

CONSELHO REGIONAL DE
PSICOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL

**GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA
PROFISSIONAIS DE PSICOLOGIA:
ATENDIMENTO ON-LINE NO
CONTEXTO DA COVID-19**

1ª edição
Porto Alegre, abril de 2020.

© 2020 Conselho Regional de Psicologia do Rio Grande do Sul
É permitida a reprodução desta publicação, desde que sem alterações
e citada a fonte.

Referências bibliográficas conforme
American Psychological Association. (2012). *Publication manual of the American Psychological Association* (6th ed.). Washington, DC: Author.

Direitos para esta edição – Conselho Regional de Psicologia do Rio Grande do Sul:
Av. Protásio Alves, 2854/301, CEP: 90410-006, Porto Alegre/RS
(51) 3334-6799 | 0800 001 0707
E-mail: crprs@crprs.org.br / <http://www.crprs.org.br/portal/default.php>
Documento digital no Brasil – abril de 2020.

CIP – Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

G943 Guia de orientação para profissionais de Psicologia [recurso eletrônico] :
atendimento on-line no contexto da COVID-19 / Conselho Regional de Psicologia
do Rio Grande do Sul, organização. – Porto Alegre: CRPRS, 2020.
319 kb; PDF.

Inclui bibliografia.
ISBN 978-65-87089-00-3

1. Psicologia clínica. 2. Psicologia - Guias. 3. COVID-19.
I. Conselho Regional de Psicologia do Rio Grande do Sul, org.

CDU: 159.9

Bibliotecário responsável: Luís Diego Dias de S. da Silva – CRB 10/2241

1ª Edição - 2020

Projeto Gráfico e Diagramação: Engenho de Ideias

Revisão e Normalização: Analice de Lima Palombini e Luan Paris Feijó

Elaboração:

Comissão de Processos Clínicos e Psicossociais

Conselheiras

Alice Ubatuba de Faria

Míriam Cristiane Alves

Colaboradoras/es

Camila Maggi Reck Noguez

Cristina Maranzana da Silva

Diego Gonçalo Moraes Gomes

Glaucia Maria Dias Fontoura

Lara Monteiro Schuck

Laura Baptista Lewgoy

Lisiana Ourique Saltiel

Luan Paris Feijó

Maria Luisa Pereira de Oliveira

Maria Ribeiro

Marina Medeiros Pombo

Paula Goldmeier

Sônia Galdino

Thaise Mendes Farias

Comissão de Orientação e Fiscalização

Conselheira

Janete Nunes Soares

Comissão de Ética

Conselheira

Marianna Rodrigues Vítório

Comissão de Direitos Humanos

Conselheira

Cristina Schwarz

Comissão de Formação

Conselheiras/os

Analice de Lima Palombini

José Ricardo Kreutz

Comissão de Comunicação

Conselheira

Roberta da Silva Gomes

Área Técnica

Lucio Fernando Garcia



Conselho Regional de Psicologia do Rio Grande do Sul Gestão Frente em Defesa da Psicologia RS (2019–2022)

Diretoria

Conselheira Presidenta: Ana Luiza de Souza Castro

Conselheira Vice-Presidenta: Carolina dos Reis

Conselheira Tesoureira: Fabiane Konowaluk Santos Machado

Conselheira Secretária: Carla Mariela Carriconde Tomasi

Conselheiras/os efetivas/os

Ana Luiza de Souza Castro

Angelista dos Santos Granja

Carla Mariela Carriconde Tomasi

Carolina dos Reis

Cristina Schwarz

Daniela Duarte Dias

Fabiane Konowaluk Santos Machado

Janete Nunes Soares

Leandro Inácio Walter

Marianna Rodrigues Vitorio

Maynar Patricia Vorga Leite

Míriam Cristiane Alves

Pedro José Pacheco

Roberta da Silva Gomes

Vinícius Cardoso Pasqualin

Conselheiras/os suplentes

Alice Ubatuba de Faria

Analice de Lima Palombini

Cristiane Bens Pegoraro

Dalmara Fabro de Oliveira

Eliana Sardi Bortolon

Gabriel Marcelo Moresco

José Ricardo Kreutz

Luciana Barcellos Fossi

Mariana de Medeiros e Albuquerque Barcinski

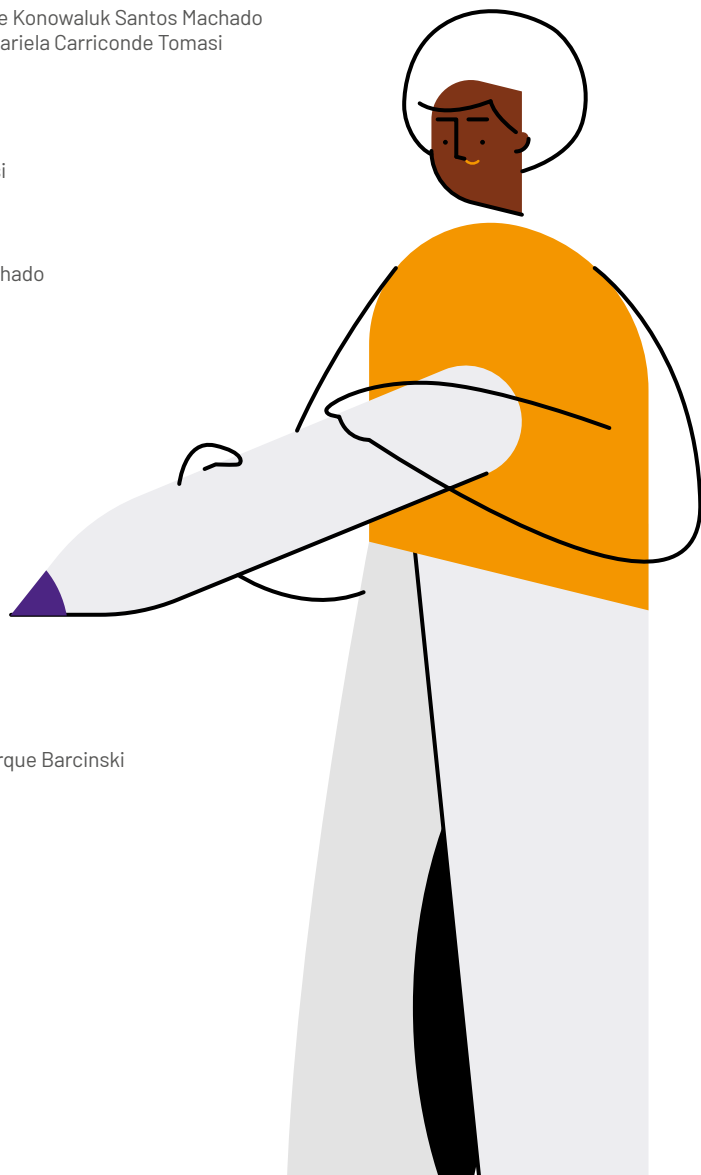
Mateus Sturmer Daitx

Pablo Potrich Corazza

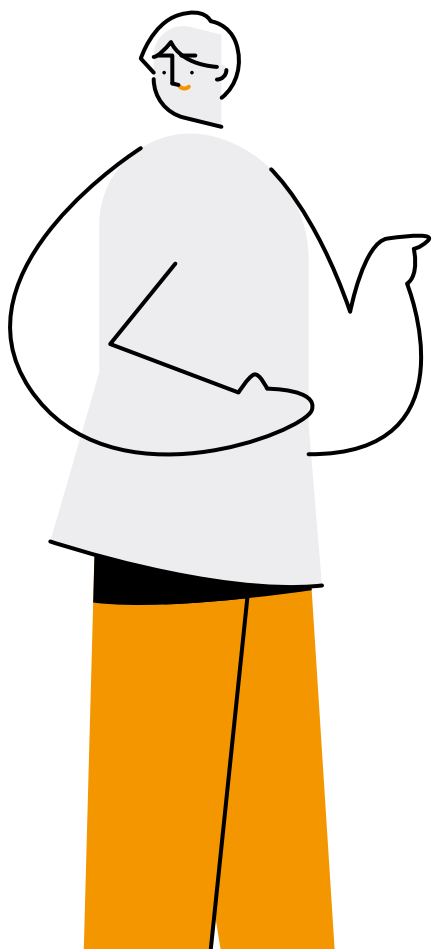
Thiago dos Santos Alves

Robert Filipe dos Passos

Vera Lucia Pasini



Índice



7

Introdução

9

1. Voluntariado e gratuidade dos atendimentos em meio à COVID-19. Quais os cuidados que devemos ter?

13

2. O que precisa ser observado ao oferecer atendimento on-line no contexto da COVID-19?

14

3. Quem está apta/o para realizar atendimento on-line?

15

4. Atendimento on-line e estágios de Psicologia. Como fica?

17

5. Como construir o *setting* on-line?

18

6. De que modo garantir o sigilo?

21

7. O que observar quanto a faltas, atrasos ou indisponibilidade técnica?

22

8. É necessário o registro documental?

23

9. Qual a importância do conhecimento da rede de saúde para o atendimento on-line?

25

10. Os atendimentos presenciais são recomendados no contexto da COVID-19?

26

11. A situação pós-pandemia. O que pensar?

29

Referências





Introdução

Diante da pandemia da COVID-19, declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 11 de março de 2020 (World Health Organization, 2020), nossa categoria sente-se impelida a oferecer auxílio à sociedade, com atendimentos on-line¹ (prestados por meio das tecnologias da informação e comunicação) às pessoas em isolamento social ou às/aos profissionais que atuam no enfrentamento à doença, haja vista a angústia, o medo e o sofrimento psíquico provocado pelo atual cenário. Afinal, nossa categoria tem compromisso e responsabilidade com o bem-estar público e social, como expresso em nosso Código de Ética Profissional (Conselho Federal de Psicologia [CFP], 2005).

O Conselho Regional de Psicologia do Rio Grande do Sul (CRPRS) compreende e se sensibiliza com os diferentes movimentos que reafirmam esse compromisso e responsabilidade social de nossa categoria. Não temos dúvidas de que a oferta deste tipo de atendimento é necessária neste momento de pandemia e de isolamento social, porém, apesar da situação de excepcionalidade, as exigências profissionais e legais devem ser observadas como outrora.

Deste modo, o presente documento foi construído a partir de perguntas e respostas, considerando as diferentes experiências que estão sendo implementadas no cenário nacional e as principais questões que são encaminhadas à Área Técnica do CRPRS.

As orientações que seguem estão embasadas em publicações legais disponíveis nos sites do CRPRS e do CFP, conforme apontado ao longo do texto e ao final do documento. Encorajamos as/os leitoras/es a acessar o conteúdo de tais publicações na íntegra.

¹ Utilizaremos a expressão “atendimento on-line” para referirmo-nos a serviços psicológicos prestados por meio de tecnologias da informação e da comunicação (seja por telefone ou através da internet, por meio de aplicativos, e-mail, plataformas digitais ou outros recursos).

“

Nossa

categoria

tem compromisso

e responsabilidade

com o bem-estar

público e social.”



1. Voluntariado e gratuidade dos atendimentos em meio à COVID-19. Quais os cuidados que devemos ter?

O trabalho voluntário se constitui como uma forma de participação social numa determinada área ou contexto da sociedade, que pode se dar pela oferta de uma atividade não remunerada prestada por pessoa física com finalidade de assistência a outras pessoas (Lei nº 13.297, 2016). Vamos nos deter aqui na relação entre essa forma de participação social e a prática profissional de Psicologia.



Sobre o voluntariado:

Um importante cuidado que a/o profissional de Psicologia deve ter se refere ao alinhamento entre atividades voluntárias e políticas públicas disponibilizadas pelos Municípios, Estados e União. Ou seja, a/o psicóloga/o deve estar atenta/o às ações já existentes para evitar a justaposição de propostas, bem como a sobrecarga do próprio sistema público, haja vista que seu atendimento poderá demandar encaminhamentos à rede pública. Antes de propor qualquer atividade voluntária, a/o profissional de Psicologia precisa se certificar sobre o que já está em curso e, se for o caso, inserir-se nas iniciativas existentes. Portanto, a atividade voluntária não deve ser pensada isoladamente, a partir de uma necessidade individual e para benefício próprio, mas, sim, a partir da necessidade coletiva, em benefício do coletivo e em diálogo com o sistema público.

Assim, trata-se de se somar a um esforço coletivo. Porém, é importante que o voluntariado não seja confundido com o “voluntarismo”, muito associado a um assistencialismo que faz parte da herança de nossas práticas, das quais a Psicologia vem historicamente buscando se afastar. **O voluntarismo e o assistencialismo em geral constituem a mola propulsora de supostas boas ações e motivações caridosas destinadas a populações pauperizadas que já vivem processos estruturais de calamidade e crise. Tais ações, porém, em nada contribuem para fomentar o enfrentamento das desigualdades estruturais – apenas reforçam o privilégio de quem faz a caridade e a subalternidade de quem recebe. Por isso, é importante também um exame cuidadoso sobre as nossas motivações e as implicações políticas de nossas ações antes de nos jogarmos numa tarefa voluntária tomados pela urgência de ajudar.**



“Um importante cuidado que a/o profissional de Psicologia deve ter se refere ao alinhamento entre atividades voluntárias e políticas públicas disponibilizadas.”

Sobre gratuidade:

Ainda que a gratuidade seja uma característica do voluntariado, a/o profissional precisa ter compreensão acerca das possibilidades e impasses da oferta gratuita. Precisa estar segura/o das suas condições de manter o atendimento sem cobrá-lo. Por exemplo, se o atendimento demandar supervisão, vai deixar de fazê-lo por não ter recebido o suficiente para custear a supervisão? Essa é uma decisão que a/o profissional pode precisar tomar.

A/O psicóloga/o também precisa situar de forma transparente para si e para as pessoas que atender que o alcance deste atendimento gratuito é apenas circunscrito ao período de pandemia e de isolamento social e para enfrentar seus efeitos. Se, depois de terminado esse período, a

pessoa atendida desejar continuar o atendimento, ele continuará gratuito? Essas questões são exemplos dos matizes que complexificam essa situação e para as quais é necessário ter em mente as implicações éticas de cada decisão.

É vedado utilizar-se de um momento de calamidade para ofertar atendimentos gratuitos temporários com o intuito de ampliar o número de pacientes atendidos para depois passar a cobrar por esses atendimentos quando a calamidade terminar. Nesse sentido, um cuidado que a/o profissional de Psicologia deve ter se refere à divulgação de atendimentos gratuitos em meio à pandemia como forma de propaganda do seu trabalho e sem o alinhamento com as políticas públicas, conforme referido acima.



Sobre o uso da gratuidade como propaganda:



O preço do atendimento/ serviço não deve ser utilizado como forma de divulgação ou de propaganda das atividades psicológicas, conforme disposto no Art. 20 do Código de Ética Profissional (CFP, 2005). Portanto, recomendamos que a gratuidade seja analisada em cada caso, durante o contrato de atendimento. Nesse sentido, a/o

profissional de Psicologia deve dispor de forma objetiva e indubitável os termos do contrato e a proposta de atendimento. Mesmo que de maneira voluntária, a atividade profissional de psicólogas/os em meio à pandemia da COVID-19 precisa seguir as orientações do Sistema Conselhos e estar fundamentada teórica e tecnicamente.



2. O que precisa ser observado ao oferecer atendimento on-line no contexto da COVID-19?

Primeiramente, as/os psicólogas/os devem se sentir capacitadas/os para oferecer atendimento on-line, nas condições produzidas pela pandemia da COVID-19, utilizando princípios, conhecimentos e técnicas reconhecidamente fundamentados na ciência psicológica, na ética e na legislação profissional. Ao propor ou engajar-se em uma proposta de atendimento on-line neste contexto, a/o profissional deve atentar no público com o qual irá trabalhar:



Pessoas que buscam atendimento on-line em virtude do isolamento social e do sofrimento psíquico produzidos pela pandemia;



Profissionais que atuam no enfrentamento à COVID-19 em hospitais e/ou outros serviços de assistência e que se encontram em sofrimento devido ao alto nível de tensão profissional e emocional e suas implicações no âmbito pessoal;



Pessoas que já realizavam psicoterapia e que precisam migrar do atendimento presencial para o atendimento on-line.

Cada um desses públicos demandará da/o psicóloga/o uma avaliação inicial e consequentemente uma proposta técnica de trabalho frente à demanda. Faz-se necessário, no que se refere à divulgação dos atendimentos on-line, que a/o psicóloga/o explicitie o seu público-alvo.

À/Ao profissional de Psicologia é possibilitada a realização das intervenções por meio de videoconferência/vídeoconferência, chamada telefônica e mensagens de áudio e/ou texto. No entanto, toda oferta de atendimentos on-line, no contexto da COVID-19, deve estar fundamentada em um referencial teórico, cujos métodos e técnicas psicológicas irão considerar as variáveis presentes e produzidas pela pandemia. O fato de que nossa profissão seja demandada a atuar em razão da pandemia não significa que possamos abrir mão de nossos conhecimentos técnicos e científicos.

Sobre o atendimento on-line oferecido especificamente às pessoas ou profissionais em virtude do isolamento social e dos efeitos da pandemia, a/o psicóloga/o necessita estabelecer um contrato inicial que definirá o tempo e a periodicidade do atendimento, levando em consideração seu início, meio e fim. Uma eventual continuidade e/ou encaminhamentos que se desdobrem desse atendimento serão avaliados e acordados ao longo do mesmo. Recomenda-se que essas informações sejam realizadas por via escrita, com explicações verbais para ajustes entre psicóloga/o e usuária/o do serviço.

Outra possibilidade de engajamento no enfrentamento à pandemia refere-se a serviços de orientação em saúde mental – realizados por diferentes profissionais com formação na área, cujo tipo de atendimento on-line está situado na prestação de informações e de orientações, tais como: estratégias de prevenção, serviços da rede de saúde e estratégias de autocuidado, entre

outras. Neste caso, enfatizamos, novamente, que a/o psicóloga/o necessita avaliar sua capacitação técnica para tal função.

Lembramos que a/o profissional de Psicologia é responsável pelo atendimento on-line oferecido e realizado, devendo seguir os regulamentos da profissão, em especial as Resoluções e o Código de Ética Profissional.

3. Quem está apto para realizar atendimento on-line?

“
É fundamental
que a/o psicóloga/o
sinta-se capacitada/o
pessoal, técnica e
teoricamente.”

² A Resolução CFP nº 4 de 26 de março de 2020 (CFP, 2020) suspendeu os artigos 3º, 4º, 6º, 7º e 8º da Resolução CFP nº 11 de 2018 (CFP, 2018).

Estão aptas/os para realizar atendimento on-line todas/os as/os profissionais devidamente inscrita/os no seu CRP, assim como cadastradas/os no e-Psi. Considerando, porém, a excepcionalidade da pandemia da COVID-19, as condições para a realização do trabalho virtual foram flexibilizadas neste momento², permitindo que se dê início a essa modalidade de atendimento sem a necessidade de aguardar aprovação do cadastro na plataforma e-Psi (mantendo necessidade de inscrição na mesma, no entanto). A flexibilização possibilita também que o atendimento de pessoas e grupos em situação de urgência, emergência, desastre e/ou violência possa ser excepcionalmente realizado à distância (em circunstâncias normais, deveriam ser acolhidos presencialmente).

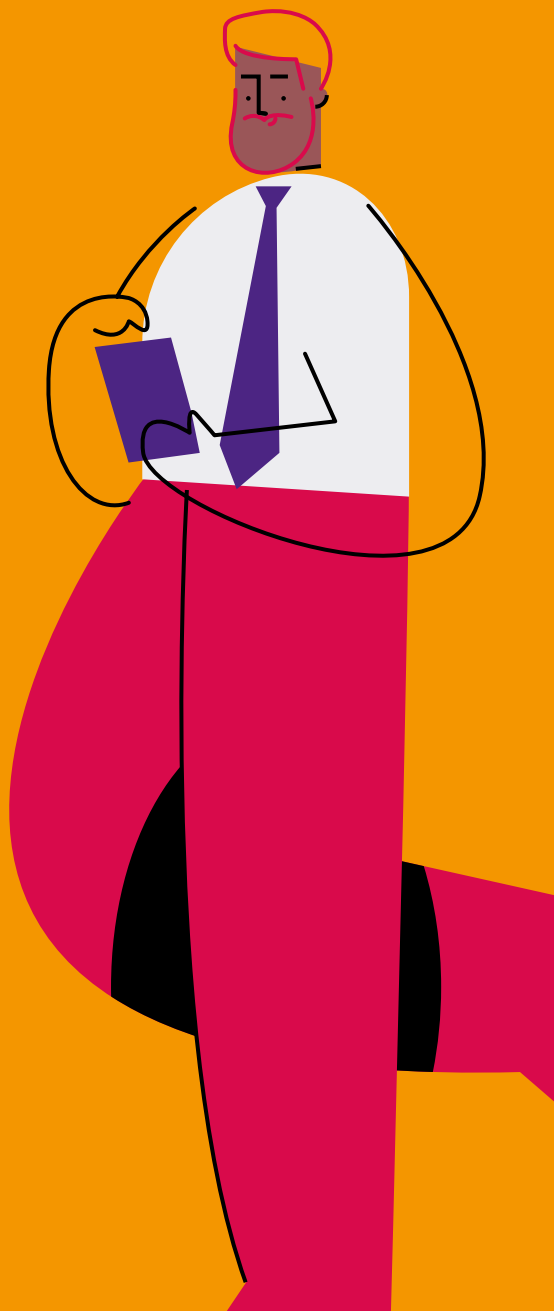
As/Os psicólogas/os devem pautar-se pelo Código de Ética Profissional, respeitando seus princípios e fundamentos como em qualquer oferta de serviços/atendimentos psicológicos, sob pena de responderem posteriormente por possíveis irregularidades cometidas. Assim, enfatizamos a necessidade de divulgação do número de registro no CRP e de observância do impedimento de realização de propagandas sensacionalistas, de previsões taxativas de resultados, assim como da divulgação de preços ou da ênfase na gratuidade (CFP, 2005).

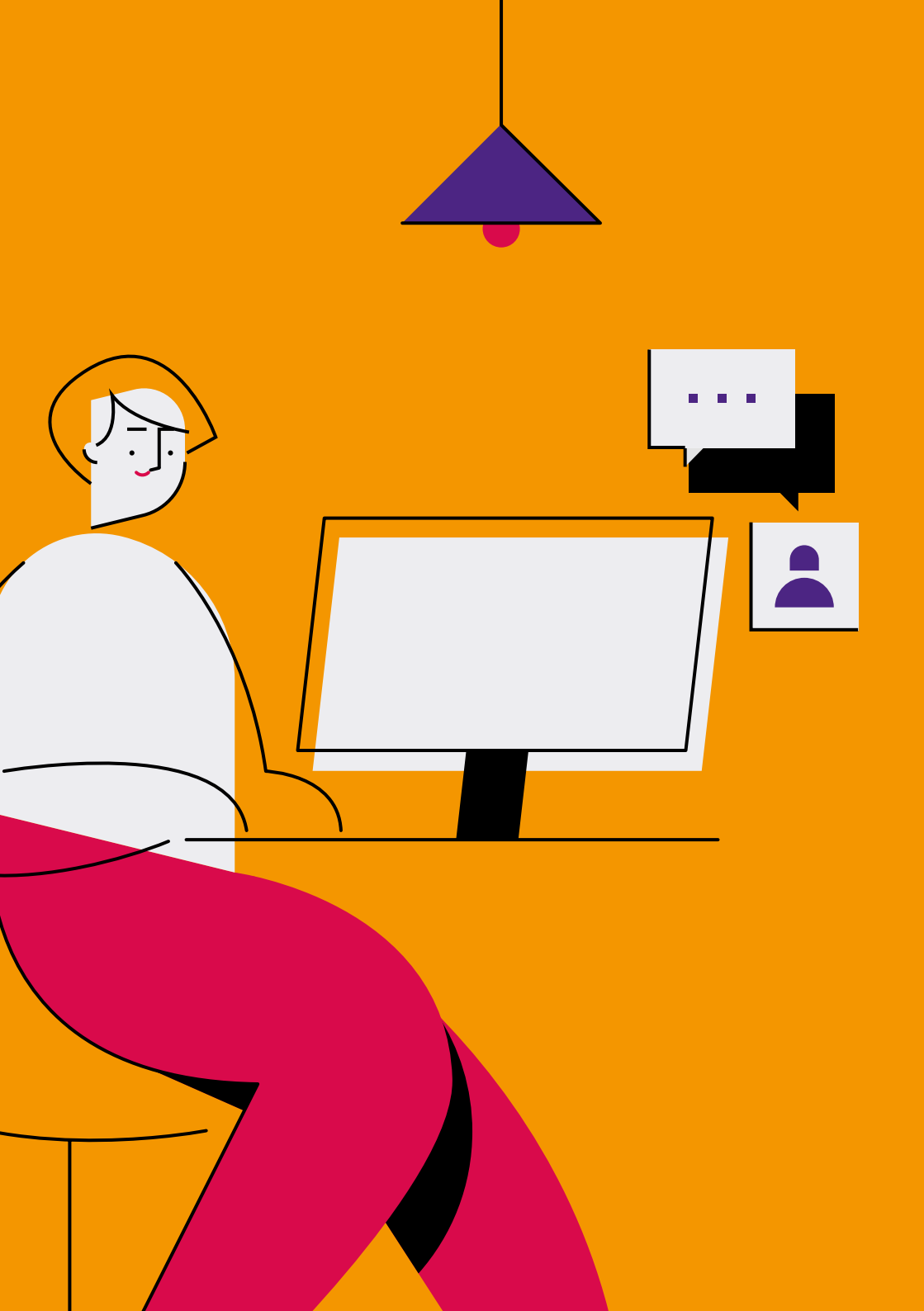
Além disso, é fundamental que a/o psicóloga/o sinta-se capacitada/o pessoal, técnica e teoricamente para realizar atendimento on-line, tendo conhecimento sobre as tecnologias de comunicação e informação utilizadas, assim como sobre o manejo em situações de crise e de calamidade (CFP, 2011).

4. Atendimento on-line e estágios de Psicologia. Como fica?

As Resoluções do CFP nº 11/2018 (CFP, 2018) e 04/2020 (CFP, 2020), citadas acima, autorizam a prática de atendimentos psicológicos por meio de tecnologias de informação e comunicação somente às/aos profissionais de Psicologia cadastradas/os nos Conselhos Regionais e no e-Psi. Essas resoluções não regulamentam, portanto, a realização dessa modalidade de atendimento para estudantes de Psicologia em estágios curriculares ou remunerados – mesmo que supervisionados por psicólogas/os já cadastradas/os.

Nesse sentido, não é possível o atendimento on-line por estagiárias/os em virtude da complexidade do atendimento à distância e da falta de previsão legal para realizarem tal atividade. Qualquer situação no âmbito do estágio é de responsabilidade da/o psicóloga/o que atua na supervisão da/o estagiária/o.





5. Como construir o setting on-line?

O *setting* para a realização de atendimentos on-line deve ser manejado por ambas as partes (pela/o profissional e pela pessoa atendida), a fim de garantir a observância dos princípios éticos e técnicos que regem a Psicologia. No entanto, cabe à/ao psicóloga/o explicitar essa construção para a pessoa atendida.

Fazem parte do *setting* on-line todos os meios utilizados para os atendimentos – aplicativos, programas, websites, computadores, telefones –, os espaços físicos e o contrato, seja ele verbal ou por escrito. É importante que estejam contemplados no contrato uma combinação prévia de horários de atendimento, duração de cada escuta, número de sessões a serem realizadas, assim como a disponibilidade da/o profissional, para que não haja conflito com suas outras atividades.



A/O profissional deve assegurar-se de que os seus meios utilizados e os da pessoa atendida – computador, celular, plataformas de atendimento, aplicativos – estejam protegidos por sistemas de segurança (como a criptografia) ou com certificados formais de segurança da informação. A/O profissional precisa considerar que, mesmo com todas as precauções, a internet e os recursos tecnológicos podem constituir um ambiente vulnerável a ameaças digitais.

Para realizar os atendimentos, é importante que a/o psicóloga/o e a pessoa atendida optem por locais livres de ruídos e onde possam ter privacidade, ficando ambas/os livres de interrupções. Recomendamos que a/o psicóloga/o, ciente dos problemas que a tecnologia pode apresentar, deixe acordado, com a pessoa atendida, como proceder em caso de interrupção por problemas técnicos, assegurando-lhe que não ficará desassistida.

6. De que modo garantir o sigilo?



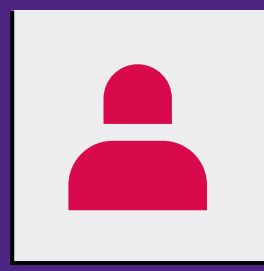
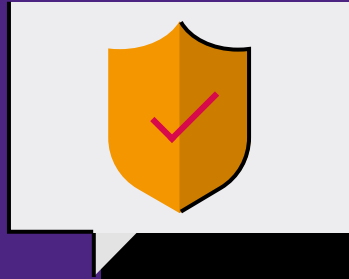
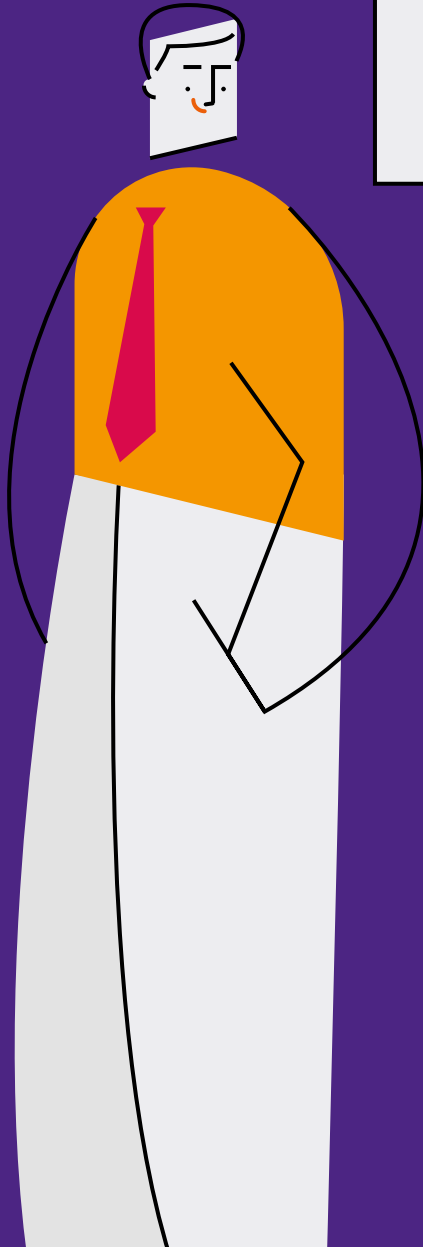
“
É dever do
psicólogo
respeitar o sigilo
profissional a
fim de proteger,
por meio da
confidencialidade,
a intimidade
das pessoas,
grupos ou
organizações.”

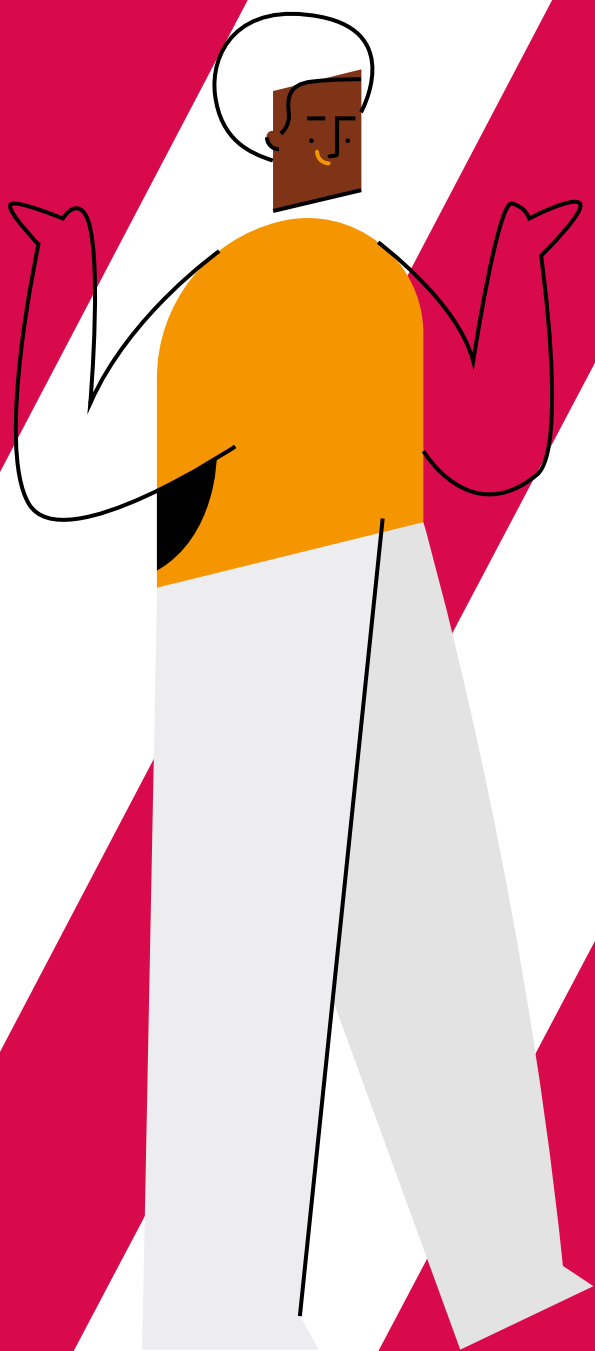
O sigilo profissional, em qualquer situação da atuação, é instituído em favor da pessoa atendida, constituindo-se em direito da mesma e dever da/o profissional. O Código de Ética Profissional estabelece em seu Art. 9º que: “É dever do psicólogo respeitar o sigilo profissional a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações, a que tenha acesso no exercício profissional” (CFP, 2005).

Não obstante, por estarmos tratando de atendimento prestado por meios digitais, não há garantias absolutas de sigilo, sendo fundamental para a segurança das informações compartilhadas que não se utilizem computadores de redes públicas, *lan houses*, redes e computadores corporativos, instituições de ensino, etc. Também, a fim de evitar vazamento de informações/dados e invasão de hackers, o equipamento que se utilizará (computador, *notebook*, *tablet* ou celular) deverá ter programa antivírus instalado e atualizado. Recomendamos que o equipamento utilizado seja operado com internet de banda larga, com *webcam* e microfone. Para aumentar o grau de confidencialidade, orientamos que se faça uso de fones de ouvido. Ainda, orientamos que, após as sessões, seja excluído o histórico do equipamento.

A escolha da plataforma de atendimento necessita ser discutida com a pessoa atendida, a fim de que a/o psicóloga/o saiba quais as possibilidades de acesso da mesma. Sugerimos, também, que a/o psicóloga/o priorize plataformas que são criptografadas – ou seja, aquelas que fornecem maior segurança sobre os dados/informações transmitidos. Para saber se uma plataforma é criptografada, em geral basta acessar a própria página de apresentação da mesma.

É essencial que a/o profissional tenha ferramentas em seu equipamento que permitam a proteção das informações compartilhadas; de igual modo, a/o profissional deve informar a pessoa atendida sobre a proteção de suas informações. Assim, os conteúdos que forem disponibilizados durante todo o processo de atendimento on-line serão tratados de forma ética profissional, sendo protegidos pelo Código de Ética Profissional da/o Psicóloga/o.





“
Os conteúdos
que forem
disponibilizados
durante todo o
processo de
atendimento
on-line serão
tratados de
forma ética e
profissional.”

Cabe à/ao psicóloga/o a construção de um contrato sobre faltas e atrasos, assim como reagendamentos em situações em que alguma das partes não possa se fazer presente.

Quanto à indisponibilidade técnica, sugerimos que, antes de iniciar o atendimento on-line, tanto a/o profissional quanto a pessoa atendida confirmem a qualidade da conexão da internet – a utilização de cabo de internet (Cabo LAN/ Banda Larga), ao invés do wi-fi, pode auxiliar na qualidade da conexão – e se possuem bateria suficiente ou se estão conectados à rede elétrica.

7. O que observar quanto a faltas, atrasos ou indisponibilidade técnica?

Também é importante testar qual plataforma se adequa melhor à conexão de internet utilizada e ao aparelho por meio dos quais se realizará o atendimento, uma vez que essa modalidade de serviço pode ser suscetível a “quedas” ou “cortes” no vídeo ou no áudio da chamada no decorrer da conexão. Ainda, alguns aparelhos/navegadores não permitem acesso a determinadas plataformas, sendo fundamental comunicar com antecedência à pessoa atendida qual plataforma será utilizada. Outrossim, faz-se importante manter uma segunda opção para a continuidade da comunicação caso a primeira venha a falhar ou o atendimento venha a ser interrompido em seu curso.



8. É necessário o registro documental?

Mesmo na modalidade on-line proposta em decorrência da pandemia da COVID-19, faz-se necessário o registro dos atendimentos, tendo como base a Resolução CFP nº 01/2009 (CFP, 2009) que dispõe sobre a obrigatoriedade do registro documental decorrente de prestação de serviços psicológicos. Cabe à/ao profissional a observância dos princípios éticos e técnicos que orientam tal produção e a guarda do material produzido.

Esses registros ganham importância ainda maior considerando a necessidade de produção de conhecimento acerca dos efeitos psicológicos da pandemia e do isolamento social que lhe é decorrente - como tema de relevância para a saúde pública mundial.

9. Qual a importância do conhecimento da rede de saúde para o atendimento on-line?

No atendimento on-line, assim como no atendimento presencial, podemos deparar-nos com algumas situações delicadas e imprevistas. Porém, no primeiro, algumas situações podem ficar sub ou superdimensionadas devido ao maior número de variáveis que não controlamos no meio digital. Citamos como exemplo casos de alta complexidade, que podem apresentar comorbidades e/ou situações de emergência/risco em saúde mental: ideias de morte, ideação/plano suicida, auto/heteroagressão, exposição moral, sinais de alteração significativa do estado mental, como alucinações, delírio, taquialia, labilidade, etc. Somos responsáveis por identificar tais sinais e por fazer os encaminhamentos necessários. Para isto, torna-se imprescindível o conhecimento da rede de saúde, bem como da rede de apoio da pessoa em atendimento.

Diante de um caso de alta complexidade, um importante movimento, mais imediato, seria acionar um familiar ou responsável (dando ciência à pessoa atendida desta ação) e informar sobre a situação e a necessidade de acompanhamento neste momento (por vezes constante, como em uma internação domiciliar) ou orientá-lo a buscar uma emergência em saúde mental, assim como sobre possíveis encaminhamentos posteriores. É importante que a/o psicóloga/o se certifique dos serviços de atenção em saúde mental do território da pessoa atendida e compartilhe essa informação com ela, bem como com seu familiar ou responsável.

No atendimento on-line, no contexto da COVID-19, a/o profissional de Psicologia poderá ter a impressão mais acentuada de que está sozinha/o na escuta da pessoa atendida. Porém, mesmo diante de dificuldades, os serviços públicos de saúde seguem operando, e é responsabilidade da/o psicóloga/o informar-se sobre sua forma de funcionamento atual e fazer os encaminhamentos adequados em situações mais complexas, considerando inclusive a necessidade posterior de acompanhamento. Por tal motivo, reforçamos a importância de uma avaliação inicial da situação e consequentemente uma proposta técnica de trabalho frente à demanda de quem busca atendimento, como explicitado anteriormente.

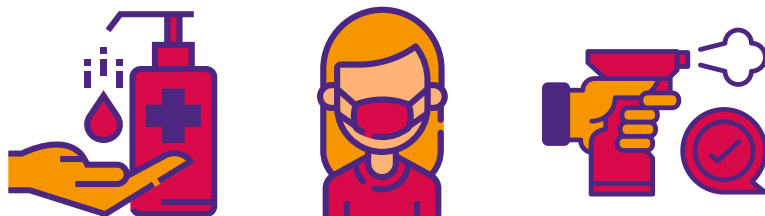




10. Os atendimentos presenciais são recomendados no contexto da COVID-19?

Os atendimentos presenciais não são recomendados durante a pandemia. É nosso dever proteger a saúde e a vida das pessoas, cabendo-nos, portanto, priorizar as orientações de saúde e sanitárias quanto à necessidade de isolamento social e de afastamento no atual contexto. Assim, o Sistema Conselhos apoia a prestação de serviços psicológicos por meio das tecnologias da informação e da comunicação, subsidiando as/os profissionais da categoria com materiais (resoluções, notas) que regulamentam o trabalho remoto.

É importante levar em conta que a situação exige o exercício da reflexão sobre a ética e a responsabilidade social da nossa atuação à luz da contingência da pandemia. A questão colocada à nossa profissão não se restringe à adequação legal quanto à possibilidade de prestação do atendimento presencial, mas envolve, também, nosso papel como agentes políticos em um cenário de esforço coletivo pela vida. Afinal, temos como tarefa o enfrentamento da pandemia em conjunto com diferentes setores que constituem a sociedade brasileira. Isso inclui contribuir para que as pessoas em atendimento presencial também reconheçam os limites impostos pela pandemia e lancem mão dessa importante estratégia de que dispomos para a continuidade dos atendimentos em curso, agora, sem o contato e a presença física, mas com a garantia do resguardo e do cuidado com nossas vidas.



No entanto, se, ainda assim, a/o psicóloga/o identificar alguma situação em que avalie ser imprescindível o atendimento presencial, reiteramos a importância de que seja realizado em ambiente arejado, respeitando as orientações quanto à etiqueta respiratória, distância mínima de dois metros entre as pessoas, higienização das superfícies (como mesas, maçanetas, interruptores, metais dos banheiros, puxadores de gavetas, braços e encosto de cadeiras quando as tocamos para sentar) ao final de cada atendimento e uso de equipamentos de proteção individual (máscara, álcool gel, etc).



11. A situação pós-pandemia. O que pensar?

Diante do cenário em que vivemos hoje, é difícil dimensionar o que se apresentará na cena pós-pandemia. Com qual mundo vamos nos deparar? Não temos respostas. Tampouco as perguntas de hoje seguem as mesmas dos dias anteriores. Sabemos, apenas, que situações de crises e emergências – como a da COVID-19 – a médio ou longo prazo deixam consequências no conjunto da sociedade e, no que tange ao nosso campo, marcas profundas na saúde mental da população.



“
Saibamos
que as
respostas
às dificuldades
são singulares
e que se
enlaçam
à história.”

Importante considerar nesta análise os possíveis efeitos da pandemia em um país com tamanhas desigualdades de classe, raça e gênero, no qual grande parcela da população, fundamentalmente negra, vive em situação de pobreza e sem nem mesmo a garantia dos direitos fundamentais. O crescente desinvestimento nas políticas de educação, saúde e assistência social, a precarização das leis trabalhistas e o desmonte da previdência somam-se ao discurso neoliberal que monetariza a vida num valor finito e que, mais uma vez, acabará por lançar as populações vulnerabilizadas a uma condição de desproteção e desamparo ainda mais profundos.

Provavelmente enfrentaremos um longo período de sofrimento e adoecimento das pessoas e das coletividades. Momentos de maior tensão, como o atual, podem

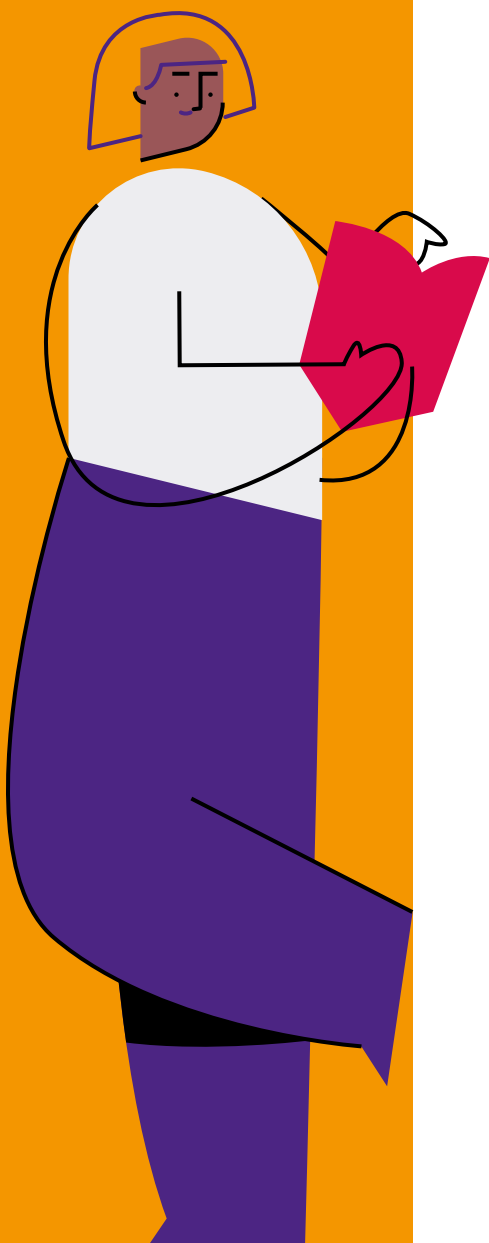
desencadear ou acentuar uma ampla variedade de manifestações como ansiedade, depressão, medo, estresse, tristeza, angústia, pânico, dentre outros, que denunciam, de forma mais evidente do que nunca, o mal-estar que está para além de cada individualidade. Em alguns casos, será fruto da solidão; em outros, efeito do desespero, do desemprego e da fome. Nesse sentido, esses mesmos efeitos psicossociais da pandemia que incidem sobre quem busca ajuda também afetam as/os psicólogas/os. Embora saibamos que as respostas às dificuldades são singulares e que se enlaçam à história de vida e aos recursos disponíveis de cada um/uma, teremos o desafio de responder a um trauma comum a todas/os. Compartilharemos histórias de confinamento, de privações, de crise, de adoecimentos, de lutos, e precisaremos encontrar principalmente modos coletivos de elaborar o acontecimento COVID-19.

“
**Um momento
de crise não
apenas produz
sofrimento como
também tem
potência de
transformação.**”



Entretanto, um momento de crise não apenas produz sofrimento como também tem potência de transformação, de criação de outros modos de existir e de se relacionar. Já é possível perceber, no isolamento social, o surgimento de redes de apoio antes pouco exploradas, mais solidárias. As/os psicólogas/os precisam estar atentas/os a estes circuitos existenciais e relacionais inéditos que se agenciam, contribuindo, por meio da escuta e da intervenção clínica e psicossocial, com processos que reafirmam nosso compromisso com a potência de vida das pessoas e das coletividades, com a diversidade humana, a liberdade e a equidade e com a promoção do direito à vida com dignidade para todas/os, considerando o recorte de classe, raça e gênero.

O fenômeno COVID-19 pode se constituir em importante analisador do mundo em que vivemos e nos interroga de forma radical sobre que projeto de sociedade desejamos.



Referências

Conselho Federal de Psicologia. (2011). Psicologia de emergências e desastres na América Latina: promoção de direitos e construção de estratégias de atuação. Brasília: CFP. Recuperado de: http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2011/06/emergencias_e_desastres_final.pdf

Lei nº 13.297, de 16 de junho de 2016. Altera o art. 1º da Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, para incluir a assistência à pessoa como objetivo de atividade não remunerada reconhecida como serviço voluntário. Recuperado de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13297.html

Resolução CFP nº 10, de 21 de julho de 2005. Aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo. Recuperado de: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2005/07/resolucao2005_10.pdf

Resolução CFP nº 01, de 30 de março de 2009. Dispõe sobre a obrigatoriedade do registro documental decorrente da prestação de serviços psicológicos. Recuperado de: <http://satepsi.cfp.org.br/docs/ResolucaoCFP001-09.pdf>

Resolução CFP nº 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. Recuperado de: <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-n-112012>

Resolução CFP nº 04, de 26 março de 2020. Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia da COVID-19. Recuperado de: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-4-de-26-de-marco-de-2020-250189333>

World Health Organization. (2020). Naming the coronavirus disease (COVID-19) and the virus that causes it. World Health Organization. Recuperado de: [https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it)

C

R

P

Conheça outras publicações
do CRPRS acessando:

[**CRPRS.ORG.BR/PUBLICACOES**](https://www.crprs.org.br/publicacoes)

 @conselhopsicologiar  @crprs  /conselhopsicologiar

RS