atualização cadastral para psicólogas com endereço de e-mail desatualizado ou não cadastrado [Internet]. Salvador, BA; 2020. Disponível em: <<https://www.crp03.org.br/e-psi-conselho-federal-de-psicologia-disponibiliza-sistema-de-atualizacao-cadastral-para-psicologas-com-endereco-de-e-mail-desatualizado-ou-nao-cadastrado/>>.

19. Conselho Federal de Psicologia. Nova Resolução do CFP orienta categoria sobre atendimento on-line durante pandemia da Covid-19 [Internet]. Brasília, DF; 2020. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/nova-resolucao-do-cfp-orienta-categoria-sobre-atendimento-on-line-durante-pandemia-da-covid-19/>>.

20. Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP 11/2018 comentada - Orientações Sobre a Prestação de Serviços Psicológicos por Meio de Tecnologia de Informação e Comunicação [Internet]. Brasília, DF; 2020. Disponível em: <<https://e-psi.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/11/Resolu%C3%A7%C3%A3o-Comentada-Docmento-Final.pdf>>.

21. Brasil. Ministério da Saúde. Aplicativo Coronavírus SUS agora envia mensagens de alertas aos usuários [Internet]. Brasília, DF; 2020. Disponível em: <<https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/46628-aplicativo-coronavirus-sus-agora-envia-mensagens-de-alertas-aos-usuarios#:~:text=Aplicativo%20Coronav%C3%ADrus%20SUS%20agora%20envia%20mensagens%20de%20alertas%20aos%20usu%C3%A1rios,-Escrito%20por%20alexandre&text=A%20ferramenta%20permite%20que%20a,geral%20ou%20segmentos%20p%C3%ABlicos%20espec%C3%ADficos>>.

22. Ceará. Secretaria Estadual da Saúde. Governo lança Ceará App com serviços de saúde [Internet]. Fortaleza, CE; 2020. Disponível em: <<https://www.ceara.gov.br/2020/05/26/governo-lanca-ceara-app-com-servicos-de-saude/>>.

23. Ceará. Secretaria Estadual da Saúde. Profissionais de saúde contam com novo aplicativo de suporte no enfrentamento à Covid-19 [Internet]. Fortaleza, CE; 2020. Disponível em: <<https://www.saude.ce.gov.br/2020/06/11/profissionais-de-saude-contam-como-novo-aplicativo-de-suporte-no-enfrentamento-a-covid-19/>>.

24. Ceará. Secretaria Estadual da Saúde. Trabalhadores da saúde têm atendimento psicológico exclusivo na plataforma online Plantão Coronavírus [Internet]. Fortaleza, CE; 2020. Disponível em: <<https://www.ceara.gov.br/2020/05/19/trabalhadores-da-saude-tem-atendimento-psicologico-exclusivo-na-plataforma-online-plantao-coronavirus/>>.

25. Schmidt B, et al. Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). *Estud Psicol (Campinas)* [Internet]. 2020;37. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2020000100501&lng=en&nrm=iso>.

26. Pieta MAM, Gomes WB. Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável? *Psicol Cienc Prof* [Internet]. 2014;34(1):18-31. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932014000100003&lng=en&nrm=iso>.