



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO MESTRADO PROFISSIONAL EM
INFORMÁTICA EM SAÚDE

Giulianna de Rogérius Ceccon Leandro Remor

Manual de boas práticas em telepsicologia

Florianópolis

2025

Giulianna de Rogérius Ceccon Leandro Remor

Manual de boas práticas em telepsicologia

Projeto de Pesquisa submetido ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Informática em Saúde da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Informática em Saúde.

Orientador(a): Prof.(a) Daniela Couto Carvalho Barra, Dr.(a)

Florianópolis

2025

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Remor, Giulianna de Rogérius Ceccon Leandro
Manual de boas práticas em telepsicologia / Giulianna
de Rogérius Ceccon Leandro Remor ; orientadora, Daniela
Couto Carvalho Barra, 2025.
151 p.

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal
de Santa Catarina, Centro de Ciências da Saúde, Programa
de Pós-Graduação em Informática em Saúde, Florianópolis,
2025.

Inclui referências.

1. Informática em Saúde. 2. Telepsicologia . 3.
Informática em Saúde. 4. Guia de Boas Práticas. 5.
maãuaBarra, Daniela Couto Carvalho . II. Universidade
Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em
Informática em Saúde. III. Título.

Giulianna de Rogéius Ceccon Leandro Remor

Manual de boas práticas em telepsicologia

O presente trabalho em nível de Mestrado foi avaliado e aprovado, em 22 de outubro de 2025, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof.(a) Daniela Couto Carvalho Barra
Instituição PPGINFOS/UFSC

Prof.(a) Gabriela Marcellino de Melo Lanzoni, Dr.(a)
Instituição PPGINFOS

Prof.(a) Jeferson Rodrigues, Dr.(a)
Externo PPGINFOS

Certificamos que esta é a versão original e final do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de Mestra em Informática em Saúde pelo Programa de Pós-Graduação].



Documento assinado digitalmente

Alexandre Gonçalves Silva

Data: 12/12/2025 13:14:30-0300

CPF: ***.661.809-**

Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Prof. Alexandre Gonçalves Silva
Sub Coordenador PPGINFOS



Documento assinado digitalmente

GIULIANNA ROGERIUS CECCON LEAN...REMOR

Data: 12/12/2025 11:34:31-0300

CPF: ***.807.809-**

Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Giulianna de Rogéius Ceccon Leandro Remor
Mestranda



Documento assinado digitalmente

Daniela Couto Carvalho Barra

Data: 12/12/2025 19:02:54-0300

CPF: ***.921.996-**

Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Prof.(a) Daniela Couto Carvalho Barra, Dr.(a)
Orientador(a)

Florianópolis, 2025.

AGRADECIMENTOS

A conclusão desta dissertação, intitulada "Manual de Boas Práticas em Telepsicologia", reflete uma jornada de aprendizado, dedicação e amor à psicologia. Sou imensamente grata por ter tido a oportunidade de construir, ao longo dos anos, uma psicologia ativa, capaz de acender pessoas, promover saúde mental, construir saberes e contribuir para a formação de novos profissionais. Minha trajetória no programa de pós-graduação da UFSC, dentro do Programa Informático em Saúde, foi especialmente significativa, pois permitiu unir dois grandes pilares da minha atuação: a psicologia e sua democratização, e a modernização do cuidado com a incorporação ética das tecnologias. Não poderia deixar de expressar minha profunda gratidão aos professores deste programa, que me inspiraram e apoiaram neste caminho. Em especial, à minha orientadora, Daniela Couto Carvalho Barra, cuja orientação e apoio foram fundamentais para a conclusão deste trabalho. Agradeço também à Doutora Aline Valdati, à designer Simone Fernandes e amigos que discutiram comigo, sugeriram melhorias e contribuíram com análises e leituras. Aos meus familiares, que sempre estiveram ao meu lado, incentivando-me em cada novo desafio e fazendo sacrifícios em prol deste projeto, deixo aqui o meu mais sincero agradecimento.

APRESENTAÇÃO DA AUTORA

Giulianna de Rogéius Ceccon Leandro Remor (CRP 12/05268) é psicóloga com mais de 20 anos de experiência em Psicologia Clínica, Mentoria de Carreira e Consultoria Organizacional. Escolheu a Psicologia como profissão por seu desejo genuíno de estar entre pessoas, contribuir com projetos, atuar em instituições, liderar processos de transformação e tornar a Psicologia mais acessível e conectada com as realidades geográficas e culturais dos sujeitos. Seu percurso profissional reflete essa escolha, com atuação diversificada em diferentes campos da Psicologia — clínica, educacional e organizacional e digital — sempre com foco na formação ética e na inovação.

É pós-graduada em Psicopedagogia Clínica e Institucional pela ESAG e possui especialização em Gestão Pública pelo Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC). Em sua atuação clínica, tem ênfase no tratamento de ansiedade, sofrimento psíquico, depressão, autoestima, sexualidade e relações familiares e amorosas, utilizando como referência a Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC). Também atua com desenvolvimento emocional e profissional, orientação de carreira e planejamento estratégico pessoal e corporativo.

Ao longo de sua trajetória, contribuiu como conselheira do Conselho Regional de Psicologia de Santa Catarina (CRP-12) por duas gestões consecutivas, tendo papel ativo na construção das diretrizes brasileiras para o atendimento psicológico mediado por tecnologias. Em janeiro de 2013, foi uma das primeiras psicólogas — possivelmente a primeira — a ter um site de atendimento remoto aprovado pelo Conselho Federal de Psicologia, antecipando-se à regulamentação da modalidade. Em setembro de 2013, realizou pesquisa internacional de campo na Argentina, entrevistando pessoalmente o presidente da Associação de Psicólogos de Buenos Aires sobre os impactos e desafios do atendimento online. Essa busca por referências globais continuou em 2017, na Flórida (EUA), e em 2020, em Londres (Reino Unido), onde investigou experiências e práticas internacionais de telepsicologia, com o objetivo de contribuir tecnicamente com o desenvolvimento das regulamentações no Brasil.

Sua vocação para formação de psicólogos também se destaca. Em 2019, antes da pandemia, criou e lançou um dos primeiros cursos online na plataforma Hotmart, voltado à capacitação em atendimento psicológico online, abordando conteúdos sobre

ética, técnicas clínicas, sigilo, estrutura técnica (plataformas, equipamentos), comunicação terapêutica mediada por tecnologia e aspectos administrativos, como recibos e formas de pagamento. Assim, consolidou-se como pioneira no Brasil na formação técnica em telepsicologia.

Além da atuação como professora universitária e orientadora de estágio, é atualmente mestranda no Programa de Pós-Graduação em Informática em Saúde da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), sendo uma das primeiras psicólogas do país a integrar o campo da Informática em Saúde como pesquisadora, reunindo a Psicologia com as ciências da computação e da saúde digital.

Sua pesquisa e atuação têm contribuído para o desenvolvimento das competências profissionais do psicólogo contemporâneo, com sensibilidade às transformações culturais, éticas, tecnológicas e institucionais, colaborando para que a Psicologia seja cada vez mais acessível, segura e integrada às necessidades do século XXI.

Como aprofundamento acadêmico, desenvolveu o primeiro manual de boas práticas em telepsicologia no Brasil, com base em resoluções brasileiras e evidências científicas internacionais. Esse guia prático — produto técnico desta dissertação de mestrado — visa apoiar psicólogas e psicólogos no exercício ético, seguro e fundamentado da prática clínica mediada por tecnologias, promovendo qualidade e responsabilidade na atenção psicológica remota.

RESUMO

A telepsicologia consolidou-se como modalidade de atendimento psicológico no Brasil, especialmente após os desafios impostos pela pandemia de COVID-19, mas a ausência de padronização nas normativas gerou entraves técnicos e éticos que se tornaram barreiras a qualidade das práticas. Esta pesquisa teve como objetivo desenvolver e validar um manual de referência voltado à orientação de psicólogos no ambiente de telessaúde. A metodologia adotada seguiu a abordagem Design Science Research (DSR), contemplando as fases de identificação do problema, definição de objetivos, desenvolvimento do artefato digital, demonstração, avaliação e comunicação. Inicialmente, foi realizada uma revisão de literatura entre 2014 e 2024 em bases indexadas como Scopus, PsycINFO e Web of Science, resultando na análise de 22 estudos que evidenciaram lacunas relacionadas à infraestrutura tecnológica, privacidade, segurança da informação e preparo cultural. A partir dessa síntese, foi construído um manual digital e interativo, estruturado em diretrizes técnicas, éticas e culturais, acompanhado de recomendações práticas voltadas ao contexto brasileiro. O manual passou por processo de revisão editorial, validação técnica e avaliação empírica com profissionais com reconhecida atuação em telepsicologia, utilizando grupo focal e questionário estruturado. Os resultados indicaram que o manual apresentou clareza textual, pertinência ética e aplicabilidade prática, sendo avaliado positivamente quanto ao conteúdo, ao formato e às possibilidades de utilização em diferentes contextos clínicos. A validação confirmou a relevância do material como ferramenta de apoio à prática profissional, destacando seu potencial de contribuir para a padronização da telepsicologia no Brasil, para a melhoria da qualidade dos atendimentos remotos e para a capacitação contínua dos psicólogos.

Palavras-chave: Telepsicologia; Informática em Saúde; Guia de Boas Práticas.

ABSTRACT

Telepsychology has become a consolidated modality of psychological care in Brazil, especially following the challenges posed by the COVID-19 pandemic; however, the lack of standardization in regulations has led to technical and ethical obstacles that have become barriers to the quality of practice. The methodology adopted followed the Design Science Research (DSR) approach, comprising the phases of problem identification, definition of objectives, digital artifact development, demonstration, evaluation, and communication. Initially, a literature review was conducted between 2014 and 2024 in indexed databases such as Scopus, PsycINFO, and Web of Science, resulting in the analysis of 22 studies that revealed gaps related to technological infrastructure, privacy, information security, and cultural preparedness. Based on this synthesis, a digital and interactive manual was developed, structured into technical, ethical, and cultural guidelines, accompanied by practical recommendations tailored to the Brazilian context. The manual underwent an editorial review process, technical validation, and empirical evaluation with professionals with recognized experience in telepsychology, using a focus group and a structured questionnaire. The results indicated that the manual presented textual clarity, ethical pertinence, and practical applicability, being positively evaluated regarding its content, format, and potential for use in different clinical contexts. The validation confirmed the relevance of the material as a tool to support professional practice, highlighting its potential to contribute to the standardization of telepsychology in Brazil, to the improvement of the quality of remote care, and to the continuous training of psychologists.

Keywords: Telepsychology; Health Informatics; Good Practice Guidelines.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Esquema ilustrando a história da telemedicina em três épocas distintas...	19
Figura 2: Infográfico das resoluções prestação de serviços psicológicos por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação	24
Figura 3: Design Science Research – DSR.....	40
Figura 4: Seções da página Online Psicologia, de autoria da pesquisadora. (A) Página inicial; (B) Seção “Como funciona”, com a descrição das etapas do atendimento online; (C) Seção “Cursos”, que dá acesso a materiais de formação; (D) Manual de boas práticas para atuação em telepsicologia, disponível para download.....	48
Figura 5: Manual de Boas Práticas para atuação em Telepsicologia. (A) Capa do manual, apresentando o título e a identidade visual do material; (B) Capítulo de introdução, contextualizando a importância da telepsicologia e os objetivos do manual; (C) Histórico e evolução da Telepsicologia no Brasil, mostrando as etapas de regulamentação e desenvolvimento da prática; (D) Diretrizes e boas práticas em Telepsicologia, detalhando recomendações éticas e procedimentos profissionais...	57
Figura 6: Resumo visual dos resultados do questionário de validação.	61

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Domínios-chave de prática	28
Quadro 2: Quadro conceitual para revisão da literatura	44
Quadro 3: Estratégias de busca	45

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABTM	Associação Brasileira de Telessaúde e Telessaúde Mental
APA	American Psychological Association
CAAE	Certificado de Apresentação de Apreciação Ética
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CEPSH	Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CRP	Conselho Regional de Psicologia
DSR	Design Science Research
FAPESC	Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina
FINEP	Financiadora de Estudos e Projetos
GF	Group Focused (Grupo Focal)
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MEC	Ministério da Educação
MS	Ministério da Saúde
NPPI	Núcleo de Pesquisas de Psicologia em Informática
OMS	Organização Mundial da Saúde
OPAS	Organização Pan-Americana da Saúde
PUC-SP	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
RS	Rio Grande do Sul
SC	Santa Catarina
STT	Sistema de Telemedicina e Telessaúde
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação (plural)
UBS	Unidade Básica de Saúde
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
USP	Universidade de São Paulo
WHO	World Health Organization

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	JUSTIFICATIVA.....	15
2	OBJETIVOS.....	17
2.1	OBJETIVO GERAL	17
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
3	REVISÃO DA LITERATURA.....	17
3.1	HISTÓRICO E EVOLUÇÃO DA TELESSAÚDE E TELEPSICOLOGIA	18
3.2	DESAFIOS TÉCNICOS, ÉTICOS E CULTURAIS NA TELEPSICOLOGIA.....	25
3.3	DIRETRIZES EXISTENTES EM TELEPSICOLOGIA	32
3.4	BOAS PRÁTICAS EM TELEPSICOLOGIA.....	34
4	MÉTODO	39
4.1	ETAPA 1: IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA.....	40
4.2	ETAPA 2: DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS PARA A SOLUÇÃO.....	41
4.3	PROJETO E DESENVOLVIMENTO DO ARTEFATO DIGITAL.....	42
4.3.1	Revisão de literatura.....	42
4.3.2	Concepção visual do manual.....	47
4.3.3	Características do Manual.....	49
4.4	ETAPA 4: DEMONSTRAÇÃO DO ARTEFATO DIGITAL	50
4.5	ETAPA 5: AVALIAÇÃO DO ARTEFATO DIGITAL.....	51
4.6	ETAPA 6: COMUNICAÇÃO DO ARTEFATO DIGITAL.....	52
4.7	CONSIDERAÇÕES ÉTICAS.....	53
5	RESULTADOS	54
5.1	CONCEPÇÃO VISUAL E DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO DIGITAL 55	
5.2	VALIDAÇÃO DO PRODUTO DIGITAL	57
5.3	ANÁLISE E EXTRAÇÃO DOS RESULTADOS DE VALIDAÇÃO.....	58
6	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	62
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	65
7.1	SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS.....	67
	REFERÊNCIAS.....	69
	APÊNDICE.....	77
	ANEXO 1- TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE).....	77

ANEXO 2.....	80
CONVITE PARA PARTICIPAÇÃO DO GRUPO FOCAL	80
ANEXO 3.....	82
Questionário Unificado para Avaliação e Validação do Manual de Boas Práticas em Telepsicologia	82
ANEXO 4.....	88
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - UFSC PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP.....	88
Anexo 5: Tabela dos artigos selecionados previamente.....	92
Anexo 6: Manual de boas práticas em telepsicologia.....	99

1 INTRODUÇÃO

A telessaúde tem se consolidado como uma ferramenta essencial para ampliar a cobertura universal e melhorar o acesso aos serviços de saúde, especialmente para populações geograficamente isoladas e vulneráveis. Segundo o Ministério da Saúde (2020), a Estratégia de Saúde Digital (ES28) destaca a importância das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) como instrumentos estratégicos para enfrentar desafios na oferta de serviços de saúde acessíveis e de qualidade.

Dentre as diversas mudanças ocorridas no modelo tradicional de atendimento, Negreiros *et al.* (2021) apresentam o uso de tecnologias digitais em saúde, como por exemplo a telessaúde. Na literatura, os termos telessaúde, telemedicina e eHealth são frequentemente utilizados; eles expressam estratégias de resposta para problemas de saúde socialmente construídos, como escassez de profissionais em áreas remotas e aumento da longevidade da população (Celes, 2018).

A telessaúde e a telemedicina podem ser agrupados ainda de acordo com Wen (2008) como teleducação, teleassistência ou teleciência. Para Harzheim *et al.* (2020) a telessaúde vem como uma forma de facilitar o acesso dos usuários aos serviços e diminuir a carga de trabalho dos profissionais.

Telessaúde é definida como o uso das tecnologias de informação e comunicação para a promoção da saúde, prevenção de doenças, diagnóstico, tratamento, gestão de condições de saúde e formação de profissionais. Telemedicina é um subconjunto da telessaúde que se refere à prestação direta de serviços clínicos por meio remoto. Já o termo eHealth engloba soluções digitais em saúde, como sistemas eletrônicos de prontuário, aplicativos de monitoramento de saúde, entre outros. Essas três categorias podem ser agrupadas a partir da função que desempenham: assistência, educação ou gestão em saúde (Ministério da Saúde, 2020)

A Organização Mundial da Saúde (OMS) também reconhece o potencial das TICs para transformar a oferta de cuidados em saúde, auxiliando na superação de barreiras históricas de acesso.

Ao tornar mais viável e econômico o acesso a serviços de saúde para populações geograficamente segregadas e vulneráveis, a telessaúde facilita não apenas o atendimento inicial de urgência e situações de impossibilidade de

locomoção, mas também contribui para assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades, conforme proposto pelo terceiro objetivo da OMS (OMS, 2019).

As TICs vêm transformando a oferta de cuidados em saúde e possuem um enorme potencial para auxiliar os países a enfrentarem seus desafios na oferta de serviços de saúde acessíveis, de qualidade, e economicamente viáveis a grupos que tradicionalmente enfrentam dificuldades para diagnóstico, tratamento e prevenção, como as comunidades rurais e carentes.

Além disso, as TICs vêm sendo utilizadas para prover saúde e cuidado social diretamente ao usuário na educação continuada dos profissionais de saúde. O Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes (2017) é um exemplo concreto de como as TICs são utilizadas para promover a educação continuada dos profissionais de saúde. Este programa integra e fortalece a Atenção Primária à Saúde por meio da telemedicina, promovendo a educação permanente dos profissionais e melhorando o acesso à assistência especializada. A iniciativa assegura que os profissionais sejam atualizados e capacitados para atuar nos desafios cotidianos da prática clínica, demonstrando os benefícios da educação continuada através das TICs.

A telessaúde já conquistou um lugar notável no âmbito do SUS, especialmente durante a pandemia do novo coronavírus, e está contemplada na Estratégia de Saúde Digital para o Brasil. A Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS) deverá oferecer suporte para que esse modelo esteja integrado aos processos e serviços de saúde, possibilitando o cuidado integral e seguro para quem precisa, nos diferentes níveis de assistência, conforme destacado no documento de desenvolvimento de guia de boas práticas para a atuação do profissional de saúde no atendimento em telessaúde (Ministério da Saúde, 2020).

Internacionalmente, desde 1997, a OMS já reconhecia a necessidade de incorporar as TIC como política e estratégia para alcançar a visão de um mundo em que “os benefícios do desenvolvimento da ciência, tecnologia e saúde pública estejam disponíveis com equidade para todas as pessoas” (OMS, 1997, p. 3)

A ampliação do acesso doméstico aos dispositivos tecnológicos, como computadores e celulares com acesso à internet, pode beneficiar significativamente a utilização da telessaúde. A grande vantagem das tecnologias móveis é a sua onipresença: segundo dados do site DataReportal, em janeiro de 2022, cerca de 62,5% das pessoas no mundo (4,95 bilhões) tinham acesso à Internet. A maioria dos

usuários (92,1%) usava equipamentos móveis para fazer esse acesso. Neste sentido, com a disponibilidade de tecnologia móvel de quinta geração (5G), o uso de aplicações avançadas voltadas para a saúde será viabilizado, ampliando ainda mais as possibilidades de acesso e eficiência dos serviços de telessaúde.

Entre os benefícios da telessaúde, são citados: acesso facilitado aos serviços de saúde e à informação em saúde; acesso a serviços não disponíveis previamente ou localmente; ampliação das possibilidades de atualização e treinamento profissional; melhoria na comunicação entre profissionais de saúde; melhoria na comunicação entre pacientes e profissionais de saúde; potencial redução de custos e, consequentemente, redistribuição mais eficiente dos recursos disponíveis; novas oportunidades de negócios para organizações de saúde; e acesso facilitado à informação para equipes. (World Health Report, 1997).

A telessaúde tem se transformado, e, de acordo com Dorsey (2016), três tendências estão moldando essa evolução. A primeira é o aumento do acesso aos cuidados de saúde; a segunda é a expansão da telessaúde no tratamento de condições agudas; e a terceira é a migração da telessaúde dos hospitais e clínicas para as residências e dispositivos móveis das pessoas.

A necessidade de suporte em saúde mental é uma questão crítica em todo o mundo. Segundo a Organização das Nações Unidas (2020), 80% das pessoas em países em desenvolvimento não conseguem acessar o tratamento tradicional para problemas de saúde mental. Mesmo em países desenvolvidos, há uma lacuna significativa no tratamento, com evidências sugerindo que entre 44% e 70% das pessoas que necessitam de cuidados de saúde mental não conseguem acessar os tratamentos (OMS, 2019).

O atual imperativo para psicoterapeutas incorporarem videoconferência e outras formas de tecnologia remota se baseia nessa necessidade preexistente não atendida. McCord *et al.* (2020) definem a telepsicologia como a prestação de serviços psicológicos utilizando tecnologias de telecomunicação, frequentemente considerada como um método de prestação de serviço baseado na web, podendo ser assíncronos ou síncronos. A telepsicologia pode incluir o uso de telefonia, e-mails, aplicativos de mensagens, e plataformas online para fornecer suporte psicológico, portanto, abrangendo uma gama mais ampla de ferramentas e métodos, permitindo maior flexibilidade na forma como os serviços são oferecidos e acessados.

Ainda que a telepsicologia seja utilizada há mais de uma década como estratégia no cuidado e para capacitação dos profissionais de saúde mental, ainda há muitos desafios para a sua utilização (Simpson *et al.* 2021). Os autores, que discutem os desafios e as oportunidades da telepsicologia, observam que a transformação digital global, acelerada pela pandemia de COVID-19, tornou as tecnologias mais acessíveis, mas ainda há preocupações sobre a viabilidade terapêutica e a formação adequada dos psicólogos para conduzir a telepsicologia.

Historicamente a aceitação da telepsicologia foi prejudicada pelas expectativas dos psicoterapeutas sobre a aliança terapêutica no modelo remoto e resultados terapêuticos inferiores, apesar de consideráveis evidências de pesquisa em contrário. Simpson *et al.* (2021) destacam que, apesar das preocupações iniciais, a telepsicologia pode ser uma alternativa viável e, em alguns casos, até superior para certos perfis de pacientes, como aqueles que vivem em áreas remotas, possuem mobilidade reduzida, apresentam transtornos de ansiedade social ou enfrentam dificuldades logísticas para comparecer a atendimentos presenciais. Para essas pessoas, o atendimento remoto pode ampliar significativamente o acesso e a continuidade do cuidado psicológico.

O seu potencial é enorme em um país com a extensão territorial do Brasil que possui, a distribuição irregular de profissionais de saúde mental, como psicólogos, psiquiatras, terapeutas ocupacionais e assistentes sociais especializados, e presença de comunidades isoladas ou remotas.

A prática da telepsicologia requer habilidades e conhecimento especializado para abordar desafios práticos, éticos e legais únicos (Pierce, Perrin e McDonald, 2020), para além disso, um dos desafios é o investimento na melhoria das redes de telecomunicação. Outro deles concentra-se na capacitação de recursos humanos - em diferentes áreas do conhecimento - para alavancar essa forma de oferecer serviços de saúde.

1.1 JUSTIFICATIVA

A prática da telessaúde, especialmente na área da psicologia, apresenta desafios significativos que emergem com a adoção crescente dessa modalidade. Alguns destes desafios são, como por exemplo a potencial desqualificação

profissional devido a não inclusão de disciplinas destas áreas na graduação, como também a possível superficialidade da relação profissional-paciente devido talvez a falta de manejo clínico nesta modalidade de atendimento, ainda a necessidade de treinamento contínuo, e a falta de diretrizes claras para a prática eficiente e ética. Embora a adoção da saúde móvel tenha crescido, as barreiras financeiras e regulatórias permanecem como obstáculos significativos (Kruse *et al.*, 2018).

A formação insuficiente sobre telepsicologia nas graduações tradicionais pode limitar a competência dos profissionais em lidar com as especificidades dessa modalidade de atendimento (Jenkins-Guarnieri *et al.*, 2015). Entende-se por graduações tradicionais os cursos presenciais que ainda mantêm currículos centrados na clínica presencial e em metodologias convencionais, com pouca ou nenhuma ênfase na aplicação de tecnologias digitais na prática psicológica.

A Psicologia tem experimentado uma notável democratização ao migrar suas especialidades para o atendimento mediado pela tecnologia. Além disso, a modalidade remota elimina as tradicionais salas de espera, mitigando o desconforto associado à busca por tratamento em saúde mental, o que historicamente pode ter sido um impedimento para algumas pessoas.

Assim, a pesquisa proposta não apenas visa identificar as dificuldades enfrentadas na técnica e ética da prática em Telepsicologia, mas também indiretamente melhorar a qualidade e eficácia desse serviço cada vez mais vital para a democratização da saúde mental.

Neste contexto, esta pesquisa propõe-se a explorar as dificuldades enfrentadas por profissionais de psicologia na telessaúde, com um enfoque particular na lacuna entre formação, diretrizes do Conselho Federal de Psicologia (CFP) e a prática para uma atuação eficiente e de alta qualidade técnica e ética. Alguns desafios estão claramente colocados neste campo de atuação para a formação do psicólogo. O atendimento remoto é um campo de aplicação novo, importante e praticamente ausente da formação acadêmica, segundo Feijó *et al.* (2018).

A pesquisa buscará responder como superar a falta de referências práticas para os psicólogos em telessaúde, para além das regulamentações existentes. O progresso tecnológico tem instigado transformações significativas na dinâmica da psicologia, notadamente com a ampliação do escopo de prestação de serviços por meio da telessaúde. No entanto, a falta de orientações por meio de documentos, guias, manuais ou artigos baseados nas dificuldades e desafios enfrentados pelos

profissionais sobre o uso dessas tecnologias em atendimentos psicológicos em telessaúde representa uma limitação significativa, o que reforça a necessidade de desenvolver diretrizes comentadas, normativas e notas técnicas que garantam a qualidade do atendimento na telepsicologia.

Diante do contexto apresentando, o cerne da pesquisa versa sobre a indagação:

Como desenvolver um manual de referência para guiar a atuação de psicólogos em telepsicologia?

2 OBJETIVOS

Com base no problema de pesquisa apresentado e visando oferecer uma contribuição prática para a área da telepsicologia, foram definidos os objetivos que nortearão este estudo. Eles buscam tanto orientar a construção de um manual de referência quanto esclarecer os aspectos técnicos, éticos e metodológicos que envolvem essa modalidade de atendimento.

2.1 OBJETIVO GERAL

Desenvolver um manual de referência para a atuação do profissional de psicologia no atendimento em telessaúde.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar na literatura as boas práticas e as diretrizes nacionais e internacionais em telessaúde aplicadas à psicologia para compor o manual de referência;
- b) Caracterizar os desafios técnicos, práticos e éticos para o uso da tecnologia nos atendimentos em telepsicologia;
- c) Desenvolver e validar o manual de boas práticas por meio de uma revisão por um grupo focal.

3 REVISÃO DA LITERATURA

A prática da telepsicologia tem relevância no cenário contemporâneo, impulsionada pela rápida evolução das tecnologias de comunicação e pela necessidade de ampliar o acesso aos serviços de saúde mental. Além disso, este estudo oferece uma visão histórica e cronológica do desenvolvimento da tele saúde e da telepsicologia tanto no Brasil quanto no exterior. São apresentados os desafios técnicos, éticos e culturais identificados na bibliografia consultada, junto a um compilado das diretrizes nacionais em telepsicologia. Por fim, são discutidas as boas práticas e casos de sucesso relatados nas referências científicas consultadas nesta pesquisa e aqui detalhadas.

Neste estudo, adotou-se a revisão integrativa como abordagem para a síntese da literatura. Esse método possibilita reunir e examinar pesquisas de naturezas metodológicas distintas, oferecendo uma compreensão abrangente do assunto investigado.

3.1 HISTÓRICO E EVOLUÇÃO DA TELESSAÚDE E TELEPSICOLOGIA

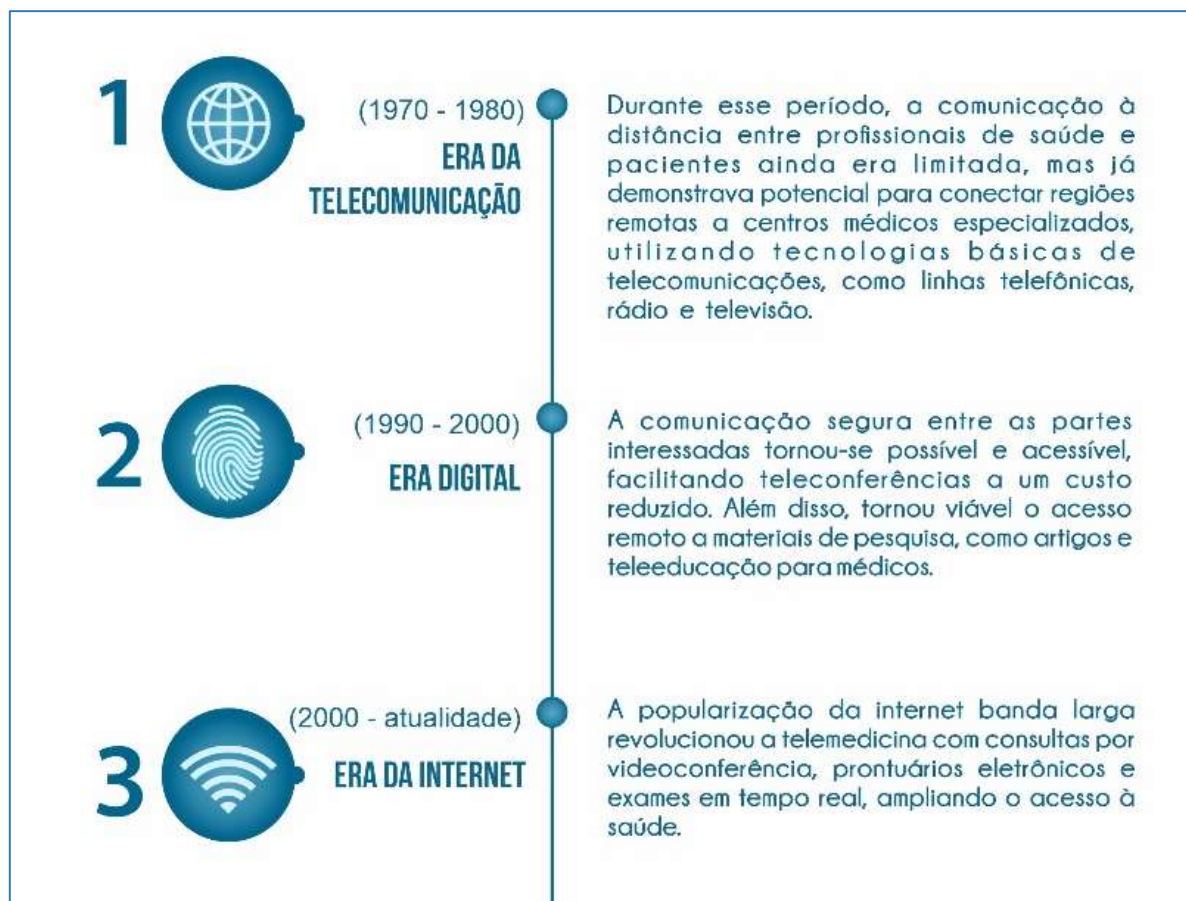
Atualmente a telemedicina exerce um papel importante como instrumento na aceleração do acesso à saúde, sobretudo de populações geograficamente isoladas, na facilitação da formação à distância de profissionais de saúde, na promoção da investigação, mas, também, como veículo de cooperação técnica em saúde entre países.

A telemedicina moderna teve seu início efetivo na década de 1960, impulsionada principalmente pelos setores militares e de tecnologia espacial, conforme destacado por Currell *et al.* (2000) e Craig & Patterson (2005). Com o avanço dos sistemas de telecomunicação digital de alta velocidade, o advento da internet e a redução dos custos dos microcomputadores, a telemedicina experimentou uma expansão significativa em todo o mundo, como observado por Costa & Santos (2001). Bashshur (2002) divide a história da telemedicina em três épocas distintas (fig. 1). A primeira, a Era da Telecomunicação, ocorreu durante a década de 1970 e início dos anos 1980, quando os primeiros avanços em telemedicina foram realizados com o uso de tecnologias básicas de telecomunicações, como linhas telefônicas, rádio e televisão. Durante esse período, a comunicação à distância entre profissionais de saúde e pacientes era limitada, mas já mostrava potencial para conectar regiões remotas a centros médicos especializados.

Em 1985, um serviço pioneiro de telemedicina foi relatado no Brasil durante o episódio de contaminação por césio radioativo em Goiânia. Uma equipe médica da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) utilizou uma rede de comunicação entre o Núcleo de Informática Biomédica da Faculdade de Ciências Médicas (FCM) da UNICAMP e hospitais de Brasília, Goiânia, Rio de Janeiro e Campinas para trocar informações diárias sobre as vítimas, conforme relatado por Sabbatini (2012). A segunda fase, a Era Digital, estendeu-se desde meados da década de 1980 até o final da década de 1990. Nesse período, a comunicação segura entre as partes interessadas tornou-se possível e acessível, facilitando teleconferências a um custo reduzido. Além disso, tornou viável o acesso remoto a materiais de pesquisa, como artigos e teleeducação para médicos.

A terceira fase, a Era da Internet, começou no final da década de 1990, quando a internet transformou radicalmente a telemedicina. A comunicação global em tempo real e a troca instantânea de grandes volumes de dados médicos tornaram-se possíveis. A popularização da internet banda larga e a melhoria das tecnologias de comunicação digital possibilitaram o desenvolvimento de plataformas avançadas de telessaúde, como sistemas de videoconferência de alta qualidade para consultas médicas à distância, compartilhamento de prontuários eletrônicos e exames de imagem em tempo real. As consultas remotas tornaram-se mais comuns, aumentando a acessibilidade a serviços de saúde, especialmente em áreas remotas e carentes.

Figura 1: Esquema ilustrando a história da telemedicina em três épocas distintas



Fonte: Elaborada pela autora com base em Bashshur (2002).

No Brasil, a telemedicina começou a ser mencionada no final da década de 1990, tanto no setor público quanto no privado, com projetos autônomos e independentes, frequentemente ligados a universidades, como observado por Viana (2015). A aplicação da telemedicina e telessaúde no Brasil apresenta regulamentação parcial pelo Ministério da Saúde, com portarias que dispõem sobre seu uso na rede pública, como as Portarias GM nº 402/2010, nº 2.546/2011 e nº 2.554/2011, que versam sobre o Programa de Telessaúde Brasil no SUS.

O Conselho Federal de Medicina (CFM) estabeleceu resoluções que definem limites éticos e técnicos para a telemedicina, como a Resolução CFM nº 1.643/2002, que define a telemedicina como "o exercício da profissão através da utilização de metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados, com o objetivo de assistência, educação e pesquisa em saúde". A Resolução nº 2.227/2018 determinou aspectos éticos-legais para a implementação da telemedicina no Brasil, mas foi revogada em 2019 pelo documento nº 2.228/2019, devido ao alto número de propostas de alteração enviadas ao Conselho Federal. Em março de 2020, o CFM

reconheceu novamente a possibilidade e a eticidade do uso da telemedicina no país, além do que está estabelecido na Resolução nº 1.643/2002, que continua em vigor.

Durante a pandemia de 2020, a telemedicina e a telepsicologia ganharam destaque, com diversos estudos e documentos que atestaram resultados exitosos e necessidades emergentes. O Conselho Federal de Psicologia (2018) destacou a importância da telepsicologia como uma alternativa viável para a continuidade dos cuidados em saúde mental. Esses estudos enfatizaram a necessidade de adaptação rápida às novas tecnologias e a importância de diretrizes claras para garantir a qualidade e a segurança dos atendimentos remotos. Marasca *et al.* (2020) exploraram as necessidades específicas dos profissionais e pacientes, identificando desafios técnicos e éticos, como a privacidade dos dados e a adequação das plataformas utilizadas.

McCord *et al.* (2020) realizaram uma meta-análise que reforçou a viabilidade da psicoterapia por videoconferência, destacando altos níveis de satisfação entre os usuários de atendimento em telepsicologia e resultados clínicos comparáveis aos da psicoterapia presencial. Viana (2015) também contribuiu para a discussão, analisando a evolução da telemedicina e telepsicologia no Brasil e destacando a necessidade de políticas públicas que apoiem a expansão e regulamentação dessas práticas. Esses documentos e estudos sublinham a importância de continuar desenvolvendo diretrizes e capacitação para profissionais, assegurando que a telepsicologia e a telemedicina possam atender às demandas crescentes de saúde mental de forma eficaz e segura.

Para exemplificar este avanço com o uso da telessaúde em vários aspectos tanto para ganho do paciente, como para a melhora da atuação do profissional de saúde nas áreas de diagnóstico, atendimento, acompanhamento, monitoramento e capacitação destaca-se a iniciativa inovadora do Sistema Integrado Catarinense de Telemedicina e Telessaúde (STT). Este sistema em 2024, desenvolvido pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), representa um marco significativo na saúde pública do estado, ao integrar tecnologias avançadas de informação e comunicação para otimizar a prestação de serviços médicos demonstrando como a colaboração entre instituições acadêmicas, governamentais e de saúde pode promover inovações sustentáveis e replicáveis em outros contextos.

A arquitetura tecnológica do STT é fundamentada em plataformas robustas que suportam videoconferências, gestão eletrônica de registros clínicos e ferramentas de auxílio à decisão médica. Tais recursos são essenciais para a efetivação de

consultas remotas, teleconsultorias e programas de educação continuada para profissionais de saúde. A telemedicina, como implementada pelo STT, permite não apenas uma resposta mais ágil e precisa às necessidades dos pacientes, mas também a otimização dos custos operacionais dos serviços de saúde. Essa estrutura integrada promove um monitoramento mais eficiente de pacientes crônicos, assegurando intervenções proativas e baseadas em dados (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, Sistema Integrado Catarinense de Telemedicina e Telessaúde, 2024).

De acordo com a UFSC (2024), os benefícios do STT são evidentes na melhoria dos indicadores de saúde em Santa Catarina, onde se observa uma redução nas taxas de morbidade e mortalidade por doenças que podem ser geridas de forma eficaz com intervenções precoces. A possibilidade de acessar especialistas em tempo real diminui a necessidade de deslocamento dos pacientes, reduzindo o impacto físico e emocional do tratamento. Além disso, o STT fomenta a capacitação contínua dos profissionais de saúde, assegurando que estejam alinhados com as melhores práticas e avanços científicos.

O advento da pandemia de COVID-19 acelerou sobremaneira a adoção de serviços digitais e, com a segurança jurídica propiciada pela lei 13.989 de 15 de Abril de 2020, a prestação de serviços de telemedicina direta ao paciente tornou-se amplamente disponível.

A Saúde Digital Brasil (Associação Brasileira de Empresas de Telemedicina e Saúde Digital) lançou um Manual de Boas Práticas em Telemedicina e Telessaúde. Dividido em quatro capítulos e elaborado pelas principais lideranças e autoridades no tema no Brasil, o manual aborda temas como qualidade e segurança nos cuidados em saúde realizados com o uso de tecnologias de comunicação à distância; as melhores práticas de segurança da informação; prescrição eletrônica e registro de dispensação digital, e interoperabilidade (SAÚDE DIGITAL BRASIL, 2020).

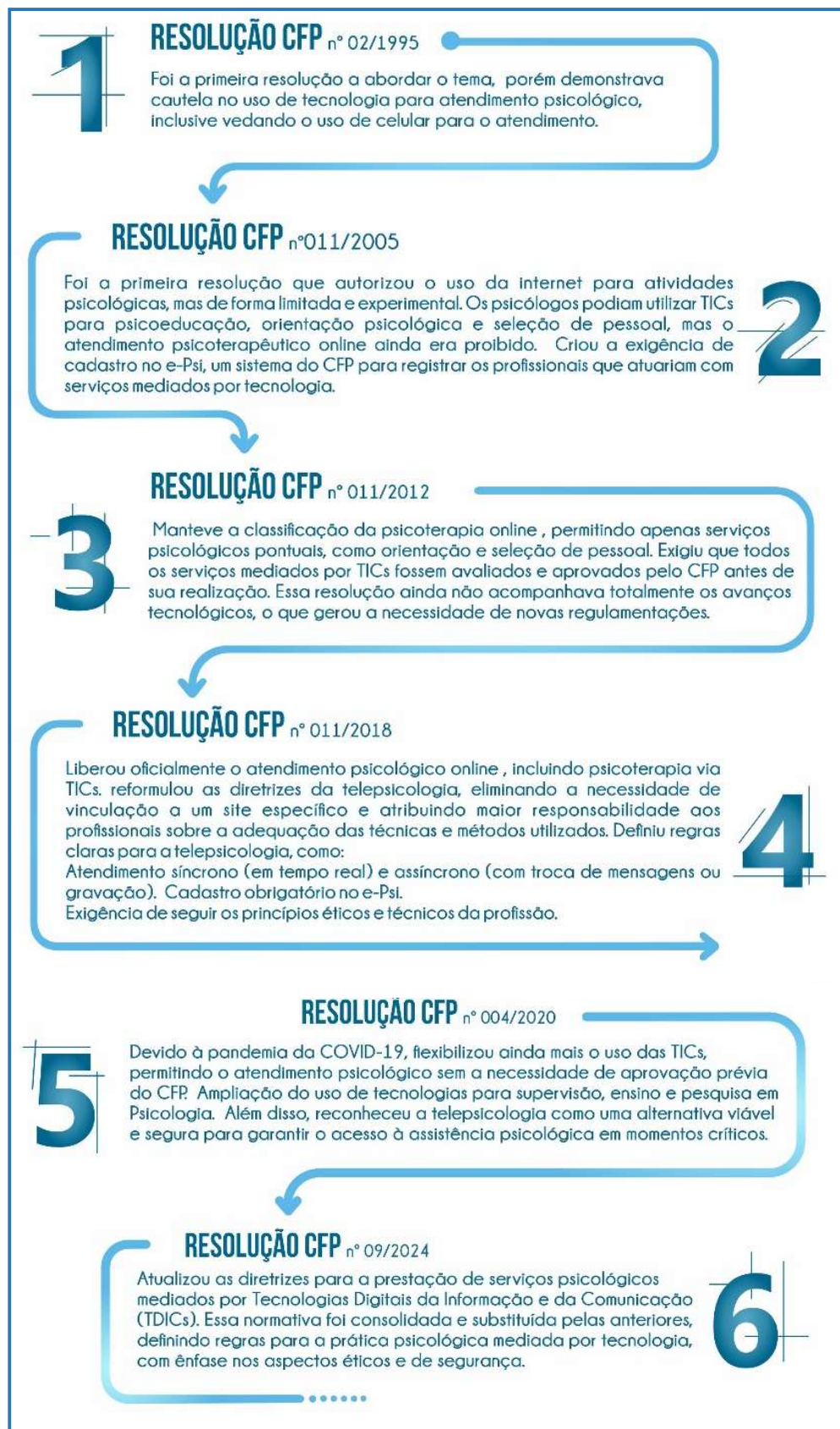
Em relação a telepsicologia, desde a década de 1990, a prestação de serviços psicológicos por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tem sido uma pauta importante no Sistema de Conselhos de Psicologia (Fig. 2). Essa discussão é evidenciada por uma série de resoluções que foram desenvolvidas ao longo dos anos, como a Resolução CFP nº 02/1995, que começou a abordar o uso de TICs na psicologia, seguida por outras como a Resolução CFP nº 03/2000, nº 12/2005 e nº 11/2012. A Resolução CFP nº 11/2018, em particular, representa um marco

significativo, pois foi construída sob o prisma de mudança de paradigma a respeito da prestação de serviços de Psicologia mediado por TICs, eliminando a necessidade de vinculação a um website específico e enfatizando a responsabilidade plena dos profissionais pela adequação dos métodos e técnicas utilizados (Conselho Federal de Psicologia, 2019). Essa normativa foi posteriormente atualizada pela Resolução CFP nº 04/2020, em resposta ao contexto da pandemia de COVID-19, e finalmente consolidada pela Resolução CFP nº 09/2024. Esta última revogou as anteriores, desativou a obrigatoriedade do cadastro na plataforma e-Psi (a partir de 31 de agosto de 2024) e reforçou a necessidade de avaliação profissional quanto à adequação do uso das TDICs, garantindo o sigilo e a qualidade ética dos atendimentos.

A contínua atualização dessas diretrizes é essencial para garantir que a prática da telepsicologia seja conduzida de forma ética, segura e eficaz, alinhada com os avanços tecnológicos e as necessidades da sociedade. Em 2000, dois eventos importantes do CFP abriram espaço para a discussão direcionada aos impactos da internet no mundo e para a Psicologia no II Seminário de Psicologia e Informática, sobre o uso instrumental da internet com o atendimento psicológico virtual. Na mesma direção, o Conselho Regional de Psicologia do Rio de Janeiro, realizou o evento intitulado 'Psicoterapia e Internet: uma parceria delicada', que tratou sobre os riscos e limites que o trabalho psicológico pode ter com o uso de comunicação à distância.

Embora a Resolução CFP nº 11/2018 e suas atualizações em 2020 e 2024 tenham consolidado a regulamentação do atendimento psicológico mediado por Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), tais normativas, apesar de imprescindíveis, demonstram limitações no que tange à orientação prática cotidiana dos profissionais. As resoluções concentram-se majoritariamente em aspectos administrativos e ético-legais, como o registro de serviços, sigilo, consentimento e identificação profissional, mas carecem de aprofundamento técnico-operacional para diferentes contextos e perfis de atendimento.

Figura 2: Infográfico das resoluções prestação de serviços psicológicos por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação



Fonte: Elaborada pela autora (2025)

3.2 DESAFIOS TÉCNICOS, ÉTICOS E CULTURAIS NA TELEPSICOLOGIA

Para abordar os desafios técnicos e éticos do uso da telepsicologia, bem como as boas práticas, é essencial reconhecer alguns pontos fundamentais destacados na literatura recente.

A telepsicologia, como modalidade de atendimento psicológico, enfrenta diversos desafios técnicos e éticos que são amplamente discutidos na literatura. A utilização de tecnologias como videoconferência e telefonia é predominante, mas a dependência de plataformas digitais pode gerar dificuldades relacionadas ao suporte técnico e ao uso adequado das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). (Simpson *et al.*, 2021).

A falta de familiaridade dos profissionais com essas ferramentas pode comprometer a qualidade do atendimento, exigindo que os terapeutas desenvolvam planos de contingência para lidar com eventuais falhas, como a necessidade de um dispositivo reserva carregado de energia para substituir o equipamento em caso de problemas técnicos (Gamble, Boyle e Morris, 2015).

Nos Estados Unidos, a prática da telepsicologia é amplamente difundida, e as associações responsáveis pelas diretrizes e códigos de conduta estão constantemente atualizando suas recomendações para garantir a segurança dos atendimentos. Contudo, ainda há um déficit significativo no cumprimento dessas diretrizes. Shaw e Shaw (2006), apontam que menos da metade dos sites de aconselhamento nos EUA segue as normas éticas estabelecidas, o que pode gerar danos tanto para o terapeuta quanto para o cliente, além de comprometer a reputação da modalidade.

A telepsicologia, enquanto modalidade crescente na oferta de serviços psicológicos, demanda uma revisão cuidadosa de princípios éticos fundamentais, como a confidencialidade, o consentimento informado e a competência técnica dos profissionais. Gamble, Boyle e Morris (2015) destacam que a confidencialidade é particularmente vulnerável no contexto digital, onde o uso de ferramentas como videoconferências e e-mails pode expor dados sensíveis a interceptações não autorizadas.

Além disso, o consentimento informado precisa ser ajustado para incluir os riscos inerentes ao uso de tecnologias de comunicação, como falhas técnicas e armazenamento de dados em nuvem, garantindo que o cliente esteja plenamente

ciente dessas implicações no tratamento remoto. Neste sentido, a competência profissional não se limita às habilidades clínicas tradicionais, exigindo que os psicólogos adquiram proficiência no uso das plataformas tecnológicas, entendendo tanto os benefícios quanto os riscos éticos envolvidos no seu uso (Gamble, Boyle, Morris, 2015).

Esses elementos são essenciais para garantir a prestação de serviços psicológicos de forma ética e segura no ambiente digital. Além disso, a ausência de um ambiente privado para as sessões de telepsicologia pode comprometer a confidencialidade e a segurança dos dados dos pacientes, uma preocupação destacada por Kashyap *et al.* (2020) e Goldschmidt *et al.* (2021).

No Brasil, os primeiros estudos sobre telepsicologia iniciaram a partir do ano 2000 e foram conduzidos pelo Núcleo de Pesquisas de Psicologia em Informática (NPPI) da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), juntamente com as pesquisas de Farah (2009), e Leitão e Nicolaci-da-Costa (2000) e Siegmund e Lisboa (2015). O trabalho de Leitão e Nicolaci-da-Costa (2000) destacou fatos históricos relevantes sobre o desenvolvimento dos computadores e da internet, tanto nos Estados Unidos quanto no Brasil, além de salientar a importância dessas tecnologias nos países europeus. Esses estudos também trouxeram à tona eventos importantes, como o I Seminário de Psicologia e Informática, realizado em 1998 e organizado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP), que discutiu o impacto da informática na prática psicológica.

Fortim *et al.* (2007) realizaram um estudo pioneiro sobre o fenômeno do uso de tecnologias digitais no contexto da psicologia, especificamente no Núcleo de Pesquisa em Psicologia e Informática da PUC-SP. O estudo apresenta um levantamento detalhado do crescente número de e-mails recebidos pelo núcleo, fornecendo dados e evidências que esclarecem os motivos pelos quais as pessoas buscam atendimento psicológico online. Embora o estudo revele um aumento significativo no uso desses serviços, os autores apontaram que na época havia pouca clareza sobre como lidar adequadamente com as demandas específicas do atendimento psicológico virtual. Além disso, a literatura sobre o tema, até então, era escassa, o que ressalta a necessidade de mais pesquisas na área para padronizar as práticas e explorar as implicações desse formato de atendimento.

No contexto atual, Marasca *et al.* (2020), em sua pesquisa sobre a literatura e as legislações vigentes no Brasil e nos Estados Unidos, analisaram o atendimento

online realizado por psicólogos, identificando fatores como idade, condições físicas e cognitivas, fatores culturais e familiaridade com o uso de tecnologias como variáveis que influenciam a eficácia desse tipo de atendimento para o paciente. Os autores defendem que esses fatores devem ser considerados e adaptados individualmente para cada paciente, visto que não representam necessariamente impedimentos, mas, sim, condições que demandam ajustes por parte dos profissionais.

Marasca *et al.* (2020) também destacam a importância de avaliar o atendimento online para indivíduos com transtornos psiquiátricos graves como por exemplo, neuroses graves, situações de crise, psicoses ou em situação de vulnerabilidade, sugerindo que, nesses casos, o modelo de atendimento virtual pode ser menos eficaz ou até prejudicial.

Gilmore e Ward-Ciesielski (2019) destacam que o atendimento de pacientes com risco elevado de suicídio via telepsicologia pode apresentar perigos significativos, como a impossibilidade de avaliação presencial adequada, falta de controle sobre o paciente em crise e dificuldade de triagem imediata, o que reforça que esse formato digital pode ser inadequado para quadros clínicos mais graves

McCord *et al.* (2020) conduziram uma meta-análise abrangente de 65 estudos, além de normatizações internacionais, centradas no uso da psicoterapia por videoconferência. Os resultados indicaram a viabilidade desse modelo de atendimento, com altos níveis de satisfação entre os usuários de atendimento em telepsicologia e resultados clínicos comparáveis aos da psicoterapia presencial. Esse achado reforça a possibilidade de a telepsicologia se consolidar como uma modalidade eficaz de tratamento, especialmente em contextos nos quais o atendimento presencial não é viável

A revisão dos autores também identificou e resumiu cinco diretrizes para a prestação de serviços psicológicos remotos, analisando os domínios de prática da e Saúde mental, os contextos e as modalidades de entrega (McCord *et al.*, 2020). Desta análise, um modelo consolidado com nove domínios-chave (Quadro 1) de prática foi proposto, com o objetivo de auxiliar os psicólogos no planejamento e na entrega de intervenções remotas.

Quadro 1: Domínios-chave de prática

Aspecto	Descrição
Competências Administrativas	Relacionadas à criação e exame de procedimentos e políticas relevantes.
Avaliação	Relacionadas às avaliações (neuro) psicológicas
Ética e Lei	Relacionadas ao código ético da psicologia remota e aspectos relacionados à lei e jurisdição
Competência	Competências relacionadas à oferta de serviços psicológicos remotos competentes e de qualidade.
Multicultural psicoterapia	Capacidade do profissional de saúde mental de compreender os fatores multiculturais de seus clientes e seu impacto no curso da intervenção.
Avaliação de Risco	Competências ligadas à avaliação de riscos na prestação de serviços psicológicos remotos
Supervisão para psicólogos	Competências para oferecer supervisão remota ou presencial a alguém que preste serviços psicológicos remotos.
Pesquisa e Avaliação	Competências para conduzir projetos de pesquisa remotos.

Fonte: Elaborada pela autora com base em McCord *et al.* (2020).

Neste sentido, para complementar, McCord *et al.* (2020) recomendam, para a prática clínica, proteção rigorosa da privacidade do paciente, envolvimento em treinamento especializado e conscientização sobre os desafios de comunicação do meio utilizado.

Ao discutir os principais desafios identificados por terapeutas e prestadores de serviços psicológicos, Simpson *et al.* (2021) observam que as preocupações se concentram em três aspectos: (i) acesso, (ii) custo e (iii) viabilidade terapêutica. No que tange ao acesso, um dos obstáculos históricos envolvia a falta de tecnologia adequada, contudo, segundo os autores, a transformação digital global acelerada pela pandemia de COVID-19 tornou as tecnologias mais acessíveis, até mesmo em países em desenvolvimento.

Ademais, outro desafio, identificado por Simpson *et al.* (2021) foi a falta de formação adequada para psicólogos na condução de telepsicologia tanto nos programas de pós-graduação quanto nas oportunidades de desenvolvimento

profissional. Entretanto, a pandemia também impulsionou a oferta de cursos de certificação online para o uso de tecnologias digitais na psicoterapia, juntamente com o desenvolvimento de diretrizes nacionais e internacionais para práticas seguras e éticas à distância. No que diz respeito aos custos, barreiras significativas foram superadas, como a introdução de reembolsos dos planos de saúde para serviços de telepsicologia.

Concluindo estes aspectos, ainda segundo a pesquisa de Simpson *et al.* (2021), a viabilidade terapêutica se destaca como uma das maiores preocupações dos clínicos especialmente no que tange à aliança terapêutica ou vínculo, visto que esta é considerada o principal preditor de resultados positivos no tratamento. Nesta direção, refletem os autores que a adoção da telepsicologia pode não apenas ser uma alternativa viável, mas também representar uma opção terapêutica superior para certos perfis de pacientes, como aqueles que vivem em áreas remotas, possuem mobilidade reduzida, apresentam transtornos de ansiedade social ou enfrentam dificuldades logísticas para comparecer a atendimentos presenciais. desafiando a suposição de que a terapia presencial seja sempre a melhor escolha em determinados grupos de pacientes, por trazer redução dos níveis de excitação e um ambiente menos ameaçador no ambiente online, são fatores que favorecem a esses grupos (Simpson *et al.*, 2021).

Um estudo qualitativo realizado por Al-Mahrouqi *et al.* (2022) no Omã investigou as experiências de clientes e terapeutas com serviços de telessaúde mental. O estudo publicado no "SAGE Open Medicine", oferece *insights* sobre os benefícios, desafios e recomendações para o futuro da telessaúde mental no país.

Os benefícios da telessaúde mental, conforme destacados pelos participantes da pesquisa de Al-Mahrouqi *et al.* (2022), incluem a facilidade de adesão às precauções de segurança da COVID-19, o fácil acesso e agendamento de consultas, a eliminação do tempo e custo de transporte, a redução do estigma associado aos cuidados de saúde mental e a possibilidade de escolher terapeutas de qualquer parte do mundo. Os terapeutas também relataram a oportunidade de alcançar um melhor equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e de levar os serviços de saúde mental a áreas rurais.

No entanto, o estudo também identificou desafios e limitações. Os clientes expressaram frustração com a disponibilidade limitada de serviços de telessaúde no setor público e o custo elevado dos serviços no setor privado. A falta de acesso à

internet de alta velocidade e a familiaridade limitada com tecnologias digitais em algumas regiões e comunidades do país são barreiras adicionais. Os terapeutas levantaram preocupações éticas e técnicas, como a privacidade e segurança da informação de saúde dos pacientes e a adequação da telepsicologia para todas as condições de saúde mental (Al-Mahrouqi *et al.*, 2022).

As implicações ético-legais na telepsicologia são também discutidas por Miranda (2023). A pesquisa conclui que elas são complexas e incluem a necessidade de consentimento informado para consultas online, bem como a atenção a questões de privacidade que não dependem apenas do terapeuta, mas também do ambiente do cliente. A prática ética deve ser constantemente reavaliada, especialmente em situações que envolvem a atenção a menores de idade e a aplicação de testes psicométricos, onde as diretrizes são mais rigorosas.

Em relação aos desafios técnicos, um dos principais é a acessibilidade à tecnologia necessária para a realização das sessões. Embora 92,3% dos psicólogos tenham relatado possuir os recursos tecnológicos adequados, apenas 70,2% afirmaram que seus pacientes também dispunham de condições tecnológicas equivalentes. Essa discrepância revela uma barreira significativa na prática da telepsicologia, especialmente em regiões com menor infraestrutura digital, onde a limitação de acesso por parte dos pacientes pode comprometer a continuidade e a eficácia do tratamento. (Raju *et al.*, 2021)

Os autores ainda destacam na pesquisa que a importância de realizar estudos qualitativos adicionais para entender melhor as experiências dos psicólogos e pacientes com a telepsicologia, o que pode contribuir para o desenvolvimento de melhores práticas e diretrizes (Raju *et al.*, 2021). Em resumo, a telepsicologia tem o potencial de melhorar o acesso aos serviços de saúde mental, mas é crucial abordar esses desafios técnicos e éticos para garantir seu avanço em técnica e ética.

De igual modo, a pesquisa de Vázquez et al (2024) destaca que a falta de acesso adequado à tecnologia é uma das maiores barreiras enfrentadas por terapeutas e pacientes. Isso inclui problemas como conexão de internet instável e falta de dispositivos adequados. A necessidade de adaptar as sessões ao ambiente doméstico também é uma questão relevante, uma vez que pacientes e terapeutas precisam criar espaços privados e apropriados para garantir a confidencialidade e a eficácia do atendimento.

Esse cenário pode ser agravado em populações com menor acesso a recursos tecnológicos. Extrapolando os desafios técnicos, discutem os desafios éticos como as preocupações centrais, como por exemplo a proteção da privacidade e a confidencialidade. A utilização de plataformas tecnológicas para terapias online aumenta o risco de violação de dados, especialmente se os sistemas não forem adequadamente seguros ou se os pacientes não souberem como proteger suas informações. Além disso, questões sobre o consentimento informado e as medidas de segurança durante crises são aspectos críticos a serem considerados (Vázquez, *et al.* 2024).

A sensibilidade cultural é um aspecto crucial na prática da telepsicologia, pois os profissionais devem adaptar suas abordagens às necessidades específicas de cada cliente, considerando as particularidades de cada contexto.

Segundo Miranda (2023), os psicólogos que atuam na telepsicologia devem estar preparados para lidar com as especificidades culturais de seus pacientes. Em comunidades como na Costa Rica, onde foi aplicada a pesquisa em questão, com foco em profissionais da psicologia que atuam naquele país, por exemplo, o sucesso das práticas de telepsicologia está diretamente relacionado à capacidade do profissional de ser culturalmente competente, o que inclui a consideração de valores e dinâmicas familiares que influenciam o processo terapêutico. Entretanto, o autor ressalta que ainda há uma carência de diretrizes robustas e formalizadas para o desenvolvimento da competência cultural em ambientes de telepsicologia.

Vázquez *et al.* (2024) também destacam os desafios da telepsicologia no que diz respeito à competência cultural, especialmente no atendimento de populações minoritárias, como as comunidades latinas residentes nos Estados Unidos onde a pesquisa foi aplicada. Segundo os autores, existe uma lacuna significativa no treinamento dos psicólogos para adaptar suas práticas a esses grupos no contexto virtual. Essa falta de preparo pode impactar a eficácia do atendimento, tornando o processo terapêutico menos acessível e eficaz para essas populações. Além disso, a ausência de diretrizes específicas que orientam uma prática culturalmente adequada na telepsicologia é vista como um dos principais obstáculos que precisam ser superados.

Em resumo o que os autores trazem à tona é como a telepsicologia, modalidade emergente no campo da psicologia, enfrenta desafios culturais que impactam diretamente a qualidade e a eficácia do atendimento prestado. A

competência cultural é fundamental para que os psicólogos adaptem suas abordagens terapêuticas às especificidades de cada cliente, considerando fatores como valores familiares, normas sociais e diferenças culturais que influenciam o processo terapêutico. No entanto, a ausência de diretrizes formalizadas e de um treinamento adequado para o desenvolvimento de sensibilidade cultural no ambiente virtual representa um obstáculo relevante. Para superar esses desafios, é crucial que novas pesquisas e iniciativas institucionais sejam realizadas, envolvendo a criação de diretrizes claras e a inclusão de programas de capacitação que preparem os profissionais para atender, de forma ética e eficaz, assuntos culturalmente diversos no ambiente digital.

3.3 DIRETRIZES EXISTENTES EM TELEPSICOLOGIA

Para evitar vieses de publicação e seleção de fontes, esta busca foi complementada manualmente por meio da triagem das listas de referência dos estudos selecionados e da busca em sites de associações relacionadas à Psicologia. Essa estratégia também permitiu a inclusão de diretrizes disponibilizadas em veículos distintos dos tradicionais bancos de dados de pesquisa. Em março de 2024, todos os documentos provenientes de sites de associações e instituições vinculadas à telepsicologia, já referenciados nesta pesquisa — como o Conselho Federal de Psicologia, o Ministério da Saúde (2020), a Secretaria Executiva Nacional de Saúde (2020), a Ordem dos Psicólogos Portugueses (2022), o Colégio Oficial de Psicólogos de Madri (Martí; Cebrián, 2018), o Conselho Regional de Psicologia de Santa Catarina (2020) e a Fundação Oswaldo Cruz (2020), entre outros — foram novamente baixados. Esse procedimento teve como objetivo assegurar que eventuais atualizações fossem consideradas, de modo a refletir as diretrizes mais recentes.

A evolução das diretrizes para a prática da telepsicologia no Brasil reflete um processo contínuo de adaptação às mudanças tecnológicas e às necessidades emergentes da sociedade, este capítulo busca delinear a trajetória histórica e normativa das resoluções do Conselho Federal de Psicologia (CFP) relacionadas à telepsicologia, destacando as principais resoluções e suas implicações para a prática profissional.

A trajetória normativa da telepsicologia no Brasil iniciou-se com a Resolução CFP nº 02/1995, que estabeleceu as primeiras diretrizes para a prestação de serviços

psicológicos mediados por Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Esta resolução foi sucedida pela Resolução CFP nº 03/2000, que regulamentou o atendimento psicoterapêutico mediado por computador, e pela Resolução CFP nº 12/2005, que ampliou o escopo para incluir outros serviços psicológicos mediados por TICs.

Em 2012, a Resolução CFP nº 11/2012 revogou as anteriores e introduziu um novo marco regulatório, reconhecendo modalidades de serviços psicológicos realizados à distância, como orientações psicológicas, seleção de pessoal, aplicação de testes, supervisão e atendimento eventual. Esta resolução enfatizou que os atendimentos deveriam ser informativos e não contrariar o Código de Ética do Psicólogo, restringindo a psicoterapia online a caráter experimental (Farah, 2009).

A Resolução CFP nº 11/2018 representou uma mudança de paradigma ao revogar as resoluções anteriores e desvincular a prestação de serviços da necessidade de um website cadastrado. Esta resolução destacou a responsabilidade plena dos profissionais de psicologia na adequação dos métodos e técnicas utilizadas, em conformidade com o Código de Ética Profissional do Psicólogo. A partir de 2018, cada tecnologia utilizada deveria ser coerente com o tipo de serviço prestado, reforçando a autonomia e a responsabilidade ética dos profissionais.

Com o advento da pandemia de COVID-19, o CFP emitiu a Resolução CFP nº 4, de 26 de março de 2020, que regulamentou os serviços psicológicos prestados por meio de TICs durante a pandemia. Esta resolução foi acompanhada pela criação de uma cartilha de boas práticas para avaliação psicológica em contexto de pandemia, que forneceu orientações claras para os profissionais sobre a condução de atendimentos online (Conselho Federal de Psicologia, 2020).

A Resolução CFP nº 09/2024 trouxe atualizações significativas para a regulamentação da prática profissional da Psicologia mediada por Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs), consolidando diretrizes mais alinhadas ao contexto contemporâneo da telepsicologia. Essa norma revogou as resoluções anteriores nº 11/2018 e nº 04/2020 e desativou, a partir de 31 de agosto de 2024, a obrigatoriedade de cadastro na plataforma e-Psi. Entre as principais inovações, destaca-se a ênfase na avaliação da adequação do uso das TDICs para cada caso, considerando as especificidades do paciente, do contexto institucional e da natureza do serviço psicológico. A resolução também reforça a importância do sigilo profissional, reafirmando a responsabilidade ética do psicólogo na proteção de

dados e comunicações mediadas por tecnologia, além de estabelecer normas para o atendimento interestadual, assegurando a conformidade ética e legal na prestação de serviços psicológicos em diferentes jurisdições (Conselho Federal de Psicologia, 2024).

A análise das resoluções e diretrizes emitidas pelo CFP revela um esforço contínuo para adaptar a prática da psicologia às novas realidades tecnológicas, garantindo que os serviços sejam prestados de forma ética, técnica e cautelosa. A evolução normativa reflete a necessidade de balancear a inovação tecnológica com a proteção dos direitos dos clientes e a manutenção da qualidade dos serviços psicológicos. A responsabilidade plena dos profissionais, a adequação das tecnologias utilizadas e a conformidade com o Código de Ética são pilares fundamentais que sustentam a prática da telepsicologia no Brasil.

Este resgate conceitual destaca a importância de diretrizes claras e atualizadas para orientar os psicólogos na prestação de serviços à distância, assegurando que a telepsicologia seja conduzida com segurança, qualidade e sensibilidade cultural.

3.4 BOAS PRÁTICAS EM TELEPSICOLOGIA

As TICs vêm sendo utilizadas para prover saúde e cuidado social diretamente ao usuário e na educação continuada dos profissionais de saúde. A criação de diretrizes específicas pelo Conselho Federal de Psicologia e outras entidades tem fornecido uma estrutura sólida para que os profissionais possam oferecer serviços de qualidade (Conselho Federal de Psicologia, 2020).

Apesar dos avanços, ainda há desafios que precisam ser superados para que a telepsicologia se consolide como uma prática estabelecida. Destacam-se, entre eles, a insuficiência de infraestrutura tecnológica para todos os profissionais e a necessidade de oferecer treinamentos mais amplos e acessíveis (Miranda, 2023).

Outra lacuna importante é a não inclusão nas grades curriculares em cursos de psicologia sobre a formação em telepsicologia. A pesquisa realizada por Raju *et al.*, (2021) sugere que 89,8% dos psicólogos acreditam que a telepsicologia deve ser parte da formação formal.

Para além destas, lacunas citadas acima, Geraldo *et al.*, 2024 sugere que a integração de novas tecnologias como inteligência artificial e realidade aumentada em

práticas de telepsicologia pode oferecer oportunidades para personalizar ainda mais o atendimento.

Para destacar casos exitosos na telepsicologia no Brasil, não foram encontradas referências científicas relevantes, motivo pelo qual foram utilizados casos internacionais como base para essa análise. O Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes (Ministério da Saúde, 2017) constitui uma prática de sucesso no uso de tecnologias de informação e comunicação para a ampliação e qualificação dos serviços de saúde no Brasil. Este programa, implementado pelo Ministério da Saúde, visa integrar e fortalecer a Atenção Primária à Saúde (APS) por meio da telemedicina, promovendo a educação permanente dos profissionais de saúde e a melhoria do acesso à assistência especializada. (Ministério da Saúde, 2017)

De acordo com o programa, a iniciativa se destaca por oferecer suporte técnico e educacional aos profissionais que atuam na APS, possibilitando consultas a distância e discussões de casos clínicos com especialistas. Essa abordagem não apenas potencializa a capacidade resolutiva dos serviços locais, mas também reduz desigualdades no acesso a cuidados de saúde qualificados, especialmente em áreas remotas e carentes de recursos médicos.

No formato de uma rede colaborativa que envolve universidades, serviços de saúde e gestores, o Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes (Ministério da Saúde, 2017) promove a disseminação de conhecimento e práticas baseadas em evidências, assegurando que os profissionais sejam atualizados e capacitados para atuar nos desafios cotidianos da prática clínica. Este modelo de tele assistência e teleeducação tem sido referência para a uma gestão mais integrada e para a implementação de políticas públicas de saúde em diversos contextos. (Ministério da Saúde, 2017)

No âmbito de boas práticas de gestão pública em telessaúde no Estado de Santa Catarina, sul do Brasil, referenciamos a iniciativa inovadora do Sistema Integrado Catarinense de Telemedicina e Telessaúde (STT) com o uso da telessaúde em vários aspectos tanto para ganho do paciente, como para a melhora da atuação do profissional de saúde nas áreas de diagnóstico, atendimento, acompanhamento, monitoramento e capacitação. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, Sistema Integrado Catarinense de Telemedicina e Telessaúde, 2024).

Este sistema, reconhecido internacionalmente, vem sendo desenvolvido há mais de 15 anos pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e representa

um marco significativo na saúde pública do estado, ao integrar tecnologias avançadas de informação e comunicação para otimizar a prestação de serviços médicos, demonstrando como a colaboração entre instituições acadêmicas, governamentais e de saúde podem promover inovações replicáveis em outros contextos.

O STT oferece cobertura completa em Santa Catarina, consolidado em todos os 295 municípios catarinenses, com mais de 650 pontos de presença e parcerias institucionais.

O sistema integra tecnologias, processos médicos e protocolos para diagnóstico remoto e acompanhamento de pacientes no SUS. Desenvolvido desde 2005 com a Secretaria de Estado da Saúde, o STT conta com apoio da OPAS, Ministério da Saúde, FAPESC e FINEP. A arquitetura tecnológica do STT é fundamentada em plataformas robustas que suportam videoconferências, gestão eletrônica de registros clínicos e ferramentas de auxílio à decisão médica. Tais recursos são essenciais para a efetivação de consultas remotas, teleconsultorias e programas de educação continuada para profissionais de saúde. A telemedicina, como implementada pelo STT, permite não apenas uma resposta mais ágil e precisa às necessidades dos pacientes, mas também a otimização dos custos operacionais dos serviços de saúde. Essa estrutura integrada promove um monitoramento mais eficiente de pacientes crônicos, assegurando intervenções proativas e baseadas em dados.

Mensalmente, o STT suporta mais de 80.000 exames e teleconsultas, sendo uma das maiores infraestruturas de telediagnóstico do Hemisfério Sul. Em 2022, registrou 1,5 milhão de acessos e 7 milhões de atividades, atendendo profissionais de diversas unidades de saúde, demonstrando sua integração ao sistema público de saúde de SC. Além disso, o STT fomenta a capacitação contínua dos profissionais de saúde, assegurando que estejam alinhados com as melhores práticas e avanços científicos.

Nesta mesma direção de inovação, a telepsicologia tem se consolidado como uma modalidade eficaz de prestação de serviços psicológicos, principalmente durante e após a pandemia de COVID-19. Exemplos de boas práticas mostram como os profissionais têm adaptado suas intervenções para o ambiente digital, superando os desafios de acessibilidade, privacidade e manutenção da qualidade do atendimento.

Durante a pandemia, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) lançou uma cartilha de Boas Práticas para Avaliação Psicológica em Contexto de Pandemia

(Conselho Federal de Psicologia, 2020), que fornece orientações claras para os profissionais. O Conselho Regional de Psicologia de Santa Catarina (2020) complementa essas recomendações, destacando a importância da capacidade técnica dos psicólogos na aplicação de testes online. Os dados indicam que uma avaliação psicológica online é viável no contexto brasileiro, com potencial de expansão. No entanto, o uso desta modalidade ainda deve ser cauteloso e pontual, especialmente em avaliações psicológicas, devido às deficiências de estudos sobre a validade e confiabilidade de testes aplicados online.

Podemos citar entre as boas práticas a Associação Brasileira de Telessaúde e Telessaúde Mental (ABTM) que tem promovido debates e diretrizes sobre o uso ético e qualificado das tecnologias nos atendimentos em saúde mental, incluindo a prática da telepsicologia.

Hames *et al.* (2020) apontam que o treinamento adequado dos psicólogos para o uso das tecnologias digitais é um dos principais desafios para a telepsicologia, contudo, é uma boa prática a ser seguida. A capacitação técnica é fundamental para que os clínicos se sintam confiantes no uso das plataformas e possam preservar a aliança terapêutica que versa na qualidade do vínculo estabelecido entre paciente e terapeuta, essencial para o sucesso do tratamento.

A pesquisa recente de Raju *et al.* (2021) evidencia o interesse dos psicólogos em receber esse tipo de treinamento. A pesquisa sugere que 89,8% dos psicólogos acreditam que a telepsicologia deve ser parte da formação formal, mas apenas 14,4% relataram ter recebido treinamento específico nessa área. Neste sentido, a implementação de programas de formação focados em telepsicologia pode ajudar a aumentar a confiança dos profissionais e a eficácia do atendimento.

O suporte à telessupervisão também tem se mostrado um exercício importante, com ênfase nas boas práticas de feedback remoto que garantem a qualidade da formação profissional. Hames *et al.* (2020) também reforçam a importância do autocuidado para os psicólogos que atuam de forma remota, prevenindo o esgotamento causado pela intensificação do trabalho online. A adaptação de técnicas terapêuticas, como a Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC), ao formato digital, juntamente com a integração de recursos tecnológicos como aplicativos e ferramentas online, tem se mostrado uma estratégia eficaz para melhorar o engajamento e os resultados terapêuticos. O monitoramento contínuo da eficácia do

tratamento por meio de avaliações regulares é essencial para garantir que a qualidade seja mantida no atendimento remoto.

Estratégias como adaptação da comunicação e manutenção de empatia e escuta ativa no ambiente virtual são cruciais. Além disso, a privacidade e a confidencialidade dos dados continuam sendo preocupações centrais, destacando-se a necessidade do uso de plataformas seguras e da obtenção de autorização informada de forma específica (Hames *et al.*, 2020).

Miranda (2023) ressalta a importância da capacitação contínua dos psicólogos em práticas éticas e no uso de diferentes plataformas tecnológicas para garantir a eficácia da telepsicologia. O autor destaca que habilidades menos frequentes em consultas remotas, como a observação clínica detalhada, também devem ser elaboradas. A exploração de novas tecnologias, como a realidade aumentada, pode enriquecer a experiência terapêutica e fortalecer a relação entre terapeuta e cliente. Seguindo este mesmo pensamento Brasil e Borba (2018, p. 778) afirmam que o atendimento psicológico virtual exige do profissional novas formas de escuta e adaptação à mediação tecnológica.

Em uma pesquisa mais recente, Geraldo *et al.* (2024) identificaram diretrizes específicas para garantir a segurança, transparência e qualidade no atendimento remoto. Uma das sub categorias destacadas foi a verificação da identidade do cliente, que inclui a confirmação de dados como nome, localização e contatos, além da verificação do IP e número de telefone, garantindo a legitimidade da interação. A comunicação clara sobre as credenciais dos profissionais e os limites de sua atuação geográfica também é fundamental para garantir a confiança no serviço. Essas diretrizes também recomendam a adoção de plataformas seguras e a gestão eficiente de dados, com medidas de segurança como criptografia e uso de firewalls para garantir a privacidade.

Ainda sobre as boas práticas em telepsicologia, Vázquez *et al.* (2024) reforçam a importância da criação de planos de segurança para emergências, garantindo que os clientes saibam como agir em situações de crise. Além disso, a adaptação de materiais terapêuticos, como jogos e vídeos, tem sido apontada como uma forma eficaz de aumentar o engajamento de jovens durante as sessões remotas. A familiarização dos psicólogos com os recursos disponíveis nas comunidades e o entendimento das particularidades culturais dos clientes também são consideradas

boas práticas fundamentais para oferecer um atendimento mais eficiente e culturalmente adequado.

A gestão e armazenamento de dados é um aspecto crucial nas diretrizes. Geraldo *et al.* (2024) ressaltam a importância de armazenar eletronicamente as informações mais relevantes de cada cliente, incluindo identificação, histórico clínico, consentimento informado e informações sobre custos e faturamento. Nesse contexto, os profissionais devem adotar medidas rigorosas de segurança, como criptografia, senhas e firewalls, para garantir a privacidade e a confidencialidade das informações trocadas.

Além disso, os autores consideram como boa prática dentro do contrato terapêutico, prática estabelecido no início do atendimento em psicoterapia, comunicar claramente os custos dos serviços antes do início do atendimento, incluindo os custos associados ao uso de plataformas seguras para videoconferências e pagamentos. A cobertura de serviços remotos pelos planos de saúde e a atualização das garantias de responsabilidade profissional também são elementos cruciais para garantir a continuidade e legalidade do atendimento remoto.

As boas práticas e os casos de sucesso na telepsicologia demonstram que, apesar dos desafios técnicos, éticos e culturais, essa modalidade tem se mostrado eficaz e promissora. A implementação de diretrizes claras, o treinamento contínuo dos profissionais e a adaptação das ferramentas tecnológicas ao contexto terapêutico são fatores apontados nas pesquisas atuais que ajudam a garantir a qualidade do atendimento remoto.

Além disso, a personalização do atendimento, considerando aspectos culturais e a criação de estratégias para preservar a aliança terapêutica, reforçam o potencial da telepsicologia em serviços psicológicos acessíveis e eficientes. Com a consolidação de práticas éticas e a integração de novas tecnologias, a telepsicologia se posiciona como uma solução viável e de longo prazo no campo da saúde mental, com potencial para expandir seu alcance e impacto.

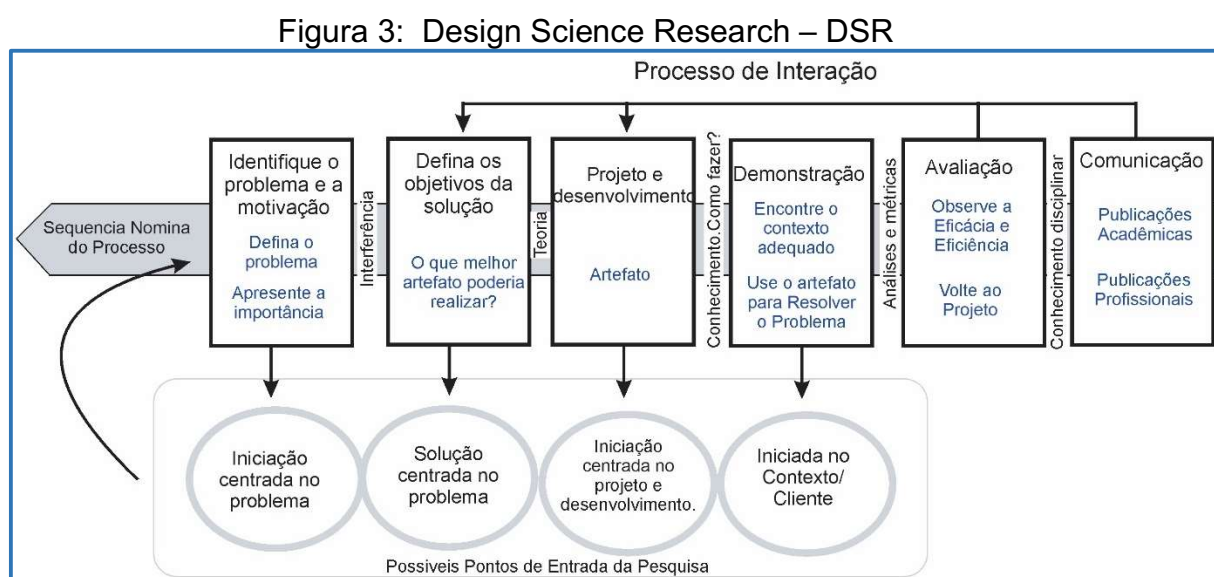
4 MÉTODO

Essa pesquisa foi caracterizada pelo cunho tecnológico orientado para resolução de um problema. “A tecnologia pode ser vista como o campo do conhecimento relativo ao projeto de artefatos e a planificação de sua realização,

operação, ajuste, manutenção e monitoramento, à luz do conhecimento científico” (BUNGE, 1985, p. 231).

Segundo Dresch, Lacerda e Júnior (2015) um método para operacionalizar a condução de uma pesquisa quando o objetivo a ser alcançado é um artefato é o Design Science Research (DSR).

Ele é um método reconhecido pela comunidade científica, tendo trabalhos publicados como os de Hevner, Marche, Park e Ram (2004), Peffers *et al.* (2007) e Gregor e Hevner (2011). Na presente pesquisa, optou-se pelas fases utilizadas por Peffers et al (2007), por serem simples e capazes de flexibilizar o processo. A Figura 1 ilustra as fases definidas pelos autores, as quais são: 1) identificação do problema e motivação; 2) definição dos objetivos para uma solução; 3) projeto e desenvolvimento; 4) demonstração; 5) avaliação e, 6) comunicação.



Fonte: Adaptado de Peffers *et al.* (2007), tradução livre.

4.1 ETAPA 1: IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

A primeira etapa refere-se à identificação do problema de pesquisa específico e à justificativa da importância de estudá-lo. É necessário que o problema seja compreendido e definido de forma clara e objetiva (Peffers *et al.*, 2007).

Para a identificação do problema, foi conduzida uma investigação exploratória com o objetivo de examinar as lacunas existentes na literatura, focando na análise das práticas atuais na área de telepsicologia no Brasil. Durante esta investigação, não foram encontrados manuais respaldados cientificamente ou referenciados pelo

Sistema Conselhos de Psicologia, que orientem a condução de psicólogos no atendimento online.

Nesse contexto, a presente pesquisa propôs explorar as dificuldades enfrentadas por profissionais de psicologia na telessaúde, com um enfoque específico na lacuna entre a formação, as diretrizes do Conselho Federal de Psicologia (CFP) e os materiais de referência necessários para uma prática eficiente, técnica e ética de alta qualidade em telepsicologia.

Esta etapa incluiu uma revisão da literatura para identificar diretrizes, normas técnicas, trabalhos, manuais ou guias que relacionem a psicologia à informática no Brasil. Este levantamento visa estabelecer uma base teórica científica que guiou o desenvolvimento do manual de boas práticas em telepsicologia, com o objetivo de identificar os principais desafios técnicos e éticos tanto no Brasil quanto internacionalmente.

4.2 ETAPA 2: DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS PARA A SOLUÇÃO

A segunda etapa é referente à Definição dos objetivos, nesta etapa inferem-se os objetivos da solução proposta a partir da definição do problema e do entendimento do que é viável e possível ser executado (Peffer *et al.*, 2007).

Como na investigação inicial identificou-se a ausência de um manual ou guia baseado nas resoluções da área de telepsicologia no Brasil, o estudo buscou responder como superar a falta de referências práticas para psicólogos em telessaúde, para além das regulamentações existentes.

O objetivo geral é desenvolver e avaliar um manual de referência para a atuação do profissional de psicologia no atendimento em telessaúde. Os objetivos específicos incluíram:

- a) Identificar na literatura as boas práticas e as diretrizes nacionais e internacionais em telessaúde aplicadas à psicologia para compor o manual de referência;
- b) Caracterizar os desafios técnicos, práticos e éticos para o uso da tecnologia nos atendimentos em telepsicologia;
- c) Desenvolver e validar o manual de boas práticas por meio de uma revisão de um grupo focal.

4.3 PROJETO E DESENVOLVIMENTO DO ARTEFATO DIGITAL

Nesta etapa criou-se o artefato digital. De acordo com Lacerda *et al.* (2013) o principal resultado desta etapa é o artefato em estado funcional.

A solução proposta foi a construção de um manual de referências para a prática de telepsicologia. O desenvolvimento do artefato digital considerou a revisão de diretrizes e resoluções do Conselho Federal de Psicologia, Ministério da Saúde e American Psychological Association (APA). Adicionalmente foi realizada uma revisão na literatura internacional dos últimos 10 anos (artigos, manuais/guias e referências) buscando os desafios e boas práticas de pesquisas consolidadas em outros países.

Diante do panorama descrito, propôs-se o desenvolvimento do primeiro manual de referência para orientar a atuação eficaz em telepsicologia no Brasil, utilizando uma metodologia de desenvolvimento de tecnologia para criação de produtos digitais, este enfoque assegura que o produto final seja relevante e aplicável e garantindo que as diretrizes sejam práticas como também traga os desafios e boas práticas encontrados na literatura e em manuais/guias e referências já construídas em outros países. Essa característica aplicada ressalta o compromisso com a construção de conhecimento que terá impacto direto na prática dos profissionais, especialmente no contexto brasileiro.

4.3.1 Revisão de literatura

Neste trabalho, foi utilizada a revisão integrativa como método de revisão de literatura. Esse tipo de revisão permite reunir e analisar estudos com diferentes metodologias, proporcionando uma visão ampla sobre o tema. O objetivo foi integrar os conhecimentos existentes, identificar pontos em comum, apontar lacunas e contribuir para futuras pesquisas. Esse método é amplamente reconhecido na saúde e na psicologia por possibilitar uma compreensão aprofundada do fenômeno estudado (Whittemore e Knafl, 2005).

A revisão de literatura seguiu as seguintes etapas: 1º) Definição dos critérios de elegibilidade, 2º) Estratégia de busca, 3º) Processo de seleção e extração de dados, 4º) Síntese dos dados.

1º) Critérios de elegibilidade

Com o objetivo de assegurar a relevância e a atualidade das evidências analisadas, optou-se pela inclusão de estudos qualitativos, quantitativos e revisões sistemáticas publicados nos últimos dez anos (2014–2024), nos idiomas inglês, português e espanhol. Os critérios de elegibilidade foram definidos com o intuito de identificar publicações que estabelecessem conexões entre a Psicologia e a Informática, especialmente aquelas que resultaram na elaboração de manuais, guias práticos ou produtos instrucionais aplicados. A seleção foi orientada por um quadro conceitual previamente estruturado, que norteou os seguintes critérios de inclusão:

Abaixo encontra-se o Quadro 2 mencionado anteriormente e que contém os critérios de inclusão.

Quadro 2: Quadro conceitual para revisão da literatura

Critério	Descrição	Justificativa
1. Temática	Estudos que abordam a prática da telepsicologia, com foco em dificuldades técnicas, desafios éticos e boas práticas.	Identificar lacunas, desafios e soluções específicas para práticas éticas e eficazes em telepsicologia no contexto tecnológico e de atendimento remoto.
2. Contexto	Pesquisas realizadas em contextos de atendimento psicológico remoto (telessaúde).	Reforça o foco no ambiente de prática de interesse, garantindo relevância e aplicabilidade prática.
3. Recorte Temporal	Publicações dos últimos 10 anos (2014-2024).	Garante a atualidade dos dados, considerando a rápida evolução tecnológica e mudanças recentes em práticas de saúde mental remota.
4. Idiomas	Estudos em inglês, português e espanhol.	Amplia o alcance da revisão, incluindo produções relevantes em diferentes contextos linguísticos e culturais.
5. Tipos de Publicação	- Artigos científicos - Revisões sistemáticas - Meta-análises - Guias de prática clínica - Estudos em pré-print.	Assegura uma base de dados robusta e diversa, incluindo evidências empíricas, análises aprofundadas e orientações práticas para telepsicologia.
6. Referências Internacionais	Guias e manuais internacionais, como: - Guia para Intervenção Telepsicológica (Colegiado Oficial de Psicólogos de Madrid) - Guia de Orientação em Atendimento Telefônico em Psicologia (Ordem dos Psicólogos de Portugal).	Utiliza padrões globais e boas práticas internacionais como parâmetros comparativos e inspiração para o desenvolvimento de diretrizes nacionais ou regionais.

Fonte: elaborado pela autora.

2º) Estratégia de busca

As estratégias de busca são adaptadas para cada base de dados, utilizando termos como "telepsychology", "telehealth", "telemedicina", "psicologia", "desafios técnicos", "desafios éticos" e "boas práticas"; aplicando-se filtros de data, idioma e tipo de estudo para refinar os resultados. As bases de dados utilizadas incluem Scopus, PsycINFO, Web of Science, além de documentos oficiais do Conselho Federal de Psicologia (CFP), diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS) e outras publicações relevantes sobre telepsicologia e telessaúde.

Optou-se pela restrição do período de 2014 a 2024 devido aos avanços significativos nas tecnologias digitais e no uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na saúde mental, incluindo novas abordagens para a videoterapia e outras práticas de telepsicologia. Essa janela temporal permite captar as inovações e mudanças mais recentes, refletindo as tendências e desafios contemporâneos.

Quadro 3: Estratégias de busca

Base	Estratégia de busca	Data	Resultados (nº documentos)
Scopus	(TITLE-ABS-KEY ("telepsychology")) AND (TITLE-ABS-KEY ("psychology") OR TITLE-ABS-KEY ("psychotherapy") OR TITLE-ABS-KEY ("psychologists") OR TITLE-ABS-KEY ("mental health")) AND (TITLE-ABS-KEY ("ethical issues") OR TITLE-ABS-KEY ("best practices") OR TITLE-ABS-KEY ("guidelines") OR TITLE- ABS-KEY ("technical difficulties"))	Agosto 2024	46
PsycINFO	"telepsychology" AND ("ethical issues" OR "best practices" OR "guidelines" OR "technical difficulties")	Agosto 2024	2
Web of Science	TS=("telepsychology") AND (TS=("psychology") OR TS=("psychotherapy") OR TS=("psychologists") OR TS=("mental health")) AND (TS=("ethical issues") OR TS=("best practices") OR TS=("guidelines") OR TS=("technical difficulties"))	Agosto 2024	46
Outras	Manuais e boas práticas	Janeiro 2024	2

Fonte: elaborada pela autora (2025).

3º) Processo de seleção e extração de dados

A triagem dos estudos concretizou-se em duas etapas: inicialmente, avaliação de títulos e resumos, seguida da leitura completa dos 22 artigos selecionados. Ambas as etapas adotam os critérios de elegibilidade para composição do portfólio final, os quais serão efetivamente utilizados e citados no estudo.

Dos documentos que compuseram o portfólio final, os dados foram extraídos utilizando formulários padronizados, abrangendo informações sobre: autores, ano de publicação, metodologia, amostra, principais resultados, desafios técnicos e éticos, e boas práticas identificadas.

4º) Síntese dos dados

Os dados coletados foram analisados qualitativamente, organizados em categorias temáticas, e resumidos narrativamente. As categorias principais incluem desafios técnicos, desafios éticos, desafios culturais e boas práticas. A síntese dessas informações forneceu os temas centrais para a pesquisa e serviu de base para a elaboração do manual.

A coleta de dados foi realizada por meio de uma revisão de literatura na primeira etapa desta pesquisa. Este processo permitiu identificar os principais desafios técnicos, éticos e culturais enfrentados por psicólogos no atendimento remoto em âmbito internacional. A revisão buscou identificar pontos de convergência e divergência, validando as informações obtidas e adaptando as recomendações às realidades práticas enfrentadas pelos psicólogos. As informações coletadas foram integradas ao manual e estruturadas em seções específicas.

Cada capítulo foi acompanhado de diretrizes práticas, desenvolvidas a partir dos dados coletados, para orientar os psicólogos em sua atuação no ambiente de telepsicologia. Experiências e guias internacionais, como os de Madri e Portugal, foram integrados para oferecer uma perspectiva comparativa, que subsidiou o conteúdo com práticas bem-sucedidas.

Além disso, os desafios técnicos foram analisados em comparação com a literatura, destacando questões como conectividade e adaptação de técnicas terapêuticas ao ambiente remoto e ao ambiente físico baseados nas experiências relatadas e encontradas na revisão de literatura realizada. Os desafios éticos, incluindo privacidade e consentimento informado, entre outros, foram avaliados à luz de diretrizes, resoluções existentes e das percepções dos psicólogos.

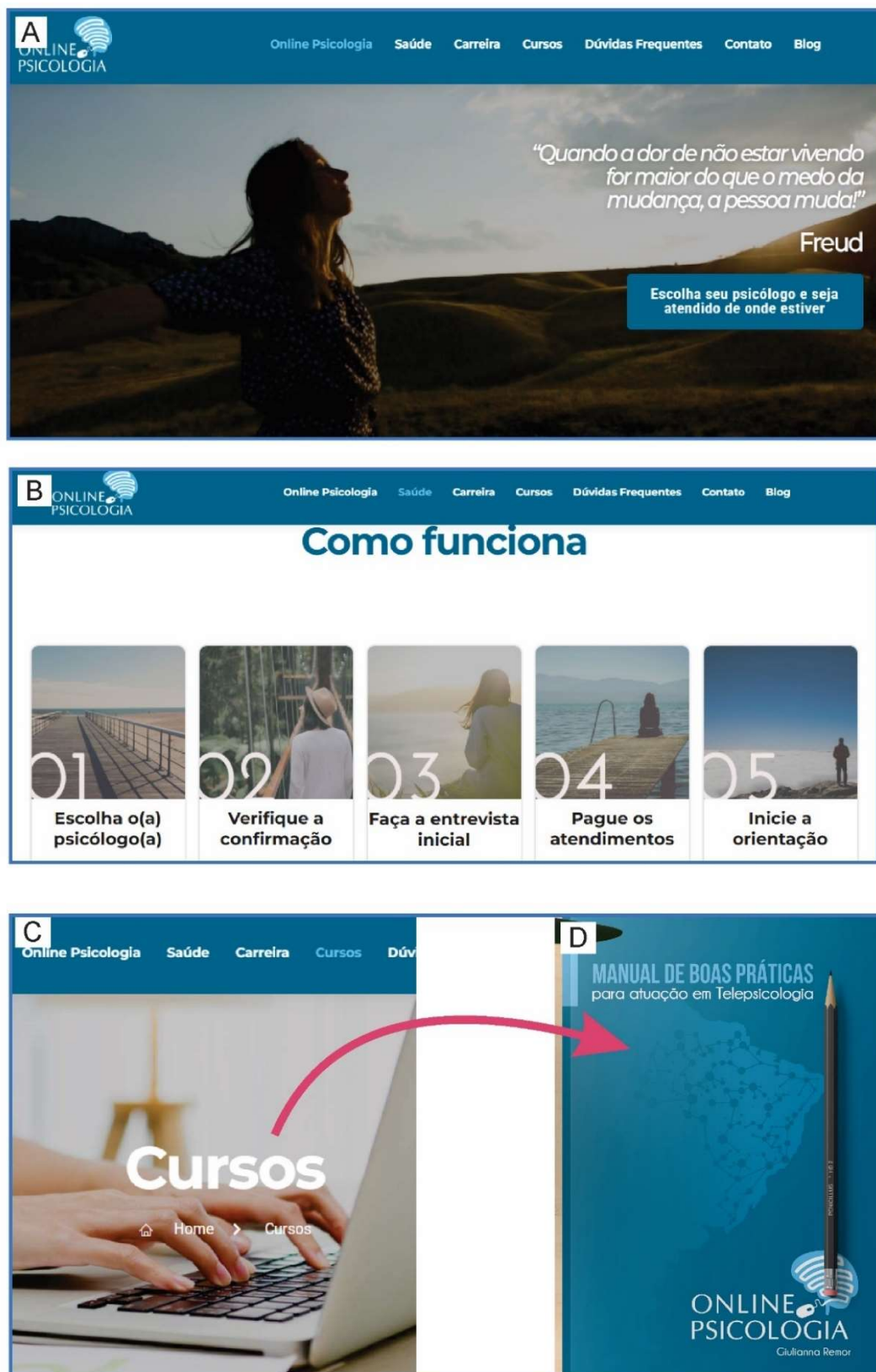
A seção de boas práticas identificou estratégias eficazes relatadas pelos autores pesquisados, como o uso de plataformas seguras e a adaptação de técnicas para o ambiente virtual, com exemplos comparados à literatura internacional.

Por fim, os desafios culturais foram explorados para evidenciar como os profissionais lidam com questões de sensibilidade cultural e diversidade no atendimento remoto. A análise integrou dados da revisão da literatura, permitindo identificar padrões, lacunas e práticas recomendadas. Esses insights embasaram a criação de um manual de boas práticas adaptado à realidade brasileira.

4.3.2 Concepção visual do manual

O manual de boas práticas para a telepsicologia foi concebido como um produto digital acessível e interativo, projetado para atender às necessidades de psicólogos que atuam na modalidade de atendimento remoto. O desenvolvimento do layout e da diagramação foi inspirado no design já previsto no site de domínio da autora, onlinepsicologia.com.br, (Fig. 4) utilizando a mesma paleta de cores e identidade visual para garantir consistência estética e navegabilidade intuitiva.

Figura 4: Seções da página Online Psicologia, de autoria da pesquisadora. (A) Página inicial; (B) Seção “Como funciona”, com a descrição das etapas do atendimento online; (C) Seção “Cursos”, que dá acesso a materiais de formação; (D) Manual de boas práticas para atuação em telepsicologia, disponível para download.



Fonte: elaborada pela autora (2025).

4.3.3 Características do Manual

- a) **Formato Digital:** disponível em formato PDF e web otimizado para leitura em dispositivos móveis, tablets e computadores;
- b) **Seções bem-definidas:** estruturadas em capítulos organizados por temas, como apresentação, introdução, histórico da telepsicologia, diretrizes existentes, desafios éticos, técnicas e culturais, bem como boas práticas;
- c) **Design responsivo:** ajustado para diferentes resoluções e tamanhos de tela, garantindo acessibilidade universal;
- d) **Elementos gráficos:** uso de infográficos, tabelas e imagens ilustrativas para facilitar a compreensão das boas práticas;
- e) **Interatividade:** inclusão de links clicáveis para referências externas, como resoluções existentes, artigos científicos e estudos de caso.

Estrutura Visual

- a) **Capa e Sumário:** design clean, destacando o título e os principais tópicos abordados no manual;
- b) **Fontes e Tipografia:** utilização de fontes modernas e legíveis, com tamanhos adequados para leitura confortável;
- c) **Cores:** paleta de cores suave e profissional, com predominância de tons que transmitem tranquilidade e confiança, como azul e verde;
- d) **Destaques:** caixa de texto em núcleos contrastantes para destacar dicas, boas práticas e alertas importantes;

Disponibilização e Acesso

O manual ficará hospedado no site www.onlinepsicologia.com.br, permitindo acesso por meio de download. Os psicólogos serão incentivados a preencher um formulário de avaliação e sugestões, contribuindo para melhorias contínuas na versão futura do manual.

Essa concepção visual busca aliar funcionalidade e estética, garantindo que o manual não seja somente parte desta pesquisa com também uma ferramenta de orientação prática, mas também uma experiência de uso agradável e acessível.

4.4 ETAPA 4: DEMONSTRAÇÃO DO ARTEFATO DIGITAL

Esta fase teve como objetivo demonstrar a aplicação e utilidade do artefato, resolvendo uma ou mais instâncias do problema. Segundo Perffers et al (2007) essa fase pode se dar por meio de um experimento, simulação, estudo de caso, prova formal ou outra atividade apropriada.

A demonstração do artefato digital neste trabalho foi realizada por meio de um Grupo Focal com Profissionais com reconhecida atuação em telepsicologia. A principal função de um grupo focal é identificar e explorar percepções, sentimentos e ideias compartilhadas que vão além da soma das respostas individuais. Schilling *et al.* (2024) demonstram que os grupos focais incentivam a construção coletiva de insights, ampliando o entendimento sobre as expectativas dos participantes em relação a produtos digitais.

No grupo focal após a apresentação do artefato digital, o Manual de Boas Práticas em Telepsicologia, perguntou-se a mesma questão a todos os participantes, isso promove a discussão entre eles e leva a resultados que ultrapassem a soma das partes individuais (DIAS, 2010). Para garantir menos subjetividade e reduzir o potencial viés do grupo nas respostas dos participantes, optou-se pelo uso de um questionário estruturado para a coleta de dados, em vez de discussão, que foi realizada ao final do processo de validação.

Segundo Dias (2010), questionários estruturados são ferramentas eficazes para coletar dados de maneira padronizada, minimizando a influência das opiniões individuais sobre os pares e assegurando que cada participante responda de forma independente e imparcial. Além disso, este método permitiu uma análise quantitativa mais clara e objetiva, facilitando a interpretação dos resultados e reduzindo o tempo e os recursos necessários para a moderação e análise dos dados.

A amostra foi composta por até 12 psicólogos convidados e o encontro on-line realizado com 10 participantes respondentes, com critérios de inclusão que abrangem psicólogos registrados e associados a instituições de ensino e associações de psicólogos, que possuam experiência ativa em telepsicologia a mais de 5 anos, que possuam registro no Sistema Conselhos de Psicologia com registro ativo. Estes receberam um convite por e-mail (anexo 2) para participar de um grupo focal para online de apresentação e validação do produto digital, para logo após responder um questionário digital (anexo 3) de avaliação e sugestão sobre o manual. Ao aceitarem

o convite, a confirmação de participação ocorreu por meio de assinatura de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (anexo1).

Para que o grupo focal atinja o objetivo pretendido, conforme Dias (2010) e Barbour (2009), levam-se em consideração três fases, sendo elas: planejamento, execução e confecção do relatório final.

A fase de planejamento incluiu a definição de objetivos específicos, desenvolvimento de um roteiro estruturado de perguntas e seleção cuidadosa dos participantes. O roteiro teve questões divididas em três blocos principais:

1. **Avaliação do conteúdo:** compreendendo aspectos como a clareza, relevância e aplicabilidade prática das informações apresentadas no manual.
2. **Formato e design:** focado na organização visual, facilidade de navegação e adequação do layout para o público-alvo.
3. **Recomendações gerais:** espaço aberto para sugestões de melhorias e percepções sobre possíveis adaptações futuras.

Para a execução da validação foi moderada pela pesquisadora que possui experiência em condução de grupos focais. O grupo foi focal dividido em quatro etapas:

1. **Introdução:** Apresentação do objetivo do encontro virtual, explicação do funcionamento do grupo focal e alinhamento de expectativas.
2. **Apresentação do manual:** o manual foi apresentado ao grupo de 10 psicólogos e demonstrado como ele pode guiar as boas práticas para telepsicologia para profissionais que atuam com isso.
3. **Questionário estruturado:** Os 10 participantes responderam ao questionário estruturado para validação do manual.
1. **Encerramento:** Os 10 participantes foram convidados para participação aberta, por escrito ou da forma que desejassem e voluntária como também para um feedback adicional.

As interações foram registradas com o consentimento prévio dos participantes para análise posterior, garantindo a confidencialidade das informações

4.5 ETAPA 5: AVALIAÇÃO DO ARTEFATO DIGITAL

A avaliação do manual foi realizada com base na comparação entre o objetivo principal esperado, que é preencher a lacuna existente da ausência de um guia

orientador para o atendimento da telepsicologia no Brasil, visando uma atuação eficiente e de alta qualidade técnica e ética; com os resultados obtidos na etapa de demonstração com os psicólogos selecionados.

O questionário estruturado foi aplicado ao final do grupo focal contendo perguntas que abordaram temas como: a estrutura do manual, avaliando a organização e coerência do conteúdo. Quanto ao layout e design, perguntas analisando a estética e a facilidade de navegação do manual. Além disso, o questionário verificou a clareza e compreensão das instruções e informações apresentadas, bem como a relevância do conteúdo, considerando a adequação e pertinência das informações em relação às práticas de telepsicologia. Também foi investigada a identificação de lacunas, buscando detectar possíveis áreas não abordadas ou insuficientemente detalhadas no manual. Por fim, o questionário incluiu sugestões de melhoria, onde os participantes puderam propor alterações ou adições para aprimorar o manual e que compuseram os itens de avaliação.

Além disso, alguns aspectos encontrados na literatura e os trazidos pelos profissionais durante o grupo focal serão confrontados, se necessário.

O processo de avaliação é crucial para assegurar que o manual atenda aos padrões éticos e técnicos da profissão, além de ser adaptado à realidade brasileira.

4.6 ETAPA 6: COMUNICAÇÃO DO ARTEFATO DIGITAL

O manual ficará disponível digitalmente no site www.onlinepsicologia.com.br, de domínio da autora, onde os psicólogos poderão acessar e responder voluntariamente a um formulário de avaliação e sugestões. Esta avaliação será realizada durante um ano, por meio de um formulário respondido por pares e, após este período, o manual passará por uma atualização com base nos resultados dessas avaliações de pares.

A pesquisa também será comunicada por meio da sua publicação final e artigos científicos posteriores.

Por fim, o registro do produto será realizado para garantir a proteção dos direitos autorais e a disseminação adequada do manual entre os profissionais de psicologia. Este registro também facilitará futuras atualizações e revisões do manual, assegurando que ele permaneça relevante e útil à medida que a prática da telepsicologia evolui (Luxton *et al.*, 2016; Fonseca, 2002).

4.7 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

Esta pesquisa está vinculada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Informática em Saúde da Universidade Federal de Santa Catarina. O macroprojeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC (CAAE: 87114825.8.0000.0121; Parecer Nº 7.630.777) (ANEXO 4). Declara-se que a segurança na transferência e armazenamento dos dados, bem como o sigilo e a confidencialidade das informações será de total responsabilidade da pesquisadora. A pesquisadora realizou o download dos dados coletados para um dispositivo eletrônico local e comprometeu-se em apagar todo e quaisquer registros dos dados coletados em ambientes compartilhados e/ou em nuvem. A mesma medida também foi realizada para os Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

5 RESULTADOS

O presente capítulo apresenta os resultados obtidos com a concepção, desenvolvimento e validação do Manual de Boas Práticas em Telepsicologia, produto técnico resultante deste mestrado profissional. Trata-se de um material concebido em formato digital, com vistas à sua aplicação prática por psicólogos atuantes na modalidade remota de atendimento. A elaboração do manual pautou-se em princípios de usabilidade, legibilidade e coerência estética, conforme as recomendações da literatura sobre design instrucional para a área da saúde.

Uma revisão de literatura metodologicamente diversificada permitiu a exploração de múltiplas dimensões da telepsicologia numa abordagem interdisciplinar que considerasse não apenas os aspectos técnicos e éticos, mas também os culturais e econômicos.

O desenvolvimento deste manual foi baseado e adaptado nos 6 pontos do guia prático de Haydon H.M. (2021), nos 10 desafios éticos mencionados no texto de Stoll *et al.* (2020) e no modelo de McCord *et al.* (2020) que consolidaram as diretrizes em 12 domínios específicos.

O guia prático de Haydon H.M. (2021) aborda seis pontos essenciais para a adaptação de técnicas psicológicas em telepsicologia. (1) Preparação do ambiente, garantindo privacidade e ausência de distrações para preservar a confidencialidade e a concentração durante as sessões. (2) Necessidade de treinamento e competência dos profissionais nas plataformas de videoconsulta, assegurando uma comunicação eficaz. (3) Estabelecimento de relacionamento, incentivando o desenvolvimento e a manutenção de uma relação terapêutica sólida através da tela, utilizando técnicas que promovam a conexão e o vínculo terapêutico. (4) Adaptação de técnicas terapêuticas, modificando as práticas tradicionais para o formato de videoconsulta, considerando suas limitações e possibilidades. (5) Gerenciamento de aspectos técnicos é outro ponto abordado, com a antecipação e resolução de possíveis problemas técnicos, como falhas de conexão, garantindo a continuidade das sessões. (6) Considerações éticas e legais, cumprindo diretrizes relacionadas à prática da telepsicologia, incluindo a obtenção de consentimento informado e a proteção dos dados dos pacientes (Haydon *et al.*, 2021).

Os principais desafios éticos enfrentados pelos profissionais em telepsicologia, conforme Stoll *et al.* (2020), abarcam: 1) Privacidade,

Confidencialidade e Segurança, que exigem plataformas seguras e proteção dos dados dos pacientes conforme as leis de privacidade; 2) Competência e Treinamento Especial, necessitando de habilidades específicas em telepsicologia e manejo de emergências remotas; 3) Comunicação Eficaz, essencial para estabelecer relações terapêuticas digitais; 4) Lacunas na Pesquisa, dificultando decisões éticas baseadas em evidências; 5) Questões de Emergência, com a necessidade de preparo para emergências online; 6) Prática Transfronteiriça, que envolve complexidades legais e éticas devido a diferentes jurisdições; 7) Consentimento Informado, com a necessidade de informar pacientes sobre riscos e benefícios; 8) Disposição de Dados e Tecnologias, seguindo práticas éticas de manuseio; 9) Considerações Culturais e de Gênero, sensíveis às diferenças que afetam a experiência do paciente; e 10) Regulamentação e Diretrizes, que ainda estão em desenvolvimento, dificultando decisões éticas claras.

Segundo o modelo de McCord *et al.* (2020), que consolidaram diretrizes em domínios específicos de prática para a telepsicologia destaca-se a integração das considerações sobre modalidade e configuração na aplicação das diretrizes.

Os 12 domínios de prática dos autores incluem: (1) verificação de identidade e localização; (2) confidencialidade e privacidade; (3) segurança de dados; (4) informações profissionais e licenciamento/registo; (5) manutenção de registros; (6) questões administrativas (cobrança e contrato terapêutico/consentimento informado); (7) competência multicultural; (8) avaliações psicométricas; (9) uso de mídias sociais; (10) capacitação técnica (supervisão e protocolos de emergência/risco); (11) habilidades tecnológicas e equipamentos; e (12) perfil dos participantes

5.1 CONCEPÇÃO VISUAL E DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO DIGITAL

O projeto gráfico e a diagramação foram conduzidos por profissional de design que anteriormente já havia desenvolvido a identidade visual do website institucional onlinepsicologia.com.br, assegurando coesão entre os materiais digitais da autora. A colaboração com a designer ocorreu de forma contínua e supervisionada, com validações sucessivas realizadas pela autora e pela orientadora do trabalho.

A paleta cromática adotada derivou das cores predominantes no referido website, com ênfase em tonalidades de azul, verde e branco. Tais cores foram

selecionadas por associações simbólicas à confiabilidade e tranquilidade, atributos pertinentes ao exercício ético da psicologia. Esses elementos visuais foram aplicados na composição de caixas de texto, marcadores e fundos, organizando a leitura e facilitando a retenção do conteúdo.

A tipografia utilizada baseou-se em fontes *sans serif*, especialmente a Montserrat, garantindo legibilidade em leitura digital prolongada. Os títulos e subtítulos foram destacados em negrito, enquanto termos técnicos e nomenclaturas internacionais foram destacados em itálico.

O manual apresenta 48 páginas organizadas em oito capítulos temáticos: (1) Introdução; (2) História da Telepsicologia no Brasil e no Mundo; (3) Diretrizes Existentes para a Telepsicologia no Brasil; (4) Desafios Éticos, Técnicos e Culturais para a Telepsicologia; (5) Boas Práticas em Telepsicologia; (6) Boas Práticas em Aspectos Culturais e Geográficos; (7) Considerações Finais; e (8) Referências (fig. 5).

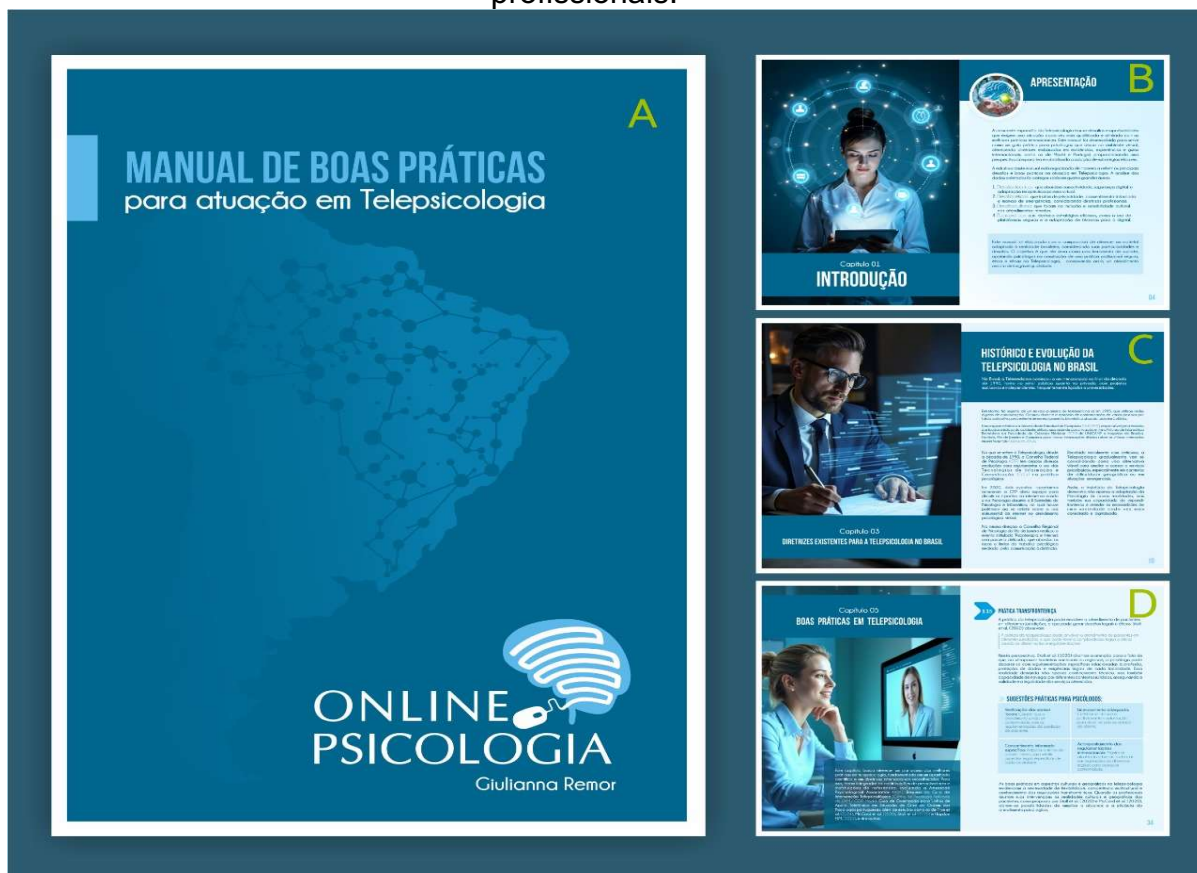
A estrutura visual baseou-se em princípios de hierarquização tipográfica, espaçamento entre blocos de texto, margens regulares e uso de recursos gráficos como infográficos, ícones e ilustrações.

O manual incluiu infográficos, ícones e ilustrações (obtidos em bases livres de direitos autorais), visando tornar a leitura mais dinâmica e facilitar a compreensão dos conteúdos. Não foram utilizadas imagens pagas, o que reforça o compromisso com a acessibilidade e sustentabilidade da produção acadêmica.

O material foi concebido exclusivamente para o meio digital, não havendo versão impressa, em consonância com princípios de sustentabilidade e com a crescente adoção de plataformas eletrônicas para difusão técnico-científica. O arquivo final, em formato PDF otimizado, foi projetado para leitura em computadores, tablets e smartphones, garantindo responsividade e acessibilidade universal.

O processo de revisão editorial do manual incluiu três fases distintas: revisão gramatical e textual realizada pela autora com apoio de colaboradoras; validação técnica efetuada pela orientadora; e avaliação empírica conduzida junto a profissionais da área, conforme apresentado na subseção seguinte. Tal procedimento visou assegurar a qualidade técnica, ética e comunicacional do produto.

Figura 5: Manual de Boas Práticas para atuação em Telepsicologia. (A) Capa do manual, apresentando o título e a identidade visual do material; (B) Capítulo de introdução, contextualizando a importância da telepsicologia e os objetivos do manual; (C) Histórico e evolução da Telepsicologia no Brasil, mostrando as etapas de regulamentação e desenvolvimento da prática; (D) Diretrizes e boas práticas em Telepsicologia, detalhando recomendações éticas e procedimentos profissionais.



Fonte: elaborada pela autora (2025).

5.2 VALIDAÇÃO DO PRODUTO DIGITAL

A validação do produto digital foi organizada em etapas distintas que garantiram a verificação de sua aplicabilidade e qualidade. Inicialmente, foi realizada uma etapa de revisão editorial interna, conduzida pela autora e por sua orientadora, voltada à verificação do conteúdo textual, conceitual e visual do manual. Essa etapa corresponde à revisão por especialistas (content expert review), conforme descrito por Zamanzadeh *et al.* (2015).

Em seguida, procedeu-se à caracterização da amostra. Participaram da etapa empírica de validação 10 psicólogos(as) com atuação comprovada em telepsicologia, todos profissionais convidados para o grupo focal tinham no mínimo, cinco anos de experiência em telepsicologia e registro ativo no Sistema Conselhos

de Psicologia. Os convites foram enviados por e-mail institucional, acompanhados do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Do total de 12 profissionais inicialmente convidados, 10 completaram todas as etapas previstas no processo.

O procedimento metodológico incluiu o envio prévio do manual aos participantes, realização de reunião síncrona por videoconferência, apresentação dos objetivos do estudo, exposição do artefato digital, preenchimento de questionário estruturado e momento final de discussão aberta. A aplicação do instrumento avaliativo, com perguntas em escala Likert (1932), ocorreu via plataforma Google Forms, conforme o protocolo definido na metodologia da pesquisa. A condução do grupo focal remoto seguiu práticas consolidadas em estudos recentes, como o de Bondaronek *et al.* (2025), que aplicaram grupos focais online para validar aplicativos de saúde digital com foco em clareza, utilidade e relevância do conteúdo.

5.3 ANÁLISE E EXTRAÇÃO DOS RESULTADOS DE VALIDAÇÃO

A presente seção apresenta a análise descritiva e interpretativa dos dados coletados por meio do processo de validação por grupo focal, com o objetivo de validar o Manual de Boas Práticas em Telepsicologia. A análise foi realizada de forma a respeitar integralmente os dados empíricos disponibilizados, assegurando a fidelidade ao relatório de respostas e às contribuições espontâneas e anônimas dos profissionais em telepsicologia consultados.

Os resultados indicaram que o manual foi avaliado positivamente em três dimensões principais: conteúdo, formato e aplicabilidade prática. No que se refere ao conteúdo, os psicólogos participantes consideraram as orientações claras, pertinentes e adequadas ao contexto brasileiro da telepsicologia, destacando que a divisão em oito capítulos temáticos favorece a compreensão progressiva e a aplicação direta dos conceitos. Em relação ao formato e design, houve consenso quanto à legibilidade proporcionada pela tipografia escolhida, à pertinência do uso de cores e à contribuição dos infográficos e ilustrações como facilitadores da compreensão. Por fim, no aspecto da aplicabilidade prática, os participantes ressaltaram que o guia pode ser utilizado tanto como referência para profissionais em atuação quanto como material de apoio em processos de formação e capacitação.

As discussões emergentes a partir da análise das contribuições dos psicólogos convidados, revelam implicações fundamentais para a prática em telepsicologia, sugerindo diretrizes para investigações futuras e potenciais contribuições no âmbito prático em resposta as lacunas científicas existentes e da

demanda identificada por uma versão condensada do manual, a autora se propõe a desenvolver um recurso derivado da pesquisa original uma compilação sintética acessível que será disponibilizada nos seus canais digitais profissionais. Este material terá integração com seus programas de mentoria, cursos e palestras, ampliando sua contribuição e utilidade prática desta pesquisa.

A partir dos dados coletados, é possível concluir que o manual foi amplamente bem avaliado quanto à sua estrutura, organização, clareza, apresentação visual e pertinência do conteúdo. Ainda que algumas lacunas tenham sido apontadas por parte dos respondentes, os dados quantitativos indicam predominância de percepções positivas sobre a qualidade do material, sem que se possa inferir a necessidade de revisão imediata a partir dos resultados apurados. Tais contribuições, no entanto, podem subsidiar aprimoramentos futuros, em consonância com a natureza evolutiva das diretrizes e práticas em telepsicologia.

O grupo foi composto por 10 psicólogos(as), todos com experiência comprovada através de seus currículos em telepsicologia, com mais de 5 anos de atendimento em telepsicologia, clínica, organizacional e educacional, devidamente inscritos no sistema Conselhos de Psicologia. Quanto à área de atuação, 40% dos participantes declararam trabalhar prioritariamente com Psicologia Clínica, em consultório particular, sendo as demais respostas distribuídas entre Psicologia Organizacional e do Trabalho, Docência, Avaliação Psicológica e outras subáreas. No tocante ao tempo de experiência profissional, 60% atuam há mais de 15 anos, 20% entre 10 e 15 anos, e os demais entre 5 e 10 anos.

Em relação ao nível de formação, 50% dos participantes possuem pós-graduação lato sensu, 30% possuem mestrado e 20% indicaram apenas a graduação. No que se refere ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na prática profissional, todos relataram utilizá-las com alta frequência, sendo 50% "frequentemente" e 50% "sempre". Portanto, todos os participantes relataram uso frequente ou constante de tecnologias da informação e comunicação na prática clínica, o que evidencia familiaridade com os recursos analisados.

A apresentação dos resultados obtidos no processo de avaliação revelou consenso positivo entre os participantes. Quanto à organização estrutural do manual, 90% dos respondentes afirmaram concordar totalmente que o conteúdo apresenta lógica e coerência interna, e 10% concordaram parcialmente. Os mesmos percentuais foram verificados em relação à sequência dos tópicos. Todos os

participantes do grupo focal (100%) avaliaram os temas abordados como pertinentes à prática em telepsicologia.

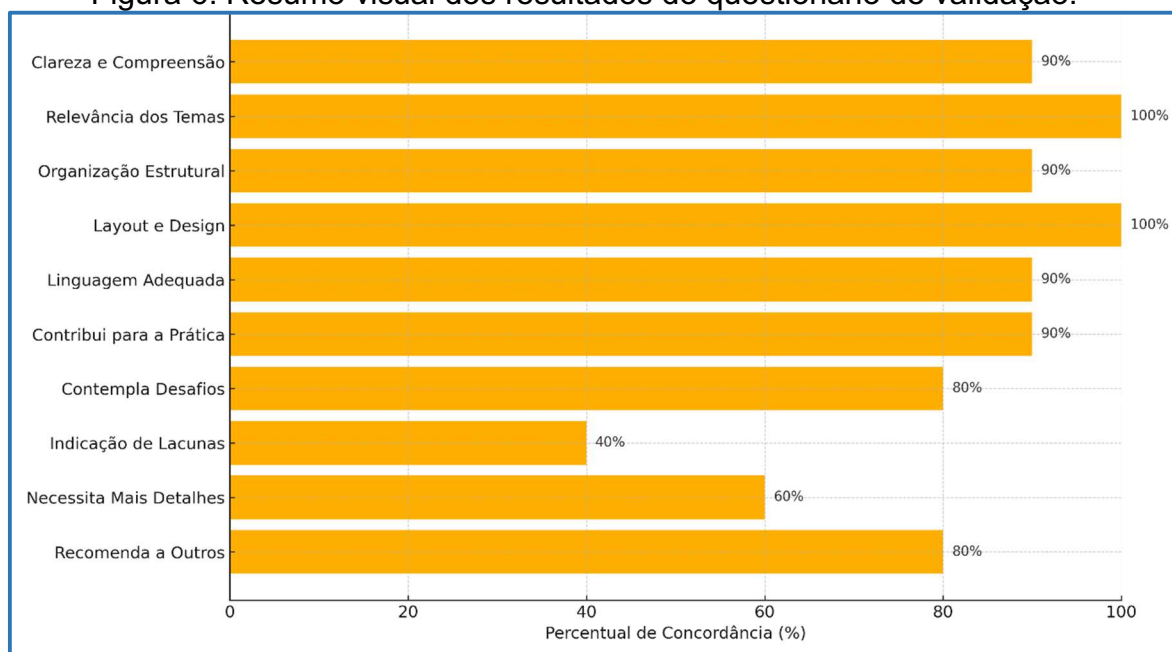
No que se refere à apresentação visual, a avaliação foi unânime: 100% dos participantes concordaram totalmente que o design é atrativo, que o layout favorece a navegação e que as cores e tipografias contribuem para a leitura fluida. A clareza das informações e a explicação dos termos técnicos receberam 90% de concordância total e 10% parcial pontuaram a necessidade de maior esclarecimento sobre determinados pontos como a inteligência artificial. A adequação da linguagem ao público-alvo foi igualmente bem avaliada.

Em relação à aplicabilidade prática, 90% dos profissionais concordaram totalmente que o manual é pertinente às suas atividades clínicas, enquanto os demais 10% concordaram parcialmente. A abordagem de desafios específicos da telepsicologia foi considerada adequada por 80% (concordância total), 10% (concordância parcial) e 10% neutros.

Quanto à existência de lacunas, 40% dos participantes identificaram a ausência de tópicos relevantes, 20% concordaram parcialmente, 10% mantiveram-se neutros e 30% discordaram. Sobre a suficiência do detalhamento, 30% avaliaram como insuficiente, 30% parcialmente suficiente e 40% mantiveram-se neutros. A inserção de exemplos práticos obteve 20% de concordância total, 40% parcial, 20% neutra e 20% de discordância parcial.

Na análise final de expectativas, 80% dos participantes afirmaram que o manual correspondeu plenamente às expectativas e o recomendariam a outros profissionais. Os demais 20% manifestaram-se de forma neutra em relação a essas avaliações.

Figura 6: Resumo visual dos resultados do questionário de validação.



Fonte: elaborada pela autora (2025).

As sugestões incluíram diretrizes sobre o uso de inteligência artificial generativa, aplicação de testes psicológicos online, intervenção em grupos e maior detalhamento das normativas vigentes para atendimento remoto. Ademais, 60% sugeriram que certas seções poderiam ser mais aprofundadas, com ênfase na revisão de trechos considerados prolixos, inclusão de orientações sobre marketing ético, e explanação mais clara sobre o setting terapêutico.

A necessidade de exemplos práticos foi destacada por 60% dos participantes. No entanto, tais ilustrações não foram incorporadas à versão final deste manual, considerando que a revisão sistemática da literatura realizada nesta pesquisa não identificou evidências empíricas consolidadas ou diretrizes normativas específicas para a inclusão de exemplos em manuais validados de telepsicologia. Tal lacuna representa uma característica comum em áreas emergentes da saúde digital, como reconhecem autores que discutem os desafios da produção instrucional baseada em evidências (Gagliardi *et al.*, 2015; Cruz *et al.*, 2020).

Concluindo então, que a maioria dos profissionais (80%) afirmou que o manual atendeu plenamente às expectativas iniciais, e o mesmo percentual indicou que recomendaria o material a colegas da área. Entre os comentários de natureza qualitativa, evidenciou-se um apelo significativo por uma versão sintetizada do manual. Também foram mencionadas a necessidade de reflexão sobre a responsabilidade compartilhada do paciente na criação do ambiente terapêutico, a integração de evidências empíricas sobre a eficácia da telepsicologia e o tratamento de questões relativas à jurisdição em atendimentos realizados entre diferentes localidades geográficas.

6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise dos dados provenientes do grupo focal evidenciou a robustez metodológica do processo de validação do *Manual de Boas Práticas em Telepsicologia*. O perfil dos profissionais participantes do grupo focal, composto majoritariamente por psicólogos(as) com mais de 15 anos de experiência clínica e uso frequente das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), assegurou que as avaliações realizadas se fundamentassem em vivências consolidadas na prática profissional. Essa característica reforçou a validade do consenso alcançado, ainda que se reconheça a limitação de diversidade quanto às subáreas de atuação, uma vez que prevaleceu a Psicologia Clínica em detrimento de outros contextos. Esse achado é consistente com revisões recentes que destacam a importância do perfil dos profissionais como critério de validade em processos de validação de instrumentos e diretrizes (King *et al.*, 2024).

Os resultados apontaram elevada aceitabilidade do manual, uma vez que a maioria dos participantes da pesquisa ($\geq 80\%$) destacou a clareza da linguagem, a coerência estrutural e a pertinência dos conteúdos. Esse consenso positivo confirma que os manuais estruturados favorecem a adesão profissional em contextos de saúde digital, como sugerem estudos contemporâneos sobre implementação de diretrizes clínicas (Gagliardi; Alhabib, 2015). Nesse sentido, o manual desenvolvido nesta pesquisa posiciona-se como referência inicial para a prática clínica remota, apoiando psicólogos em atuação e instituições que buscam padronizar protocolos de teleatendimento.

Apesar da elevada aceitação, emergiram críticas relevantes que enriquecem a análise. Uma parcela expressiva dos profissionais respondentes indicou lacunas relacionadas à ausência de exemplos práticos, ao nível de detalhamento de determinadas seções e à necessidade de maior concisão textual. Estudos recentes em saúde digital indicam que a ausência de exemplos práticos constitui um obstáculo frequente à implementação de manuais e guias, sobretudo em áreas emergentes em que a literatura normativa ainda é incipiente (King *et al.*, 2024).

Com base nos dados obtidos na avaliação do manual, é possível concluir que o material foi amplamente bem recebido quanto à sua aplicabilidade, estrutura e apresentação visual. No entanto, os resultados também evidenciam aspectos relevantes para ajustes e aperfeiçoamentos futuros. A elevada taxa de concordância total (90%) sobre a pertinência do manual para as atividades clínicas indica que o conteúdo se mostra efetivo e alinhado às demandas da prática profissional. Esse

dados valida a proposta inicial do manual como instrumento de apoio à atuação em telepsicologia. Contudo, ao se analisar as percepções sobre lacunas e detalhamento, observa-se que 60% dos especialistas apontaram a ausência de tópicos relevantes, 60% manifestaram que o nível de detalhamento poderia ser ampliado e também houve apontamentos sobre a necessidade de maior concisão textual em determinadas seções. Esses achados revelam a tensão recorrente entre o rigor acadêmico — que exige sustentação em evidências científicas — e a expectativa dos profissionais por recursos instrutivos diretamente aplicáveis ao cotidiano clínico. A lacuna referente à ausência de exemplos práticos, por exemplo, embora compreensível diante da escassez de estudos consolidados, sugere que a elaboração de uma versão complementar do manual, com enfoque aplicado e exemplos ilustrativos, poderia atender a essa demanda emergente de forma mais direta. Outro ponto a ser considerado diz respeito à representatividade das subáreas da Psicologia. A predominância de participantes de profissionais psicólogos na validação do manual oriundos da Psicologia Clínica (40%) em detrimento de outras áreas, como Psicologia Escolar, Hospitalar e Jurídica, pode ter influenciado a perspectiva geral sobre a aplicabilidade do manual. Este fato indica a importância de uma futura ampliação da amostra, com maior diversidade de contextos de atuação, o que poderá fortalecer a generalização dos achados e a adaptabilidade do conteúdo a diferentes realidades profissionais. Além disso, os participantes destacaram a necessidade de maior aprofundamento em aspectos éticos e regulatórios, com sugestões específicas sobre a inclusão de orientações voltadas ao marketing ético na prática digital, à organização do *setting* terapêutico virtual e à consideração das implicações jurídicas em atendimentos que envolvem diferentes jurisdições geográficas, incluindo contextos inter-regionais e internacionais. Tais apontamentos indicam a importância de incorporar essas dimensões normativas e práticas em edições futuras do manual, alinhando-o ainda mais às diretrizes do Conselho Federal de Psicologia e às demandas concretas dos profissionais que atuam no ambiente digital. Em síntese, os dados quantitativos e qualitativos obtidos no processo de validação não apenas confirmam a pertinência do manual em sua versão atual, mas também revelam caminhos de aprimoramento contínuo, ampliando sua capacidade de atender às demandas de uma prática profissional em constante evolução. A partir desses achados, a autora propõe o desenvolvimento de um material complementar, de caráter aplicado e sintético, que será disponibilizado em seus canais digitais e incorporado a suas ações formativas, mantendo o compromisso com a disseminação qualificada de boas práticas em telepsicologia.

Tais contribuições refletem os desafios ético-legais ainda em consolidação, tanto no Brasil quanto em organismos internacionais, reforçando a pertinência de versões dinâmicas do manual capazes de acompanhar transformações normativas e tecnológicas em curso. Esse ponto dialoga com debates contemporâneos que destacam a necessidade de atualização contínua de diretrizes em teleatendimentos, especialmente diante da rápida evolução de tecnologias digitais e inteligência artificial (Frye *et al.*, 2024).

No tocante à aplicabilidade prática, os resultados confirmaram que o manual atende às necessidades da maioria dos profissionais consultados, demonstrando potencial de uso em formações continuadas, supervisões clínicas e políticas institucionais. Entretanto, as sugestões de síntese indicaram que versões adaptadas — em formato resumido e de consulta rápida — poderiam ampliar o alcance do material, favorecendo a utilização em situações de tomada de decisão imediata. Esse achado converge com a literatura sobre *knowledge translation*, que recomenda a disseminação de múltiplos formatos de guias clínicos como estratégia para facilitar sua incorporação na prática (Alberta Health Services, 2022).

Do ponto de vista científico, os resultados reforçam lacunas que merecem investigação futura, como estudos empíricos de eficácia da telepsicologia em diferentes contextos, adaptação e validação de instrumentos psicológicos para o ambiente digital e análise do impacto da inteligência artificial generativa no processo terapêutico. A ausência de evidências robustas nessas áreas justifica, em parte, a não inclusão de exemplos práticos no manual, mas também aponta caminhos fecundos para pesquisas subsequentes (King *et al.*, 2024).

Por fim, cabe reconhecer limitações deste estudo, especialmente o número reduzido de psicólogos participantes ($n=10$) e a não inclusão de pacientes, usuários de telepsicologia no processo de validação. Sendo que a não inclusão de pacientes se remete ao fato do manual ser dirigido a profissionais psicólogos. Essas restrições não invalidam os achados, mas exigem cautela quanto à generalização. Ainda assim, a decisão de desenvolver uma versão sintetizada do manual a ser disponibilizada em canais digitais representa uma resposta prática às demandas identificadas, reforçando a relevância social e acadêmica da dissertação, ao articular rigor científico com aplicabilidade profissional.

Em síntese, conclui-se que o manual foi amplamente bem avaliado quanto à estrutura, organização, clareza, apresentação visual e pertinência do conteúdo. Sendo assim, os dados quantitativos revelam predominância de percepções positivas sobre sua qualidade, sugerindo que não há necessidade imediata de revisão, mas

sim de aprimoramentos futuros, em consonância com a natureza evolutiva das práticas em telepsicologia.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho apresentou uma análise acerca da prática da telepsicologia no Brasil, amparada na revisão sistemática da literatura e na elaboração de um Manual de Boas Práticas em Telepsicologia. O produto final, pensado como uma tecnologia educacional e de apoio profissional, teve o propósito de democratizar a disseminação de orientações seguras e éticas, contribuir para a melhoria técnica da prática clínica à distância, consolidando a telepsicologia como uma modalidade de prática profissional reconhecida.

A elaboração do manual deu-se a partir da organização de conteúdos que abrange, desde a contextualização histórica da telepsicologia, até os desafios éticos, técnicos e culturais de cada portal, passando por diretrizes de realização de atividades típicas. Organizado em 8 capítulos o manual adotou alguns princípios do Design Instrucional (DI) e recursos gráficos que facilitaram a leitura e a memorização, apresentando-se em formato digital, responsivo e acessível.

O processo de validação, por meio de grupo focal (GF) e questionário estruturado, com profissionais com reconhecida atuação em telepsicologia, validou a relevância e aplicabilidade do material. As análises dos dados evidenciaram aceitabilidade elevada pelo que se refere à clareza textual, coerência estrutural e pertinência dos conteúdos. Isso demonstra que o manual se configura como uma ferramenta de apoio a psicólogos em prática e instituições em busca de padronização de protocolos de atendimento à distância. No entanto, alguns recursos específicos foram solicitados, como exemplificação de situações e maior concisão de alguns assuntos. Foram sugeridos também aprofundamento no conteúdo ético e regulatório, especialmente naquilo que diz respeito aos novos cenários de atendimento, tais como o marketing digital, o setting terapêutico virtual e a questão da jurisdição em atendimentos interregionais.

Tais sugestões trazem elementos aprofundados na continuidade de desenvolvimento do material, preservando a atualização de um manual que atende a uma área que evolui em ritmo acelerado. Foram destacados em formato descritivo, os pontos positivos, tais como a clareza na organização capitular, a relevância das recomendações éticas e técnicas e a aplicabilidade prática do guia em ambiente de formação, supervisão e prática institucional. Por outro lado, é relevante salientar a

limitação do presente trabalho, quanto ao pequeno número de participantes envolvidos no processo de validação e a ausência de pacientes/usuários na avaliação, o que limita a generalização de resultados. Essas limitações, por si, não comprometem a robustez metodológica, mas reforçam a necessidade de novas pesquisas com maior diversidade em relação à geografia e à área de atuação e, principalmente, a incorporação de usuários/pacientes da telepsicologia como interlocutores que validam a estrutura e a aplicabilidade do manual.

Acreditar-se que a incorporação das boas práticas de telepsicologia propostas no manual à rotina profissional de psicólogos que atuam à distância contribuirá para a consolidação da telepsicologia no Brasil, com atendimentos mais éticos, tecnicamente seguros e culturalmente sensíveis. Para tanto, é importante frisar que, além da divulgação de uma primeira versão completa do manual, é necessário disponibilizar versões resumidas de consulta rápida e promover ações de capacitação e educação continuada. Por fim, destacou-se que este estudo representa um passo inicial e relevante para a sistematização das boas práticas em telepsicologia.

Como continuidade metodológica prevista sobre o manual permanecerá disponível em ambiente digital para avaliação aberta por parte de profissionais que atuam em telepsicologia. A estratégia proposta compreende um sistema de cadastramento voluntário no site da autora, permitindo o acesso ao material e a participação em nova rodada avaliativa. O formulário correspondente contemplará aspectos técnicos, instrucionais e comunicacionais do manual, além de possibilitar contribuições qualitativas adicionais. Esta etapa de avaliação será conduzida ao longo de um período de doze meses, permitindo aferir não apenas a recepção inicial do material, mas também sua adequação a contextos em transformação, considerando as atualizações tecnológicas e normativas. As contribuições obtidas nesta fase poderão subsidiar revisões futuras do conteúdo, garantindo a adaptabilidade contínua do material.

Dentre os desdobramentos previstos, destaca-se o aprofundamento da investigação sobre a integração entre tecnologias digitais emergentes e a prática terapêutica mediada por plataformas remotas. Aspectos como segurança da informação, recursos automatizados, acessibilidade comunicacional, e suporte psicotécnico digital deverão ser objeto de estudos empíricos e análises comparativas. Além disso, será relevante ampliar a compreensão sobre a experiência de uso do manual por psicólogos em diferentes contextos geográficos e institucionais,

favorecendo a diversificação da amostra e o refinamento do conteúdo instrucional em versões futuras do manual.

7.1 SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Além da valoração em andamento, mais pesquisas deverão expandir o escopo de análise para incluir ferramentas tecnológicas emergentes, interfaces com a prática clínica remota e impactos na eficácia terapêutica. O manual aqui elaborado se firma como uma diretriz inicial de instrumentalização, ainda requerendo prospecção para permanente atualização diante dos avanços digitais.

Nesse sentido, destacam-se como tarefas prioritárias a avaliação de uso de plataformas dialogadas, integração com sistemas eletrônicos de prontuário, protocolos de videoconferência com segurança ampliada e soluções automatizadas para intervenção, agendamento e apoio à decisão de tratamento. Sugere-se ainda a análise de uso de tecnologias imersivas, como realidade virtual e aumentada, e de recursos, como podcasts, aplicativos de manejo emocional e ambientes de grupo virtual.

As sugestões dos psicólogos incluíram também diretrizes específicas para a modalidade em expansão, como a utilização de inteligência artificial generativa no apoio a processos terapêuticos, o desenvolvimento de parâmetros técnicos para a aplicação de testes psicológicos online, a expansão de protocolos para intervenções em grupos mediados por tecnologia e o maior detalhamento das normativas vigentes referentes ao atendimento remoto. Tais apontamentos demonstram que a telepsicologia, enquanto campo científico em construção, requiere contínua articulação entre inovação tecnológica, rigor ético e normatividade regulatória.

A crescente adesão a tais recursos exige formação específica para o terapeuta atuar com segurança e ética em diversos canais digitais. Assim, técnicas como intervenção psicológica assíncrona, como acompanhamento por mensagens e gestão de crises virtuais deverão compor as futuras linhas de investigação. Ademais, novos modelos de prática deverão estabelecer diretrizes técnicas, parâmetros de avaliação longitudinal, indicadores de qualidade e responsividade tecnológica.

As contribuições oferecidas pelos psicólogos durante o processo de validação empírica do manual evidenciam frentes promissoras tanto para o aprofundamento científico quanto para o aprimoramento do exercício profissional em telepsicologia. Foram sugeridas, de forma recorrente, diretrizes específicas voltadas à crescente complexidade dos atendimentos mediados por tecnologia. Dentre elas, destacam-se

o uso de ferramentas de inteligência artificial generativa no suporte a processos terapêuticos, o desenvolvimento de critérios técnicos para aplicação remota de testes psicológicos com validade científica e jurídica, o fortalecimento de protocolos para intervenções grupais *online* e a necessidade de maior detalhamento e atualização das normativas que regem o atendimento remoto. Tais apontamentos sinalizam a emergência de temas que ainda não se encontram plenamente sistematizados na literatura científica nacional. Além disso, esta pesquisa evidenciou a importância de tensionar, de forma crítica e fundamentada, a interface entre o avanço científico da área e o papel das autarquias profissionais no ordenamento ético e normativo da prática psicológica.

Nesse sentido, destaca-se a necessidade de fomentar o diálogo qualificado com o Conselho Federal de Psicologia (CFP), visando não apenas atualizações das resoluções vigentes — como a Resolução CFP nº 11/2018 e suas reformulações em 2020 e 2024 —, mas também o desenvolvimento de diretrizes mais específicas, responsivas às transformações tecnológicas e metodológicas que afetam a prática clínica contemporânea. Esse cenário revela o desafio permanente de conciliar os avanços da ciência psicológica com os marcos regulatórios definidos pelo código de ética e pelas instâncias normativas do Sistema Conselhos. A crescente digitalização dos serviços em saúde mental exige uma articulação mais dinâmica entre inovação tecnológica, rigor científico, princípios éticos e normatividade profissional.

Dessa forma, o campo da telepsicologia demanda não apenas novas pesquisas empíricas e teóricas, mas também estratégias institucionais de escuta e incorporação das experiências dos profissionais em atividade, como forma de garantir que o arcabouço regulatório permaneça conectado às realidades práticas e às transformações culturais em curso. O fortalecimento dessa ponte entre ciência e autarquia é fundamental para consolidar a telepsicologia como uma prática segura, ética e cientificamente embasada.

REFERÊNCIAS

ALBERTA HEALTH SERVICES. **Knowledge Translation: A Synopsis of the Literature**. Alberta, 2022. Disponível em: <https://www.albertahealthservices.ca/assets/info/amh/if-amh-ke-kt-synopsis.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2025.

AL-MAHROUQI, T.; AL-ALAWI, K.; AL-ALAWI, M.; AL BALUSHI, N.; AL GHAILANI, A.; AL SABTI, H.; AL SINAWI, H. **A promising future for tele-mental health in Oman: a qualitative exploration of clients and therapists' experiences**. *SAGE Open Medicine*, v. 10, 29 mar. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/20503121221086372>. Acesso em: 24 nov. 2024. DOI: 10.1177/20503121221086372.

ANDREUCCI-ANNUNZIATA, Paola; MELLADO, Augusto; VEGA-MUÑOZ, Alejandro. **Telesupervision in psychotherapy: a bibliometric and systematic review**. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, v. 19, n. 23, 16366, 2022. DOI: 10.3390/ijerph192316366.

BILDER, Robert M.; POSTAL, Karen S.; BARISA, Mark; AASE, Darrin M.; CULLUM, C. Munro; GILLASPY, Stephen R.; HARDER, Lana; KANTER, Geoffrey; LANCA, Margaret; LECHUGA, David M.; MORGAN, Jennifer M.; MOST, Randi; PUENTE, Antonio E.; SALINAS, Christine M.; WOODHOUSE, Jonathan. **Inter Organizational Practice Committee recommendations/guidance for teleneuropsychology in response to the COVID-19 pandemic**. *Archives of Clinical Neuropsychology*, v. 35, n. 6, p. 647–659, 2020. DOI: 10.1093/arclin/acaa046.

BONDARONEK, Paulina; LI, Jingfeng; POTTS, Henry W. **Public understanding and expectations of digital health evidence generation: focus group study**. *JMIR Formative Research*, v. 9, e56523, 2025. Disponível em: <https://formative.jmir.org/2025/1/e56523>. Acesso em: 03 mar. 2025. DOI: <https://doi.org/10.2196/56523>.

BRASIL, A.; BORBA, J. M. P. Atendimento psicológico virtual: uma análise fenomenológica. In: LIMA, C. F.; OLIVEIRA, C. M.; SILVA, A. M. P. M.; LIMA, F. D. M.; SILVA, F. M. S. M. (orgs.). **Identidade, contemporaneidade e práticas psicológicas no contexto brasileiro**. Teresina: UFPI, 2018. p. 777-784. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1-P59D_k_q0EAlwNmXe-7e9mu8p6KgXSu/view. Acesso em: 20 jun. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Diário Oficial da União, Brasília, 2013. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html. Acesso em: 28 jan. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Informática do SUS. **Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028**. Brasília: Ministério da Saúde, 2020. 128 p.

CELES, R. S.; ROSSI, T. R. A.; BARROS, S. G.; SANTOS, C. M. L.; CARDOSO, C. **A telessaúde como estratégia de resposta do Estado: revisão sistemática**. Revista Panamericana de Salud Pública, v. 42, e84, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.84>. Acesso em: 28 jan. 2023.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Cartilha de boas práticas para avaliação psicológica em contexto de pandemia**. Brasília: CFP, 2020. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2021/02/Cartilha-Boas-Práticas-na-pandemia.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP nº 03, de 25 de setembro de 2000**. Regulamento do atendimento psicoterapêutico mediado por computador. Brasília, 2000. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-3-2000-regulamenta-o-atendimento-psicoterapeutico-mediado-por-computador?origin=instituicao&q=03/2000>. Acesso em: 24 nov. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP nº 11, de 11 de maio de 2018**. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012. Brasília, 2018. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-11-2018-regulamenta-a-prestacao-de-servicos-psicologicos-realizados-por-meios-de-tecnologias-da-informacao-e-da-comunicacao-e-revoga-a-resolucao-cfp-no-11-2012?origem=instituicao&q=11/2018>. Acesso em: 24 nov. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP nº 11, de 21 de junho de 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, 2012. Disponível em: <https://transparencia.cfp.org.br/crp01/legislacao/resolucao-cfp-n-011-2012/>. Acesso em: 24 nov. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP nº 12, de 18 de agosto de 2005**. Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador. Brasília, 2005. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-12-2005-regulamenta-o-atendimento-psicoterapeutico-e-outros-servicos-psicologicos-mediados-por-computador-e-revoga-a-resolucao-cfp-no-003-2000?origem=instituicao&q=12/2005>. Acesso em: 24 nov. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP nº 4, de 26 de março de 2020**. Dispõe sobre os serviços psicológicos prestados por meios de tecnologias da informação e da comunicação durante a pandemia da COVID-19. Brasília, 2020. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-4-2020-dispoe-sobre-os-servicos-psicologicos-prestados-por-meios-de-tecnologias-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemia-da-covid-19>. Acesso em: 15 ago. 2022.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DE SANTA CATARINA. **Avaliação Psicológica: Repensando Limites e Possibilidades**. CRP-SC, 2020. Disponível em: <https://crpsc.org.br/noticias/avaliacao-psicologica-repensando-limites-e-possibilidades>. Acesso em: 24 nov. 2024.

Costa, K.L.D.; Santos, N.F., 2001. **Telemedicina: uma nova forma de assistência médica ao paciente**. Revista Principia, Ano 4, nº 8, p.18-23, João Pessoa: Órgão de Divulgação Científica e Tecnológica do CEFET-PB.

DE LA TORRE MARTÍ, Marta; PARDO CEBRIÁN, Rebeca. **Guía para la intervención telepsicológica**. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2018. ISBN 978-84-87556-86-9. Disponível em: <https://www.cop.es/pdf/telepsicologia2017.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2018.4

DILUVI, Gian Carlo; ISBERG, Sonja; DUNHAM, Bruce; HECKMAN, Nancy; LEE, Melissa. **Using online student focus groups in the development of new educational resources**. 2023. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2304.00149>. Acesso em: 24 ago. 2025.

EKELEME, Ngozichukwuka; YUSUF, Abban; KASTNER, Monika; WAITE, Karen; MONTESANTI, Stephanie; ATHERTON, Helen; SALVALAGGIO, Ginetta; LANGFORD, Lucie; SEDIQZADAH, Saadia; ZIEGLER, Carolyn; DO AMARAL, Tamara; MELAMED, Osnat C.; SELBY, Peter; KELLY, Martina; ANDERSON, Elizabeth; O'NEILL, Braden. **Guidelines and recommendations about virtual mental health services from high-income countries: a rapid review**. *BMJ Open*, v. 14, n. 2, e079244, 2024. DOI: 10.1136/bmjopen-2023-079244.

FEIJÓ, Luan Paris; SILVA, Nathália Bohn; BENETTI, Sílvia Pereira da Cruz. 2018. **Experiência e Formação Profissional de Psicoterapeutas Psicanalíticos na Utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação**. *Psicologia, Ciência e Profissão*. 38(2): pág. 249–261. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003032017>

FEIJO, Luan Paris; STRASSBURGER, Betina Capobianco; BARCELLOS, Eduarda Duarte; NARDI, Suzana Catanio Santos; SERRALTA, Fernanda Barcellos. **Interaction structures in the online psychodynamic psychotherapy of a patient with anxiety symptoms**. *British Journal of Psychotherapy*, 2022. DOI: 10.1111/bjp.12795.

FIOCRUZ. **Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia Covid-19: recomendações aos psicólogos para o atendimento online.** Rio de Janeiro: Fiocruz, 2020.

FONSECA, João José Saraiva da. 2002. **Metodologia da pesquisa científica. Curso de Especialização em Comunidades Virtuais de Aprendizagem e Informática Educativa.** Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará. 127 p. Disponível em: <http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2024.

FORTIM, Ivelise; COSENTINO, Leonardo Antonio Marui. **Serviço de orientação via e-mail: novas considerações.** Psicologia: ciência e profissão, v. 27, p. 164-175, 2007.

FRYE, William S.; FELDMAN, Marissa; KATZENSTEIN, Jennifer; GARDNER, Lauren. **Modified training experiences for psychology interns and fellows during COVID-19: use of telepsychology and telesupervision by child and adolescent training programs.** *Journal of Clinical Psychology in Medical Settings*, v. 29, n. 4, p. 840-848, 2022. DOI: 10.1007/s10880-021-09839-4.

FRYE, W. S.; FELDMAN, M.; CAMPBELL, J. **Competências em telepsicologia: uma estrutura de desenvolvimento para treinamento em psicologia e preparação profissional.** *Journal of Technology in Behavioral Science*, v. 9, p. 20–25, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s41347-023-00350-1>.

GAGLIARDI, Anna R.; ALHABIB, Samia; ARMSTRONG, Melissa; HUCKSON, Sue; JAMES, Roberta; KORMULAINEN, Jorma; MARSHALL, Catherine; MAZZA, Danielle; MOORE, Val; LEWIS, Sandra Zelman. **Trends in guideline implementation: a scoping systematic review.** *Implementation Science*, v. 10, p. 54, 2015. DOI: 10.1186/s13012-015-0247-8. Disponível em: <https://implementationscience.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13012-015-0247-8>. Acesso em: 21 set. 2023.

GAMBLE, Nicholas; BOYLE, Christopher; MORRIS, Zoe. **Ethical practice in telepsychology.** *Australian Psychologist*, v. 50, p. 249-312, 12 jul. 2015. DOI: 10.1111/ap.12133.

GERALDO, Andreia; DORES, Artemisa Rocha; MENDES-SANTOS, Cristina; BARBOSA, Fernando. **Diretrizes para a Prestação de Serviços Psicológicos Remotos: Uma Revisão de Escopo.** 2024

GILMORE, Amanda K.; WARD-CIESIELSKI, Erin. **Riscos percebidos e uso de psicoterapia via telemedicina para pacientes com risco de suicídio.** *Journal of Telemedicine and Telecare*, v. 25, n. 1, p. 59-63, 2019. DOI: 10.1177/1357633X17735559

HAMES, Jennifer L.; BELL, Debora J.; PEREZ-LIMA, Lissette M.; HOLM-DENOMA, Jill M.; ROONEY, Tara; CHARLES, Nora E.; THOMPSON, Sarah M.; MEHLENBECK, Robyn S.; TAWFIK, Saneya H.; FONDACARO, Karen M.; SIMMONS, Krystal T.; HOERSTING, Raquel C. **Navigating uncharted waters: considerations for training clinics in the rapid transition to telepsychology and telesupervision during COVID-19.** *Journal of Psychotherapy Integration*, v. 30, n. 2, p. 348–365, 2020. DOI: 10.1037/int0000224.

HARZHEIM, Erno; MARTINS, Caroline; WOLLMANN, Lucas; PEDEBOS, Lucas Alexandre; FALLER, Livia de Almeida; MARQUES, Maximiliano das Chagas; MINEI, Tales Shinji Sawakuchi; CUNHA, Carlo Roberto Hackmann da; TELLES, Luiz Felipe; MOURA, Luana Jonata Nunes de; LEAL, Márcia Helena; RODRIGUES, Atila Szczecinski; RECH, Milena Rodrigues Agostinho; D'AVILA, Otávio Pereira. **Ações federais para apoio e fortalecimento local no combate ao COVID-19: a Atenção Primária à Saúde (APS) no assento do condutor.** *Ciência & saúde coletiva*, v. 25, p. 2493-2497, 2020. Doi: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.11492020>.

HAYDON, Helen SMITH, Anthony; SNOSWELL, Centaine; THOMAS, Emma; CAFFERY, Liam. **Addressing concerns and adapting psychological techniques for videoconsultations: a practical guide.** *Clinical Psychologist*, v. 25, n. 2, p. 179-186, 2021. <https://doi.org/10.1080/13284207.2021.1916904>.

JENKINS-GUARNIERI, Michael; PRUITT, Larry; LUXTON, David; JOHNSON, Kristine. **Patient perceptions of telemental health: Systematic review of direct comparisons to in-person psychotherapeutic treatments.** *Telemedicine and e-Health*, v. 21, n. 8, p. 652-660, 2015. doi: 10.1089/tmj.2014.0165.

JÚNIOR, José Bellucci Aparecido; MATSUDA, Laura Misue. **Metodologia de validação de conteúdo: uma abordagem prática.** *Revista Brasileira de Enfermagem*, Brasília, v. 65, n. 4, p. 583-590, 2012.

KING, Olivia; WEST, Emma; ALSTON, Laura; BEKS, Hannah; CALLISAYA, Michele; HUGGINS, Catherine E.; MURRAY, Margaret; McNAMARA, Kevin; PANG, Michael; PAYNE, Warren; PEETERS, Anna; PITHIE, Mia; SAYNER, Alesha M.; WONG SHEE, Anna. **Models and approaches for building knowledge translation capacity and capability in health services: a scoping review.** *Implementation Science Communications*, vol. 19, article 7, 29 Jan. 2024. DOI: 10.1186/s13012-024-01336-0

KRUSE, Clemens Scott; KAREM, Priyanka; SHIFFLETT, Kelli; VEGI, Lokesh; RAVI, Karuna; BROOKS, Matthew. **Evaluating barriers to adopting telemedicine worldwide: a systematic review.** *Journal of telemedicine and telecare*, v. 24, n. 1, p. 4-12, 2018. <https://doi.org/10.1177/1357633X16674087>

LIKERT, Rensis. **A technique for the measurement of attitudes.** *Archives of Psychology*, n. 140, p. 1-55, 1932

LUXTON, David D.; NELSON, Eve-Lynn; MAHEU, Marlene M. **A practitioner's guide to telemental health: How to conduct legal, ethical, and evidence-based telepractice.** American Psychological Association, 2016. <https://doi.org/10.1037/14938-000>

MCCORD, C. E., SAENZ, J. J., ARMSTRONG, T. W., ELLIOTT, T. R. (2015). **Training the next generation of counseling psychologists in the practice of telepsychology.** *Counselling Psychology Quarterly*, 28(3), 324–344. <https://doi.org/10.1080/09515070.2015.1053433>

MCCORD, Carly; BERNHARD, Paula; WALSH, McKay; ROSNER, Christine; CONSOLE, Katie. **A consolidated model for telepsychology practice.** *Journal of Clinical Psychology*, v. 76, n. 6, p. 1060-1082, 2020. DOI: 10.1002/jclp.22954.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes.** Disponível em: <https://aps.bvs.br/programa-nacional-telessaude-brasil-redes/>. Acesso em: 20 nov. 2024.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes: SUS Digital – Telessaúde.** Brasília: Ministério da Saúde, 2017

MIRANDA, Jose Andrés González. **Valoraciones emitidas por personas del gremio de profesionales en psicología de Costa Rica sobre sus habilidades terapéuticas y técnicas para ejercer psicoterapia clínica individual mediante las Tecnologías de la Información y Comunicación durante la pandemia por COVID-19.** *Revista Costarricense de Psicología*, v. 42, n. 1, p. 65-80, 2023.

MITRE, Ramiro. (2022). *Telepsychology*. 10.1016/B978-0-323-82486-6.00018-6.

ORDEM DOS PSICÓLOGOS PORTUGUESES. **Guia de Orientação para Linhas de Apoio Telefónico em Situação de Crise.** Lisboa: Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2022. Disponível em: <https://www.ordemdospsicologos.pt>. Acesso em: 14 mar. 2022.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Organização Pan-Americana de saúde; Ministério da Saúde; Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. **Relatório Final: gestão do trabalho e educação na saúde. TC 57. 2008-2018.** 104 pp. Acesso em 20 fev. 2022. Disponível em: <https://www.paho.org/bra/dmdocuments/relatorios-de-avaliacao>.

PANTELI, Dimitra. **Clinical practice guidelines as a quality strategy.** In: **Improving healthcare quality in Europe: Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies.** Copenhagen: WHO/European Observatory on Health Systems and Policies, 2019. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549283/>. Acesso em: 24 ago. 2025.

PIERCE, Bradford S.; PERRIN, Paul B.; MCDONALD, Scott D. **Demographic, organizational, and clinical practice predictors of US psychologists' use of telepsychology**. *Professional Psychology: Research and Practice*, v. 51, n. 2, p. 184, 2020, 51(2), 184–193. 10.1037/pro0000267.

RAJU, Anne S; LE ROUX, Helene E; PRETORIUS, Paul J; ALUKO, Omololu. **Experiences of telepsychologists in South Africa**. *South African Journal of Psychology*, v. 51, n. 2, p. 314-324, 2021.doi.org/10.1177/0081246321993281.

SCHILLING, Hannes; HIRSCHBERGER, Stephanie; KAUFFELD, Simone. **A focus group study of students' expectations of digital onboarding tools in higher education**. *Frontiers in Education*, v. 9, 2024. DOI: 10.3389/feduc.2024.1287387

SHAW, Holly E.; SHAW, Sarah F.. **Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist**. *Journal of Counseling & Development*, 84(1), 41–53. (2006) <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2006.tb00378.x>

SIMPSON, S.; RICHARDSON, L.; PIETRABISSA, G.; CASTELNUOVO, G.; REID, C. **Videotherapy and therapeutic alliance in the age of COVID-19**. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, v. 28, n. 2, p. 409-421, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1002/cpp.2521>.

STOLL, Julia; MÜLLER, Jonas Adrian; TRACHSEL, Manuel. **Ethical issues in online psychotherapy: a narrative review**. *Frontiers in Psychiatry*, v. 10, p. 993, 11 fev. 2020. DOI: 10.3389/fpsy.2019.00993.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Sistema Integrado Catarinense de Telemedicina e Telessaúde. Telessaude UFSC** .2024 Disponível em: <https://telessaude.ufsc.br/sobre-o-stt/>. Acesso em: 20 nov. 2024.

VAN LEEUWEN, Hanneke; SINNAEVE, Roland; WITTEVEEN, Ursula; VAN DAELE, Tom; OSSEWAARDE, Lindsey; EGGER, Jos I. M.; VAN DEN BOSCH, Louisa M. C. **Reviewing the availability, efficacy and clinical utility of telepsychology in dialectical behavior therapy (Tele-DBT)**. *Borderline Personality Disorder and Emotion Dysregulation*, v. 8, n. 1, p. 26, 2021. DOI: 10.1186/s40479-021-00165-7.

VÁZQUEZ, Alejandro L.; DOMENECH RODRÍGUEZ, Melanie M.; CADENAS, Germán A.; BARRETT, Tyson S.; NAVARRO FLORES, Cynthia M.. **Barriers to accessing telepsychology services questionnaire: Structure and language-based performance in a sample of Latinx caregivers**. *Psychological Services*, 21(1):50–64. 2024. <https://doi.org/10.1037/ser0000804>.

VIANA, Fernanda Martins. **Telemedicina: uma ferramenta para ampliar o acesso à assistência em saúde no Brasil**. 2015. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio

Vargas, São Paulo, 2015. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/13314/DISSERTA%C3%87%C3%83O%20FINAL.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2025.

WALKER, Lenore E. A. **Telepsychology and digital therapeutics**. In: FIGLEY, C. R.; WALKER, L. E.; SERLIN, I. A. (eds.). *Pandemic providers*. Cham: Springer, 2023. DOI: 10.1007/978-3-031-27580-7_10.

WEISENMULLER, Chantel M.; LUZIER, Jessica L. **Technology is a core competency in professional psychology**. *Training and Education in Professional Psychology*, v. 17, n. 3, p. 241–247, 2023. DOI: 10.1037/tep0000423.

WEN, Chao Lung. **Telemedicina e Telessaúde: um panorama no Brasil**. Informática Pública. Belo Horizonte, p. 7-13. jul. 2008. Disponível em: http://www.pbh.gov.br/informaticapublica/ANO10_N2_PDF/telemedicina_tesesaude.pdf. Acesso em: 28 jan. 2023.

WHITTEMORE, R.; KNAFL, K. **The integrative review: updated methodology**. *Journal of Advanced Nursing*, v. 52, n. 5, p. 546-553, 2005.

WORD HEALTH ORGANIZATION. **A health telematics policy in support of WHO's Health-for-all strategy for global health development: report of the WHO Group Consultation on Health Telematics**, 11-16 December, Geneva, 1997. World Health Organization. Acesso em 10 fev. 2022. Disponível em: <https://iris.who.int/handle/10665/63857>.

WORD HEALTH ORGANIZATION. **Global diffusion of eHealth: making universal health coverage achievable: report of the third global survey on eHealth**. Geneva: World Health Organization, 2016. Acesso em 3 nov. 2021. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/252529>.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **World Health Report 1997: Conquering Suffering, Enriching Humanity**. Geneva: WHO, 1997.

ZAMANZADEH, Vahid; GHAMAHANIAN, Akram; RASSOULI, Maryam; ABBASZADEH, Abbas; ALAVI-MAJD, Hamid; NIKANFAR, Ali-Reza. **Design and implementation content validity study: development of an instrument for measuring patient-centered communication**. *Journal of Caring Sciences*, v. 4, n. 2, p. 165–178, Jun. 2015.

APÊNDICE

ANEXO 1- TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)



UFSC TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Título da Pesquisa: Desenvolvimento de Manual de Boas Práticas em Telepsicologia: Para uma Atuação em Informática em Saúde

Pesquisador Responsável: Julianna de Rogério Ceccon Leandro Remor

Instituição: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA-CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO MESTRADO PROFISSIONAL EM INFORMÁTICA EM SAÚDE

Orientador(a): Prof.(a) Daniela Couto Carvalho Barra, Dr.(a)

Contato: (48) 99177-4613 juliannaremor12@gmail.com

Você está sendo convidado(a) a participar, de forma voluntária, da pesquisa intitulada "Desenvolvimento de Manual de Boas Práticas em Telepsicologia: Para uma Atuação em Informática em Saúde". Antes de decidir, pedimos que leia atentamente este documento, que explica os objetivos, procedimentos, possíveis benefícios, riscos e direitos relacionados à sua participação.

Objetivo da Pesquisa:

A presente pesquisa tem como objetivo desenvolver o primeiro manual de boas práticas para telepsicologia, orientando profissionais de psicologia na utilização de tecnologias e plataformas digitais em contextos de saúde, assegurando ética, segurança e qualidade no atendimento.

Comitê de Ética em Pesquisa (CEP):

O Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) é um órgão colegiado interdisciplinar, deliberativo, consultivo e educativo, vinculado à Universidade Federal de Santa Catarina, mas independente na tomada de decisões. Sua criação visa defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade, além de contribuir para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos.

Endereço do CEPSH-UFSC:

Prédio Reitoria II, Rua Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 701, Trindade, Florianópolis/SC, CEP 88.040-400

Contato: (48) 3721-6094

E-mail: cep.propesq@contato.ufsc.br

Endereço do Pesquisador:

Rua Professor Clementino de Brito, 405, Apto 501 B, CEP: 88070-150

Procedimentos:

Se você decidir participar, será solicitado que:

1-Participe de um grupo focal, com a uma apresentação online do produto tecnológico educativo, o Manual .de Boas Práticas em Telepsicologia.

2-Responda a um questionário online, que levará aproximadamente 20 a 30 minutos para ser respondido.

As perguntas abordarão os seguintes temas:

- Avaliação da organização e coerência do conteúdo
- Layout e Design: Análise da estética e facilidade de navegação do manual
- Clareza e Compreensão
- Relevância do Conteúdo
- Identificação de Lacunas
- Sugestões de Melhoria

3-Participe de uma discussão online sobre desafios e boas práticas na utilização de ferramentas tecnológicas em telepsicologia, com duração de 30 minutos.

Os processos e atividades ocorrerão de forma virtual, conforme sua disponibilidade e conveniência.

Possíveis Benefícios:

- Contribuição para o avanço da prática da telepsicologia, beneficiando a profissão e os pacientes atendidos remotamente.
- Como benefício adicional, os participantes receberão em primeira mão o produto validado em formato PDF diretamente em sua caixa de correio eletrônico, garantindo acesso imediato a um recurso aprimorado e relevante para a prática profissional.

Possíveis Riscos e Desconfortos:

É importante ressaltar que os procedimentos podem evocar memórias e mobilizar sentimentos nem sempre agradáveis nos participantes. Além disso, existe o risco de identificação das suas respostas, apesar de todos os esforços para manter a confidencialidade. A participação exigirá um tempo considerável.

Para minimizar esses riscos:

Os participantes têm o direito de se recusar a participar ou desistir a qualquer momento, sem qualquer prejuízo ou penalização. As informações coletadas serão tratadas de forma sigilosa e anonimizadas

Confidencialidade e Sigilo:

Seus dados pessoais e respostas serão protegidos e utilizados apenas para fins desta pesquisa. Nenhuma informação será divulgada de forma a possibilitar sua identificação. Apesar dos esforços para garantir o sigilo e a anonimização dos dados, existe uma possibilidade remota de identificação. Caso isso ocorra, poderá haver implicações pessoais e profissionais, motivo pelo qual medidas adicionais de segurança serão adotadas: nessa hipótese, a equipe de pesquisa se compromete a oferecer suporte adequado, incluindo acolhimento, escuta ativa, possibilidade de exclusão dos dados e, se necessário, encaminhamento a instâncias competentes para proteger os direitos do participante. Os dados pessoais e respostas serão protegidos e utilizados apenas para fins desta pesquisa, armazenados em ambiente seguro por um período mínimo de cinco anos.

Indenização e Ressarcimento:

Os participantes têm garantias de ressarcimento e indenização conforme os itens II.21 e IV.3.g da Resolução 466/12 e os artigos 2º, inciso XXIV, 9º, inciso VII, e 10º da Resolução 510/16.

Acompanhamento e Assistência:

Os participantes terão direito a acompanhamento e assistência durante a pesquisa, conforme estabelecido no item IV.3.c da Resolução 466/12 e no artigo 17º, inciso V da Resolução 510/16. Neste caso se o participante apresentar desconforto emocional, será oferecido encaminhamento gratuito para atendimento psicológico por profissional independente, parceiro do projeto, com até 3 sessões remotas.

Esclarecimentos e Dúvidas:

Caso tenha dúvidas ou necessite de mais informações, por favor, entre em contato com o pesquisador responsável

Declaração de Consentimento:

Caso decida participar, por favor, assine este termo, indicando que compreendeu as informações apresentadas declarando assim que foi informado(a) sobre os objetivos, procedimentos, riscos e benefícios do estudo. Estando ciente de que sua participação é voluntária e que pode desistir a qualquer momento. Como também que concorda em participar do estudo "Desenvolvimento de Manual de Boas Práticas em Telepsicologia: Para uma Atuação em Informática em Saúde".

Justificativas e Objetivos da Pesquisa:

Este TCLE foi elaborado em duas vias, rubricadas e assinadas, e uma via assinada será entregue ao participante, conforme o item IV.3.f da Resolução 466/12 e o parágrafo 3º do artigo 10 da Resolução 510/16.

Cumprimento das Normas:

Os pesquisadores se comprometem a cumprir os termos da Resolução 466/12 e/ou 510, conforme o item IV.5.a da Resolução 466/12 e o artigo 32º da Resolução 510/16.

Assinatura do Participante

Assinatura do Pesquisador

Data: ____/____/____

Agradecemos por sua participação e comprometimento com a melhoria da prática psicológica.

ANEXO 2

CONVITE PARA PARTICIPAÇÃO DO GRUPO FOCAL

Assunto: Convite para Participação como Especialista em Telepsicologia no Grupo Focal de Validação de Produto Tecnológico

Prezados Psicólogos,

É com grande satisfação que convidamos você para participar como Especialista em Telepsicologia no Grupo Focal de Validação de Produto Tecnológico: Manual de Boas Práticas em Telepsicologia para uma Atuação em Informática em Saúde.

Estamos realizando um grupo focal para validar um produto tecnológico educativo, com o intuito de compreender os desafios éticos, técnicos e culturais enfrentados pelos profissionais que atuam na modalidade de telepsicologia. O objetivo é, a partir do levantamento do manual, construir uma referência que possa auxiliar na promoção de um atendimento mais eficaz e ético.

Por que sua participação é importante?

A telepsicologia tem se tornado uma ferramenta essencial no atendimento psicológico, especialmente em tempos de inovação e democratização do acesso à saúde mental. No entanto, essa modalidade também traz à tona questões que precisam ser discutidas e compreendidas. Sua experiência e insights são fundamentais para identificar esses desafios e contribuir para o desenvolvimento de diretrizes que beneficiem toda a comunidade.

O que envolve a participação?

A participação consiste em assistir a uma apresentação online do produto tecnológico educativo, com duração de cerca de 30 minutos, dia e horário, logo após, responder a um questionário online, que levará aproximadamente 15-20 minutos para ser respondido. As perguntas abordarão os seguintes temas:

1. Estrutura do Manual: Avaliação da organização e coerência do conteúdo.
2. Layout e Design: Análise da estética e facilidade de navegação do manual.
3. Clareza e Compreensão: Verificação da clareza das instruções e informações apresentadas.

4. Relevância do Conteúdo: Adequação e pertinência do conteúdo em relação às práticas de telepsicologia.
5. Identificação de Lacunas: Detecção de possíveis áreas não abordadas ou insuficientemente detalhadas no manual.
6. Sugestões de Melhoria: Propostas de alterações ou adições que possam enriquecer o manual.

Sua participação será de imenso valor para a validação e aprimoramento deste manual, contribuindo para a promoção de boas práticas em telepsicologia. Agradecemos desde já sua disponibilidade e colaboração. Seu aceite se dará ao preenchimento e devolução do termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) anexo a este convite.

Atenciosamente,

Giulianna de Rogéius Ceccon Leandro Remor

Contato: (48) 99177-4613 / giuliannaremor12@gmail.com

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO MESTRADO PROFISSIONAL EM INFORMÁTICA EM
SAÚDE

Prof.(a) Orientador(a) Daniela Couto Carvalho Barra, Dr.(a)

ANEXO 3

QUESTIONÁRIO UNIFICADO PARA AVALIAÇÃO E VALIDAÇÃO DO MANUAL DE BOAS PRÁTICAS EM TELEPSICOLOGIA

Introdução

Este questionário estruturado foi elaborado como uma ferramenta de avaliação que será aplicada ao termo do grupo focal, com o objetivo de obter feedback detalhado sobre o manual de telepsicologia. As questões abordadas englobam aspectos fundamentais, como a estrutura do manual, onde serão analisadas a organização e a coerência do conteúdo apresentado, bem como o layout. O processo de avaliação é essencial para garantir que o manual atenda aos padrões éticos e técnicos da profissão, além de ser efetivamente adaptado à realidade brasileira. Este esforço busca não apenas aprimorar o manual, mas também fortalecer a prática da telepsicologia no contexto nacional.

Agradecemos sua participação.

1. E-mail:

Resposta: _____

2. Qual área(s) da Psicologia que detém a sua maior atuação profissional?

- ☐ Psicologia Clínica
- ☐ Psicologia Organizacional e do Trabalho
- ☐ Docência
- ☐ Avaliação Psicológica
- ☐ Outra

3. Há quanto tempo você atua profissionalmente na área da Psicologia?

- ☐ 0 a 1 ano
- ☐ 1 a 5 Anos.
- ☐ 5 a 10 Anos
- ☐ 10 a 15 Anos
- ☐ Mais de 15 Anos

4. Qual é seu nível de formação acadêmica?

- ☐ Graduação em Psicologia
- ☐ Pós-Graduação Lato Senso

- ☐ Mestrado
- ☐ Doutorado
- ☐ Pós-doutorado

5. Com que frequência você utiliza Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em sua prática profissional em Psicologia?

- ☐ Nunca
- ☐ Raramente
- ☐ Neutro
- ☐ Muitas Vezes
- ☐ Frequentemente
- ☐ Sempre

Estrutura do Manual

6. A organização do conteúdo do manual é lógica e coerente?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

7. A sequência dos tópicos é adequada e fácil de seguir?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

8. O manual cobre temas relevantes para a prática de telepsicologia?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

Layout e Design

9. A apresentação visual do manual é atraente?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

10. O design do manual facilita a navegação e a busca por informações?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

11. A escolha de cores e fontes é adequada e facilita a leitura?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

Clareza e Compreensão

12. As instruções e informações apresentadas no manual são claras e compreensíveis?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

13. Os termos e conceitos usados no manual são bem explicados?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

14. A linguagem utilizada no manual é adequada para o público-alvo?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

Relevância do Conteúdo

15. O conteúdo do manual é adequado para as práticas de telepsicologia?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

16. As recomendações do manual são pertinentes para as atividades diárias dos profissionais de telepsicologia?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

17. O manual aborda os principais desafios enfrentados na telepsicologia?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

Identificação de Lacunas

18. Existem áreas importantes da telepsicologia que não foram abordadas no manual?

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Neutro
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

19. Caso tenha indicado anteriormente que considera que o manual não abordou todas as áreas relevantes, por favor, especifique quais tópicos ou áreas você acredita que deveriam ter sido incluídos.

Resposta: _____

20. Algumas informações do manual estão insuficientemente detalhadas?

- ☐ () Discordo totalmente
- ☐ () Discordo parcialmente
- ☐ () Neutro
- ☐ () Concordo parcialmente
- ☐ () Concordo totalmente

21. Se você indicou anteriormente que é necessário detalhar alguma informação no manual, por favor, especifique qual seria essa informação.

Resposta: _____

22. Você acredita que o manual precisa de mais exemplos práticos?

- ☐ () Discordo totalmente
- ☐ () Discordo parcialmente
- ☐ () Neutro
- ☐ () Concordo parcialmente
- ☐ () Concordo totalmente

Recomendações Gerais

23. O manual de boas práticas em telepsicologia atende às suas expectativas gerais?

- ☐ () Discordo totalmente
- ☐ () Discordo parcialmente
- ☐ () Neutro
- ☐ () Concordo parcialmente
- ☐ () Concordo totalmente

24. Você recomendaria este manual a outros profissionais de telepsicologia?

- ☐ () Discordo totalmente
- ☐ () Discordo parcialmente
- ☐ () Neutro

☐ Concordo parcialmente

☐ Concordo totalmente

25. Quais são suas sugestões para futuras adaptações ou inclusões ao Manual de Boas Práticas em Telepsicologia?

Resposta: _____

ANEXO 4

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - UFSC PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SANTA CATARINA - UFSC



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: DESENVOLVIMENTO DE GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE PSICOLOGIA NO ATENDIMENTO EM TELESSAÚDE

Pesquisador: DANIELA COUTO CARVALHO BARRA

Área Temática:

Versão: 3

CAAE: 87114825.8.0000.0121

Instituição Proponente: Departamento de Enfermagem

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 7.630.777

Apresentação do Projeto:

Resumo:

Introdução: A telepsicologia se consolidou como uma modalidade importante no atendimento psicológico, especialmente após os desafios impostos pela pandemia de COVID-19. No entanto, a falta de padronização e orientações práticas no Brasil podem gerar desafios éticos e técnicos, impactando a eficácia dos atendimentos e a confiança de profissionais e pacientes. Objetivo geral: desenvolver e avaliar um manual de referência para a atuação do profissional de psicologia no atendimento em telessaúde. Especificamente, pretende-se mapear os principais desafios técnicos, éticos e culturais da modalidade, além de identificar práticas que contribuem para um atendimento remoto eficaz e ético. Método: Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, do tipo produção tecnológica, baseada no Design Science Research (DSR). o DSR possui uma abordagem tecnológica voltada para a resolução de problemas, a partir das fases: I) identificação do problema (investigação exploratória com o objetivo de examinar as lacunas existentes na literatura, focando na análise das práticas atuais na área de telepsicologia no Brasil); II) definição dos objetivos; III) projeto e desenvolvimento do artefato (inclui revisão de literatura e a concepção visual do

Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 701
Bairro: Trindade **CEP:** 88.040-400
UF: SC **Município:** FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3721-8094 **E-mail:** cep.propesq@contato.ufsc.br

Continuação do Parecer: 7.630.777

guia de boas práticas/manual); IV) demonstração do artefato (demonstrar a aplicação e utilidade do artefato, resolvendo uma ou mais instâncias do problema); V) avaliação do artefato (guia de boas práticas/manual): realização de grupo focal desenvolvido em quatro etapas (introdução, apresentação do manual, questionário estruturado e discussão, encerramento); VI) comunicação: disponibilização do guia de boas práticas para os profissionais de psicologia. Resultados esperados: o Manual será construído para a realidade brasileira, oferecendo orientações práticas para a atuação ética, prática e cultural eficiente no ambiente virtual e será disponibilizado formato digital, interativo e acessível. O manual proposto visa democratizar o acesso aos serviços psicológicos por meio da promoção da capacitação profissional contínua, para que a telepsicologia seja conduzida com segurança, qualidade e sensibilidade cultural, e assim, possa contribuir para a consolidação de referências de boas práticas dessa modalidade no Brasil.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Desenvolver e avaliar uma guia de boas práticas digital para a atuação do profissional de psicologia no atendimento em telessaúde.

Objetivo Secundário:

Identificar na literatura as boas práticas e as diretrizes nacionais e internacionais em telessaúde aplicadas à psicologia para compor o manual de referência. Caracterizar os desafios técnicos, práticos e éticos para o uso da tecnologia nos atendimentos em telepsicologia.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

- Desconforto emocional ao compartilhar experiências ou opiniões sobre sua prática profissional.
- Risco de identificação das suas respostas, apesar de todos os esforços para manter a confidencialidade.
- Exigência de tempo para participar das atividades da pesquisa.

Para minimizar esses riscos:

Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 701
Bairro: Trindade **CEP:** 88.040-400
UF: SC **Município:** FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3721-6094 **E-mail:** cep.propesq@contato.ufsc.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - UFSC



Continuação do Parecer: 7.630.777

- Todas as informações coletadas serão tratadas de forma sigilosa e anonimizadas.
- O participante poderá optar por não responder a qualquer pergunta ou interromper sua participação a qualquer momento, sem necessidade de justificativa.

Benefícios:

- Contribuição para o avanço da prática da telepsicologia, beneficiando a profissão e os pacientes atendidos remotamente.
- Acesso aos resultados da pesquisa e ao manual de boas práticas desenvolvido, que poderá enriquecer sua própria atuação profissional.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Projeto de Pesquisa do Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Informática em Saúde, unicêntrico, nacional, com financiamento próprio de R\$ 14.680,00, com estimativa de 12 participantes. Previsão de início da pesquisa em 16/06/2025 conforme formulário PB.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Anexada carta resposta com as justificativas das pendências resolvidas (todas).

Anexado o TCLE com os ajustes recomendados.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não há pendências, indicativo a aprovação.

Considerações Finais a critério do CEP:

Lembramos que a presente aprovação refere-se apenas aos aspectos éticos do projeto. Qualquer alteração nestes documentos deve ser encaminhada para avaliação do CEP/SH. Informamos que obrigatoriamente a versão do TCLE a ser utilizada deverá corresponder na íntegra à versão vigente aprovada.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2458635.pdf	29/05/2025 15:57:58		Aceito
Outros	QuestionarioUnificadovalidacaoGoogleForms.pdf	29/05/2025 15:57:46	DANIELA COUTO CARVALHO BARRA	Aceito
Declaração de Pesquisadores	CartaRespostaPendenciasassinado.pdf	29/05/2025 15:57:35	DANIELA COUTO CARVALHO BARRA	Aceito
TCLE / Termos de	TCLEajustado.pdf	29/05/2025	DANIELA COUTO	Aceito

Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 701
Bairro: Trindade **CEP:** 88.040-400
UF: SC **Município:** FLORIANOPOLIS
Telefone: (48) 3721-6094 **E-mail:** cep.propesq@contato.ufsc.br

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SANTA CATARINA - UFSC**



Continuação do Parecer: 7.630.777

Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLEajustado.pdf	15:55:59	CARVALHO BARRA	Aceito
Orçamento	Orcamento.pdf	29/05/2025 15:55:27	DANIELA COUTO CARVALHO BARRA	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA.pdf	29/05/2025 15:55:05	DANIELA COUTO CARVALHO BARRA	Aceito
Folha de Rosto	folhaDeRostoassinado.pdf	18/03/2025 10:38:36	DANIELA COUTO CARVALHO BARRA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	ProjetoDetalhadoCEP.pdf	14/03/2025 18:22:39	DANIELA COUTO CARVALHO BARRA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

FLORIANOPOLIS, 10 de Junho de 2025

**Assinado por:
Sharbel Weidner Maluf
(Coordenador(a))**

Endereço: Universidade Federal de Santa Catarina, Prédio Reitoria II, R: Desembargador Vitor Lima, nº 222, sala 701
Bairro: Trindade **CEP:** 88.040-400
UF: SC **Município:** FLORIANOPOLIS
Telefone: (48)3721-6094 **E-mail:** cep.propesq@contato.ufsc.br

ANEXO 5: TABELA DOS ARTIGOS SELECIONADOS PREVIAMENTE

Autor/ Ano	Título	Objetivo do Estudo	Principais Resultados	Conclusões	País
Frye et al. 2022	Modified Training Experiences for Psychology Interns and Fellows During COVID-19: Use of Telepsychology and Telesupervision by Child and Adolescent Training Programs	Investigar como a COVID-19 alterou o treinamento de estagiários e pós-doutorandos em psicologia pediátrica, especialmente no uso de telepsicologia e telesupervisão.	Aumento do uso de telepsicologia e telesupervisão; maioria dos trainees recebeu algum tipo de treinamento (formal, autoaprendizagem, webinars); 72,9% relataram treinamento obrigatório; satisfação variada.	Programas devem integrar e padronizar o treinamento em telepsicologia; telepsicologia deve continuar como modalidade de atendimento após a pandemia; é necessária mais pesquisa sobre impactos na formação.	Estados Unidos
Frye et al. 2024	Competencies in Telepsychology: A Developmental Framework for Psychology Training and Professional Preparation	Propor um modelo de competências para padronizar o treinamento em telepsicologia.	Identificação da falta de um modelo formal de treinamento; apresentação de três possibilidades de padronização: integrar telepsicologia aos PWCs atuais, criar PWCs separados para presencial e telepsicologia ou adicionar um décimo PWC específico.	É necessária uma estrutura formal de competências; recomenda-se criação de um painel especializado para definir padrões e orientar currículos de treinamento e avaliação.	Estados Unidos
Bilder et al. 2020	Interorganizational practice committee recommendations/guidance for teleneuropsychology (TeleNP) in response to the COVID-19 pandemic	Fornecer orientação rápida e provisória sobre teleneuropsicologia durante a pandemia de COVID-19.	TeleNP pode ser confiável e válido, mas exige novos procedimentos de consentimento, relato de modificações, e atenção às limitações; dificuldades específicas em idosos, crianças pequenas, pessoas com baixa tecnologia e diferenças culturais/linguísticas; possível contraindicação em alguns casos; oferecidas orientações técnicas e de cobrança.	Documento fornece recomendações provisórias e links para diretrizes estabelecidas; práticas devem seguir diretrizes de telepsicologia; recomendações podem ser revisadas conforme novas evidências.	Estados Unidos
Weisen muller & Luzier, 2022	Technology Is a Core Competency in Professional Psychology	Defender que competência tecnológica seja estabelecida como uma competência central e formal na formação de psicólogos de serviços de saúde.	Tecnologia tornou-se parte essencial da prática psicológica, especialmente após a COVID-19; apesar disso, não existem diretrizes de competência ou exigências formais de treinamento específicas para o uso de tecnologia; há necessidade de estruturar competência tecnológica como fundamento profissional.	A prática psicológica exige competência tecnológica; é necessário criar diretrizes formais e expectativas de treinamento específicas para tecnologia na psicologia.	Estados Unidos

Autor/ Ano	Título	Objetivo do Estudo	Principais Resultados	Conclusões	País
Gamble , Boyle & Morris, 2015	Ethical Practice in Telepsychology	Analisar como os princípios éticos de confidencialidade, consentimento e competência são desafiados na prática da telepsicologia diante do avanço das tecnologias de comunicação.	A telepsicologia amplia o acesso aos serviços, mas cria desafios éticos, especialmente sobre privacidade, segurança dos dados, consentimento e competência tecnológica. Questões como criptografia, ambientes privados, riscos de Wi-Fi público e infraestrutura digital tornam-se essenciais para a prática ética.	Psicólogos precisam dominar competências tecnológicas para assegurar prática ética em telepsicologia. A tecnologia cria tanto desafios quanto suporte para a ética profissional, especialmente no contexto regulatório australiano.	Austrália
van Leeuwen, et al. 2021	Reviewing the availability, efficacy and clinical utility of Telepsychology in dialectical behavior therapy (Tele-DBT)	Revisar as evidências disponíveis sobre disponibilidade, eficácia e utilidade clínica da telepsicologia aplicada à DBT, para apoiar decisões de terapeutas durante e após a pandemia.	A revisão identificou 41 estudos envolvendo telefonemas, aplicativos, videoconferência, reality virtual e outras tecnologias. A maior parte da pesquisa aborda contato entre sessões; dados quantitativos sobre eficácia de alternativas online para terapia individual, treinamento de habilidades e equipes de consulta são escassos; a maioria dos estudos examina apenas viabilidade e usabilidade.	Não há evidências suficientes para substituir a DBT presencial por modalidades online; é urgente comparar DBT padrão com DBT online ou híbrida. Aplicativos e VR são bem aceitos como facilitadores. O campo precisa avançar consultando pacientes, profissionais jovens e especialistas de áreas afins para manter a eficácia da DBT na era digital.	Não especificado no texto
McCord , 2020	A consolidated model for telepsychology practice	Identificar diretrizes existentes em telepsicologia, analisar semelhanças e diferenças, e organizar os conteúdos em um modelo consolidado de domínios centrais para a prática da telepsicologia.	Identificou-se sobreposição entre cinco conjuntos de diretrizes vigentes em telepsicologia. Foi proposto um modelo consolidado composto por nove domínios de prática, influenciados pelo ambiente e modalidade de atuação.	A telepsicologia pode ampliar a disponibilidade, acessibilidade, aceitabilidade, anonimato e acessibilidade financeira dos serviços em saúde mental. O modelo consolidado pode orientar o desenvolvimento de competências, o treinamento profissional e a prática clínica em diferentes contextos.	Estados Unidos
Mitre, 2022	Telepsychology	Focar nas intervenções psicológicas que podem ser usadas em telereabilitação, incluindo breve revisão da história da telemedicina e telepsicologia, descrição da especialidade, usos das intervenções telepsicológicas, ferramentas, princípios de melhores práticas, benefícios, limitações e recomendações.	Descreve que tecnologias podem mediar serviços de reabilitação; apresenta usos das intervenções telepsicológicas, ferramentas implementadas, princípios de boas práticas, benefícios, limitações e recomendações.	As intervenções psicológicas podem ser mediadas por tecnologia no contexto da telereabilitação, com benefícios e limitações, requerendo melhores práticas e recomendações.	Não especificado no texto

Autor/ Ano	Título	Objetivo do Estudo	Principais Resultados	Conclusões	País
McCord , et al. 2015	Training the next generation of counseling psychologists in the practice of telepsychology	Descrever a necessidade de programas de treinamento em telepsicologia para preparar estudantes para o futuro da prestação de serviços psicológicos, incluindo desenvolvimento, implementação e avaliação de modalidades inovadoras de cuidado em saúde mental.	Poucas oportunidades de treinamento estavam disponíveis; diretrizes emergentes para o uso de tecnologia existem, mas exemplos documentados de programas de treinamento em telepsicologia são praticamente inexistentes; apresenta modelo de treinamento da Telehealth Counseling Clinic para servir populações de baixa renda em áreas rurais do Texas.	Programas de treinamento estruturados em telepsicologia são necessários para preparar a próxima geração de psicólogos para atender populações com necessidades específicas usando tecnologia.	Estados Unidos
Feijo, et al. 2023	Interaction Structures in the Online Psychodynamic Psychotherapy of a Patient with Anxiety Symptoms	Identificar e analisar as estruturas de interação (interaction structures [ISs]) — padrões de interação recíproca entre a dupla paciente-terapeuta — em psicoterapia psicodinâmica online com paciente ansioso.	(paciente confiante e terapeuta encorajador; paciente introspectivo e terapeuta promovendo independência; paciente sentindo-se compreendido e terapeuta responsivo/não crítico; diáde em conflito explorando relacionamentos) e que todas apresentaram validade clínica; padrão 2 foi positivamente associado ao tempo de tratamento	Um processo psicodinâmico verdadeiro pode ocorrer em ambientes virtuais. O estudo fornece informações sobre as interações paciente-terapeuta e pode ajudar na elaboração de diretrizes para manejo clínico online, bem como na formação de terapeutas.	
Haydon, et al. 2021	Addressing concerns and adapting psychological techniques for videoconsultations: a practical guide	Fornecer recomendações simples e práticas para clínicos que estão mudando sua prática	A pesquisa apoia a eficácia clínica e o estabelecimento de aliança terapêutica relacionada aos serviços de telepsicologia e destaca que as preocupações com a exclusão digital precisam ser baseadas em evidências, não em suposições. Ajustes simples baseados em evidências podem otimizar as videoconsultas e aumentar a eficácia da telepsicologia. A rápida transição para videoconsultas é disruptiva, mas não compromete a eficácia clínica nem a aliança terapêutica.	Uma lista de verificação prática baseada em evidências para considerações de videoconsulta pré-terapia. Uma lista de verificação baseada em evidências de adaptações de práticas que podem aumentar a eficácia na videoconsulta.	Austrália

Autor/ Ano	Título	Objetivo do Estudo	Principais Resultados	Conclusões	País
Stoll, Müller & Trachse I, 2020	Ethical Issues in Online Psychotherapy: A Narrative Review	Revisar os principais argumentos éticos a favor e contra a psicoterapia online, visando apoiar decisões profissionais e ampliar o debate ético na área.	Foram identificados 24 argumentos favoráveis e 32 contrários. Os principais a favor foram aumento de acesso e flexibilidade, benefícios terapêuticos e melhora da comunicação, vantagens para clientes com necessidades específicas (como localização remota), conveniência e vantagens econômicas. Os principais contra foram riscos de privacidade, confidencialidade e segurança, necessidade de competência e treinamento técnico do terapeuta, dificuldades de comunicação mediada por tecnologia, lacunas nas pesquisas e problemas no manejo de emergências.	O estudo pode auxiliar profissionais a decidir sobre o uso da psicoterapia online, informar pacientes quanto a riscos e benefícios e aprimorar diretrizes éticas. Ressalta-se a necessidade de pesquisas quantitativas futuras.	Suíça
Walker, 2023	Telepsychology and Digital Therapeutics	Contrastar a telepsiquiatria tradicional com o mercado digital de saúde mental voltado para a terapia online.	Durante a pandemia, tanto profissionais quanto pacientes passaram a aceitar o uso da telepsicologia e relataram benefícios ao permanecer em casa. Foram necessárias adaptações na prática, como consentimento informado, monitoramento das emoções e integração de aplicativos e dispositivos digitais. As diretrizes profissionais existentes foram descritas, e pesquisas indicaram eficácia comparável entre psicoterapia presencial e online. Em contraste com a telepsiquiatria padrão, a maioria das startups de saúde mental digital não é regulamentada, não possui eficácia comprovada e apresenta riscos relacionados ao autodiagnóstico, automedicação e prescrição inadequada.	A pandemia impulsionou um novo modelo de psicoterapia totalmente online. Há aceitação crescente, mas também desafios éticos e regulatórios. Profissionais encontram-se divididos entre manter, encerrar ou combinar a prática digital com a presencial, e são necessárias soluções para problemas de jurisdição e regulamentação.	
Hames, et al. 2020	Navigating uncharted waters: Considerations for training clinics in the rapid transition to telepsychology and telesupervision during COVID-19	Analisar a rápida transição para a telepsicologia em clínicas universitárias de treinamento na América do Norte durante a pandemia de COVID-19 e oferecer sugestões práticas para essa adaptação.	O estudo descreve como clínicas de treinamento em psicologia nos Estados Unidos e Canadá responderam às diretrizes de distanciamento físico, mostrando dados dessa transição. Foram indicadas considerações sobre boas práticas para prestação de serviços psicológicos e supervisão clínica via telepsicologia. Apontou- se que a telepsicologia oferece desafios, mas também oportunidades para continuidade dos serviços e para a formação de futuros profissionais em saúde mental.	O artigo destaca que a telepsicologia pode manter a qualidade do cuidado clínico em contextos de treinamento mesmo em situações de rápida implementação, como durante a pandemia. O estudo oferece orientações pertinentes sobre riscos, benefícios e aspectos práticos para viabilizar essa modalidade de atendimento.	Estados Unidos e Canadá

Autor/ Ano	Título	Objetivo do Estudo	Principais Resultados	Conclusões	País
Al-Mahrouqi, et al. 2022	A promising future for tele-mental health in Oman: A qualitative exploration of clients and therapists' experiences	Investigar as experiências de clientes e terapeutas com o uso de tele-saúde mental por vídeo durante a pandemia de COVID-19 e compreender por que essa modalidade ainda é pouco adotada em Omã.	Os clientes relataram experiências positivas, mencionando conveniência, facilidade de acesso a cuidados especializados e redução do absenteísmo no trabalho. Os terapeutas indicaram benefícios como menor risco de infecção hospitalar, redução de custos e melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional. No entanto, foram apontadas preocupações relacionadas à ausência de serviços públicos estruturados, falta de diretrizes específicas, escassez de profissionais treinados, limitações de internet e dispositivos, privacidade e segurança dos sistemas. Cuidadores de jovens com condições mentais mais graves relataram mais barreiras, como distração, possível pouca eficácia e receio de que os profissionais não compreendessem nuances culturais e emocionais.	A tele-saúde mental possui potencial para melhorar os serviços de saúde mental em Omã, desde que sejam criados serviços governamentais adequados, diretrizes claras e programas locais de formação em psicologia clínica.	Omã
Vázquez, et al. 2024	Barriers to Accessing Telepsychology Services Questionnaire: Structure and Language-Based Performance in a Sample of Latinx Caregivers	Desenvolver e validar o questionário Latinx BATS para avaliar barreiras enfrentadas por cuidadores latinos no acesso a serviços de telepsicologia infantil.	Participaram 511 cuidadores latinos de jovens entre 6 e 18 anos (em inglês e espanhol). Cuidadores de jovens com problemas de saúde mental clinicamente elevados relataram mais barreiras de acesso. As barreiras mais citadas incluíram distração do jovem durante o atendimento e receio de que os profissionais não compreendessem a cultura latina ou nuances emocionais. A análise retornou quatro dimensões principais: relacionais, aceitabilidade, qualidade e acesso. O conhecimento do profissional sobre recursos comunitários e cultura latina foi identificado como alvo prioritário para reduzir barreiras ao atendimento. A estrutura fatorial de quatro componentes mostrou melhor desempenho que a de um único fator e se manteve similar entre as versões inglesa e espanhola, com variações na força dos itens.	O Latinx BATS mostrou-se uma medida válida e confiável para identificar barreiras específicas ao acesso à telepsicologia entre famílias latinas, auxiliando no desenvolvimento de estratégias para reduzir desigualdades em saúde mental.	Estados Unidos.

Autor/ Ano	Título	Objetivo do Estudo	Principais Resultados	Conclusões	País
Simpson, et al. 2021	Videotherapy and therapeutic alliance in the age of COVID-19	Explorar maneiras pelas quais a videoterapia pode revitalizar o conceito de relacionamento terapêutico durante a pandemia de COVID-19.	O artigo sugere que a videoterapia pode fortalecer oportunidades de autoexpressão, conexão e intimidade, oferecendo um espaço terapêutico mais neutro, com potencial para maior agência do paciente. Discute também adaptações e etiquetas específicas para videoterapia no contexto da pandemia.	A videoterapia pode responder aos desafios trazidos pelo COVID-19, renovando o entendimento da relação terapêutica.	Não informado.
Miranda, 2023	Evaluations issued by Members of the Psychology Profession in Costa Rica on their Therapeutic Skills and Techniques for Practicing Individual Clinical Psychotherapy by means of Information and Communication Technologies During the COVID-19 Pandemic	Identificar as avaliações de profissionais de psicologia da Costa Rica sobre suas habilidades para realizar psicoterapia clínica individual por meio de TICs durante a pandemia de COVID-19.	Houve rápida virtualização do atendimento psicológico no país; os profissionais relataram estratégias, ferramentas e habilidades utilizadas com TICs, experiências importantes e aprendizados; ficou evidente a ausência de consenso e clareza sobre melhores práticas nessa modalidade.	Recomenda-se promover ao máximo a educação continuada sobre habilidades terapêuticas, especialmente aquelas menos utilizadas em consultas remotas, como observação e exame clínico abrangente.	Costa Rica
Ekeleme, et al. 2024	Guidelines and recommendations about virtual mental health services from high-income countries: a rapid review	Revisar recomendações existentes para serviços virtuais de saúde mental usando a estrutura dos quatro objetivos (quadruple aim) e orientar a criação de políticas canadenses para saúde mental virtual.	Foram identificadas recomendações para melhorar a experiência do paciente, apoiar a equidade no acesso à saúde, reduzir custos, aumentar a satisfação dos profissionais e ampliar a saúde populacional; também ressaltada a necessidade de diretrizes claras, treinamento profissional e definição de limites na prática virtual.	O estudo fornece considerações essenciais para o avanço de políticas de cuidado virtual em saúde mental em países de alta renda	Canadá

Autor/ Ano	Título	Objetivo do Estudo	Principais Resultados	Conclusões	País
Geraldo , et al. 2024	Guidelines for the Provision of Remote Psychological Services A Scoping Review	Resumir as diretrizes disponíveis para a prática de serviços psicológicos remotos.	A revisão identificou 40 artigos; a maioria discutiu melhoria da experiência do paciente (85%), seguido de experiências dos profissionais e saúde populacional (55%) e redução de custos (25%). Os principais temas incluíram: triagem para avaliar a adequação do atendimento virtual, obtenção de contatos de emergência, comunicação transparente com os pacientes, incorporação de diretrizes presenciais ao atendimento remoto, garantia de privacidade e segurança das informações, manutenção de limites terapêuticos, avaliação e manejo de riscos, gestão de interrupções, competência multicultural e especificidades da avaliação psicológica remota.	O estudo oferece um resumo útil para orientar decisões práticas dos psicólogos no atendimento remoto e destaca a necessidade de desenvolvimento de competências específicas para o ambiente virtual, incluindo formação formal e adaptação curricular para novos profissionais.	Não especificado no texto fornecido
Raju, et al. 2024	Psychologists' experiences with telepsychology during the COVID-19 pandemic in South Africa	Investigar as experiências de psicólogos sul-africanos com o uso da telepsicologia durante a pandemia de COVID-19.	84,8% dos psicólogos utilizaram telepsicologia, sendo 72,8% com experiência positiva. Profissionais do setor privado utilizaram recursos eletrônicos significativamente mais do que os do setor público. Psicólogos do setor público relataram maiores desafios quanto ao formato terapêutico, necessidade de treinamento adicional e acesso à tecnologia.	A telepsicologia foi uma ferramenta valiosa para a continuidade dos serviços durante a pandemia, mas trouxe desafios específicos, destacando a importância de diretrizes, treinamento e infraestrutura adequada.	África do Sul.
Andreuci- Annunziata, Mellado & Vega- Muñoz, 2022	Telesupervision in Psychotherapy: A Bibliometric and Systematic Review	Identificar e discutir o alcance e as limitações da supervisão clínico- psicoterapêutica na modalidade virtual ou telessupervisão.	A revisão selecionou seis estudos que destacaram aspectos como comunicação não verbal, aliança, conforto, preferência, confiança e construção de identidade profissional, tanto na telessupervisão quanto na comparação com o formato presencial tradicional.	Os resultados contribuem para compreender o alcance e as limitações da prática da telessupervisão, considerando também sua interferência na construção da identidade profissional de supervisores e supervisionados.	Não informado.

ANEXO 6: MANUAL DE BOAS PRÁTICAS EM TELEPSICOLOGIA

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

para atuação em Telepsicologia



ONLINE 
PSICOLOGIA

Giulianna Remor

CURRÍCULO

Giulianna Remor – CRP 12-05268



Giulianna Remor é psicóloga com mais de 20 anos de experiência em Psicologia Clínica, Mentoria de Carreira e Consultoria Organizacional.

Atua com ênfase em saúde emocional, relações familiares, sexualidade e desenvolvimento profissional, fundamentando sua prática na Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC).

É pós-graduada em Psicopedagogia Clínica e Institucional (ESAG), especialista em Gestão Pública (IFSC) e mestre em Informática em Saúde pela UFSC.

Atua como professora universitária e orientadora de estágio, com dedicação à formação de psicólogos e à promoção de práticas éticas e inovadoras.

Foi conselheira do CRP-SC por duas gestões, contribuindo para a regulamentação da telepsicologia no Brasil. Antes mesmo da aprovação oficial do atendimento remoto no país, realizou pesquisas internacionais sobre o tema, com destaque para visitas técnicas na Argentina (2013), nos Estados Unidos (2017) e no Reino Unido (2020), com o objetivo de compreender modelos internacionais e adaptar boas práticas à realidade brasileira.

Pioneira na área, foi uma das primeiras psicólogas a ter um site de atendimento remoto aprovado pelo CFP e lançou, em 2019, um dos primeiros cursos nacionais de capacitação para psicólogos em atendimentos online.

Sua pesquisa de mestrado resultou na elaboração do primeiro manual de boas práticas em telepsicologia do Brasil, baseado em resoluções nacionais e evidências científicas internacionais, com foco na ética, segurança e qualidade dos atendimentos mediados por tecnologia.

CURRÍCULO

Daniela Couto Carvalho Bara (*Prof. orientadora*)

Dra. Professora, Daniela Couto Carvalho Bara, é referência na integração entre cuidados de saúde e tecnologias digitais.

Enfermeira graduada pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (1998), concluiu o Mestrado (2008), Doutorado (2012) e Pós-Doutorado (2014 e 2024) em Enfermagem pela UFSC, tendo realizado estágio de doutoramento na Escola Superior de Enfermagem do Porto – ESEP/Portugal (2010/2011).

Especialista em Terapia Intensiva Adulto (IEC – PUC/MG, 2004) e em Informática em Saúde (UNIFESP, 2018), atualmente coordena o Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Informática em Saúde (PPGINFOS-UFSC, 2024) e lidera o Laboratório de Produção, Inovação e Pesquisa em Tecnologias e Informática em Saúde e Enfermagem – GIATE/UFSC, além de coordenar a REBRAENSP – Núcleo Florianópolis.



AGRADECIMENTOS

A conclusão desta dissertação, intitulada "Manual de Boas Práticas para em Telepsicologia", remete uma jornada de aprendizado, dedicação e amor à psicologia.

Sou imensamente grata por ter tido a oportunidade de construir, ao longo dos anos, uma prática em psicologia ativa, capaz de acender pessoas, promover saúde mental, construir saberes e contribuir para a formação de novos profissionais.

Minha trajetória no programa de pós-graduação da UFSC, dentro do Programa Informático em Saúde, foi especialmente significativa, pois permitiu unir dois grandes pilares da minha atuação: a psicologia, sua democratização e acessibilidade, e o cuidado com a incorporação ética das tecnologias.

Expresso também minha profunda gratidão aos professores deste programa, que me inspiraram e apoiaram neste trajeto. Em especial, à minha orientadora, Daniela Couto Carvalho Barra, cuja orientação e apoio foram fundamentais. Agradeço também à pesquisadora Aline Valdati e a designer Simone Fernandes, demais parcerias e amigos que discutiram comigo, sugeriram melhorias e contribuíram com análises e leituras.

Aos meus familiares, que sempre estiveram ao meu lado, incentivando-me em cada novo desafio e fazendo sacrifícios em prol deste projeto, deixo aqui o meu mais sincero reconhecimento e um afetuoso agradecimento.

APRESENTAÇÃO



A crescente expansão da Telepsicologia trouxe desafios e oportunidades que exigem uma atuação cada vez mais qualificada e alinhada com as melhores práticas internacionais. Este manual foi desenvolvido para servir como um guia prático para psicólogos que atuam no ambiente virtual, oferecendo diretrizes embasadas em evidências, experiências e guias internacionais, como os de Madri e Portugal, proporcionando uma perspectiva comparativa e subsidiando a adoção de estratégias eficazes.

A estrutura deste manual está organizada de maneira a refletir os principais desafios e boas práticas na atuação em Telepsicologia. A análise dos dados coletados foi categorizada em quatro grandes áreas:

1. **Desafios técnicos:** que abordam conectividade, segurança digital e adaptação terapêutica ao meio virtual.
2. **Desafios éticos:** que tratam de privacidade, consentimento informado e manejo de emergências, considerando diretrizes profissionais.
3. **Desafios culturais:** que focam na inclusão e sensibilidade cultural nos atendimentos remotos.
4. **Boas práticas:** que destaca estratégias eficazes, como o uso de plataformas seguras e a adaptação de técnicas para o digital.

Este manual foi elaborado com o compromisso de oferecer um material adaptado à realidade brasileira, considerando suas particularidades e desafios. O objetivo é que ele sirva como uma ferramenta de suporte, apoiando psicólogos na construção de uma prática profissional segura, ética e eficaz na Telepsicologia, promovendo assim, um atendimento remoto de inegável qualidade.

ÍNDICE

06

Capítulo 01
Introdução

08

Capítulo 02
História da Telepsicologia no Brasil e no mundo

12

Capítulo 03
Diretrizes existentes para a Telepsicologia no Brasil

14

Capítulo 04
Desafios éticos, técnicos e culturais para a Telepsicologia

20

Capítulo 05
Boas práticas em Telepsicologia

44

Capítulo 06
Conclusão

46

Capítulo 07
Referências Teóricas



Capítulo 01

INTRODUÇÃO

INTRODUÇÃO

A expansão da telessaúde no Brasil foi impulsionada por avanços tecnológicos e pela necessidade crescente de ampliar o acesso aos serviços de saúde. O Ministério da Saúde, por meio da Estratégia de Saúde Digital (Es28), destaca o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como elemento estratégico para a melhoria da assistência à saúde. Essas tecnologias vêm sendo utilizadas para promover cuidados remotos, melhorar a capacitação de profissionais e facilitar o acesso à assistência especializada, especialmente em regiões remotas e carentes.

A Telepsicologia, enquanto subcampo da telessaúde, ganhou relevância com a pandemia de COVID-19, quando a necessidade de atendimentos remotos cresceu exponencialmente. Embora a prática já existisse há mais de uma década, sua regulamentação e padronização ainda são desafios significativos. Questões como infraestrutura, segurança de dados, privacidade, formação profissional e aspectos éticos precisam ser abordadas para garantir um atendimento de qualidade.

Pesquisas mostram a crescente demanda por suporte em saúde mental reforçando a importância da telepsicologia como alternativa viável e eficaz para ampliar o alcance dos serviços psicológicos. Estudos indicam que a aceitação da telepsicologia tem aumentado, mas persistem desafios relacionados à adaptação dos profissionais ao formato digital e à necessidade de diretrizes claras para sua prática". (SIMPSON *et al.*, 2021, p. 8).

Diante desse cenário, este manual tem como objetivo fornecer um guia de referência para a atuação dos psicólogos na telepsicologia, abordando desafios técnicos, éticos e culturais, bem como apresentando soluções práticas para aprimorar a qualidade e a eficácia dos atendimentos remotos.



Capítulo 02

HISTÓRIA DA TELEPSICOLOGIA NO BRASIL E NO MUNDO

HISTÓRICO E EVOLUÇÃO DA TELEPSICOLOGIA NO MUNDO

Para compreender a evolução da Telepsicologia, vamos analisar o campo da telemedicina, do qual ela é considerada um subcampo.

A telemedicina moderna teve seu início na década de 1960, impulsionada principalmente pelos setores militares e de tecnologia espacial, conforme destacado por Currell et al. (2000) e Craig & Patterson (2005). Com o avanço dos sistemas de telecomunicação digital de alta velocidade, o advento da internet e a redução dos custos dos microcomputadores, a telemedicina experimentou uma expansão significativa em todo o mundo.

PARA BASHSHUR (2002) A HISTÓRIA DA TELEMEDICINA ESTÁ DIVIDIDA EM TRÊS ÉPOCAS:



HISTÓRICO E EVOLUÇÃO DA TELEPSICOLOGIA NO BRASIL

No Brasil, a Telemedicina começou a ser mencionada no final da década de 1990, tanto no setor público quanto no privado, com projetos exclusivos e independentes, frequentemente ligados a universidades.

Entretanto, há registro de um serviço pioneiro de telemedicina já em 1985, que utilizou redes digitais de comunicação. Ocorreu durante o episódio de contaminação de várias pessoas por Césio radioativo, proveniente de um equipamento biomédico abandonado em Goiânia.

Uma equipe médica da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), responsável pela emissão dos laudos médicos do acidente, utilizou uma rede de comunicação entre o Núcleo de Informática Biomédica da Faculdade de Ciências Médicas (FCM) da UNICAMP e hospitais de Brasília, Goiânia, Rio de Janeiro e Campinas para trocar informações diárias sobre as vítimas internadas nesses hospitais (Sabbatini, 2012).

No que se refere à Telepsicologia, desde a década de 1990, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) tem criadas diversas resoluções para regulamentar o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na prática psicológica.

Em 2000, dois eventos importantes ocorreram: o CFP abriu espaço para discutir os impactos da internet no mundo e na Psicologia durante o II Seminário de Psicologia e Informática, no qual houve polêmica ao se refletir sobre o uso instrumental da internet no atendimento psicológico virtual.

Na mesma direção, o Conselho Regional de Psicologia do Rio de Janeiro realizou o evento intitulado 'Psicoterapia e Internet: uma parceria delicada', que abordou os riscos e limites do trabalho psicológico mediado pela comunicação à distância.

Recebido inicialmente com ceticismo, a Telepsicologia gradualmente vem se consolidando como uma alternativa viável para ampliar o acesso a serviços psicológicos, especialmente em contextos de dificuldade geográfica ou em situações emergenciais.

Assim, a trajetória da Telepsicologia demonstra não apenas a adaptação da Psicologia às novas realidades, mas também sua capacidade de expandir fronteiras e atender às necessidades de uma sociedade cada vez mais conectada e digitalizada.



Capítulo 03

DIRETRIZES EXISTENTES PARA A TELEPSICOLOGIA NO BRASIL

HISTÓRICO DAS RESOLUÇÕES

As resoluções do Conselho Federal de Psicologia (CFP) sobre o uso de tecnologias na prática psicológica surgiram impulsionadas pelo avanço da internet e pelas discussões sobre seus impactos na profissão.

1

RESOLUÇÃO CFP nº 02/1995

Foi a primeira resolução a abordar o tema, porém demonstrava cautela no uso de tecnologia para atendimento psicológico, inclusive vedando o uso de celular para o atendimento.

RESOLUÇÃO CFP nº 011/2005

Foi a primeira resolução que autorizou o uso da internet para atividades psicológicas, mas de forma limitada e experimental. Os psicólogos podiam utilizar TICs para psicoeducação, orientação psicológica e seleção de pessoal, mas o atendimento psicoterapêutico online ainda era proibido. Criou a exigência de cadastro no e-Psi, um sistema do CFP para registrar os profissionais que atuariam com serviços mediados por tecnologia.

2

3

RESOLUÇÃO CFP nº 011/2012

Manteve a classificação da psicoterapia online, permitindo apenas serviços psicológicos pontuais, como orientação e seleção de pessoal. Exigiu que todos os serviços mediados por TICs fossem avaliados e aprovados pelo CFP antes de sua realização. Essa resolução ainda não acompanhava totalmente os avanços tecnológicos, o que gerou a necessidade de novas regulamentações.

RESOLUÇÃO CFP nº 011/2018

Liberou oficialmente o atendimento psicológico online, incluindo psicoterapia via TICs. reformulou as diretrizes da telepsicologia, eliminando a necessidade de vinculação a um site específico e atribuindo maior responsabilidade aos profissionais sobre a adequação das técnicas e métodos utilizados. Definiu regras claras para a telepsicologia, como:

Atendimento síncrono (em tempo real) e assíncrono (com troca de mensagens ou gravação). Cadastro obrigatório no e-Psi.

Exigência de seguir os princípios éticos e técnicos da profissão.

4

RESOLUÇÃO CFP nº 004/2020

5

Devido à pandemia da COVID-19, flexibilizou ainda mais o uso das TICs, permitindo o atendimento psicológico sem a necessidade de aprovação prévia do CFP. Ampliação do uso de tecnologias para supervisão, ensino e pesquisa em Psicologia. Além disso, reconheceu a telepsicologia como uma alternativa viável e segura para garantir o acesso à assistência psicológica em momentos críticos.



RESOLUÇÃO CFP nº 09/2024

Atualizou as diretrizes para a prestação de serviços psicológicos mediados por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs). Essa normativa foi consolidada e substituída pelas anteriores, definindo regras para a prática psicológica mediada por tecnologia, com ênfase nos aspectos éticos e de segurança.

6

Conexão histórica entre as eras e as diretrizes nacionais



Capítulo 04

DESAFIOS ÉTICOS, TÉCNICOS E CULTURAIS PARA A TELEPSICOLOGIA



“ A implementação da telepsicologia enfrenta desafios que vão além da adaptação tecnológica. Aspectos técnicos, éticos, culturais, terapêuticos, financeiros e regulamentares precisam ser considerados para garantir a qualidade, a segurança e gerar resultados positivos nos atendimentos.

(Giulianna Remor, 2025) ”

1

DESAFIOS TÉCNICOS

A implementação da telepsicologia depende fortemente da infraestrutura tecnológica disponível, pois a qualidade do atendimento pode ser comprometida por várias limitações técnicas, como problemas de conectividade, falhas em plataformas digitais e dificuldades no suporte técnico. Além disso, a familiaridade dos psicólogos com as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) varia significativamente, exigindo capacitação contínua para assegurar a qualidade dos atendimentos. Para minimizar riscos é necessário adotar estratégias como planos de contingência, dispositivos alternativos e garantir a privacidade no ambiente doméstico.

McCord et al. e Marasca et al. (2020)

CITAM OS SEGUINTE DESAFIOS:

- Dependência de plataformas digitais e problemas de suporte técnico
- Falta de familiaridade dos profissionais com as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)
- Necessidade de dispositivos alternativos e planos de contingência para falhas tecnológicas
- Conexão de internet instável e falta de acesso a dispositivos adequados por parte dos pacientes
- Adaptação do atendimento ao ambiente doméstico, garantindo privacidade e eficácia.

2

DESAFIOS ÉTICOS

A prática da telepsicologia envolve considerações éticas fundamentais, como a proteção da confidencialidade dos dados dos pacientes e o fornecimento de consentimento informado adequado. O uso de plataformas digitais para a realização de atendimentos impõe riscos de privacidade e segurança, tornando essencial que os profissionais adotem medidas rigorosas para mitigar essas preocupações. Além disso, a formação em ética digital é fundamental para que os psicólogos possam navegar de maneira segura e responsável no ambiente digital.

Gamble, Boyle e Morris (2015) e Raju et al. (2024)

CITAM OS SEGUINTE DESAFIOS:

- Garantia da confidencialidade dos dados em plataformas digitais;
- Consentimento informado adequado, incluindo riscos de falhas técnicas e armazenamento de dados;
- Uso seguro de videoconferências e e-mails para evitar violações de privacidade;
- Falta de formação adequada em ética digital para psicólogos;
- Proteção rigorosa da privacidade do paciente e adequação às regulamentações nacionais e internacionais.

3

DESAFIOS CULTURAIS

A diversidade cultural dos pacientes atendidos na telepsicologia exige que os profissionais estejam preparados para adaptar suas abordagens terapêuticas conforme o contexto social e os valores individuais. A falta de diretrizes formais para lidar com essas diferenças pode comprometer a qualidade dos atendimentos. Além disso, a lacuna na formação dos psicólogos para atender populações minoritárias em ambiente virtual evidencia a necessidade de capacitação específica nessa área.

Gonzales (2023) e Vázquez et al. (2023)

CITAMOS SEGUINTE DESAFIO:

- Adaptação do atendimento para diferentes contextos sociais e culturais;
- Necessidade de sensibilidade cultural para lidar com valores e dinâmicas familiares específicas;
- Falta de diretrizes formalizadas para a prática culturalmente adequada da telepsicologia;
- Lacuna na formação dos profissionais para atendimento de populações minoritárias em ambiente virtual.

4

DESAFIOS NA VIABILIDADE TERAPEUTICA

A eficácia da telepsicologia ainda é um tema debatido, especialmente no que diz respeito à aliança terapêutica. Alguns pacientes podem não responder bem ao formato digital, principalmente aqueles com transtornos psiquiátricos graves ou em situação de vulnerabilidade. A ausência de intervenções imediatas em crises e a dificuldade em adaptar técnicas presenciais para o ambiente virtual são fatores que precisam ser considerados na prática da telepsicologia.

Marasca et al. (2020)

CITAMOS SEGUINTE DESAFIO:

- Impacto da telepsicologia na aliança terapêutica e na eficácia do tratamento;
- Limitações no atendimento de pacientes com transtornos psiquiátricos graves ou comportamento suicida;
- Falta de intervenções imediatas em situações de crise;
- Adaptação de técnicas presenciais para o formato digital.

5

DESAFIOS REGULAMENTARES E FINANCEIROS

A regulamentação da telepsicologia ainda está em processo de consolidação, tanto em nível nacional quanto internacional.

A falta de padronização nas diretrizes dificulta a prática dos profissionais e pode impactar a qualidade do atendimento. Além disso, barreiras regulatórias limitam a expansão desse serviço, enquanto questões financeiras, como a obtenção de reembolsos pelos planos de saúde, representam um obstáculo significativo para a adoção mais ampla da telepsicologia.

A implementação de políticas públicas adequadas poderia facilitar a expansão e a regulamentação dessa modalidade de atendimento.

DESAFIOS APONTADOS:

- Falta de padronização nas diretrizes nacionais e internacionais para telepsicologia;
- Barreiras regulatórias para a expansão do atendimento remoto;
- Dificuldades na obtenção de reembolsos pelos serviços de telepsicologia nos planos de saúde;
- Necessidade de políticas públicas para apoio e regulamentação da telepsicologia.

Capítulo 05

BOAS PRÁTICAS EM TELEPSICOLOGIA



Este capítulo busca oferecer um panorama das melhores práticas em telepsicologia, fundamentado em um apanhado científico e em diretrizes internacionais reconhecidas. Para isso, foram integradas as contribuições de pesquisadores e instituições de referência, incluindo a American Psychological Association (APA), *Resumo do Guia de Intervenção Telepsicológica* (Centro de Psicologia Aplicada da UAM / COP Madi), *Guia de Orientação para Linhas de Apoio Telefónico em Situação de Crise da Ordem dos Psicólogos portugueses*, além de estudos como os de Frye et al. (2024), McCord et al. (2020), Stoll et al. (2020) e Haydon H.M. (2021), entre outros.

BOAS PRÁTICAS EM TELEPSICOLOGIA

A telepsicologia, caracterizada pelo uso de tecnologias de telecomunicações para a prestação de serviços psicológicos, tem crescido significativamente nos últimos anos, especialmente após a pandemia de COVID-19. No entanto, esse crescimento ocorreu sem um treinamento formal adequado para muitos psicólogos e estagiários. Frye et al. (2024) ressaltam a ausência de um quadro específico de competências na American Psychological Association (APA), evidenciando a necessidade de diretrizes formativas e normativas mais detalhadas para a prática segura e eficaz da telepsicologia.

A importância da formação continuada também é destacada, uma vez que os psicólogos têm a obrigação ética de atuar dentro de suas competências, considerando questões legais, éticas e de documentação específicas do atendimento remoto. Nesse sentido, McCord et al. (2020) apontam a necessidade de pesquisas contínuas para avaliar os desafios e eficácia da telepsicologia, contribuindo para a atualização das diretrizes e a qualificação dos profissionais.

Além disso, Stoll et al. (2020) enfatizam que a ausência de diretrizes padronizadas representa um desafio significativo, reforçando a necessidade de programas de educação, supervisão e avaliação contínua. O avanço da telepsicologia depende, portanto, da construção de guidelines robustas que orientem a conduta profissional e assegurem um atendimento ético e qualificado.

INTRODUÇÃO E CONTEXTO HISTÓRICO DE BOAS PRÁTICAS NO MUNDO SOBRE TELEPSICOLOGIA

A telepsicologia impõe desafios éticos significativos, especialmente no que se refere à proteção de dados, confidencialidade e segurança das informações dos pacientes. Diante disso, esta seção apresenta diretrizes baseadas na literatura especializada, reunindo recomendações de autores sobre boas práticas éticas e incorporando soluções práticas já adotadas internacionalmente. Essas diretrizes podem servir como referência para profissionais autônomos e instituições que atuam no atendimento remoto.

PRIVACIDADE, CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DOS DADOS

A proteção dos dados dos pacientes deve seguir princípios éticos e legais que assegurem a segurança da comunicação, a integridade das informações e a confidencialidade do atendimento. Stoll et al. (2020) enfatizam:

"É imperativo que os serviços online garantam a proteção rigorosa dos dados do paciente, assegurando que as comunicações sejam realizadas por meio de ferramentas criptografadas e seguras, a fim de evitar violações de confidencialidade e garantir a integridade dos dados."

Além disso, os autores ressaltam os desafios práticos relacionados à privacidade:

"A manutenção da privacidade e confidencialidade dos pacientes é um desafio significativo na telepsicologia. Os profissionais devem garantir que as plataformas de comunicação sejam seguras e que os dados dos pacientes estejam protegidos de acordo com as leis de privacidade."

A *Guía para la Intervención Telepsicológica* (2018, pág 3) reforça a importância do cumprimento de normativas:

"Cumprimento rigoroso das normativas éticas e deontológicas, incluindo a necessidade de informar e obter o consentimento expresso do cliente. Proteção e privacidade dos dados: conformidade com o RGPD e legislações nacionais, uso de criptografia, backups regulares e controle de acesso às informações."

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:



Escolha de plataformas seguras:

Utilizar ferramentas de videoconferência com criptografia de ponta a ponta e conformidade com normas de proteção de dados.



Garantia da confidencialidade:

Implementar autenticação multifatorial (MFA) e restringir o acesso a registros clínicos.



Segurança dos dispositivos:

Realizar auditorias periódicas e garantir que os sistemas utilizados estejam protegidos contra vulnerabilidades.



Ambiente seguro para consultas:

Orientar pacientes a realizarem sessões em locais privados, reduzindo riscos de exposição de informações sensíveis.

5.1.2

CONSENTIMENTO INFORMADO E CLARIFICAÇÃO DE RISCOS E BENEFÍCIOS

No contexto virtual, o consentimento informado deve ser adaptado para garantir que os pacientes compreendam os riscos e benefícios da telepsicologia. Stoll et al. (2020) reforçam:

"O consentimento informado em telepsicologia deve ser adaptado às particularidades do ambiente digital, garantindo que o paciente compreenda plenamente os riscos, benefícios e limitações inerentes à prestação de serviços a distância.»

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:



Consentimento claro e acessível:

Apresentar um documento detalhado que explique as condições do atendimento remoto.



Discussão ativa:

Explicar verbalmente os principais pontos do consentimento e esclarecer dúvidas do paciente.



Uso de ferramentas digitais:

Criar formulários interativos para garantir que o paciente entenda os termos do consentimento antes de assinar.

5.1.3

VERIFICAÇÃO DE IDENTIDADE E CREDENCIAIS PROFISSIONAIS

A segurança no atendimento remoto exige a verificação da identidade do paciente e a transparência nas credenciais do psicólogo. McCord et al. (2020) afirmam:

"A verificação da identidade do cliente e sua localização é essencial para garantir a segurança e a eficácia do atendimento."

Além disso, a transparência profissional fortalece a relação terapêutica:

"Os clientes devem ter acesso a informações claras sobre as credenciais e o licenciamento dos psicólogos, incluindo formação profissional e registro em órgãos reguladores." (McCord et al., 2020)

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:



Verificação de identidade:

Solicitar documentos oficiais ou autenticação digital antes do primeiro atendimento.



Confirmação de localização:

Garantir que o paciente esteja em uma jurisdição onde o psicólogo pode atuar.



Transparência profissional:

Disponibilizar informações claras sobre a formação e registro do profissional em canais acessíveis ao paciente.

5.1.4

MANUTENÇÃO DE REGISTROS

A documentação precisa e segura das interações com os pacientes é essencial para a rastreabilidade e conformidade ética da telepsicologia. McCord et al. (2020) ressaltam:

"A manutenção de registros precisos e completos é fundamental para a prática da telepsicologia. Os psicólogos devem garantir que todos os contatos com os clientes sejam documentados de forma adequada, respeitando as normas de confidencialidade e privacidade."

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Registro detalhado:

Documentar todas as interações com data, horário e principais tópicos discutidos.

Proteção dos dados:

Armazenar registros em plataformas seguras e realizar backups regulares.

Conformidade legal:

Seguir as normas de proteção de dados (LGPD, RGPD) e manter os registros pelo período exigido pela legislação.

5.1.5

AVALIAÇÕES PSICOMÉTRICAS NA TELEPSICOLOGIA

A aplicação de testes psicométricos no ambiente digital requer cuidados para garantir a validade dos instrumentos. McCord et al. (2020) afirmam:

"As avaliações psicométricas realizadas por meio de plataformas digitais devem ser conduzidas com atenção às limitações e considerações éticas.»

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Escolha de instrumentos validados:

Utilizar apenas testes adaptados para o meio digital e reconhecidos por órgãos reguladores.

Monitoramento da aplicação:

Sempre que possível, acompanhar o paciente em tempo real para garantir condições adequadas de resposta.

Interpretação criteriosa:

Considerar fatores como distrações e limitações técnicas ao analisar os resultados.

5.1.6

USO DE MÍDIAS SOCIAIS NA TELEPSICOLOGIA

O uso de redes sociais pelos psicólogos deve respeitar limites éticos para evitar impactos na relação terapêutica. McCord et al. (2020) alertam:

"Os psicólogos devem estabelecer diretrizes claras sobre o uso de mídias sociais em relação ao atendimento clínico. É importante manter a separação entre a vida pessoal e profissional, evitando interações com clientes em plataformas sociais.»

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Perfis distintos:

Criar perfis separados para atuação profissional e pessoal.

Evitar interações terapêuticas nas redes sociais:

Direcionar pacientes para canais formais de atendimento.

Divulgação ética:

Compartilhar apenas conteúdos científicos e evitar exposição indireta de casos clínicos.

As boas práticas éticas em telepsicologia, conforme apresentado, se fundamentam no rigor na segurança dos dados, clareza no consentimento informado, transparência profissional e delimitação das interações digitais. As orientações de Stoll et al. (2020), complementadas pelas contribuições de Haydon H.M. (2021), pela estrutura de McCord et al. (2020) e pelas diretrizes da Guía para la Intervención Telepsicológica, demonstram que a prática ética e segura em telepsicologia depende de uma abordagem integrada e multidimensional. O compromisso com as boas práticas éticas aqui apresentadas fortalece a relação terapêutica e garante um atendimento remoto seguro e confiável.

5.2

BOAS PRÁTICAS: TÉCNICAS E DIRETRIZES ADMINISTRATIVAS EM TELEPSICOLOGIA

A telepsicologia envolve não apenas aspectos éticos, mas também diretrizes técnicas e administrativas essenciais para a eficácia e segurança dos atendimentos remotos. Este capítulo aborda as boas práticas recomendadas para a atuação profissional, incluindo competência tecnológica, gestão de emergências, limites profissionais e estruturação administrativa.

5.2.1

COMPETÊNCIA TECNOLÓGICA E FORMAÇÃO

A prática da telepsicologia exige que os profissionais estejam capacitados para lidar com as especificidades técnicas do atendimento remoto. Stoll et al. (2020) ressaltam:

"Os terapeutas devem buscar formação contínua que não se limite às competências clínicas tradicionais, mas que inclua habilidades específicas para o uso de tecnologias digitais, a fim de mitigar os desafios inerentes à comunicação mediada por dispositivos eletrônicos."

Essa perspectiva também é destacada por Haydon H.M. (2021), que recomenda treinamento específico para o uso adequado de plataformas digitais. McCord et al. (2020) reforçam a necessidade de que os psicólogos sigam códigos deontológicos e compreendam os limites da atuação virtual.

➤ SUGESTÕES PRÁTICAS:

Capacitação contínua:

Buscar formação especializada no uso de plataformas digitais e segurança da informação.

Adaptação ao meio digital:

Conhecer as limitações da comunicação remota e desenvolver técnicas para manter a eficácia do atendimento.

Testes prévios:

Familiarizar-se com as ferramentas tecnológicas antes das sessões para evitar problemas técnicos.

5.2.2

GESTÃO DE EMERGÊNCIAS E PROTOCOLOS DE ATUAÇÃO

O atendimento remoto pode limitar a detecção imediata de situações de risco, tornando essencial a existência de protocolos bem estabelecidos. Stoll et al. (2020) recomendam:

"É recomendada a elaboração de planos de contingência e protocolos de emergência que permitam uma resposta rápida e eficaz em situações de crise."

Haydon H.M. (2021) e McCord et al. (2020) reforçam a importância da verificação de identidade e localização para garantir um encaminhamento adequado em situações críticas.

➤ SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Desenvolvimento de planos de emergência:

Criar diretrizes claras para lidar com situações de crise.

Contato com serviços de emergência:

Ter uma lista de recursos locais para encaminhamentos necessários.

Monitoramento contínuo:

Identificar sinais de risco durante as sessões e agir preventivamente.

5.2.3

QUESTÕES DE CUSTOS, PAGAMENTOS E RESPONSABILIDADE

A transparência nos aspectos financeiros é fundamental para manter a confiabilidade e organização dos serviços psicológicos. Stoll et al. (2020) destacam:

"Os aspectos financeiros, incluindo a definição de honorários, reembolso e cobertura por seguradoras, devem ser claramente estabelecidos e discutidos previamente."

SUGESTÕES PRÁTICAS:

Definição clara de honorários:

Estabelecer valores antes do início do atendimento.

Transparência com pacientes:

Explicar as políticas de pagamento e reembolso de forma acessível.

Uso de contratos formais:

Registrar os acordos financeiros para evitar conflitos futuros.

5.2.4

MANUTENÇÃO DOS LIMITES PROFISSIONAIS E DA RELAÇÃO TERAPÊUTICA

A interação virtual pode modificar a percepção da relação terapêutica, exigindo maior atenção para garantir seu fortalecimento. Stoll et al. (2020) afirmam:

"A construção e manutenção de uma aliança terapêutica eficaz no contexto online requer atenção especial à comunicação, considerando a ausência ou a limitação de sinais não verbais."

Essa perspectiva é compartilhada por McCord et al. (2020), que discute a importância da adesão às normas deontológicas, e por Haydon H.M. (2021), que sugere estratégias para manter o engajamento do paciente no ambiente virtual.

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Uso de linguagem clara e empática:

Adaptar a comunicação para compensar a ausência de sinais não verbais.

Definição de limites profissionais:

Evitar comunicação fora do contexto terapêutico para manter a relação profissional.

Feedback constante:

Verificar regularmente a percepção do paciente sobre o atendimento remoto.

5.2.5

CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS, LIMITES PROFISSIONAIS E CONSENTIMENTO INFORMADO

O cumprimento dos códigos éticos é essencial para garantir a integridade do atendimento remoto. McCord et al. (2020) destacam:

"Os profissionais devem praticar de acordo com os códigos éticos vigentes em sua jurisdição e considerar diretrizes específicas para a telepsicologia, garantindo que 'os mesmos padrões éticos que se aplicam à terapia presencial' sejam rigorosamente seguidos no ambiente virtual".

Além disso, enfatizam a importância do consentimento informado:

"A obtenção de um consentimento informado robusto, adaptado às particularidades do teleatendimento, deve detalhar os riscos, benefícios, alternativas, além das limitações inerentes ao formato digital." (McCord et al., 2020, p. 1073-1074)



SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Garantia do consentimento informado:

Explicar detalhadamente os riscos e benefícios do atendimento remoto.

Registro formal:

Utilizar documentos digitais para formalizar o consentimento.

Respeito às diretrizes éticas:

Aplicar os mesmos padrões da terapia presencial no atendimento online.

INFRAESTRUTURA, FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS E ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

A infraestrutura tecnológica influencia diretamente a qualidade dos atendimentos em telepsicologia. Haydon H.M. (2021) recomenda:

"É imperativo garantir que o ambiente de consulta seja privado, com boa iluminação e qualidade de som. Verifique a estabilidade da conexão de internet antes das sessões".

A Guía para la Intervención Telepsicológica complementa:

"Importância de uma infraestrutura tecnológica robusta: dispositivos com boa qualidade (computador com tela ampla, webcam, microfone e conexão de banda larga estável) e a utilização de plataformas que cumpram normas de segurança". (McCord et al., 2020, p. 1073-1074)

Além disso, a organização administrativa é essencial para garantir a transparência:

"Verificação de identidade e localização: É essencial que o profissional confirme a identidade do cliente e possibilite que o cliente verifique as credenciais do terapeuta." (McCord et al., 2020, p. 1064)

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Ambiente adequado:

Garantir boa iluminação, áudio de qualidade e conexão de internet estável.

Plataformas seguras:

Utilizar softwares que atendam aos requisitos de proteção de dados.

Organização documental:

Manter registros detalhados e acessíveis para auditoria.

A implementação de diretrizes técnicas e administrativas na telepsicologia é essencial para garantir a qualidade, segurança e ética dos atendimentos. As boas práticas descritas contribuem para um atendimento responsável, protegendo tanto os pacientes quanto os profissionais.

5.3

BOAS PRÁTICAS EM ASPECTOS CULTURAIS E GEOGRÁFICOS

A prática da telepsicologia, por sua própria natureza, permite que os serviços psicológicos alcancem populações diversas, ultrapassando fronteiras culturais e geográficas. No entanto, esse alcance também implica desafios que exigem atenção às especificidades de cada contexto. Neste capítulo, apresenta-se uma discussão sobre as recomendações relacionadas à multiculturalidade e às particularidades geográficas, reunindo contribuições de Stoll et al. (2020) e McCord et al. (2020). A proposta é organizar as áreas temáticas de modo que esses autores “conversem” e exponham boas práticas que facilitem a prestação de serviços qualificados no ambiente virtual.

5.3.1

FLEXIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS EM TELEPSICOLOGIA

A adaptação da prática psicológica às necessidades individuais dos pacientes é fundamental para garantir a equidade no acesso ao tratamento. Stoll et al. (2020) destacam:

"A telepsicologia deve ser flexibilizada para atender às características individuais dos pacientes, levando em consideração aspectos culturais, geográficos e pessoais. Dessa forma, a prestação de serviços deve ser personalizada, de modo a facilitar o acesso e aumentar a eficácia do tratamento, sobretudo para populações tradicionalmente sub atendidas".

Nesse sentido, Stoll et al. (2020) indicam que a prática clínica deve adaptar-se à realidade de cada paciente, garantindo equidade de acesso. Populações subatendidas, muitas vezes localizadas em regiões remotas ou em contextos culturalmente diversos, podem se beneficiar da telepsicologia, desde que haja adequação dos recursos tecnológicos e metodológicos às suas necessidades específicas.

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Adaptação cultural do atendimento:

Personalizar abordagens terapêuticas considerando o contexto sociocultural do paciente.

Uso de recursos

acessíveis: Explorar tecnologias adequadas para populações com acesso limitado à internet.

Capacitação para

diversidade: Participar de treinamentos sobre atendimento multicultural para aprimorar a compreensão das necessidades individuais.

COMPETÊNCIA MULTICULTURAL E SUAS IMPLICAÇÕES

A competência multicultural é um elemento central para a prática da telepsicologia, permitindo que os profissionais ajustem suas abordagens às realidades diversas dos pacientes. McCord et al. (2020) destacam:

"Competência multicultural: O modelo destaca a necessidade de incorporar competências que considerem as diferenças culturais e geográficas dos clientes, enfatizando que 'a competência multicultural é fundamental para ajustar intervenções às necessidades específicas de cada indivíduo' (McCord et al., 2020, p. 1074)."

Além disso, reforçam:

"A competência multicultural é essencial para a prática da telepsicologia, especialmente em um mundo cada vez mais diversificado. Os psicólogos devem estar preparados para reconhecer e abordar as diferenças culturais que podem impactar a experiência do cliente (McCord et al., 2020, p. 1074)".

Ao enfatizar a relevância da competência multicultural, McCord et al. (2020) apontam para a importância de o profissional considerar não apenas as variáveis demográficas (como idioma, etnia e localidade), mas também valores culturais, crenças e sistemas de apoio disponíveis ao cliente. Dessa forma, a interação terapêutica torna-se mais empática e eficaz, pois respeita as particularidades de cada indivíduo.

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS

Avaliação do contexto

cultural: Antes do início do atendimento, buscar compreender o histórico cultural e social do paciente.

Adaptação da linguagem e

comunicação: Utilizar uma abordagem terapêutica sensível ao idioma e expressões culturais do paciente.

Promoção da inclusão: Criar espaços seguros para que pacientes de diferentes origens culturais possam se expressar livremente.

Formação contínua em diversidade: Participar de treinamentos e capacitações sobre práticas multiculturais na telepsicologia.

SENSIBILIDADE CULTURAL E DIVERSIDADE NO ATENDIMENTO REMOTO

A sensibilidade cultural é essencial para garantir que todos os pacientes se sintam respeitados e compreendidos. Stoll et al. (2020) ressaltam:

"Os profissionais devem estar cientes das diferenças culturais que podem influenciar a experiência do paciente na telepsicologia. A sensibilidade cultural é crucial para garantir que todos os pacientes se sintam respeitados e compreendidos".

Essa orientação está alinhada com McCord et al. (2020), que enfatizam:

"A diversidade no atendimento remoto deve ser abordada com cuidado, considerando as particularidades de cada paciente e adaptando as abordagens terapêuticas conforme necessário".

Essas diretrizes reforçam que a telepsicologia não deve ser uma mera transposição do atendimento presencial para o meio digital, mas sim uma prática ajustada à realidade de cada indivíduo. Tanto Stoll et al. (2020) quanto McCord et al. (2020) convergem na ideia de que a intervenção psicológica deve estar alinhada às especificidades geográficas e culturais para garantir sua eficácia e segurança.

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Capacitação sobre sensibilidade cultural: Investir em treinamentos que auxiliem o psicólogo a compreender e respeitar a diversidade cultural.

Adaptação de técnicas terapêuticas: Modificar estratégias de intervenção para garantir que sejam adequadas ao contexto cultural do paciente.

Uso de materiais acessíveis: Disponibilizar conteúdos educativos e formulários de consentimento na língua materna do paciente.

Garantia de comunicação efetiva: Assegurar que o paciente compreenda as informações transmitidas, utilizando técnicas de

DIVERSIDADE NO ATENDIMENTO REMOTO

A diversidade no atendimento remoto exige uma abordagem cuidadosa, garantindo que cada paciente seja tratado de forma individualizada. McCord et al. (2020) destacam:

A diversidade no atendimento remoto deve ser abordada com cuidado, considerando as particularidades de cada paciente e adaptando as abordagens terapêuticas conforme necessário.».

Esse ponto reforça a necessidade de que a telepsicologia não seja apenas uma replicação do atendimento presencial em formato digital, mas sim uma prática que se molde à realidade de cada pessoa. Tanto Stoll et al. (2020) quanto McCord et al. (2020) convergem ao destacar que a intervenção deve ser apropriada ao contexto geográfico e cultural, garantindo a eficácia e a segurança do processo terapêutico.

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Personalização do atendimento remoto: Ajustar abordagens terapêuticas às especificidades de cada paciente.

Identificação de barreiras culturais: Compreender os desafios enfrentados pelo paciente e adaptar as sessões para garantir melhor acolhimento.

Uso de estratégias inclusivas: Incorporar métodos terapêuticos que considerem a diversidade cultural e as necessidades individuais.

Monitoramento contínuo da experiência do paciente: Coletar feedbacks regulares para garantir que o atendimento remoto esteja sendo eficaz e alinhado às expectativas do paciente.

PRÁTICA TRANSFRONTEIRIÇA

A prática da telepsicologia pode envolver o atendimento de pacientes em diferentes jurisdições, o que pode gerar desafios legais e éticos. Stoll et al. (2020) observam:

A prática da telepsicologia pode envolver o atendimento de pacientes em diferentes jurisdições, o que pode levar a complexidades legais e éticas devido às diferentes leis e regulamentações

Nesta perspectiva, Stoll et al. (2020) chamam a atenção para o fato de que, ao ultrapassar fronteiras nacionais ou regionais, o psicólogo pode deparar-se com regulamentações específicas relacionadas à profissão, proteção de dados e exigências legais de cada localidade. Essa realidade demanda não apenas conhecimento técnico, mas também capacidade de navegar por diferentes contextos jurídicos, assegurando a validade e a legalidade dos serviços oferecidos.

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Verificação das normas

locais: Garantir que o atendimento esteja em conformidade com as regulamentações da jurisdição do paciente.

Licenciamento adequado:

Certificar-se de que o profissional tem autorização para atuar no país ou estado do cliente.

Consentimento informado

específico: Adaptar o termo de consentimento para refletir aspectos legais específicos de cada localidade.

Acompanhamento das regulamentações

internacionais: Manter-se atualizado sobre as mudanças nas legislações de diferentes regiões para assegurar conformidade.

As boas práticas em aspectos culturais e geográficos na telepsicologia evidenciam a necessidade de flexibilidade, competência multicultural e conhecimento das regulações transfronteiriças. Quando os profissionais ajustam suas intervenções às realidades culturais e geográficas dos pacientes, como proposto por Stoll et al. (2020) e McCord et al. (2020), abrem-se possibilidades de ampliar o alcance e a eficácia do atendimento psicológico.

5.4

BOAS PRÁTICAS NA FORMAÇÃO, COMPETÊNCIAS E SUPERVISÃO EM TELEPSICOLOGIA

5.4.1

FORMAÇÃO ESPECÍFICA E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

A prática da telepsicologia acarreta desafios próprios, como a comunicação mediada por dispositivos eletrônicos e a necessidade de medidas de segurança para proteger dados dos pacientes. Stoll et al. (2020) destacam que a inexistência de diretrizes padronizadas dificulta a formação de profissionais capacitados para atuar nesse contexto. A Guía para la Intervención Telepsicológica reforça a necessidade de treinamentos que abordem tanto aspectos clínicos quanto técnicos, promovendo uma atualização contínua para que os profissionais possam adaptar técnicas tradicionais ao meio digital.

"Os terapeutas devem buscar formação contínua que não se limite às competências clínicas tradicionais, mas que inclua habilidades específicas para o uso de tecnologias digitais, a fim de mitigar os desafios inerentes à comunicação mediada por dispositivos eletrônicos." (Stoll et al., 2020).

"A inexistência de diretrizes padronizadas ressalta a necessidade de desenvolvimento e implementação de programas de educação e supervisão voltados para a prática online." (Stoll et al., 2020).

"Necessidade de formação específica para intervenções online, com cursos e treinamentos que abordem tanto as questões clínicas quanto o uso adequado das tecnologias. A importância da atualização contínua – buscar supervisão especializada e desenvolver competências que permitam adaptar técnicas tradicionais ao formato digital." (Guía para la Intervención Telepsicológica)

➤ SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Investir em educação

continuada: Participar de cursos e treinamentos voltados para a telepsicologia, garantindo conhecimento atualizado sobre práticas digitais seguras.

Desenvolver habilidades

técnicas: Familiarizar-se com ferramentas tecnológicas, plataformas de videoconferência seguras e metodologias de atendimento remoto.

Manter-se atualizado sobre

regulamentações: Acompanhar as diretrizes emitidas por órgãos reguladores e associações profissionais para garantir conformidade com a legislação vigente.

Buscar supervisão

especializada: Engajar-se em grupos de supervisão e mentorias focadas em telepsicologia para aprimorar a prática clínica e solucionar desafios éticos e técnicos.

Adaptar abordagens terapêuticas:

Explorar técnicas que sejam compatíveis com o ambiente virtual, garantindo que as intervenções sejam eficazes e acessíveis aos pacientes.

IMPORTANCIA E DESAFIOS NA FORMAÇÃO

A telepsicologia tem se tornado cada vez mais comum, sobretudo em decorrência das restrições impostas pela pandemia de COVID-19. No entanto, a ausência de um modelo formal de treinamento e avaliação de competências pode resultar em riscos éticos e legais, bem como na prestação de serviços de qualidade inconsistente. Isso ocorre porque, além dos conhecimentos clínicos, o psicólogo passa a lidar com questões de segurança de dados e consentimento informado específicas do ambiente virtual. Stoll et al. (2020) enfatizam a necessidade de um treinamento adequado para garantir a qualidade e segurança dos atendimentos psicológicos remotos.

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA ENTIDADES REGULAMENTADORAS E EDUCACIONAIS:

Criar programas formais de treinamento: Instituições de ensino e associações profissionais devem desenvolver currículos específicos para telepsicologia, abordando aspectos técnicos, éticos e clínicos.

Avaliação contínua de competências: Implementar métodos para avaliar o conhecimento dos profissionais na área, garantindo que estejam aptos a lidar com os desafios do ambiente digital.

Treinamento em segurança de dados: Capacitar os profissionais para o uso correto de plataformas seguras, assegurando a confidencialidade e privacidade das informações dos pacientes.

Workshops sobre consentimento informado: Promover eventos educativos para que os psicólogos compreendam as particularidades do consentimento no ambiente virtual e saibam aplicá-lo de forma ética e legal.

PROPOSTAS PARA PADRONIZAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

A ausência de diretrizes formais sobre telepsicologia tem levado autores a sugerirem estratégias para suprir essa lacuna. Segundo Frye et al. (2024), existem três caminhos principais para garantir que estagiários e profissionais adquiram as habilidades necessárias para atuar no ambiente digital: et al. (2020) observam:

"A integração de competências de telepsicologia nos quadros de formação já existentes, a criação de competências separadas ou a adoção de uma competência profissional adicional específica surgem como caminhos para assegurar que os estagiários e profissionais adquiram as habilidades necessárias à prática eficaz no ambiente digital." (Frye et al., 2024, p. 23–25)

Essas propostas destacam a necessidade de uma abordagem estruturada para o ensino da telepsicologia, garantindo que os profissionais desenvolvam competências adequadas para atuar nesse formato de atendimento.

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA AS ENTIDADES REGULAMENTADORAS E EDUCACIONAIS:

Incorporar a telepsicologia nos cursos de graduação:

Inserir disciplinas sobre atendimento remoto e ética digital na formação acadêmica de psicólogos.

Criar certificações específicas:

Desenvolver programas de certificação voltados exclusivamente para a prática de telepsicologia.

Desenvolver guias de boas práticas:

Elaborar materiais de referência para que os profissionais possam consultar diretrizes claras sobre atendimento remoto.

Padronizar competências exigidas para atuação:

Estabelecer um conjunto de habilidades mínimas que todo psicólogo deve dominar antes de atuar na telepsicologia.

COMPETÊNCIAS EM TELEPSICOLOGIA

A crescente adoção da telepsicologia tem gerado preocupações sobre a padronização das competências permitidas para garantir qualidade e segurança nos atendimentos. A falta de treinamento adequado pode expor os profissionais a riscos elevados, conforme *Frye et al., (2024, p. 21)*:

A falta de treinamento adequado pode expor os profissionais a riscos elevados, resultando na entrega de serviços subótimos ou em violações inadvertidas de padrões éticos e legais."

Diante desse cenário, *Frye et al. (2024)* destacam a necessidade urgente de estabelecer um padrão regulatório para a formação em telepsicologia, evitando a oferta de serviços sem a devida qualificação. Para isso, os autores propõem três estratégias principais para padronizar as competências na área:

(1) integrar as habilidades da telepsicologia às competências profissionais já existentes, (2) criar um conjunto separado de competências específicas para essa prática ou (3) adicionar uma nova competência exclusiva ao escopo da atuação profissional.

Mais do que uma simples adaptação das habilidades presenciais, a competência em telepsicologia exige um conjunto próprio de práticas, que considera as especificidades do ambiente digital, como a gestão de riscos associados à conexão virtual e o atendimento de paciência.

Apesar das diretrizes gerais fornecidas pela American Psychological Association (APA) sobre a prática da telepsicologia, ainda não há um quadro formal de competências específicas. Isso reforça a necessidade de iniciativas acadêmicas e institucionais, que promovam a criação de currículos universitários ao atendimento online, e, incentivem a avaliação contínua das habilidades desenvolvidas pelos profissionais.

SUGESTÕES PRÁTICAS PARA ENTIDADES REGULAMENTADORAS E EDUCACIONAIS:

Criar um quadro formal de competências: Desenvolver diretrizes claras sobre habilidades essenciais para a prática da telepsicologia.

Estabelecer certificações obrigatórias: Implementar certificações exigidas para atuação profissional no contexto digital.

Definir critérios de avaliação contínua: Monitorar e atualizar as competências exigidas para psicólogos atuantes na telepsicologia.

Promover pesquisas acadêmicas: Incentivar estudos que avaliem a eficácia das competências desenvolvidas na formação dos profissionais.

A supervisão profissional é um elemento essencial para a qualificação e aprimoramento dos psicólogos que atuam tanto em situações de crise quanto em atendimentos remotos. No contexto das linhas de apoio em crises, por exemplo, recomenda-se que os profissionais recebam formação específica para o atendimento telefônico e para intervenções emergenciais, além de terem acesso regular à supervisão para discutir desafios e aprimorar suas práticas (Guia de Orientação para Linhas de Apoio Telefônico em Situação de Crise da OPP).

Da mesma forma, na telepsicologia, a supervisão remota surge como um recurso importante para garantir a qualidade dos serviços prestados e o desenvolvimento das competências para essa modalidade de atendimento. Conforme apontam McCord et al. (2020),

"Os profissionais devem buscar supervisão especializada para a prática online, considerando que a supervisão remota pode servir como um instrumento valioso para assegurar a qualidade e o desenvolvimento das competências específicas em telepsicologia." (p. 1077).

A possibilidade de discutir os desafios emergentes da prática online — como instabilidades técnicas, barreiras na comunicação virtual e questões de confidencialidade — contribui para as consolidações de uma postura ética e eficaz no atendimento. Quando bem estruturada, a supervisão remota não apenas apoia a formação contínua, mas também possibilita a troca de experiências entre profissionais de diferentes contextos, ampliando o repertório de boas práticas e fortalecendo a atuação na telepsicologia.

► SUGESTÕES PRÁTICAS PARA ENTIDADES REGULAMENTADORAS E EDUCACIONAIS:

Implementar supervisão regular:

Criar um plano de supervisão contínua para discutir casos, dificuldades e aprimoramento de práticas na telepsicologia.

Adotar supervisão remota

estruturada: Utilizar plataformas seguras para encontros entre supervisores e supervisionandos, assegurando a confidencialidade das discussões.

Fornecer treinamento específico

para supervisores: Capacitar profissionais responsáveis pela supervisão em telepsicologia para lidar com desafios próprios do atendimento remoto.

Promover espaços de troca

entre profissionais: Estimular a participação em grupos de apoio, fóruns e eventos acadêmicos voltados para a telepsicologia.

Monitorar e avaliar continuamente a prática clínica:

Desenvolver métodos de avaliação para assegurar a evolução das competências e qualidade do atendimento remoto.

A formação, as competências e a supervisão em telepsicologia constituem eixos essenciais para a qualidade e a segurança dos serviços prestados no ambiente digital. As considerações de Stoll et al. (2020), *Guía para la Intervención Telepsicológica*, McCord et al. (2020) e do Guia de Orientação para Linhas de Apoio Telefónico em Situação de Crise da OPP reforçam que a formação não pode se resumir às competências clínicas tradicionais, mas deve incluir dimensões éticas, legais e tecnológicas próprias do atendimento remoto.

As propostas para padronização de competências (Frye et al., 2024) ilustram caminhos possíveis para estruturar programas de ensino, ao mesmo tempo em que a supervisão especializada (McCord et al., 2020) surge como componente indispensável na consolidação das habilidades profissionais. Dessa forma, assegura-se o desenvolvimento contínuo do psicólogo, garantindo que a telepsicologia seja praticada com rigor técnico, sensibilidade ética e eficácia clínica.

5.5

BOAS PRÁTICAS NA ALIANÇA TERAPÊUTICA EM TELEPSICOLOGIA

A aliança terapêutica é um dos principais preditores de bons resultados na psicoterapia e desempenha um papel essencial na eficácia do tratamento. No contexto da telepsicologia, essa aliança assume desafios e particularidades, pois a interação mediada por tela pode gerar dúvidas sobre sua qualidade. No entanto, estudos indicam que, para determinados grupos de pacientes, como aqueles com transtornos de humor ou ansiedade, a videoterapia pode ser tão ou mais eficaz do que as sessões presenciais. (Reynolds et al., 2013).

Este item reúne as principais contribuições sobre a construção da aliança terapêutica na telepsicologia, destacando as recomendações de autores sobre os impactos positivos da videoterapia e seus desafios. Ao final, são apresentadas sugestões práticas para fortalecer essa aliança no ambiente digital.

5.6

EFICÁCIA DA VIDEOTERAPIA NA CONSTRUÇÃO DA ALIANÇA TERAPÊUTICA

A videoterapia pode proporcionar um ambiente terapêutico mais seguro e acessível para certos pacientes. Estudos indicam que a possibilidade de participar das sessões em casa reduz a ansiedade associada ao deslocamento e à interação presencial, permitindo maior conforto na expressão emocional e autoexploração.

«A telepsicologia não se apresenta apenas como uma alternativa viável em períodos de crise, mas também pode oferecer uma opção terapêutica superior para certos perfis de pacientes.» (Simpson et al., 2021)

Além disso, a "hipótese da calma online" sugere que terapeutas e clientes experimentam níveis de excitação mais baixos durante a terapia online, o que favorece um espaço terapêutico seguro e acolhedor (Reynolds et al., 2013).

Essa dinâmica pode ser particularmente benéfica para pessoas com dificuldades de intimidade, como indivíduos com traços de personalidade evitativa (Simpson, 2021).

Outro fator relevante é a familiaridade com a tecnologia. Quando bem utilizada, a videoterapia pode fortalecer a colaboração entre terapeuta e cliente, promovendo uma aliança terapêutica sólida e aumentando o engajamento no tratamento (Simpson, 2021).

Outro obstáculo refere-se à gestão de crises no ambiente digital.

A impossibilidade de verificar presencialmente a identidade e a localização do cliente pode dificultar a intervenção em situações de emergência, tornando necessário o desenvolvimento de estratégias específicas para lidar com esse tipo de cenário.

Além disso, pesquisas apontam que, mesmo com a expansão da telepsicologia, alguns psicólogos ainda percebem a aliança terapêutica como inferior na videoterapia quando comparada ao atendimento presencial. No entanto, esses desafios podem ser mitigados com boas práticas voltadas à adaptação do terapeuta e ao fortalecimento do vínculo terapêutico na modalidade online.

A "hipótese da calma online" também respalda a ideia de que o ambiente virtual pode oferecer maior segurança para a expressão emocional e a autoexploração, sendo particularmente benéfico para pacientes com transtornos de ansiedade (Reynolds, Stiles, Bailer, & Hughes, 2013; Reynolds et al., 2013).

➤ SUGESTÕES PRÁTICAS PARA PSICÓLOGOS:

Criar um ambiente acolhedor na videoterapia: Ajustar iluminação, som e qualidade de imagem para melhorar a experiência do cliente.

Orientar os clientes sobre privacidade: Explicar a importância de um ambiente reservado e sem interrupções durante as sessões.

Estabelecer estratégias para fortalecer a conexão terapêutica: Utilizar validação empática e comunicação ativa para compensar a ausência da presença física.

Garantir o uso adequado das tecnologias: Familiarizar-se com as ferramentas digitais e ajudar os clientes a se sentirem confortáveis com o uso delas.

Promover o engajamento do cliente: Incentivar a participação ativa do cliente na terapia, ajudando a manter sua motivação e envolvimento no processo terapêutico.

Estabelecer um protocolo claro para emergências: Criar procedimentos específicos para casos de crise, garantindo uma resposta eficaz e ética.

Fornecer suporte técnico quando necessário: Auxiliar clientes que tenham dificuldades com o uso das ferramentas digitais para evitar frustrações ou barreiras na comunicação.



CONCLUSÃO

O presente manual de boas práticas em telepsicologia foi desenvolvido e validado por especialistas através do método de grupo focal, com o intuito de apresentar diretrizes que contribuam para a qualidade, a ética e a segurança no atendimento remoto, considerando a complexidade e diversidade das experiências dos profissionais que atuam nessa área.

Uma análise das diretrizes apresentadas neste manual aponta para a formação contínua e especializada em telepsicologia como elemento fundamental para que os psicólogos estejam aptos a exercer com qualidade os, desafios técnicos, éticos e culturais que permeiam a prática da telepsicologia.

A garantia de privacidade e segurança nos dados dos pacientes; a adequação das abordagens terapêuticas ao meio digital; questões éticas e institucionais são aspectos que, se não devidamente monitorados, podem comprometer seriamente a efetividade do atendimento e a confiança da relação entre paciente e profissional, indispensáveis para o fim terapêutico.

A implementação de boas práticas no atendimento psicológico remoto não apenas contribui com a garantia da qualidade do serviço, mas também possibilita que novas possibilidades de pesquisa sejam realizadas. Com a consolidação da telepsicologia como uma prática legítima, acadêmica e reconhecida, têm surgido novas possibilidades de pesquisas.

A pesquisa pode se estender ao campo das variáveis contextuais, como a análise da influência de fatores socioeconômicos e culturais na aceitação e na efetividade da telepsicologia, usada como uma das formas de atendimento psicológico. O conhecimento do impacto de tais variáveis pode contribuir para a elaboração de políticas públicas que favoreçam o acesso à saúde mental, independente da localização geográfica e das condições socioeconômicas dos pacientes.



CONCLUSÃO

Este manual, além de uma ferramenta de apoio à atuação dos profissionais, pode ser um ponto de partida para novas investigações que visem ao aprimoramento da prática psicológica num cenário cada vez mais digital.

O avanço contínuo das pesquisas e o aprofundamento crítico da telepsicologia são essenciais para que essa modalidade de atendimento se constitua de uma forma ética, eficaz e inclusiva, sempre com o foco central nas pessoas." *(Giulianna Remor, 2025)*

REFERÊNCIAS TEÓRICAS

BASHSHUR, Rashid. History of Telemedicine: Evolution, Context, and Transformation. 2002.

CRAIG, J.; PATTERSON, V. Introduction to the practice of telemedicine. 2005.

CURRELL, R. et al. Review of the effects of telemedicine on clinical outcomes. 2000.

DE LA TORRE MARTÍ, Marta; PARDO CEBRIÁN, Rebeca. Guía para la intervención telepsicológica. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2018. Disponível em: <https://www.psicociencias.org/pdf_recursos/guia_intervencion_telepsicologica.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2025.

FRYE, W. S. et al. Competências em telepsicologia: uma estrutura de desenvolvimento para treinamento em psicologia e preparação profissional. Journal of Technology in Behavioral Science, v. 9, p. 20-25, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1007/s41347-023-00350-1>.

GAMBLE, N.; BOYLE, C.; MORRIS, Z. Considerações éticas no atendimento psicológico remoto. 2015.

GONZALES, A. Adaptação da prática terapêutica para diversidade cultural. 2023.

GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA LINHAS DE APOIO TELEFÔNICO EM SITUAÇÃO DE CRISE. Lisboa: Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2022. Disponível em: <<https://www.ordemdospsicologos.pt>>. Acesso em: 14 mar. 2025.

HAYDON, H. M. Guia prático sobre adaptação de técnicas psicológicas p/ videoconsultas. 2021.

HORVATH, A. O. et al. Importância da aliança terapêutica. 2011.

MARASCA, A. R. et al. Desafios técnicos e viabilidade terapêutica em telepsicologia. 2020.

McCORD, C. et al. A consolidated model for telepsychology practice. Journal of Clinical Psychology, v. 76, n. 7, p. 1060-1082, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1002/jclp.22947>.

NELSON, E.; BARNARD, M.; CAIN, S. Impacto positivo da videoterapia em grupos específicos. 2003. RAJU, B. et al. Considerações éticas e práticas no atendimento digital. 2024.

REES, C.; STONE, S. Percepções sobre aliança terapêutica via videoconferência. 2005.

REYNOLDS, D. J. et al. Hipótese da calma online. 2013.

REFERÊNCIAS TEÓRICAS

ROCHLEN, A.; ZACK, J.; SPEYER, C. Desafios na adoção da videoterapia. 2004.

SABBATINI, R. M. E. Caso Césio-137 e o uso pioneiro de telemedicina no Brasil. 2012.

SAMMONS, M. T.; VANDENBOS, G. R.; MARTIN, J. N. Adoção da telepsicologia nos EUA durante a pandemia. 2020.

SIMPSON, S. et al. Videotherapy and therapeutic alliance in the age of COVID-19. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, v. 28, n. 2, p. 409-421, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1002/cpp.2521>.

STOLL, J.; MÜLLER, J. A.; TRACHSEL, M. Ethical issues in online psychotherapy: a narrative review. *Frontiers in Psychiatry*, v. 10, p. 993, 2020. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00993>.

VÁZQUEZ, J. et al. Contribuições sobre diversidade cultural na telepsicologia. 2023.

WAMPOLD, B. E.; IMEL, Z. E. Aliança terapêutica como preditor de eficácia. 2015.

Projeto do Manual

Giulianna Remor

Diagramação e Capa:

Simone Fernandes

Revisão Gramatical

Giulianna Remor

Aline Valdati

Daniela Couto Carvalho Barra

Primeira edição, 2025