Ana Paula Cavalcante dos Santos

Psicoterapia na Rede:
Um estudo sobre a clínica mediada pelo computador

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUC-Rio como parte dos requisitos parciais para obtenção do título de Mestre em Psicologia Clínica.

Orientadora: Maria Helena Novaes Mira

Rio de Janeiro, janeiro de 2003.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Ana Paula Cavalcante dos Santos

Psicoterapia na Rede:
Um Estudo sobre a Clínica Mediada pelo Computador

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. Maria Helena Novaes Mira
Orientadora
Departamento de Psicologia – PUC-Rio

Prof. Terezinha Féres Carneiro
Departamento de Psicologia – PUC-Rio

Prof. Henrique Antoun
UFRJ

Rio de Janeiro, janeiro de 2003

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e da orientadora.

Ana Paula Cavalcante dos Santos

Graduou-se e licenciou-se em Psicologia na Fefacel (Federação das Faculdades Celso Lisboa) em 1991. Especializou-se em gestalt-terapia no Centro de Aperfeiçoamento e Treinamento em Gestalt-terapia do Rio de Janeiro em 1996. Atua como psicóloga clínica desde 1995. Participou de diversos congressos na área de psicologia. Pesquisa novas modalidades de psicoterapia a partir do desenvolvimento das tecnologias das comunicações.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Ficha Catalográfica

Santos, Ana Paula Cavalcante dos

Psicoterapia na rede : um estudo sobre a clínica mediada pelo computador / Ana Paula Cavalcante dos Santos; orientadora: Maria Helena Novaes Mira. – Rio de Janeiro : PUC, Departamento de Psicologia, 2003.

[9], 113 f. ; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Psicologia.

Inclui referências bibliográficas.

1. Psicologia – Teses. 2. Psicoterapia clínica. 3. Psicoterapia online. 4. Tecnologia e subjetividade. 5. Cibercultura. I. Novaes, Maria Helena, 1926- II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Psicologia. III. Título.

CDD: 100

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Aos meus pais, Geraldo *in memorian* e Margarida, pelo incentivo aos estudos.

Agradecimentos

À minha orientadora Professora Maria Helena Novaes Mira pelo estímulo, competência e carinho, sempre com a sua característica elegância.

À CAPES e à PUC-Rio, pelos auxílios concedidos, sem os quais este trabalho não teria sido realizado.

Às professoras da PUC-Rio Solange Jobim e Souza, Carolina Lampreia, Junia de Vilhena, Lydia Lèvy e Terezinha Féres Carneiro, pelos ensinamentos e apoio.

Às queridas colaboradoras da secretaria do Departamento de Pós-Graduação da Psicologia: Marise, Verinha, Dudu e Ivone, sempre prestativas e afetuosas.

À Eliane de Almeida Borges, pelo carinho.

À Marilena Jamur, minha querida amiga, por tudo.

À Janete Bessa, pela amizade e disponibilidade em nossos vários contatos.

Aos professores Laerte Azeredo e Glória Vianna, os meus agradecimentos especiais.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Aos amigos da UFRRJ: Manlio, Mazur, Marco Gervasio, Marian Liz e Elisangela, pelo auxílio.

À minha amiga de todos os tempos, Christianne Soares Matosinho, que me acompanhou lado a lado.

À amiga da PUC, Giselle Adler, com quem tenho compartilhado tantos momentos ricos.

Aos profissionais: Jeremias Ferraz, Paulo Vaz, John Kraus, Gary S. Stofle, Nicholas J. Dogris e Adam L. Nedelman, pelas preciosas dicas.

Aos meus clientes do consultório e da rede, pelos aprendizados.

Aos sujeitos que contribuíram com seus depoimentos para a execução desta pesquisa.

Aos professores que participaram da Banca Examinadora.

A todos que contribuíram direta ou indiretamente para a realização deste trabalho, o meu mais profundo reconhecimento.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Resumo

Santos, Ana Paula Cavalcante dos; Mira, Maria Helena Novaes. **Psicoterapia na Rede: Um Estudo sobre a Clínica Mediada pelo Computador**. Rio de Janeiro, 2003. 100p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Este estudo tem por objetivo investigar de que forma a inserção da psicoterapia mediada pelo computador, no Brasil, repercute no meio profissional e como os psicólogos clínicos de diferentes tendências se posicionam em face dessa modalidade. Através de um conjunto de entrevistas realizadas com dois grupos de psicoterapeutas – que atuam tanto em consultório quanto por meio da Internet –, constatou-se que as opiniões se dividem em relação aos diferentes aspectos pesquisados: a viabilidade de transposição do seu trabalho do consultório para o computador, a percepção sobre a clientela virtual e o seu interesse e motivação para atuar na rede mundial de computadores. Ao discutir o assunto, busca-se compreender o que rege as opiniões favoráveis e desfavoráveis relacionadas à difusão dessa inusitada modalidade de atendimento psicológico no país.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Palavras-chave

Psicoterapia *online*, psicologia clínica, tecnologia e subjetividade, cibercultura.

Abstract

Santos, Ana Paula Cavalcante dos; Mira, Maria Helena Novaes (Advisor). **Online Psychotherapy: A Computer Psychological Clinic Study**. Rio de Janeiro, 2003. 100p. MSc. Dissertation – Departamento de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This study investigates how computer psychotherapy is accepted and adopted in brazilian professional psychological clinic and how different approaches see this practice. Planned interviews were applied to two groups of psychotherapists, concerning those who work directly with patients and those who work with computer in their clinic practice. This study aims to detected how is the perception of their virtual clients; the adequacy of this modality to their clinical work and their interest and motivation using this kind of therapy. Discussing the results we intend to better understand their opinions related to the diffusing of online psychotherapy at the present moment in our brazilian reality.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Keywords

Online psychotherapy, clinical psychology, technology and subjectivity, cyberculture.

SUMÁRIO

Introdução **10**

1. A Psicoterapia *Online* **14**
1.1. Pós-modernidade, tecnologia e subjetividade: nós, os contemporâneos do novo tempo 14
1.2. A multifacetada relação homem-tecnologia 16
1.3. Ligando as pontas: psicologia/computador 19
1.4. Afinal, o que é psicoterapia *online*? 23

2. A Historiografia da Psicoterapia Mediada pelo Computador **26**
2.1. Os primeiros passos da psicoterapia *online*: uma trajetória americana 26
2.2. Os caminhos e descaminhos da psicoterapia *online* brasileira 31
2.2.1. Ciberterapia no Brasil: o segundo momento 37
2.3. Perspectivas da psicoterapia mediada pela tecnologia 42

3. O Estudo de Campo **46**
3.1. Apresentação da discussão e análise dos dados obtidos 56
3.2. Análise das categorias 83

Conclusão **95**

Bibliografia **99**

Anexos **108**

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Introdução

> "(...) Se as pessoas conhecem umas às outras, namoram, compram pizza, vendem carros, tudo pela Internet, por que não ligar as duas pontas também na terapia?" (Revista Veja nº 26, 2001:73)

A citação acima faz parte da reportagem de uma das revistas de maior circulação nacional a respeito de um tema que tem causado polêmica no meio "psi", desde o seu surgimento: a possibilidade de o processo psicoterapêutico ocorrer no ambiente virtual.

Todo esse panorama está sendo delineado a partir das alterações provocadas pelo desenvolvimento da tecnologia digital de que se serve a humanidade na atualidade.

Desde o milênio passado, quando entramos na era da tecnologia, da comunicação e da informação, as sociedades vêm sendo impelidas a uma nova forma de organização. Passamos a ser habitantes de um mundo digital que visa à interconectividade e, nele, um novo homem está sendo construído. A subjetividade vem sofrendo alterações significativas, introduzindo novos modos de sentir, viver e agir do ser humano. Vivemos uma mudança de paradigmas relacionada à noção de tempo, de espaço, do corpo, do trabalho e em outras esferas, a partir da constituição do ciberespaço, que traz consigo uma cibercultura.

O advento da Internet vem provocando inúmeras mudanças e avanços no campo das profissões. A psicologia é uma delas. Profissionais "psi" adeptos da rede mundial de computadores vêm utilizando a terapia *online* como um novo modo de trabalho, o que está abalando as tradicionais formas de tratamento e, em conseqüência, o mercado profissional.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Introdução

> "(...) Se as pessoas conhecem umas às outras, namoram, compram pizza, vendem carros, tudo pela Internet, por que não ligar as duas pontas também na terapia?" (Revista Veja nº 26, 2001:73)

A citação acima faz parte da reportagem de uma das revistas de maior circulação nacional a respeito de um tema que tem causado polêmica no meio "psi", desde o seu surgimento: a possibilidade de o processo psicoterapêutico ocorrer no ambiente virtual.

Todo esse panorama está sendo delineado a partir das alterações provocadas pelo desenvolvimento da tecnologia digital de que se serve a humanidade na atualidade.

Desde o milênio passado, quando entramos na era da tecnologia, da comunicação e da informação, as sociedades vêm sendo impelidas a uma nova forma de organização. Passamos a ser habitantes de um mundo digital que visa à interconectividade e, nele, um novo homem está sendo construído. A subjetividade vem sofrendo alterações significativas, introduzindo novos modos de sentir, viver e agir do ser humano. Vivemos uma mudança de paradigmas relacionada à noção de tempo, de espaço, do corpo, do trabalho e em outras esferas, a partir da constituição do ciberespaço, que traz consigo uma cibercultura.

O advento da Internet vem provocando inúmeras mudanças e avanços no campo das profissões. A psicologia é uma delas. Profissionais "psi" adeptos da rede mundial de computadores vêm utilizando a terapia *online* como um novo modo de trabalho, o que está abalando as tradicionais formas de tratamento e, em conseqüência, o mercado profissional.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

A história da psicoterapia mediada pelo computador se iniciou nos Estados Unidos da América, onde também foram desenvolvidas as tecnologias utilizadas por essa modalidade de terapia. Entretanto, há uma grande diferença entre os rumos tomados pela ciberterapia naquele país e no Brasil. Lá, tão logo a tecnologia foi disponibilizada, os centros acadêmicos americanos começaram a desenvolver pesquisas voltadas para a psicologia e a informática. Com a popularização da Internet, os profissionais passaram a compor o cenário virtual e a desenvolver trabalhos experimentais com internautas, até o momento em que a psicoterapia mediada pelo computador foi incorporada ao mercado de trabalho, obtendo uma grande aceitação. Hoje, a prática conta com um vasto número de psicoterapeutas que atuam na rede mundial de computadores, é pesquisada tanto por estudiosos quanto por centros universitários e conta com um respaldo ético e legal reconhecido pela *APA – American Psychological Association*[1].

No Brasil, a psicoterapia *online* deu seus primeiros passos também, concomitantemente à popularização da Internet no país. No final da década de 1990 já era encontrado um número expressivo de divulgações de psicoterapeutas e *sites* que ofereciam serviços psicológicos via *net*. Contudo, a divisão de opiniões entre os profissionais da área fez com que a prática "psi" virtual tomasse outro rumo: desde o final do ano de 2000, a ciberterapia somente pode ser utilizada em caráter de pesquisa, mediante autorização dos órgãos competentes.

Com a publicação da Resolução do Conselho Federal de Psicologia, que rege os parâmetros legais que envolvem a prática *online*, a sua adoção se desacelerou. Alguns profissionais retiraram seus materiais de divulgação da rede, mas outros, por discordarem das medidas, continuaram a atuar no meio virtual, independentemente. A introdução dessa inusitada prática no mercado brasileiro da psicologia é marcada pela divisão de opiniões: ela tanto sofre resistência, quanto desperta o interesse de

[1] http://www.apa.org.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

profissionais "psi", do público leigo e da mídia, que tem se utilizado do tema como matéria em programas de televisão, em revistas e em jornais de grande circulação.

A divisão de opiniões no meio "psi" pode ser justificada pela inclusão do novo, que desestabiliza um contexto já determinado, gerando mudanças e desagrados. Outras abordagens, quando de sua inserção no meio profissional, também foram alvo de críticas. Tais fatos podem ser verificados em textos que tratam da história da introdução das abordagens psicanalítica e corporal, cujas autorias são de Sigmund Freud (1974) e de Jane Russo (1993), respectivamente.

A questão inicial proposta para estudo estava voltada para esse ponto de tensão, ou seja, por que alguns psicoterapeutas sentem-se atraídos em desenvolver seu trabalho *online*, enquanto outros reagem violentamente contra essa possibilidade? No desenvolvimento do trabalho, realizei diversas pesquisas bibliográficas, entrevistei profissionais "psi" (que desenvolvem seu trabalho em consultório e que atuam no meio virtual) de orientações teóricas diversas e me correspondi com profissionais *online* já estabelecidos nos Estados Unidos, que forneceram valiosos dados a respeito do tema. Ademais, as mudanças que ocorreram durante esses vinte e quatro meses também se devem às experiências que tive nas posições de psicoterapeuta e de paciente no meio virtual, ainda que num pequeno espaço de tempo.

Dessa forma, o meu foco de estudo não se manteve restrito aos dois extremos, atração/repulsa, tendo sido dirigido para a investigação da posição dos profissionais da área clínica da psicologia a respeito da psicoterapia mediada pelo computador, no que se refere à percepção da clientela virtual, à viabilidade de transposição para o computador da teoria e da técnica de algumas abordagens: psicanálise, gestalt-terapia, terapia cognitivo-comportamental, terapia comportamental, psicodrama e terapia corporal; e além disso, a pesquisa foi direcionada para o conhecimento da motivação e do interesse dos psicoterapeutas em exercer a sua profissão via *net*.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Esta dissertação se divide em 3 capítulos. No primeiro, apresento a historiografia da psicoterapia *online*. Inicio com o desenvolvimento do tema pós-modernidade, a partir do que são introduzidas as tecnologias da comunicação e da informação, que vêm produzindo uma mudança de paradigma da subjetividade. Em seguida, abordo o fenômeno da união da tecnologia com a psicologia e finalizo com uma definição da psicoterapia mediada pelo computador.

O segundo capítulo refere-se à historiografia da psicoterapia *online*: a sua introdução nos Estados Unidos da América e a sua inserção no Brasil, no intuito de configurar o momento atual, concluindo com algumas suposições sobre as perspectivas da psicologia clínica mediada pelas tecnologias da comunicação para o futuro.

No terceiro capítulo são apresentados o estudo de campo e as discussões de algumas questões pertinentes, como as vantagens e as desvantagens da ciberterapia, com base nos depoimentos dos entrevistados e no levantamento bibliográfico nacional e internacional; o mercado de trabalho "psi" e a questão do estabelecimento do contato terapêutico na ausência dos corpos físicos do profissional e do paciente, no mesmo ambiente.

Meu interesse pelo tema foi despertado pelo fato de ser contemporânea das novas tecnologias e, numa pretérita madrugada, enquanto navegava pela Internet, ter ficado perplexa com uma descoberta: a psicologia clínica estava sendo desenvolvida no computador e já se tratava o consultório como coisa do passado. A partir daí, meu interesse por conhecer a psicoterapia *online* se desenvolveu e minha curiosidade se orientou para tornar esse tema, objeto de estudo.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

1

A Psicoterapia *Online*

1.1
Pós-modernidade, tecnologia e subjetividade: nós, os contemporâneos do novo tempo

> "Esses novos tempos têm-me trazido a consciência da imensa riqueza de mudanças e questionamentos. Percebo um mundo em transição, que ainda não consigo nomear com clareza, exceto a rapidez fantástica da passagem do tempo. (...)"
> (Juliano, 1999:127)

Somos contemporâneos de um tempo marcado por profundas transformações em todos os setores da vida social, que vem sendo chamado por muitos pensadores de *pós-modernidade*. Esse movimento, relacionado às mudanças ocorridas nas ciências, nas artes e nas sociedades mais desenvolvidas, teve seu início por volta de 1950, quando se convencionou, para muitos, o encerramento da modernidade. A ideologia pós-moderna não é de restauração, mas de rompimento com as idéias do Iluminismo, movimento que provocou mudanças profundas no cotidiano das pessoas, tirando as famílias das zonas rurais, nas quais prevalecia o trabalho doméstico e manufaturado, introduzindo-as nas zonas urbanas, onde passaram a ocupar as fábricas, e, a partir daí, submetendo-as à nova ordem, ritmo e horário: Revolução Industrial.

> "Até os anos 50, até os primeiros anos 60, as coisas ainda eram assim, feitas ou confeccionadas por mãos humanas: antigas mãos pacientes de marceneiros, de alfaiates, de tapeceiros, de ceramistas. E eram coisas com destinação humana, isto é, pessoal. Depois o artesanato, ou o seu espírito, acabou de repente. (...) Não existe

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

> assim, a meu ver, solução de continuidade entre aquelas xícaras e um vasinho qualquer."
> (Pasolini, 1990:133).

A modernidade inaugura uma nova lógica cultural. Sua base está nas rupturas com os conceitos anteriores de criação, no culto da novidade e da mudança, na concepção de vanguarda, no idealismo, no presente, tendo um vínculo especial com o futuro, na criação original, na rebeldia dirigida à burguesia, no hedonismo, assim como na razão e no desenvolvimento científico.

A condição pós-moderna é de cisão e vem alterando as formas humanas de pensamento, percepção, tempo e espaço, com que o Ocidente, até a modernidade, representou o mundo para si mesmo.

As grandes idéias, valores e instituições entraram em decadência. Temas antes não valorizados, como a sexualidade, o cotidiano e a linguagem, passaram a ser considerados relevantes. Estudos e pesquisas se voltaram para o funcionamento do cérebro, para a linguagem, para os mecanismos da vida e áreas afins, no intuito de compatibilizar Homem e máquina, e estender a informatização a todas as esferas sociais, uma vez que à competição econômico-política entre as nações se vinculou a quantidade de informação produzida e circulante, como mercadoria (Canclini, 1995). Contudo, esse fenômeno de profundas alterações é concebido pelos pensadores contemporâneos de duas maneiras diferentes: como ruptura, por uns, e como continuidade da fase moderna, por outros.

Jean-François Lyotard (1989) e Bauman Zygmunt (1997) são importantes representantes da pós-modernidade como ruptura. Porém, nem todos os autores concordam com a idéia de que a modernidade tenha se esgotado totalmente, como pretendem os adeptos do pós-modernismo.

Autores como Jüngen Habermas (1992) consideram que o projeto da modernidade não se esgotou, apenas não se realizou integralmente, frustrando expectativas.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Outros, ainda, como David Harvey (1993) e Terry Eagleton (1998), entendem que não é possível caracterizar na pós-modernidade algo de tão absolutamente novo que já não tivesse sido anunciado como tendência inerente à lógica do próprio sistema capitalista, que já havia sido enunciada por alguns teóricos, sobretudo por Marx. Este, segundo Harvey, já em 1859, quando apresentou uma análise sobre a lógica do capital, antecipara nas tendências que apontara o que estamos vivendo e observando hoje, o que seria apenas uma radicalização dessas tendências por ele apontadas e resumidas por Harvey.

Sob a ótica dessa última análise, vários dos principais fenômenos que se expressam nos tempos atuais teriam sido introduzidos na modernidade, como os avanços tecnológicos que se iniciaram com as máquinas, inventadas para poupar esforço humano e acelerar a produção industrial.

Todavia, os processos que envolvem o desenvolvimento da humanidade são geralmente complexos e, por isso, pensar continuidade e ruptura em separado pode ser uma tarefa difícil. Nomeando tais processos pós-modernidade ou não, somos testemunhas de significativas mudanças no cenário social. A difusão da tecnologia em larga escala e seu impacto sobre a subjetividade é um reflexo desses novos tempos, tema esse que já há algum tempo vem despertando o interesse de estudiosos de áreas e nacionalidades diferentes.

Desenvolverei a seguir o tema "tecnologia e subjetividade", já que, a partir dessa relação, informática e psicologia entrelaçaram os seus interesses.

1.2
A multifacetada relação homem-tecnologia

Na história se constrói uma constante relação do homem com as tecnologias. Transformar pedra em utensílios domésticos e arma, produzir fogo, desenvolver a

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

agricultura e domesticar animais fizeram parte da Antiguidade. Posteriormente surgiram invenções como a roda, a navegação, a escrita e a numeração, a iluminação elétrica, o telefone e as máquinas a vapor e de engrenagem, que sempre trouxeram significativas mudanças para o desenvolvimento das sociedades.

Os tempos atuais são marcados por um explosivo desenvolvimento tecnológico da informação e da automação, que a cada dia parece nos lançar num ritmo acelerado de mudanças de valores. Automóveis, vídeo-*games*, televisão, vídeo, controle remoto, telefone celular, computador e tantas outras invenções estão cada vez mais presentes no nosso cotidiano, alterando as nossas relações com o tempo, o espaço, o trabalho, a família, a educação, a política, a economia e demais.

A criação do computador é particularmente revolucionária porque teve como modelo o cérebro humano, modelo este denominado "inteligência artificial". Neste caso, o interesse estaria pautado numa melhor compreensão do funcionamento do cérebro e no auxílio do desenvolvimento científico, como, por exemplo, na utilização da tecnologia para a manipulação simultânea de grandes quantidades de dados (Breton, 1987:124).

Em 1957 chegou ao Brasil o primeiro computador, o Univac-120 (Dantas, V. e Aguiar, S., 2002) e, na transição da década de 80 para a de 90 a Internet foi implantada no país[2]. Com o evento, as tecnologias digitais passaram a habitar o cotidiano das pessoas e a promover vivências inéditas na rede mundial de computadores, que incorporam tanto as atividades voltadas para o campo profissional, quanto para o lazer.

A cada minuto que passa, novas pessoas e computadores se interconectam, novas informações são introduzidas na chamada rede, o que constitui o *ciberespaço*. O termo designa não apenas a infra-estrutura material da comunicação numérica binária,

[2] Dados obtidos nos *sites* www.estado.estadao.com.br/edicao/especial/internet/brasil.html e www.ufscar.br/~suporte/internet01.htm.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

mas também o universo oceânico de informações que ele contém, assim como os seres humanos que por ali navegam e o alimentam (Lévy, 1999). Em contraste com a impossibilidade de responder e o isolamento dos consumidores de televisão, o ciberespaço oferece as condições de uma comunicação direta, interativa e coletiva.

De acordo com dados de diversas fontes (sobretudo jornais e revistas não especializados), a Internet é a tecnologia com crescimento mais veloz de toda a história nos EUA. Passaram-se 46 anos para que 30% da população tivesse acesso à luz. O telefone demorou 38 anos; a televisão, 17; e a rede, 7, segundo estudo desenvolvido pela UCLA (University of California, Los Angeles), concluído em 2000[3].

No Brasil, um estudo, também da mesma época, estimou em 20 milhões o número de pessoas com acesso à rede em suas residências, até o ano de 2001. Segundo o "Ibope eRatings.com", autor da pesquisa, haverá uma rápida popularização do acesso à Internet, no país[4], e a introdução de provedores gratuitos no mercado vem propiciando uma democratização ainda maior desse setor.

Lévy considera que estão surgindo mudanças profundas no plano da cultura e que estamos assistindo ao surgimento de uma *cibercultura*. Para ele (1998:16-17), o neologismo cibercultura designa o conjunto de técnicas (materiais e imateriais), práticas, atitudes, modos de pensar e valores que se desenvolvem conjuntamente com o crescimento do ciberespaço. Essas técnicas criam condições novas e propõem experiências inusitadas para o desenvolvimento das pessoas e das sociedades, mas não determinam automaticamente nem a obscuridade nem a luz sobre o que virá a ser o humano, pois as mesmas são sempre ambivalentes e apenas projetam no mundo material nossas emoções, nossas intenções, nossos projetos e nossas construções pessoais.

[3] Revista Veja, 25 de outubro de 2000.
[4] Jornal O Globo – Informática e etc, 20 de novembro de 2000.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Uma das principais hipóteses do autor é que a cibercultura exprime a ascensão de um novo universal, diferente das formas culturais que o precederam, tendo em vista o fato desse novo universal se construir sobre a indeterminação de um sentido global qualquer. É preciso recolocar a cibercultura na perspectiva das mutações precedentes da comunicação. Nas sociedades orais as mensagens discursivas são sempre recebidas no mesmo contexto em que são produzidas, mas, com o advento da escrita, os textos se desprendem do contexto vivo de onde saíram. Pode-se ler uma mensagem escrita há cinco séculos, ou redigida a cinco mil quilômetros de distância, o que freqüentemente coloca problemas de recepção e interpretação. Para superar essas dificuldades, certos tipos de mensagem são especialmente concebidos para tentar conservar o mesmo sentido, qualquer que seja o contexto (o lugar, a época) de recepção: são as mensagens "universais" (ciência, religiões codificadas em livro, direitos do homem e outros). Essa universalidade, adquirida graças à escrita estática, só se constrói ao preço de um certo fechamento ou fixidez do sentido: é um universal "totalizante". A hipótese de Lévy é que a cibercultura reconduz a presença das mensagens ao seu contexto, que tinha curso nas sociedades orais, porém a uma outra escala, numa órbita completamente diferente. A nova universalidade não depende mais da auto-suficiência dos textos, de uma fixidez e de uma independência das significações. Ela se constrói e se estende na interconexão das mensagens entre si, pela ligação permanente com comunidades virtuais em evolução, que lhes instila sentidos variados e em uma renovação constante.

Uma das construções oriundas dessa cibercultura é a psicoterapia virtual. Apresentarei a seguir um pouco da sua história, cujos primórdios estão nas práticas profissionais e nas pesquisas desenvolvidas inicialmente nos Estados Unidos da América.

1.3
Ligando as pontas: psicologia/computador

O advento da Internet, resultado da relação tecnológica

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

informática/telecomunicação, trouxe uma série de mudanças e avanços, também, no campo das profissões. A psicologia não ficaria de fora.

A união da informática com a psicologia foi materializada em 1966 com a criação do programa "ELIZA", um simulador de conversa, que tinha como base um modelo simplificado das expressões lingüísticas da terapia rogeriana (O'Dell e Dickson, 1984).

> "O computador construía 'perguntas' a partir de fragmentos dos textos de entrada dos usuários que 'consultavam' a 'terapeuta'. Eram rotinas simples. Se o 'cliente' mencionasse a palavra 'mãe', o programa construía a partir de seu banco de dados frases do tipo: 'Como é seu relacionamento com sua mãe?', ou 'Conte-me mais sobre sua mãe.' (...) Ou propunha uma mudança de assunto. Truques sintáticos muito superficiais ocasionalmente convenciam usuários de que o computador estava 'simpatizando' com eles, ou mesmo que demonstrava empatia."
> (Sayeg, 2002)

Desenvolvido pelos psicoterapeutas Joseph Weizenbaum e Kenneth Colby no MIT – Massachussetts Institute of Technology, nos Estados Unidos, o programa tinha como objetivo principal a interatividade com os quadros patológicos de depressão, no nível experimental, exclusivamente (Turkle, 1995:105).

O "ELIZA" foi amplamente aceito nos meios acadêmicos e alguns terapeutas até consideraram viável a sua utilização na área clínica da psicologia. Em contraposição a Weinzenbaum, Colby cria que um programa de computador poderia aperfeiçoar um processo psicoterápico, tornando-o mais eficaz.

Nos primórdios de 1970, em conferência sobre a comunicação por meio do computador, em Stanford, EUA, foi apresentada pela UCLA a primeira simulação de sessão terapêutica entre computadores, ou seja, sem que contasse com a presença humana no procedimento (Ainsworth, 2002). Durante dez anos, outras pesquisas foram desenvolvidas em atendimento de caráter psicológico por meio de programas de Inteligência Artificial e, posteriormente, através de programas de tratamento de dados, os “Expert Systems”, que funcionavam a partir do modelo “se, então”. A sua

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

utilização ficou restrita ao meio acadêmico, onde apresentaram eficácia, porém em pequenas amostras (Gould, 1996).

Para Roger Gould, além do atendimento com a mediação dos programas de "A.I." (Inteligência Artificial) e dos "Expert Systems", a psicologia informatizada contou com uma terceira etapa, desenvolvida durante as décadas de 1980 e 90, que tomava como base a metodologia cognitivo-comportamental, introduzida na área clínica da psicologia, por Aaron T. Beck. Nessa fase das pesquisas, o processo ocorria a partir da utilização de protocolos de dessensibilização sistemática para fins de tratamento de fobias e para a regulagem de comportamentos, como o tabagismo, por exemplo. Pela primeira vez, os estudos voltados para a terapia informatizada vincularam às sessões a presença humana.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Para Binik *et al*. (1997) os processos terapêuticos que ocorrem independentemente da presença do terapeuta não são um campo novo. Os livros e vídeos de auto-ajuda teriam sido os primeiros representantes da dispensa da figura do psicoterapeuta. Para os pesquisadores, essas "técnicas" que visam trabalhar problemáticas comuns à coletividade sempre contaram com uma boa aceitação no mercado.

Um outro objeto de interesse de estudos que envolvem psicologia e tecnologia é a mudança de paradigma da subjetividade na contemporaneidade. A psicóloga americana Sherry Turkle foi a precursora no desenvolvimento de estudos relativos ao tema homem-computador, nos quais utilizava os internautas como sujeitos. Como resultado de suas incursões pela Internet, foram publicados os livros *The second self: computers and the human spirit*, em 1984 e *Life on the screen: identity in the age of the Internet*, em 1995.

Para a autora, o indivíduo contemporâneo, em contato com a informática e o mundo virtual, estaria desenvolvendo uma auto-percepção de forma diferenciada da vivenciada no passado. Turkle sugere que a auto-percepção do indivíduo contemporâneo ocorre a partir do traçado de um paralelo entre a característica de

simultaneidade do computador e o surgimento de múltiplos "selves". Além disso, a forma como o usuário utiliza o seu computador poderia ser compreendida como uma expressão de sua maneira de estar no mundo, ou seja, a maneira como a composição da tela é feita, os programas utilizados e a organização dos arquivos são exemplos disso.

> "A autora chega a sugerir, (...), que esse sujeito poderia funcionar de modo análogo a ter várias versões de um mesmo documento aberto na tela do computador e do qual passamos de uma versão a outra de acordo com a nossa vontade."
> (Romão-Dias, 2001:44)

O tema – tecnologia e subjetividade – vem despertando o interesse de pesquisadores brasileiros, desde a difusão das tecnologias de comunicação de rede no país. Na UFRJ existe um grupo de estudos voltado para o ciberespaço e suas implicações subjetivas, na Escola de Comunicação. No Departamento de Psicologia da PUC-Rio, um grupo desenvolve estudos a respeito dos impactos da tecnologia sobre a subjetividade. O Departamento de Psicologia da PUC-SP oferece estágio para graduandos, onde usuários de computador recebem atendimento psicoterapêutico. Na mesma instituição são desenvolvidas pesquisas sobre a psicologia e a tecnologia e são oferecidos cursos de extensão à distância[5]. No Instituto de Psicologia da USP está sendo finalizada, atualmente, uma pesquisa sobre a prática da psicoterapia mediada pelo computador, da qual participei como terapeuta. Além dos grupos mencionados, o país conta com outros centros de pesquisa, que vêm investigando a relação do homem com a tecnologia, localizados em vários estados, como o Rio Grande no Norte e Minas Gerais.

Definitivamente, a psicologia foi instigada pelo computador. Profissionais "psi", adeptos da rede mundial de computadores, vêm utilizando a terapia *online* como alternativa de trabalho, o que, conseqüentemente, está alterando as tradicionais formas de tratamento e o mercado de trabalho da psicologia. Mas, afinal, o que é

[5] www.cogeae.uol.com.br/eadpsicoinfo.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

psicoterapia *online*?

1.4
Afinal, o que é psicoterapia *online*?

O termo "psicoterapia *online*" foi adotado por Storm A. King[6] (Prado, 1998) para definir o contato humano com objetivos terapêuticos - individual ou em grupo - mediado pelo computador. Alguns teóricos atribuem ao termo um caráter mais amplo, ou seja, todo contato com fins terapêuticos que se estabelece na Internet, sem que as presenças físicas das partes habitem o mesmo ambiente, pode ser denominado "terapia *online*". Segundo Gary Stofle, ciberterapeuta americano:

> "Terapia *online* é o estabelecimento de serviços de aconselhamento ou terapêuticos através da Internet (via *e-mail*, *chat*, áudio e vídeo) por um profissional de saúde mental licenciado e credenciado."[7]
> (Stofle, 2001:9)

Além de psicoterapia *online*, a prática "psi" que ocorre através da Internet também é designada como: psicoterapia mediada pelo computador, terapia *online*, *e-terapia*, ciberterapia, ciberatendimento, ciberpsicoterapia, psiberterapia, psiberpsicoterapia, webpsicoterapia, webpsicanálise, entre outros. Há, também, os que se utilizam das siglas POL e TOL para se referirem à psicoterapia que ocorre no meio virtual.

A psicoterapia *online* é oferecida pela Internet, por meio das modalidades **assincrônica**, na qual a comunicação não é simultânea (*e-mail*[8] normal[9] ou criptografado[10], *newsgroups*[11] e fórum de discussão[12]) e **sincrônica**, na qual a

[6] http://webpages.charter.net/stormking.
[7] Online therapy is the provision of counseling or therapeutic services over the Internet (via e-mail, chat, áudio, and vídeo) by a licensed or credentialed mental health practitioner.
[8] Correio eletrônico.
[9] A mensagem é enviada por meio de um serviço de transferência de mensagens na Internet.
[10] É um recurso usado como medida de segurança para as mensagens trocadas na rede, no qual a codificação dos dados enviados, pela Internet, é modificado, bloqueando a sua leitura por quem não possua acesso a esse código.
[11] Grupos de discussão, nos quais os usuários inscritos trocam mensagens sobre um assunto específico.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

comunicação ocorre simultaneamente entre dois ou mais indivíduos (*chat*[13], ICQ[14], IRC[15], jogos *online*, MUD[16], videoconferência[17] e tivejo[18]). No primeiro caso, o paciente envia sua mensagem na forma escrita, que é respondida pelo profissional da mesma maneira, num tempo determinado contratualmente, geralmente no prazo de vinte e quatro horas. No segundo caso, a relação terapêutica ocorre em tempo real, podendo ser utilizados os recursos da escrita, do som e da imagem das partes envolvidas.

Os serviços *online* são indicados para o tratamento de diversos casos (Vicky *et* al., 1999), tais como: dificuldade de se estabelecer relacionamentos interpessoais, transtornos anti-sociais, depressão, conflitos familiares, dependência química, ansiedade, problemas sexuais, fobias, agorafobia e estresse pós-trauma. Os autistas, os indivíduos que residem em áreas inacessíveis, os deficientes, os idosos, os sujeitos que não possuem outro meio para manter contato com um profissional "psi" e aqueles que não desejam se expor poderão se beneficiar com o trabalho psicológico mediado pelo computador.

Segundo os autores, a psicologia clínica mediada pela tecnologia é contra-indicada: para os sujeitos que estejam sob ameaça de violência, uma vez que os contatos com o terapeuta poderiam ser rastreados pelo agressor; para os indivíduos que sofrem de distúrbios alimentares; para os psicóticos e para as pessoas que tenham potencial para o suicídio.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

---

[12] Semelhante ao *newsgroup*. Há dois tipos de grupos de discussão: um que conta com o controle de um moderador e outro que não possui mediação. No segundo, as mensagens são publicadas diretamente na rede.
[13] Salas de bate-papo. Elas promovem a comunicação em tempo real, entre internautas, em salas com características determinadas, tais como: idade, localidade, namoro, sexo, amigos, entre outras.
[14] *I seek you*. Programa que promove a comunicação na rede, em tempo real, porém o usuário pode selecionar o interlocutor, a partir do cadastro do de um número de inscrição.
[15] *Internet relay chat*. Programa de bate-papo que abrange toda a Internet através de canais dedicados a diferentes assuntos.
[16] *Multiuser Domain*. Ambiente, geralmente de jogos, que permite a interação de vários usuários, de diversos lugares do mundo, em um mesmo jogo. O ambiente também está sendo usado para videoconferência e projetos educacionais.
[17] Programa que permite a comunicação de um grupo de pessoas, à distância, através de computadores que possuem equipamentos e programas especiais para captação/transmissão e recepção/reprodução de vídeo e som.
[18] Programa nacional, semelhante à videoconferência (tempo real, com imagem e som).

Em incursão exploratória a alguns *sites*[19] brasileiros que oferecem esse tipo de serviço, foi verificado que o contrato estabelecido entre terapeuta e paciente busca, em alguns aspectos, seguir os moldes do convencional (ou *offline*): dia, horário e freqüência, a serem combinados; sessão de 50 minutos; quanto aos honorários, que são divulgados como mais baixos do que os estabelecidos convencionalmente, o pagamento, em geral, é efetuado por depósito bancário ou cartão de crédito, com até 24 horas de antecedência. O tempo de duração do tratamento *online* é divulgado como mais curto que o exercido presencialmente.

Por outro lado, tais *sites* adotam critérios bastante particulares de atendimento *online.* Oferecem gratuidade na primeira sessão, desenvolvem o trabalho em blocos de atendimentos, em geral, de 10 consultas e cobram por cada bloco um valor em torno de R$ 250,00 (duzentos e cinqüenta reais); fazem uso de questionário para a coleta dos dados pessoais do paciente composto de itens, tais como: nome, endereço, data de nascimento, naturalidade, sexo, cor, altura, peso, doenças hereditárias, medicação utilizada, carteira de identidade, CPF, entre outros. O levantamento desses dados tem por finalidade a compensação da ausência física do paciente e do material não-verbal, e também, como medida de segurança, no que tange à identidade do cliente.

A seguir, apresentarei um histórico dessa nova modalidade de psicoterapia nos Estados Unidos, local de seu surgimento, e no Brasil, onde o presente estudo foi desenvolvido.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

[19] Conjunto geralmente composto por uma *homepage* e várias páginas da Internet, que ficam disponíveis para a visitação em algum servidor da *web*.

2

A Historiografia da Psicoterapia Mediada pelo Computador

2.1
Os primeiros passos da psicoterapia *online*: uma trajetória americana

Não é possível apontar o momento exato em que a psicologia clínica mediada pelo computador saiu dos centros acadêmicos e passou a configurar-se como uma nova modalidade de psicoterapia na *web*[20]. Com base na bibliografia disponível, ainda em pequena quantidade, os profissionais da área de saúde mental americanos teriam começado a migrar para a Internet em paralelo à popularização desse recurso da computação, quando a comunicação foi-se tornando viável no mundo virtual.

De acordo com as pesquisas desenvolvidas por Ainsworth (2002), criadora do *site* "metanoia.com", que tem como objetivo principal orientar o internauta a respeito da *e-terapia* (Marshall, 2001), a psicologia clínica mediada pelo computador teria sido inaugurada com as discussões em rede a respeito das dificuldades humanas, como resultado das incursões de internautas e psicoterapeutas em salas de "bate-papo", onde o primeiro grupo requisitava do segundo algum tipo de suporte emocional. Devido à sua grande aceitação e aos resultados positivos, a década de 1980 foi um marco na consolidação dos grupos terapêuticos *online*. A partir desse momento, vários outros serviços envolvendo psicoterapia e informática eclodiram.

Em meados de 1980 foi fundada a primeira organização de serviço de saúde mental *online* pelo Departamento de Psicologia Aplicada da *Cornell University*, em Nova

[20] Termo utilizado como abreviatura de world wide web, que é a parte da Internet baseada em hipertexto; também usado como sinônimo de Internet.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

York, denominado "Ask Uncle Ezra"[21], como homenagem ao fundador da instituição, Ezra Cornell. Existindo ainda nos dias atuais, a organização se caracteriza por oferecer serviços psicológicos gratuitos aos estudantes.

Em 1990, vários nomes da saúde mental *online* americana passaram a compor o cenário clínico mediado por computador. Ivan Goldberg criou o *site* "Depression Central"[22], através do qual tratava de questões relacionadas à depressão, além de atuar como um consultor não-oficial de grupos virtuais compostos por pessoas deprimidas: os "Walkers in Darkness". John Grohol, importante nome da ciberterapia da atualidade, foi o responsável pela criação do *website*[23] "psychcentral.com". Desde 1995, o profissional vem oferecendo serviços de aconselhamento em *chats*, desenvolvendo pesquisas sobre o tema saúde mental no meio virtual e dedicando-se aos registros sobre o tema.

Leonard Holmes fez a "ponte" entre os serviços gratuitos e os pagos. No seu *site* "leonardholmes", o profissional oferecia consulta psicológica com base em pergunta e resposta[24], pela qual era cobrada uma pequena quantia caso o cliente atribuísse ao serviço algum efeito positivo, ou seja, se o mesmo se sentisse "ajudado". De acordo com Holmes, no momento em que o seu *website* foi divulgado, houve uma grande demanda por atendimento. No entanto, David Sommers é considerado o pioneiro da terapia mediada, por ter sido o primeiro a estabelecer um serviço continuado, totalmente *online* e mediante o pagamento de honorários profissionais, assemelhando-se, assim, ao atendimento ministrado em consultório. O trabalho foi criado no final da década de 1990 e durante 4 anos esse profissional atendeu a um número superior a 300 pessoas de inúmeros países (Ainsworth, 2002).

Desde então, a psicoterapia praticada no campo da virtualidade tem estado em constante desenvolvimento. No final do ano de 1995, foram catalogados pelo *site*

[21] http://cuinfo.cornell.edu/dialogs/ezra.
[22] http://www.psycom.net/depression.central.html.
[23] Sinônimo de *site* ou *homepage*.
[24] O cliente envia uma questão, via *e-mail*, por exemplo, e obtém um parecer profissional, posteriormente.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

"metanoia.com" um total de 12 profissionais que ofereciam seus serviços na Internet. Atualmente, esse país conta com mais de 500 ciberterapeutas (Marshall, 1999).

Alguns fatores vêm contribuindo por delinear esse panorama, em que pacientes e terapeutas vêm aderindo ao tratamento psicológico por meio do computador, em larga escala. Como já vimos, os profissionais começaram a "habitar" a rede mundial de computadores individualmente e muitos até os dias atuais assim se mantêm, mas o surgimento das clínicas virtuais foi definitivo para a consolidação dessa prática terapêutica. A partir dessas clínicas foram criadas organizações que oferecem apoio aos indivíduos envolvidos no processo: terapeuta e cliente.

As *e-clínicas*, como são mais conhecidas, são administradas por 1 ou mais profissionais da saúde mental. Os serviços são oferecidos através de uma lista, onde constam os nomes e os dados referentes à capacitação dos terapeutas, que são cuidadosamente selecionados. O cliente que deseja se submeter a um tratamento psicológico virtual, na maior parte das vezes, visita *sites* da área que encaminham a ele extensas listas de terapeutas para que faça a sua escolha. Juntamente com os dados dos profissionais *online*, também são fornecidas ao solicitante informações relacionadas aos serviços de auto-ajuda e de grupos terapêuticos.

As *e-clínicas* são qualificadas como empresas sérias por aquecerem o mercado de trabalho, por oferecerem serviços de qualidade – divulgam profissionais gabaritados – , por fazerem uso de tecnologia que viabiliza a segurança na rede, por promoverem praticidade ao trabalho (como é o caso do pagamento dos honorários profissionais via cartão de crédito), por favorecerem o desenvolvimento de pesquisas sobre o tema saúde mental no meio virtual e por terem criado um código de ética. Além das vantagens mencionadas, os profissionais podem se filiar às clínicas mediante pagamento de uma pequena mensalidade e são por elas divulgados a diversos *websites*, através dos quais podem conduzir a sua própria prática clínica. A "HelpHorizons.com", a "MyTherapyNet.com" e a "OnlineClinics.com" são exemplos de *e-clínicas* conceituadas no mercado americano.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Um fator de relevância para o desenvolvimento da ciberterapia nos Estados Unidos foi a criação de um código de ética.

Em 1997, a APA – *American Psychological Association* regulamentou os serviços com objetivos terapêuticos, oferecidos na rede mundial de computadores. Os termos da regulamentação podem ser conhecidos no endereço eletrônico www.apa.org/ethics/stmnt01.html. Em pararelo, foram formadas instituições como a HON – *Health on The Net Fundation*[25] e a ISMHO – *International Society of Mental Health*, que atuam em favor da prática, no que tange à sua promoção, divulgação, desenvolvimento de pesquisas, assim como as definições de normatizações e ética.

O "EthicsCode" é um suplemento de todos os códigos já existentes, tendo sido desenvolvido por *experts* da medicina, do direito e da saúde mental. Sua função é auxiliar os profissionais do meio e estabelecer os critérios a serem adotados na prática *online*, favorecendo, assim, a oferta de serviços de alto nível.

O logotipo do "EthicsCode", assim como o conteúdo dessa normatização, devem constar das páginas iniciais de todos os *sites* que estejam oferecendo os serviços por ele regidos, tão logo obtenham autorização formal.

Apresento, a seguir, os termos desse código de ética[26] da prática *online*, amplamente utilizado pelos psicoterapeutas que exercem sua função na Internet:

- As clínicas *online* desenvolverão seus próprios critérios a respeito do uso e limites dos cuidados *online*; elas farão recomendações aos clientes sobre os mesmos, de acordo com as pesquisas atuais e as práticas.
- Profissionais *online* devem manter os clientes informados a respeito de pesquisas e informações relevantes sobre a terapia *online*, incluindo os efeitos positivos ou limites para um problema específico.

[25] http://www.hon.ch/HONcode/Conduct.html.
[26] Os termos apresentados estão disponíveis em <www.ethicscode.com>.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

- O atendimento *online* pode não ser suficiente para os clientes em crise ou em situações de perigo. As clínicas *online* devem avaliar a conveniência dos pretensos clientes para o tratamento *online*. Se um profissional perceber que um cliente necessita de tratamento em consultório convencional, em determinado ponto, o mesmo deverá informá-lo a respeito da eventualidade.
- O terapeuta aceita o cliente sob seus cuidados apenas se:
  - as 2 partes concordam que o terapeuta está dentro dos limites razoáveis de distância geográfica do cliente e pode, deste modo, estabelecer tratamento em consultório convencional, em caso de necessidade; ou
  - numa contingência as partes façam ajustes para que tais casos estejam mutuamente de acordo entre a clínica e o paciente.
- As clínicas *online* devem obter dados sobre a identidade do paciente, no caso de haver a necessidade de comunicação, além da estabelecida por *e-mail*, entre os 2 e, também, nas situações de emergência.
- As clínicas *online* devem viabilizar o tratamento profissional apenas com aqueles clientes que residem no estado ou província na qual o praticante está licenciado ou certificado.
- As clínicas *online* devem ter seus próprios critérios no que se refere a deixar os clientes cientes dos riscos sobre confidências nos contatos via Internet.
- As clínicas *online* devem promover tratamento apenas através de *websites* "seguros", usando programas de proteção atuais.
- As clínicas *online* devem deixar os clientes cientes sobre as limitações atuais do tratamento *online*, considerando a possibilidade do envolvimento de terceiros para que sejam tratados os assuntos referentes a pagamento ou reembolso dos serviços profissionais *online*.
- As clínicas *online* devem criar *links*[27] de informação com aquelas entidades que licenciam, certificam ou supervisionam o praticante, que é a quem os

[27] Nas páginas da *web*, um vínculo de hipertexto, um botão ou trecho destacado do texto que, ao ser selecionado, remete o leitor a uma outra página.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

pacientes devem recorrer em caso de haver divergência entre ele e o profissional contratado.

- As clínicas *online* devem preservar os registros dos pacientes que a contratam, utilizando os procedimentos-padrão do consultório não-virtual.
- As clínicas *online* devem obter, previamente, consultoria técnica, ou outros meios que favoreçam a compreensão das questões técnicas relativos à informática, para que se estabeleçam os serviços profissionais *online*.

Entidades como a ISMHO, além de normatizarem a *e-terapia*, coordenam discussões profissionais em fóruns, administram grupos de estudo, estimulam reflexões a respeito das questões da clínica no computador e o desenvolvimento de novas formas de intervenção na Internet.

A modalidade de psicoterapia *online* foi criando vertentes dos Estados Unidos para outros países. Esse tem sido um dos temas mais polêmicos dos círculos acadêmicos compostos por psicólogos, psicanalistas e psiquiatras do Canadá, da Inglaterra, da França, da Áustria, da Itália, do Japão, da Austrália, da Rússia, da Argentina e do Brasil. A prática mediada pelo computador tornou-se questão no Brasil em meados de 1990, porém tem seguido caminhos bastante diferentes da ciberterapia desenvolvida nos Estados Unidos, como veremos a seguir.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

2.2
Os caminhos e descaminhos da psicoterapia *online* brasileira

A psicoterapia *online* introduziu-se no Brasil no final do ano de 1996. Nesse momento, a Internet começava a hospedar *websites* de psicoterapia mediada pelo computador, materiais de divulgação de profissionais que atuavam em seus consultórios particulares, assim como muitos deles passaram a utilizar os recursos da informática em seus atendimentos, tanto parcial, quanto integralmente.

A adesão de profissionais e da clientela foi instantânea e essa inusitada modalidade de

psicoterapia passou a ganhar corpo. O tema se tornou alvo de debates, discussões e pesquisas por parte dos psicoterapeutas e dos Conselhos de Psicologia, sendo matéria freqüente da mídia especializada e não especializada. A situação era de divergência de idéias e os argumentos pró e contra eram muitos.

O ponto central da discussão que dividia a classe "psi" parecia estar pautado em duas questões principais. A primeira delas se relacionava à transposição do *corpus* teórico das abordagens psicoterapêuticas, já consolidadas no mercado de trabalho, para a prática no computador e à aplicação das suas técnicas em um meio completamente diferente do ambiente do consultório tradicional, no qual a relação entre paciente e terapeuta se dá na ausência do contato presencial. Um outro foco da discussão parecia estar pautado na resistência do meio profissional em absorver uma nova metodologia psicoterapêutica.

Outros aspectos dessa divisão de opiniões, levantados em material bibliográfico publicado na rede e nos meios de comunicação de massa convencionais foram, entre outros: a união da psicologia com a tecnologia; a substituição do consultório por um espaço virtual; a falta de segurança na Internet e a escassez do mercado de trabalho "psi".

Parte da classe defende a tese que não é possível estabelecer uma relação terapêutica sem que esta seja presencial, pois muito material do processo pode ser perdido. Uma outra parte apóia a relação terapêutica mediada pelo computador, por considerá-la facilitadora da exposição de aspectos difíceis da vida do paciente, não sendo a falta da presença física um fator de inviabilização do tratamento. Ilustro o comentário com textos de psicoterapeutas, contrários e favoráveis a essa nova modalidade:

> "O corpo faz parte da sessão. É preciso analisar as reações dos pacientes, o que é impossível apenas com uma câmera de vídeo." (Lenny Magalhães Mrech, psicanalista lacaniana e professora de educação da USP).[28]

[28] Revista Viver.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

"O tratamento feito pela Internet não atende às necessidades, por diminuir o envolvimento emocional entre analista e analisando, reduzindo as possibilidades de desenvolvimento do tratamento." (Wilson Amendoeira, presidente da ABP - Associação Brasileira de Psicanálise).[29]

"Não há como ter sucesso nesse tipo de contato. Pessoas que têm fobia social, por exemplo, não deveriam ficar em frente do computador. Ao contrário, deveriam se esforçar para sair de casa.

Ato falho, gagueira, desvio do olhar são alguns dos elementos presentes em uma sessão de terapia e considerados fundamentais para o trabalho com o inconsciente. Será que, com o texto, é possível perceber tudo isso? (Ana Cristina Sáad, psiquiatra e psicoterapeuta).[30]

"A humanidade tende a rejeitar qualquer novidade. Depois, se dá lucro, ela a aceita. Foi assim com Freud e com a psicanálise convencional. A terapia *online* desinibe o paciente e deixa o psicanalista mais seguro, porque ele não se expõe aos sentimentos de ódio e amor do paciente que são transferidos para ele. O paciente vai fantasiar *online*? Deixa ele! Para mim, real é igual a virtual. E tenho que cobrar, porque todo mundo sabe que terapia sem pagamento não funciona." (Lazir Carvalho dos Santos, psicanalista, membro da SPOB - Sociedade Psicanalítica Ortodoxa do Brasil).[31]

"Existem diversas maneiras de fazer terapia. São formas diferentes de comunicação humana." (Ivan Correia, psicanalista).[32]

"Se for proibido o atendimento psicológico via Internet no Brasil, vou exigir do órgão proibidor provas concretas Ministeriais e Legislativas BRASILEIRAS, de todos os testes psicológicos (PMK, HTP, RORSCHACH,...), bem como de outras técnicas teóricas utilizadas em consultórios, como a Caixa de Areia, a Interpretação dos Sonhos, enfim, tudo que sabemos ter origem no exterior e que de lá foram

[29] Idem.
[30] Jornal Folha de São Paulo – 16/02/2000.
[31] Jornal O Globo – 16/04/1999.
[32] Diário de Pernambuco – 26/02/1999.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

> aprovadas e testadas e que nós psicólogos brasileiros não testamos, pesquisamos e o Ministério da Saúde nem sabe de suas existências. Afinal, quem no Brasil fez pesquisa para provar a eficácia da utilização do DIVÃ?" (Márcia Homem de Mello, psicóloga e psicodramatista *online* e *offline*).[33]

> "Se o atendimento *online* não é eficaz por necessitar por parte do terapeuta, visualizar o cliente e dessa forma analisar a linguagem corporal, a profissão seria discriminatória com os deficientes visuais. E por que não dizer também com os deficientes auditivos?"[34]

A inserção da ciberpsicoterapia gerou muita polêmica e os posicionamentos acima apresentados são exemplos da divergência que havia e há no meio de profissionais da saúde mental.

A introdução de uma nova modalidade de psicoterapia implica em um desarranjo de um campo estruturado. Esse fenômeno parece retratar a história da introdução da psicoterapia *online* no mercado de trabalho contemporâneo, que por si só se caracteriza como competitivo e conturbado (Frison, 1996).

Desde a inserção da psicanálise, o meio demonstra imprimir algum tipo de tensão, ainda que de forma e em intensidade diferentes, quando das alterações motivadas por inovações, até que as mesmas sejam assimiladas.

Mesmo a psicanálise, que há várias décadas recebe adesões, possuindo um espaço sólido no mercado "psi" e que marcou a história com as revolucionárias teorias de Sigmund Freud, foi criticada pela comunidade científica, quando de sua introdução:

> "(...) durante dez anos fui a única pessoa que se interessou por ela, e todo o desagrado que o novo fenômeno despertou em meus contemporâneos desabou sobre a minha cabeça em forma de críticas. (...)"
> (Freud, 1974:16)

[33] Revista Internet.Br.
[34] Idem.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

William Reich, cuja teoria é um dos pilares das terapias corporais, pode ser apontado como um segundo exemplo da resistência à introdução ao novo, conforme descreve Jane Russo:

> "(...) Boa parte de sua amargura devia-se, aparentemente, à sua pretensão de que suas descobertas fossem levadas à sério pela comunidade científica e que sua importância para a humanidade fosse reconhecida, revolucionando o modo de vida das pessoas. A ausência de um tal reconhecimento levou-o a afirmar que estava 'além da situação intelectual da atual estrutura de caráter e, com isso, da civilização dos últimos 5000 anos'."
> (Russo, 1996:123)

Uma relevante influência que pareceu ter sido exercida entre os profissionais da psicologia sobre as ameaças da mediação exacerbada das tecnologias da comunicação e da informação nas relações humanas, foi expressa pelo pensamento do psicanalista Joel Birman, com base no filme "Denise está chamando", de *Hal Salwen*, no momento em que a informática e a Internet estavam sendo introduzidas no país. O teor de seu texto foi mencionado por vários entrevistados como uma justificativa para seu desacordo com a transposição da terapia para os meios computacionais. Destaco alguns trechos do citado texto, que analisa aspectos das relações humanas a partir da mediação da tecnologia:

> "A memória vai se perdendo, principalmente quando se trata de tecnologias de comunicação e a máquina entra em circulação maciça no social, como o telefone e o computador. Nos novos contatos mediatos de terceiro grau entre as individualidades, estas perdem parcelas significativas da sensorialidade direta e das paixões provocadas pelo impacto dos outros.
>
> Se 'o mineiro só é solidário no câncer', como nos evocou Nelson Rodrigues glosando Otto Lara Resende, os personagens da dita pós-modernidade não são solidários nem mesmo no câncer. Se a morte, como abolição da vida humana e como representação extrema da dor humana, não pode mais promover a reunião desses personagens, é porque eles já estão mortos por antecipação, sem saberem disso, na sua vitalidade e afetação. Conseqüentemente, são regulados no fundamental de suas existências pelos automatismos da alta tecnologia. Perderam de forma definitiva a memória, os

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

> humores, o olhar, os afetos e a fala transbordante. Trata-se pois, repito, de uma outra modalidade da espécie humana que foi constituída pela tecnologia, que transformou de cabo a rabo a nervura e a ossatura humanas."
> (Birman, 1997: 218 e 219)

As citações apresentadas ilustram a questão da tensão que a chegada do novo costuma implementar e, a partir dela, muitas desconstruções são feitas. Para além das resistências e críticas que algumas linhas terapêuticas tenham sofrido, a inserção da psicoterapia *online* conta ainda com uma diferença, em comparação com as demais: nenhuma abordagem fora antes impedida em seu exercício por órgão regulador, como sucede nos tempos atuais, com a prática clínica mediada por computador.

Até o ano de 1998, o Conselho Federal de Psicologia posicionou-se de forma tolerante com a psicoterapia na Rede. Segundo Marcus Vinícius de Oliveira, membro do CFP – Conselho Federal de Psicologia, "a tolerância era justificada por estarem lidando com uma prática muito restrita no Brasil, e mesmo no ano seguinte, muitos psicólogos ainda não haviam tido contato com a tecnologia"[35].

Inicialmente, a posição do CFP foi contrária à ciberterapia, pelo fato de não ser permitido, pelo código de ética vigente, o atendimento via telefone e a Internet ser, primariamente, acessada por meio da linha telefônica.

Essa posição gerou muita polêmica e os contrários a combateram com a tese que a linha telefônica era apenas um meio de comunicação disponível para o tráfego de dados e não um recurso através do qual o processo psicoterapêutico iria ocorrer. Este contaria com os recursos da informática, que são bem diferentes.

Diante da controvérsia que começou a se instaurar e da rápida difusão da tecnologia no meio "psi", caracterizando as mudanças que a profissão começava a atravessar, o Conselho Federal se mobilizou no sentido de promover eventos voltados para a

[35] Jornal da Folha de São Paulo, 1999.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

discussão da questão "psicologia e tecnologia", para que, a partir deles, fossem viabilizadas trocas de conhecimentos.

Em 1998 foi organizado o 1º Seminário Brasileiro de Psicologia e Informática – I PsicoInfo e, posteriormente, foram criados grupos de trabalho nos Conselhos Regionais, objetivando a discussão do tema e a sua divulgação na comunidade. Com a mesma intenção, várias listas de discussão foram criadas ao longo desse período:

- a Atmc-debate[36], criada pelo código de ética do Conselho de Psicologia de São Paulo;
- a Psican-br[37], criada pela psicanalista Thaïs Sá Pereira e Oliveira;
- a Psico-br[38], criada pela psicóloga Regina Pereira e,
- a Psicoterapia_na_Internet[39], criada por um grupo de profissionais "psi".

O foco dos questionamentos dos Conselhos estava nesse novo tipo de atendimento psicológico: a psicoterapia *online*. Foram criadas *home-pages* com informações pertinentes ao tema, além de fóruns de discussão e da produção de textos por especialistas. A posição oficial foi expressa na Resolução nº 003 de 25 de setembro de 2000, que será examinada a seguir.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

2.2.1
Ciberterapia no Brasil: o segundo momento

O Conselho Federal de Psicologia mobilizou a classe, visando questionar a recém-chegada modalidade de psicoterapia, a *online*, com base na preocupação com a

[36] wwwonelist.com/community/atmc-debate.
[37] www.onelist.com/community/psican-br.
[38] www.onelist.com/community/psico-br.
[39] www.shpm.com/ppc/netpsy/index.shtml.

qualidade do trabalho que estava sendo oferecido pelo psicólogo na rede mundial de computadores.

Na intenção de discutir questões relacionadas à ciberterapia, o CFP colocou-se num trabalho conjunto com os Conselhos Regionais e com toda a categoria, para debates e encaminhamento de sugestões, através de um *link,* que foi criado exclusivamente para tratar do assunto*,* o "www.psicologiaonline.org/propostares2000.html", antes de ser criada a regulamentação.

Meses depois, foi publicada a Resolução nº 003/2000[40], que regulamenta o atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador, interditando a prática em caráter profissional.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

A proibição refere-se ao pouco conhecimento sobre o assunto, à falta de comprovação científica dos efeitos do atendimento e à falta de garantia relativa à privacidade das comunicações inerentes ao meio utilizado, podendo trazer riscos ao usuário, principalmente. No mesmo documento, foi proibida a cobrança de honorários, a qualquer título, ou qualquer outra forma de remuneração.

A psicoterapia virtual, por ser uma prática não reconhecida pela psicologia, só pode ser exercida como objeto de pesquisa, seguindo normas do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde[41] e do Conselho Federal de Psicologia[42]. O psicólogo pesquisador só poderá desenvolver seu trabalho, mediante protocolo formal, não devendo pronunciar-se publicamente, em quaisquer veículos de comunicação de massa, sem que explicite as condições em que desenvolve o trabalho, ou seja, em condições de experimentação isentas de honorários.

O CFP instituiu, ainda, que o reconhecimento da validade dos resultados das pesquisas em atendimento via computador, dependerá da ampla divulgação dos

[40] Anexo 1.
[41] Resolução 196 do Conselho Nacional de Saúde.
[42] Resoluções 003, 006 e 016/2000.

resultados e do reconhecimento da comunidade científica, não apenas da conclusão de pesquisas isoladas.

Na Resolução, são reconhecidos outros serviços psicológicos mediados por computador, tais como: orientação psicológica e afetivo-sexual (desde que pontuais e informativos); orientação profissional; orientação de aprendizagem e psicologia escolar; orientação ergonômica; consultorias a empresas; reabilitação cognitiva, ideomotora e comunicativa; processos prévios de seleção de pessoal; utilização de testes informatizados devidamente validados; utilização de *softwares*[43] informativos e educativos com resposta automatizada e outros, desde que não firam o disposto no Código de Ética (...).

> "Um aspecto importante da Resolução é a diferenciação dos serviços psicológicos pela Internet entre orientação psicológica e intervenção psicoterapêutica. Os serviços psicoterapêuticos só podem ser realizados como pesquisa, submetendo-se também à Resolução CFP 016/2000 sobre Pesquisas em Psicologia com Seres humanos."
> (Sayeg, 2001:21)

Os profissionais interessados nas práticas autorizadas, devem possuir credenciais de autenticação eletrônica por meio de número de cadastro com *hiperlink*[44], ou outra forma de remissão automática, na forma de selo ou equivalente, a ser previamente deferido e posteriormente controlado pelo Conselho Federal de Psicologia.

Os *sites* autorizados para funcionamento serão acompanhados e fiscalizados durante os cinco primeiros anos, a contar da data da publicação da Resolução.

Aproximadamente 3 meses após a publicação da Resolução em questão, o CFP baixou mais duas, relacionadas à primeira. A Resolução nº 006/2000[45], de 16 de dezembro de 2000, institui uma Comissão Nacional de Credenciamento e

[43] Componente lógico do computador, ou seja, os programas que o compõem.
[44] Entrada principal para uma página da Internet.
[45] Anexo 2.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Fiscalização dos Serviços de Psicologia pela Internet, atualmente representada pelo GT-ATMC (Grupo de Trabalho sobre Atendimento Mediado pelo Computador), criada pelo CRP-SP (Conselho Regional de Psicologia de São Paulo), ou seja, todos os processos relativos ao assunto que são encaminhados para o CFP em Brasília são reencaminhados ao citado grupo, para análise.

A terceira Resolução do CFP, a de nº 016/2000[46] publicada em 20 de dezembro de 2000, também vinculada ao tema em questão, "dispõe sobre a realização de pesquisa em psicologia com seres humanos", como Ementa da Resolução nº 196 do Conselho Nacional de Saúde que "aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos".

A implementação do documento que coíbe a psicoterapia *online* cindiu a sua história em dois momentos: um antes da publicação, quando parecia estar havendo uma corrida maciça pela posse daquele novo e promissor espaço que se abria no mercado e um depois da mesma, que se caracterizou pela retirada de circulação da maioria dos *sites* constantes da *web*.

Vários profissionais recuaram, com receio de possíveis sanções legais. Outros preferiram romper com os Conselhos, cancelando ou não os seus registros e mantendo-se no exercício da psicologia virtual, independentemente.

Atualmente, muitos desses profissionais possuem *sites* de divulgação de serviços e cobram honorários. Foi fundada uma associação com bases jurídicas – a ABRAPSMOL[47] – Associação Brasileira de Profissionais de Saúde Mental On Line, que possui Estatuto, Código de Ética e Diretoria. Esse grupo de profissionais, continua divulgando seu trabalho como psicólogo, promove encontros, pesquisas, debates, cursos de capacitação (que se limitam à utilização de ferramentas da informática), divulga matérias da mídia e na mídia, além de oferecer aos profissionais

[46] Anexo 3.
[47] www.abrapsmol.com.br.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

interessados na prática *online* a oportunidade de inclusão na associação (mediante seleção prévia e o pagamento de uma mensalidade no valor de vinte reais).

Os primeiros anos da psicoterapia praticada na rede mundial de computadores foram polêmicos. Naquele momento, contávamos com posicionamentos diversos, que eclodiam na mídia: de um lado, os radicalmente contra que julgavam a prática como absurda e ofensiva aos padrões de atendimento psicoterapêutico tradicionais; de outro, aqueles que desejavam se inserir no campo virtual.

Hoje a situação de confronto se amainou, a mídia não está tão mobilizada como antes e os próprios profissionais já discutem outros assuntos em listas criadas para o questionamento do tema. Contudo, após a publicação da Resolução CFP 003/2000, citada anteriormente, passaram-se dois anos e as discussões iniciais relacionadas à viabilização da prática clínica da psicologia no meio virtual, como um novo campo profissional, parecem estar em um estágio semelhante ao seu começo.

A revista Viver Psicologia promoveu um debate, publicado em dezembro de 2002, cujo tema foi a psicoterapia *online*, que contou com a participação de quatro profissionais: psicólogos e psicanalistas. As questões discutidas no evento são similares aos questionamentos feitos no período anterior à publicação do documento normatizador, tais como: a viabilidade do uso da Internet no atendimento psicoterapêutico; as limitações e as possibilidades da ciberterapia; a necessidade de treinamento profissional nos recursos da informática; a necessidade do desenvolvimento de pesquisas (as mesmas devem ser isentas da cobrança de honorários) e os custos com os serviços oferecidos na rede; a insegurança da comunicação via *web*; o contato presencial como um fator determinante no processo psicoterapêutico, entre outros.

No ano de 2002, a psicoterapia mediada pelo computador foi um tema pouco abordado pela mídia, em comparação com os dois anos anteriores e a situação de confronto entre os profissionais e os Conselhos está mais branda, porém, isso não

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

significa que a polêmica foi resolvida, que as divergências se dissolveram, que não mais será necessário retomar o assunto, tampouco que os interessados na ciberterapia conviverão pacificamente com uma regulamentação de caráter provisório e proibitivo. Provavelmente o futuro exigirá uma retomada da questão e de algumas definições que foram postergadas, estando os profissionais em compasso de espera.

Assim sendo, quais seriam as perspectivas para a prática da psicoterapia mediada pela tecnologia, no futuro?

2.3
Perspectivas da psicoterapia mediada pela tecnologia

As tecnologias da comunicação constituem um campo novo para as experiências humanas. Além disso, há poucas décadas as mesmas vêm se introduzindo e se expandindo, de modo que se torna uma tarefa difícil acompanhar seus inúmeros avanços e impactos. O que poderia ser dito, então, da sua fusão com a psicologia clínica? Há quem questione o interesse em transpor a clínica "psi" para o meio virtual, ou seja, se a prática sempre foi desenvolvida no plano presencial, apresentando eficácia, por que criar polêmica por um tipo de psicoterapia de caráter tão inusitado?

Daqui a algumas décadas, provavelmente, a relação humana com a tecnologia será tão estreita que os seus produtos e os seus resultados nos parecerão corriqueiros. Nesse sentido, a psicoterapia praticada na rede mundial de computadores poderá ser tão trivial quanto o é, atualmente, a presença de um aparelho de televisão em nossos lares, ou mesmo os transportes rodoviários, que fazem parte do nosso cotidiano. Essas tecnologias não nos causam mais espanto, como já causaram no passado.

Contamos, outrossim, com as vantagens que a psicoterapia *online* pode oferecer às

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

sociedades. Por mais que esta não possua as mesmas características da prática exercida em consultório, extinguindo a presença física dos sujeitos no mesmo ambiente, pode estar capacitada a atingir um grupo de pessoas que necessita do trabalho "psi" e que, por quaisquer motivos, não tem acesso ao consultório. Se o objetivo da psicoterapia é auxiliar indivíduos que atravessam dificuldades, a modalidade praticada por meio da Internet pode vir a funcionar com o mesmo propósito. É o que expõe o *e-terapeuta*, Gary Stofle:

> "Antes de fazer a pergunta, 'Por que terapia *online*?' é importante perguntar, 'Por que terapia?'(...).
>
> A resposta é simples – pessoas fazem terapia porque ela os trabalha. Múltiplos estudos mostram que psicoterapia é eficaz em ajudar os indivíduos."[48]
> (Stofle, 2001:9)

Na primeira parte deste estudo, foram feitas exposições a respeito das transformações que a invenção da Internet vem causando na subjetividade, podendo-se prever ainda que as tecnologias da comunicação irão muito além; hoje já se utiliza o espaço sideral para melhorar a qualidade da conexão à *web*.

Muitas empresas vêm fazendo pesados investimentos nesse tipo de negócio – o acesso à Internet através do espaço –, um tipo de conexão via satélite que objetiva interligar as pessoas ao ciberespaço com uma velocidade mil vezes maior do que a que utiliza a linha telefônica, ou os cabos de fibra ótica.

Verifica-se que em 1995, 20 satélites foram lançados ao espaço. Em 1997, o número se elevou para 76 e, em 1998, para 120, aproximadamente. Estima-se que, na década atual, serão implantados cerca de 1800 satélites, dos quais, 3/4 (três quartos) terão fins comerciais (Cook, 1997). Com isso, o futuro é uma promessa de mudanças tão ou mais intensas do que as que se iniciaram no passado próximo.

[48] Before we ask the question, "Why online therapy?" it is important to ask, "Why therapy?" (…). The answer is simple – people go to
therapy because it works. Multiple studies show that psychotherapy is effective in helping people.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Douglas Engelbart, o inventor da Internet, fazia suposições a respeito do desenvolvimento das tecnologias no planeta. Para ele, até a metade do século XXI, as nossas principais cidades, quiçá toda Terra, estariam plugadas umas às outras, com amplo acesso à comunicação e um enorme progresso da informação, a partir do uso do espaço sideral como meio para a transmissão de dados, voz e imagem de alta qualidade (Fink, 1999).

Na concepção de Jeri Fink (1999), o ciberespaço virá a ser construído, basicamente, por essas comunicações via satélite. O fenômeno já pode ser observado com a introdução das TVs fechadas e dos telefones celulares digitais em nosso cotidiano, que já se utilizam dessa tecnologia para o seu funcionamento.

O ciberespaço é um fato, ainda que muitos resistam à sua existência. Da mesma forma, a psicologia que emerge do desenvolvimento das comunicações. Esta, provavelmente, terá o seu lugar no mercado de trabalho "psi" e, vários profissionais da área, ainda que não optem por essa prática como a sua forma de trabalho, já apontam a psicoterapia *online* como a terapia do futuro.

Os impactos da cibernética já estão atingindo tanto os adultos quanto as crianças, gerando ganhos, mas, também, novas patologias. Os psicoterapeutas poderão ter um papel de suma importância nesse processo de integração do homem com esse novo mundo que se apresenta, através do trabalho com indivíduos, grupos e comunidades locais ou distantes. A humanização da relação das pessoas com os meios tecnológicos se apresenta, também, como um outro desafio para essa categoria de profissionais. Assim, de acordo com análises feitas por estudiosos, a psicotecnologia poderá ter uma ampla utilização no futuro (Fink, 1999 e Suler, 2000).

Certamente, a tecnologia trará consigo novas modalidades de crimes de toda ordem, como sempre ocorreu na vida em sociedade. Os Estados Unidos contam com mais de 40 laboratórios que vêm desenvolvendo estudos sobre os problemas que resultarão do desenvolvimento das comunicações com a utilização de satélites, tais como o lixo

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

espacial e a possibilidade de formação de crateras nas camadas terrestres, mas, por outro lado, o desenvolvimento das tecnologias nos trará benefícios. O homem, mais uma vez, terá que encontrar um caminho para lidar com as conseqüências das suas próprias invenções.

Para alguns estudiosos do tema tecnologia/psicologia, não existe a menor possibilidade de se tirar conclusões a respeito do tema, por enquanto. Por um lado, os recursos que a tecnologia oferece precisam ser mais desenvolvidos, de maneira que a qualidade e a velocidade da conexão sejam satisfatórias e que tenhamos programas que favoreçam a segurança na rede e ampliem as possibilidades de contato através dela (imagem, som, escrita e toque). Por outro lado, existem questões que a própria psicologia terá que lidar, como, por exemplo, verificar se as teorias psicológicas estabelecidas no meio profissional serão apropriadas à prática virtual ou se será necessário desenvolver uma metodologia específica e, por conseguinte, promover treinamentos para os profissionais interessados em desenvolver seu trabalho via *net*. No caso do Brasil, será necessário, também, criar uma regulamentação que oriente e normatize essa atividade.

São várias as questões, com diversos desdobramentos que se colocam a respeito do tema "psicoterapia *online* no futuro", que talvez possam vir a ser respondidas com o desenvolvimento de pesquisas, ao longo do tempo. A discussão está apenas começando...

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

3

O Estudo de Campo

Metodologia

Neste capítulo será apresentada a pesquisa de campo realizada. Inicio com o objetivo, seguindo-se da apresentação dos sujeitos recrutados, do instrumento utilizado para a coleta de dados, dos procedimentos empregados e da discussão e análise do material coletado, finalizando com os resultados obtidos.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Objetivo

A história de algumas abordagens clínicas mostra que, na medida em que estas introduziram novas concepções e práticas na psicologia clínica, provocando uma ruptura com o anteriormente estabelecido, geraram algum tipo de tensão no meio profissional e, muitas vezes, no mercado de trabalho. Colocando esse olhar sobre a introdução da ciberterapia no Brasil, este estudo foi dirigido para o conhecimento do que rege a divisão de opiniões entre os profissionais e os elementos que estão constituindo esse fenômeno.

O foco do estudo se deteve na investigação do posicionamento dos profissionais da área clínica da psicologia a respeito da prática da psicoterapia mediada pelo computador, no que se refere aos seguintes aspectos: a percepção da clientela virtual; a viabilidade de transposição, do consultório para o computador, da teoria e da

técnica de algumas das principais linhas de trabalho psicoterapêutico; bem como a motivação e o interesse na ciberterapia.

Sujeitos

A pesquisa foi realizada com 25 sujeitos que compuseram 2 grupos diferentes. O primeiro grupo foi composto por 16 sujeitos que atuam na área clínica da psicologia em consultório particular, ou *offline*. O segundo grupo foi composto por 9 sujeitos que têm ou tiveram algum tipo de experiência como psicoterapeutas com a mediação do computador, ou *online*, seja em caráter profissional, seja em caráter de pesquisa.

Os critérios adotados para o recrutamento dos sujeitos do primeiro grupo foram a especialização, o tempo de experiência como psicoterapeutas e a sua localização no eixo Rio - São Paulo, por questões de viabilidade de acesso.

As linhas de trabalho da psicologia escolhidas foram: a Psicanálise, a Gestalt-Terapia, a Terapia Corporal e a Terapia Cognitivo-Comportamental, por serem reconhecidas pelo Conselho Federal de Psicologia, por possuírem bases teórico-metodológicas diversificadas e por ocuparem um espaço relevante no mercado de trabalho "psi".

De cada linha de trabalho foram recrutados 4 sujeitos com tempo de experiência variado, sendo 2 com menos experiência em clínica e os outros 2 com bastante experiência profissional. Delimitamos como menor tempo de experiência, o período de até 10 anos da prática psicoterapêutica. Com base nessa idéia, foram entrevistados sujeitos com experiência de 2 a 42 anos.

A adoção desses critérios teve por objetivo verificar se as variações relativas ao tempo de experiência profissional, à faixa etária e à formação profissional exerceriam

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

algum tipo de influência na aceitação e no interesse dos depoentes pela psicoterapia *online*.

Os sujeitos do primeiro grupo foram selecionados e recrutados a partir do meu conhecimento pessoal e da indicação feita por colegas e profissionais com especialidade nas 4 linhas de trabalho.

O critério adotado para o recrutamento dos sujeitos do segundo grupo foi a experiência em psicoterapia mediada pelo computador. Fatores como o tempo de experiência profissional, a idade, a especialização, a localização e a quantidade não foram utilizados como critérios para a delimitação da população, mas sim, a disponibilidade dos participantes.

Os sujeitos *online* foram selecionados e recrutados a partir de incursões na Internet e da indicação de colegas de profissão.

Destaco, outrossim, que não foi considerado como fator relevante para o estudo desenvolvido o sexo dos sujeitos dos 2 grupos. Apenas foi coletado para constar dos dados pessoais.

Seguem os quadros demonstrativos com os dados dos sujeitos, para maiores esclarecimentos:

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

SUJEITOS QUE ATUAM NO MEIO "REAL"

GESTALT-TERAPEUTAS:

GT1
Formação: Psicologia
Sexo: Feminino
Idade: 54 anos
Localização: São Paulo
Experiência: 30 anos

GT2
Formação: Psicologia
Sexo: Feminino
Idade: 58 anos
Localização: São Paulo
Experiência: 34 anos

GT3
Formação: Psicologia
Sexo: Feminino
Idade: 46 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 10 anos

GT4
Formação: Psicologia
Sexo: Feminino
Idade: 32 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 5 anos

COGNITIVO-COMPORTAMENTAIS:

CC1
Formação: Psicologia
Sexo: Feminino
Idade: 26 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 4 anos

CC2
Formação: Psicologia
Sexo: Feminino
Idade: 50 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 23 anos

CC3
Formação: Psicologia
Sexo: Feminino
Idade: 28 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 5 anos

CC4
Formação: Psicologia
Sexo: Feminino
Idade: 46 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 23 anos

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

PSICANALISTAS:

PS1
Formação: Psicologia
Sexo: Masculino
Idade: 50 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 10 anos

PS2
Formação: Psicologia
Sexo: Feminino
Idade: 51 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 30 anos

PS3
Formação: Medicina
Sexo: Masculino
Idade: 60 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 40 anos

PS4
Formação: Medicina
Sexo: Masculino
Idade: 40 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 10 anos

TERAPEUTAS-CORPORAIS:

TC1
Formação: Psicologia
Sexo: Masculino
Idade: 53 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 23 anos

TC2
Formação: Psicologia
Sexo: Masculino
Idade: 50 anos
Localização: Rio e São Paulo
Experiência: 27 anos

TC3
Formação: Psicologia
Sexo: Feminino
Idade: 31 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 3 anos e meio

TC4
Formação: Psicologia
Sexo: Feminino
Idade: 29 anos
Localização: Rio de Janeiro
Experiência: 2 anos

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

SUJEITOS QUE ATUAM NO MEIO VIRTUAL

OL1 Formação: Psicologia Especialização: Comportamental Sexo: Feminino Idade: 25 anos Localização: São Paulo - SP Experiência *offline*: 5 anos Experiência *online*: 2 anos	OL2 Formação: Psicologia Especialização: Comportamental Sexo: Feminino Idade: 24 anos Localização: São Paulo - SP Experiência *offline*: 2 anos Experiência *online*: 15 semanas

OL3 Formação: Psicologia Especialização: Cognitivo-comportamental Sexo: Feminino Idade: 37 anos Localização: São Carlos - SP Experiência *offline*: 14 anos Experiência *online*: 5 meses	OL4 Formação: Psicologia Especialização: Cognitivo-comportamental Sexo: Feminino Idade: Não informado Localização: Porto Alegre - RS Experiência *offline*: 20 anos Experiência *online*: Menos de 1 ano

OL5 Formação: Psicologia Especialização: Cognitivo-comportamental comportamental Sexo: Masculino Idade: 27 anos Localização: São Carlos - SP Experiência *offline*: 5 anos Experiência *online*: Menos de 1 ano	OL6 Formação: Psicologia Especialização: Cognitivo- Sexo: Feminino Idade: 55 anos Localização: Limeira - SP Experiência *offline*: 26 anos Experiência *online*: 3 anos

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

OL7 Formação: Psicologia Especialização: Psicanálise Sexo: Feminino Idade: 58 anos Localização: Rio de Janeiro - RJ Experiência *offline*: 29 anos Experiência *online*: 3 anos	OL8 Formação: Medicina Especialização: Psicanálise Sexo: Masculino Idade: 62 anos Localização: Rio de Janeiro - RJ Experiência *offline*: 40 anos Experiência *online*: 2 anos

OL9
Formação: Psicologia
Especialização: Psicodrama
Sexo: Feminino
Idade: 35 anos
Localização: Recife - PE
Experiência *offline*: 5 anos
Experiência *online*: 3 anos e meio

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Instrumentos

Pelo fato de o segundo grupo ser ainda bastante limitado em comparação com o primeiro, os procedimentos adotados não puderam ser iguais para os 2 grupos. Foram utilizados 2 instrumentos distintos de coleta de dados para cada grupo de sujeitos.

Com o **primeiro grupo (dos psicoterapeutas o*ffline*)**, foram realizadas entrevistas com roteiro semi-estruturado composto de 11 tópicos, presenciais, gravadas em fita cassete e transcritas na íntegra.

A entrevista semi-estruturada propicia um maior aprofundamento nos tópicos abordados, uma vez que a interação com o depoente permite que perguntas e respostas não compreendidas possam ser clarificadas no momento da entrevista e os

porquês acrescentados. O contato pessoal estabelecido com o sujeito passa a ser um grande aliado do pesquisador, o que transforma a interação estabelecida em algo semelhante a uma "conversa" e assim, o entrevistado pode se sentir mais à vontade para se colocar.

Esse roteiro – sendo semi-estruturado – foi composto de 2 partes: a primeira contém as perguntas bem delimitadas, os dados de identificação, e a segunda, os itens a serem abordados na entrevista. Como exemplo de um deles, apresento o item "motivação e interesse no atendimento via computador". Este item foi apresentado como um tópico e não como uma pergunta. Desse modo, em cada entrevista as perguntas foram formuladas de uma maneira e apresentadas em momentos diferentes para cada sujeito, dependendo do fluxo da entrevista, para que a informalidade desejada pudesse acontecer.

As entrevistas foram realizadas com a autorização expressa dos sujeitos para a utilização dos seus depoimentos na pesquisa e, inclusive, para a citação dos nomes nos agradecimentos.

Quanto ao **segundo grupo (dos psicoterapeutas *online*)**, a coleta de dados foi realizada de forma também semi-estruturada, porém por meio de questionário com 10 itens. Pelo fato dos sujeitos estarem localizados em diferentes Regiões do país (Sudeste, Sul e Nordeste), o material foi enviado via *e-mail* e, depois de respondido, o documento foi devolvido pelos mesmos via correio, mediante a apresentação do nome completo, número de registro no Conselho e assinatura, visando à confiabilidade e à segurança da pesquisa.

O questionário aplicado nesse grupo foi dividido em 3 partes: a primeira refere-se às informações sobre a pesquisa, na qual são fornecidos esclarecimentos sobre a instituição onde o estudo está sendo realizado, os objetivos, os procedimentos, os sujeitos, o envio, a autorização para utilização do material, a autorização para a citação dos nomes nos agradecimentos e por fim, os dados da pesquisadora. A

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

segunda parte é relativa aos dados pessoais dos sujeitos e a terceira apresenta as questões.

Procedimentos

No início, realizei 8 entrevistas-piloto, face a face, gravadas em fita cassete, em ambiente conveniente para o entrevistado e em local adequado à gravação, ou seja, com pouco ruído. Essa preliminar objetivava a testagem do roteiro, que foi montado e utilizado. No momento em que o mesmo foi avaliado como satisfatório, o recrutamento dos sujeitos foi iniciado.

As entrevistas foram individuais, executadas nos consultórios particulares dos sujeitos, o que foi proposto pelos mesmos.

As entrevistas do primeiro grupo foram transcritas na íntegra e analisadas individualmente. Em seguida, os resultados das análises foram agrupados em 8 tópicos principais e em 3 categorias.

Para entrevistar os sujeitos do grupo 2, iniciei pesquisando os *sites* que divulgam ciberterapeutas. Na rede, comumente são citados os nomes e os endereços eletrônicos dos profissionais. Enviei *e-mail* a todos os psicoterapeutas divulgados na época, constando de informações sobre a pesquisa e a solicitação quanto à sua participação. Parte do grupo deu retorno; 9 indivíduos aceitaram participar da pesquisa.

As entrevistas feitas com o segundo grupo, que já estavam na forma escrita, foram analisadas com base nos mesmos critérios das entrevistas do primeiro grupo. Semelhante ao modo como foi feito com o grupo 1, os resultados foram agrupados em 7 tópicos principais e em 3 categorias.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

O material coletado foi interpretado com base nas técnicas da análise de conteúdo criadas por Laurence Bardin, a fim de melhor configurar os aspectos ou tópicos e as categorias nos quais serão baseadas a análise, uma vez que tal material é importante para a definição das próprias categorias.

Na pesquisa qualitativa, ao contrário da quantitativa, a freqüência de uma característica é menos importante do que a sua presença (ou ausência) para que as significações essenciais da mensagem sejam extraídas. Foi utilizado o modelo misto, no qual as categorias são selecionadas anteriormente à coleta dos dados, mas com a flexibilidade para possíveis alterações em função da análise. Esse modelo de pesquisa não se limita à verificação da presença de elementos predeterminados; todos os elementos que se mostram significativos são considerados, mesmo que para isso o pesquisador tenha que ampliar o campo das categorias ou eliminar algumas.

O presente estudo é de natureza descritiva e de caráter exploratório. De acordo com Gil (1995:45), as pesquisas descritivas "(...) têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis". Ainda, segundo o autor:

> "As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, com vistas à formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. (...) Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Esse tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis."

Com base no exposto, o caráter exploratório deste estudo deve-se ao fato de ainda não haver quaisquer pesquisas sistematizadas voltadas para o fenômeno da psicologia clínica com a mediação dos recursos da informática, além da já citada, em desenvolvimento na Universidade de São Paulo. Contamos com estudos sobre o assunto que têm sido desenvolvidos no exterior, mas que ainda são recentes e em pequena escala, o que dificulta sobremaneira o acesso aos mesmos.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

3.1
Apresentação da discussão e análise dos dados obtidos

Os dados que serão apresentados a seguir foram coletados, devido à sua relevância para a contextualização desta pesquisa.

Os itens foram apresentados de modo diferenciado aos 2 grupos, já que os mesmos possuem experiências distintas com relação à prática da psicoterapia *online*. Apenas o item "conhecimento e opinião a respeito da Resolução CFP nº 003/2000" constou tanto do questionário quanto do roteiro utilizados nas entrevistas.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Grupo 1
Os Psicoterapeutas que Atuam em Consultório Particular, ou *Offline*

Das 16 entrevistas realizadas, cujo roteiro era composto de 11 tópicos, foram selecionadas 3 categorias como mais pregnantes: aquelas que dizem respeito à clientela virtual**,** à viabilidade de transposição da linha de trabalho para o computador e à motivação e interesse para a prática da psicoterapia *online* e 8 aspectos. São eles: o conhecimento a respeito da ciberterapia; o uso feito do computador; a relação mantida com o computador; a opinião a respeito da psicoterapia mediada pelo computador; a opinião sobre a ciberterapia que conta com os recursos da escrita, da imagem e do som; a opinião a respeito da mesma e a sua opinião sobre os profissionais "psi" que continuam trabalhando virtualmente, independentemente da regulamentação e o conhecimento que possuem da Resolução CFP 003/2000**.**

Esses 8 aspectos foram abordados nas entrevistas para que pudessem ser relacionados às categorias e servissem como suporte na análise dos dados coletados. Antes de serem feitos os questionamentos a respeito do parecer dos sujeitos no que tange à prática dessa nova modalidade de psicoterapia – a *online* – e a alguns fatos que compõem a sua história, como a Resolução CFP e a permanência de profissionais na

rede, fez-se necessária a investigação do nível de conhecimento que os depoentes possuíam sobre o tema, além do tipo de utilização que fazem dos recursos da informática e do tipo de relação que mantêm com o computador. Essa parte "objetiva" do roteiro serviu de apoio para a compreensão da parte "subjetiva", na confirmação de algumas indagações formuladas durante a pesquisa. Por exemplo, seriam os profissionais mais jovens mais familiarizados com a computação do que os profissionais não tão jovens? No caso dessa primeira hipótese ter sido confirmada, por estarem mais próximos da informática, os profissionais mais jovens seriam mais flexíveis na adesão à prática "psi" *online* em comparação com os demais psicoterapeutas?

O critério utilizado para a classificação do material a partir das categorias criadas teve como base o **"sim"** (favorável) e o **"não"** (desfavorável). Porém, como alguns conteúdos são mais complexos e envolvem uma maior elaboração, foram selecionadas outras 3 classificações que viabilizaram a quantificação do material, que são: **favorável em parte**, **omissão** (não emite opinião) e **outro**. Nesta última são registradas as informações de cunho relevante e que apareceram uma só vez em alguns dos tópicos, por exemplo, pensar como inviáveis as pesquisas voltadas para a psicoterapia mediada pelo computador.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

O conhecimento da psicoterapia *online*

Nesse momento o objetivo era investigar o nível de conhecimento que os entrevistados possuem sobre a trajetória da prática psicoterapêutica que está sendo estudada e os veículos através dos quais os mesmos adquiriram tal conhecimento.

Os dados coletados nas entrevistas indicaram um grau de conhecimento a respeito do tema por parte dos sujeitos, que vai do superficial ao desconhecimento total. Aspectos em termos do que é, como funciona, a história da sua inserção no país e o

momento atual são quase desconhecidos da maioria dos entrevistados. As expressões mais utilizadas por eles para traduzir o conhecimento que possuem foram "vago", "pouco", "de ouvir falar" e "desconheço totalmente".

Os sujeitos GT1, GT2 e CC4 atribuem conhecimento à experiência e, uma vez que nunca atuaram como psicoterapeutas no meio virtual, ainda que tenham obtido alguma informação sobre o assunto, afirmam não possuírem conhecimento algum sobre o tema. CC1, CC3 e CC4 conhecem vagamente as discussões havidas a respeito da validade da prática e da sua regulamentação. O sujeito GT2 comparou essa prática à dos *sites* de medicina e outros 3 (PS4, CC2 e CP1) conferiram se psicoterapia mediada por computador é tratamento ou atendimento via Internet.

Um único sujeito, o PS2, que expressou conhecer o assunto por leituras em diversos veículos, mostrou-se muito resistente às questões levantadas, negando-se a fazer aprofundamentos e mostrando-se um tanto agressivo.

Os veículos de informação mencionados foram os jornais dos Conselhos de Psicologia, os jornais e revistas de circulação nacional (Revista Veja e Jornal do Brasil) e, ainda, as discussões em rede promovidas por integrantes da abordagem gestáltica, estabelecidas há uns anos, quando da introdução da prática no Brasil. 7 sujeitos (GT2, CC1, CC2, CC4, CP1, CP3 e CP4) não citaram quaisquer veículos e 3 (CC3, PS3 e CP2) não os identificaram, pois apenas possuíam uma lembrança remota de terem tido contato com o assunto.

O uso do computador

O interesse em investigar o uso que os profissionais da psicologia clínica fazem do computador esteve pautado na pressuposição que a resistência ao tema "psicoterapia *online*" poderia estar vinculada à resistência às tecnologias precedentes: a informática e a Internet. Além do aspecto "interesse pela informática", informações

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

sobre as ferramentas utilizadas também foram colhidas.

Segundo os dados coletados, todos os sujeitos fazem uso do computador, porém de modo diferenciado entre eles: uns fazem uso do recurso e têm afinidade e outros, ao contrário, fazem uso sem essa característica. Os sujeitos GT4, CC1, CC2, CC3, PS3 e CP4 afirmaram possuir uma boa relação com o computador. GT1, GT2, GT3, CC4, PS1, CP1, CP2 e CP3, ao contrário, não se sentem atraídos pela máquina, seja porque simplesmente não gostam, porque apenas a utilizam como um instrumento para suprir necessidades, seja porque sentem dificuldades no seu manuseio. Deste último grupo, 2 sujeitos – CP1 e CP2 – utilizam o computador de modo restrito e possuem conhecimento muito limitado acerca de seus recursos. O primeiro se utiliza da Internet para fins de correspondência e pesquisa, mas sempre que pode o faz por outra via: o telefone, por exemplo. O segundo utiliza o computador nas suas atividades profissionais, ou "para facilitar a sua vida", como declarou, porém, sempre com o auxílio de uma secretária. Os demais sujeitos não se posicionaram quanto à sua afinidade com os recursos da computação.

Como a informática é uma tecnologia recentemente difundida, é natural que as gerações de pessoas mais jovens tenham mais facilidade em absorvê-la do que as de pessoas não tão jovens, por aquelas terem crescido em contato direto com seus recursos. Assim sendo, faz sentido que possuam mais afinidade com o computador. Sobre o tema, alguns estudos já foram e estão sendo desenvolvidos. Apresento uma reflexão de Nicolaci-da-Costa a esse respeito:

> "(...) Quando todos têm que começar do início, começam com vantagem aqueles que não têm que fazer nenhum esforço para se despojar daquilo que já absorveram, que se tornou inútil e que, agora, serve de obstáculo para a absorção do novo. É por isso que, para os jovens, é tão mais fácil absorver a lógica da Rede, dos programas usados para acessá-la, da vida ciberespacial, etc. Alguns deles são tão jovens que não chegaram a conhecer, como adultos, uma realidade diferente desta. Imaginem aqueles que estão nascendo agora que não conhecerão outra realidade nem como crianças!"
> (Nicolaci-da-Costa, 1998:148)

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Seguindo essa linha de raciocínio, formulei uma hipótese que os profissionais mais jovens e, conseqüentemente, com menos tempo de experiência na clínica teriam mais afinidade com a computação. Por esse motivo seriam menos resistentes à pratica mediada.

Na coleta dos dados, essa hipótese não foi confirmada. A afinidade com a computação e a resistência à mesma foram identificadas tanto no grupo de pessoas mais jovens, quanto no de pessoas não tão jovens, de forma semelhante e, apesar de variar em termos de freqüência de uma abordagem para a outra, essa característica pôde ser verificada em todas as linhas de trabalho da psicologia.

A ferramenta do computador mais utilizada, eleita por unanimidade, é o correio eletrônico ou *e-mail*. Os sujeitos o utilizam principalmente como co-adjuvante nas atividades profissionais da psicologia clínica, mas também em suas relações pessoais.

Os profissionais "psi" enfatizam o uso do computador para a execução de pesquisas em *sites* da Internet e para a produção de trabalhos acadêmicos ou de livros. No campo da clínica, a supervisão e o recebimento de mensagens enviadas espontaneamente por pacientes do consultório, via *e-mail*, (como complemento de sessão), foram também mencionados.

O *chat*, a videoconferência e as compras *online* foram as ferramentas menos citadas pelos entrevistados.

Opinião sobre a psicoterapia *online*

Esse tópico objetivou conhecer o que pensam os psicoterapeutas que atuam em consultório, a respeito da prática "psi" mediada pelo computador.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

A grande maioria dos sujeitos não concebe a ciberterapia como processo psicoterapêutico. A defesa dessa posição está pautada, principalmente, na perda da presença física das partes envolvidas no tratamento, ou seja, psicoterapeuta e paciente passariam a se relacionar no meio virtual, onde o corpo materializado deixa de existir.

Para 15 dos entrevistados, com exceção do CP4, as funções de contato ficam limitadas à troca de mensagens escritas, o que denota uma limitação do conhecimento em termos do que oferece a tecnologia nos tempos atuais que, minimamente, possibilita a utilização dos recursos da informática que viabilizam a imagem e o som – câmera e microfone – disponíveis para a comercialização há algum tempo. Ainda que precariamente, esses aparatos tecnológicos podem oferecer uma qualidade maior aos contatos na rede.

Os sujeitos CC2, CC3, PS1 e PS3 se mostraram mais flexíveis ao novo e à mudança, os outros entrevistados permaneceram mais resistentes, mas foi negativo o parecer de todo grupo, sobre a possibilidade da ciberterapia co-habitar com a clínica no meio "psi", como um processo terapêutico com qualidades para favorecer mudanças de comportamento esperadas pelos pacientes.

Independentemente de se ter mais ou menos abertura para mudanças, todos os profissionais entrevistados concluíram que a prática com caráter terapêutico exercida no meio virtual não pode ser considerada um processo psicoterapêutico, pelo fato de que a ausência física dos corpos limita a relação, que só ocorre de forma satisfatória na presença das partes. Para os profissionais, a relação é a principal ferramenta no trabalho terapêutico e ela só se estabelece no contato presencial. Todos os recursos de intervenção psicológica – a interpretação na psicanálise, o experimento na gestalt, a dessensibilização sistemática na terapia cognitivo-comportamental, o trabalho com as couraças musculares na terapia reichiana – são coadjuvantes da relação interpessoal que é estabelecida entre psicoterapeuta e paciente. Segundo os dados da pesquisa, psicoterapia não é, meramente, aplicação de técnicas. As técnicas se tornam

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

mais eficazes com a relação que é estabelecida e essa relação, que se estabelece no consultório, é o principal agente de mudança no processo psicoterapêutico.

É fato que a relação mantida com uma mesma pessoa varia, dependendo da forma como esta se dá, ou seja, manter contato com um determinado amigo pessoalmente fornece a ambas as partes recursos diferentes do estabelecido por telefone, por carta, por *e-mail* ou por videoconferência, mas a qualidade da relação sofreria variações, de acordo os veículos utilizados para tal?

Relativizando o peso excessivo atribuído à presença, o ato de ver o paciente durante uma sessão terapêutica favorece a visão do atendido, a percepção dos conteúdos não-verbais e a criação do vínculo afetivo, coisa que pode facilitar o tratamento. Entretanto, o mesmo mecanismo pode ser prejudicial para um outro tipo de demanda; dependendo da personalidade do paciente e/ou das situações que o mesmo vivencia num dado momento, o contato direto com o psicoterapeuta pode ser um fator inibidor, que limitaria o trabalho a que a psicoterapia se destina: superar as dificuldades humanas.

Ademais, a questão "corpo" é mais uma resultante das mudanças de valores pelas quais estamos atravessando, na atualidade. A percepção de corpo, na contemporaneidade, se apresenta de modo diferente, em comparação com outros períodos, como na modernidade. Uma das principais justificativas desse fenômeno é a mediação tecnológica no humano, que resulta na mudança de paradigmas relacionada às presenças corpórea e virtual, ao próximo e ao distante, ao real e ao imaginário, ao tempo e ao espaço, entre outros.

> "(...) as novas tecnologias da comunicação afetam a experiência do corpo ao promover a mediação generalizada. A materialidade do corpo e da experiência sensorial é constitutiva da definição do imediato da experiência, do aqui e agora. Sabe-se que as tecnologias de comunicação são modos de mediar uma tal experiência: a escrita, ao substituir o oral, torna presente alguém que pode nem sequer estar vivo; a secretária eletrônica torna desnecessário que duas pessoas estejam presentes em simultâneo para haver comunicação, a televisão e a Internet tornam próximo o que está longínquo no espaço, etc. Acontece que, hoje, é tamanha

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

> a mediação tecnológica das relações do homem com o mundo, dos homens entre si e de cada um consigo mesmo que tornou-se concebível pensar que nunca houve experiência imediata; ao contrário, existem apenas diferentes experiências da presença segundo as diferentes mediações tecnológicas viáveis em cada momento histórico."[49]

Como conseqüência da constituição do mundo virtual, que foi viabilizado pela invenção da Internet, a concepção do homem a respeito da presença física/corporal e do estar corporalmente no mundo tem sofrido significativas transformações. Não se trata, aqui, de fazer apologia nem sobre a presença "real" nem sobre a presença virtual, mas sim colocar o foco sobre a questão: o que há de tão determinante na presença do corpo? Será que os relacionamentos que ocorrem presencialmente são sempre mais efetivos e mais substanciais que os estabelecidos por meio da Internet? Ou será que existe uma dificuldade em absorver as novas possibilidades que a *web* nos oferece?

Segundo Suler (2000), são verificados aspectos favoráveis nos dois tipos de psicoterapia: a que conta com a presença do profissional e do cliente e a que ocorre na sua ausência, mediada pelos recursos tecnológicos da comunicação.

Para o autor, as psicoterapias cujas metodologias valorizam a relação humana, irão requerer a presença dos dois sujeitos acima citados no processo. Contudo, um aspecto relevante da prática "psi" com a mediação do computador está na possibilidade de ser regulado o grau da presença. Em trabalhos que se utilizam das listas de *e-mail* e do *chat*, os indivíduos – terapeuta e paciente – podem postar mensagens com a freqüência que desejarem, seja em todas as sessões, seja em algumas delas. Os mesmos podem, inclusive, estabelecer atendimentos continuados.

John Suler conclui que a relação interpessoal e a questão da presença são de suma importância para uma psicoterapia eficaz e devem ser consideradas sempre que forem indicadas. O trabalho de caráter terapêutico que se desenvolve por meio da Internet, porém, pode ser tão benéfico quanto o que acontece num consultório particular; o que

[49] Vaz, P. <www.eco.ufrj.com.br>.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

varia é a demanda. Muitas pessoas se sentem mais reais mediante o contato presencial com outros indivíduos; muitos sujeitos se sentem mais engajados nos relacionamentos que ocorrem por meio da comunicação escrita.

Mesmo com a negativa, os entrevistados pontuaram algumas situações nas quais o computador poderá ser um aliado da psicoterapia estabelecida em consultório:

- Para o fornecimento de informações em geral sobre a psicologia e o esclarecimento a respeito de patologias e tratamentos em *sites* da Internet.
- Para o atendimento emergencial, como comumente já é feito, via telefone, em momentos em que o paciente necessita fazer contato com o terapeuta para o alívio de situações de sofrimento.
- Para suprir a falta de profissional "psi" em locais distantes dos centros urbanos ou de difícil acesso.
- Para o aconselhamento e a orientação pontuais.
- Para o atendimento a pessoas impedidas de comparecer ao consultório, em conseqüência de acidente, doença contagiosa, paralisia, mudança de país e outras.
- O uso do *e-mail* como substituto do telefone num primeiro contato, na marcação e transferência de horário ou em algum outro tipo de aviso, pois a comunicação via Internet é mais eficaz e mais barata que o contato por telefone.
- Em situações bem específicas, como na coordenação de tarefas extraconsultório que já são usualmente executadas em domicílio.

Os dados apontaram para o fato dos depoentes possuírem um conhecimento superficial das linhas de trabalho diferentes das próprias. A psicanálise e a terapia cognitivo-comportamental foram apontadas como as abordagens que mais se adequariam ao computador pelos profissionais das demais linhas.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Um dos sujeitos – o CP1 – define a psicanálise como "uma linha de trabalho basicamente verbal, na qual não é necessário e nem indicado que o analista e o paciente se vejam". Já a linha cognitivo-comportamental foi definida por 2 dos demais profissionais como uma linha que enfatiza as técnicas em detrimento da relação interpessoal. Com base na sua tecnicidade, a abordagem também foi apontada como compatível com a informática. Mas, tais associações não condizem com os relatos dos representantes das duas abordagens em questão, que valorizam sobremaneira o contato que é estabelecido na relação entre terapeuta e cliente.

Ademais, vários entrevistados expressaram um sentimento de incompreensão acerca do próprio funcionamento da psicoterapia mediada por computador. Outros questionaram ser sua opinião contrária à *e-terapia*, pelo fato de haver uma incapacidade pessoal para desenvolver um trabalho no meio computacional, seja por não dominarem a técnica, seja por terem aprendido a trabalhar de uma forma diferente da proposta da terapia *online*.

Esses aspectos podem ser relacionados à formação profissional; fenômeno que pode justificar a resistência à chegada de uma nova modalidade de psicoterapia, como a que conta com a mediação da tecnologia.

Desde o período da graduação, o estudante de psicologia que deseja atuar na área clínica é impelido a orientar a sua escolha para uma das diversas linhas de trabalho terapêutico existentes. Depois de fazer a sua opção e já tendo obtido o título de graduado, o já profissional precisará dedicar-se a um outro período de estudos teóricos e de treinamento na prática daquela que será a sua especialidade, além de se submeter a um tratamento psicoterapêutico naquela abordagem, ou seja, nós, psicólogos clínicos, somos construídos profissionalmente a partir do constante labor pessoal e da aquisição de recursos e de técnicas que favoreçam o trabalho com o comportamento humano.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Sendo assim, não é uma tarefa fácil abandonar todo o caminho já percorrido; que para muitos custa décadas, para se dedicar a uma nova formação profissional. Isso porque, atuar como psicoterapeuta na rede mundial de computadores significa, tanto ter que abandonar aprendizados, quanto ter que adquirir outros, pertinentes àquela prática. Nesse sentido, fica uma indagação: existe uma real impossibilidade de se trabalhar via computador, ou, há uma dificuldade de romper com um padrão adquirido no período da formação do profissional?

Psicoterapia *online* mediada pela escrita, a imagem e o som

Esse tópico foi apresentado quando da primeira entrevista e, a partir daquele momento, passou a fazer parte do roteiro, visto que, exceto o CP4, os outros 15 sujeitos definiram a psicoterapia *online* como uma prática que ocorre basicamente por meio da troca de *e-mails*, tendo a escrita como único recurso, ou seja, sem que terapeuta e paciente possam se enxergar e se ouvir. Por ser este um modelo de atendimento que limitaria sobremaneira uma psicoterapia, busquei avançar no tempo e apresentar uma forma de trabalho similar a que acontece no consultório, com a diferença que esta ocorreria no meio virtual. Elucido o que foi apresentado aos sujeitos entrevistados.

Imaginemos que a tecnologia tenha evoluído a passos largos, além de se ter tornado tão popular que o acesso das pessoas a ela fosse fácil e todas as deficiências do meio virtual tivessem sido sanadas, tais como os problemas que enfrentamos atualmente com a segurança e a conexão. Os contatos virtuais aconteceriam por meio de uma tela de alta resolução, de qualidade superior às das televisões que estão sendo comercializadas há alguns anos, em países desenvolvidos tecnologicamente, como os EUA e o Japão. A imagem teria a dimensão de uma parede. O som, semelhante à imagem, seria de alta qualidade e o contato se daria em tempo real. Nesse espaço, psicoterapeuta e paciente se encontrariam, nos moldes do que conhecemos nos

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

contatos em consultório: com o dia e o horário determinados, a duração de 50 minutos e o pagamento de honorários feito com regularidade.

Esse tópico foi incluído com o intuito de investigar se haveria alguma alteração quanto ao posicionamento dos entrevistados em relação ao tópico anterior, em que foi investigada a opinião que os psicoterapeutas *offline* possuem a respeito da psicoterapia *online*.

De início, foi possível observar uma reação de desconserto ou de embaraço na totalidade dos entrevistados. A idéia anterior de uma terapia desenvolvida através da troca de *e-mails* foi desconstruída e grande parte deles avaliou esse novo tipo de contato como uma melhora das condições de trabalho via Internet. Segundo suas próprias falas: "haveria um ganho enorme de qualidade", "ficaria parecido com o *setting* terapêutico", "poderia se dar conta das reações não-verbais", "haveria um enorme progresso", "poderia se ter a questão transferencial", "seria muitíssimo mais palpável".

Entretanto, continuaram a não conceber a idéia de um processo *online* integral, pelo mesmo motivo anteriormente citado: o contato mediado não substitui o mantido com a presença dos corpos no mesmo ambiente. Para os entrevistados: "continuaria a haver uma limitação muito severa que é aquilo que se dá na presença afetiva do outro", "não substituiria o real", "tem mais coisas acontecendo do que a palavra e as reações físicas", "faltaria o calor da proximidade".

Porém, apesar de a opinião contrária ter sido mantida, outros elementos puderam surgir, no sentido de conceber a mediação do computador como um recurso a mais no processo psicoterapêutico face a face:

- Seria um meio de se trabalhar com pessoas com transtorno anti-social de personalidade altamente violenta, sem colocar em risco o profissional.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

- Os recursos da realidade virtual seriam de grande valia para o trabalho em consultório, como por exemplo, na simulação de uma situação difícil que precisa ser enfrentada na vida real.
- Seria uma maneira de o paciente estar engajado com outra pessoa.

Os sujeitos GT2 e PS2 mantiveram as posições iniciais e não identificaram ganho algum com a nova proposta de atendimento virtual. GT2 salienta que o atendimento mediado expressa uma dificuldade de encarar a terapia e serve para encobrir dificuldades. O PS2 permanece na resistência absoluta: "Terapia *online*, definitivamente, não!".

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Opinião sobre os profissionais que exercem a psicoterapia via Internet

Neste tópico, objetivou-se investigar o posicionamento dos profissionais *offline* a respeito dos profissionais *online* que, apesar da interdição da prática em caráter profissional, continuam a oferecer seus serviços na rede.

Como nos tópicos anteriores, os sujeitos também expressaram um grande desconhecimento sobre o tema.

Os entrevistados GT2, GT4, CC1, CC3, PS2, PS4, CP2, CP3 e CP4 são contra a atitude dos profissionais que continuam a atuar na Internet, contrariando a determinação do Conselho Federal de Psicologia. Na sua opinião, a prática deve ser pesquisada até que se possa ter parâmetros relativos à sua eficácia, assim como é feito com os medicamentos antes de serem introduzidos no mercado, que são testados exaustivamente.

No item "conhecimento e opinião sobre a Resolução do CFP", os sujeitos OL1 e OL6 teceram críticas aos psicoterapeutas que atuam de forma independente via Internet, já

que estão exercendo uma prática sem a devida autorização, utilizando-se, inclusive, de ferramentas da informática, como o ICQ, que não oferecem a devida segurança.

Para esses sujeitos contrários, os motivos que levam os profissionais da psicologia a exercer sua função na rede são:

- Dificuldade para estabelecer relacionamentos na vida "real", por esse motivo procuram se esconder atrás de um computador.
- A intenção de serem pioneiros na introdução da psicoterapia virtual no país.
- A comodidade que oferece qualquer trabalho via Internet.
- A afinidade com a informática.
- A má fé.
- A mercantilização da profissão, ou seja, o predomínio de interesses de ordem financeira.
- A possibilidade de atingir um número maior de clientes por meio de ofertas mais vantajosas do que se costuma ter no consultório convencional. Um exemplo disso é a possibilidade de cobrar honorários mais baixos.
- Custos mais baixos com o exercício da psicologia clínica. Ao substituir o consultório "tradicional" pelo virtual o profissional deixa de ter compromisso com as taxas mensais de praxe: aluguel, condomínio, luz, telefone, secretária e diversos impostos (IPTU – Imposto Predial Territorial Urbano, IR – Imposto de Renda e ISS – Imposto sobre Serviços).
- Uma forma de contornar a escassez do mercado de trabalho.

As 3 últimas questões apontadas pelos entrevistados sobre o que motiva a prática profissional *online* brasileira – a oferta de serviços com custo mais baixo, gastos menores com o exercício da profissão e outros – são reflexos das significativas alterações do mercado de trabalho da psicologia clínica, produzidas por uma gama variada de fenômenos e circunstâncias, relacionadas ao tema "trabalho" que tem sido alvo de questionamento por muitos teóricos do campo das ciências sociais.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Tornou-se freqüente apontar questões como o fim do emprego (Jeremy Rifkin), a desaparição do trabalho (Dominique Mèda), a substituição do trabalho pela esfera comunicacional (Jürgen Habermas), a perda da centralidade da categoria trabalho (Claus Offe), que estão entre as várias formas de abordar as "metamorfoses" contemporâneas do trabalho (Barroso, 2001:20).

A questão do trabalho é uma das mais marcantes dos tempos atuais: trabalho e desemprego; trabalho e precarização; trabalho e etnia; trabalho e nacionalidade; trabalho e corte por geração; trabalho e (des)qualificação; trabalho e gênero (Barroso, 2001:32). Poderíamos também incluir nesse elenco de relações, trabalho e tecnologia.

De acordo com as análises de Frison (1996), em seu estudo sobre a influência do tempo de duração dos atendimentos na demanda por diferentes abordagens psicoterápicas, constata-se um duplo movimento de expansão e retração em diversos campos ou setores profissionais, provocado por fatores de ordem econômica, política e cultural, o que vem gerando mudanças nos hábitos e costumes das pessoas.

Observa-se, por um lado, uma concentração maciça de psicólogos na área clínica da profissão[50]. Essa fatia do mercado ainda é dividida com psiquiatras, psicanalistas e terapeutas alternativos, resultando numa oferta maior do que a procura por terapia.

Por outro lado, verifica-se uma diminuição da demanda por atendimento psicoterapêutico em consultório particular, assim como uma tendência à procura por atendimento de menor duração (de até 2 anos), em contraposição ao que ocorria há algumas décadas, quando da introdução da psicanálise, por exemplo (Frison, 1996). Em suma, os interesses da demanda parecem estar cada vez mais pautados em custo menor, disponibilidade interna menor e um tempo mais curto.

[50] Jornal do Conselho Federal de Psicologia, julho de 2001.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Essas características do mercado de trabalho da psicologia clínica brasileira acirram as relações interprofissionais, podendo justificar um comportamento de resistência à inserção da psicoterapia mediada pelo computador, como mais uma concorrente nesse setor.

PS1 e CP1 se mostraram favoráveis aos profissionais *online*. Para eles, provavelmente esta será a forma de trabalho do futuro e faz-se necessário que a prática seja experimentada. Por outro lado, se estão trabalhando é porque têm clientes e se têm clientes devem ter qualidade.

Quatro sujeitos (GT1, CC2, CC4 e PS3) optaram por não opinar porque estariam se comprometendo com um assunto que desconhecem e, por tabela, estariam julgando os colegas de trabalho. Para eles, os profissionais *online* tanto podem estar desenvolvendo um trabalho sério com base no que acreditam, quanto podem estar se aproveitando do momento favorável à informatização da psicologia clínica e do sofrimento alheio para fazer comércio.

Dois dos depoentes – GT1 e CC2 – expressaram o desejo de ter acesso às experiências e descobertas dos profissionais que estão desenvolvendo trabalhos via Internet. Sugeriram que seja criado um código de ética voltado para a prática, que sejam promovidos treinamentos aos interessados na ciberterapia, nos recursos da informática, na postura profissional e no trabalho da comunicação não-verbal, com base numa metodologia que favoreça mudanças, pois essa é uma área promissora e que deve receber investimento.

O conhecimento e a opinião sobre a Resolução CFP nº 003/2000

Dos entrevistados do primeiro grupo, apenas 1, o PS2 afirma possuir conhecimento a respeito da Resolução supracitada. Os demais desconhecem ou conhecem vagamente o assunto.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

A maior parte dos sujeitos pediu informações a respeito dos termos principais do documento durante a entrevista, para que pudessem fundamentar uma opinião. Informei que se trata de uma regulamentação publicada no ano de 2000 pelo Conselho Federal de Psicologia, depois de ter havido diversas discussões interclasse, que autoriza a prática da psicoterapia mediada pelo computador apenas em caráter de pesquisa, mediante protocolo de aprovação da proposta pelo órgão regulador da profissão da psicologia, por meio do GT-ATMC (Grupo de Trabalho sobre Atendimento Mediado pelo Computador) e pela Secretaria de Saúde. Foi comunicada, ainda, a necessidade de fornecer todos os esclarecimentos a respeito do estudo ao sujeito que participará como paciente, que deve concordar com as condições do tratamento. Por fim, foi explicitado sobre o critério de veto à cobrança de honorários profissionais para esse processo.

Diferentemente do primeiro grupo, cujos integrantes, em sua maioria, desconhecem a regulamentação em questão, a minoria, ou seja, 2 sujeitos (OL3 e OL4) desconhecem a Resolução publicada pelo CFP. Um desses sujeitos, o OL3, não emite opinião a seu respeito. O outro, o OL4, apesar de não conhecer, opina a favor do desenvolvimento de pesquisas voltadas para a psicoterapia *online*, por atribuir grande validade a elas.

Os sujeitos OL1 e OL6 também se posicionam favoravelmente à Resolução, devido à sua importância, por expressar um cuidado com a imagem do psicólogo e com a ética profissional, por incentivar a pesquisa nessa modalidade de terapia, que ainda não possui metodologia definida, nem oferece a segurança necessária e por mostrar-se aberta para novas perspectivas terapêutica.

A grande maioria do grupo 1 converge com a posição acima citada. Os entrevistados concordam com a atitude do CFP. Para esse grupo de sujeitos a psicoterapia mediada pelo computador precisa ser, primeiro, estudada antes de ser normatizada. Essa maioria julga, ainda, a medida prudente e cautelosa, salientando a necessidade desse tipo de controle, pelo fato de esta ser uma prática pouco conhecida e por haver muita

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

insegurança no meio virtual. "As características desse meio favorecem a insegurança para o paciente, que na terapia coloca suas questões pessoais, muitas vezes, sigilosas", aponta CC1. O material de trabalho do psicoterapeuta – o sentimento do paciente – requer cuidado especial e ética por parte do profissional "psi", dada a sua delicadeza.

Os entrevistados favoráveis ao ato pensam que não só está correta a medida, como é função do Conselho regulamentar a profissão da psicologia, que é a quem os psicólogos devem obediência.

Sete dos entrevistados do grupo 2 ficaram divididos em suas opiniões. Quatro (OL2, OL4, OL8 e OL9) são veementemente desfavoráveis à regulamentação por julgá-la uma burocracia sem sentido, autoritária e reacionária. Para OL8, "se na época de Freud existissem os Conselhos vigentes, certamente a psicanálise não existiria nos tempos atuais e juntamente com ela, muitas outras linhas de trabalho". Os entrevistados PS2 e PS3 divergem: o primeiro acha necessário que o CFP proteja o público leigo de serviços duvidosos, uma vez que ele não saberia distinguir entre a boa e a má oferta. O segundo, ao contrário, afirma que o cliente é perfeitamente capaz de perceber se um profissional é charlatão ou competente e nesse sentido, a Resolução se torna irrelevante. CC1 conclui que a regulamentação da ciberterapia não impedirá a existência do mau profissional, que sempre existiu no mercado de trabalho, mas poderia fazer algum tipo de seleção, dando alguma segurança tanto para o paciente quanto para o profissional.

Uma outra questão relevante foi levantada pelo sujeito CC4, no sentido de que a Resolução pode ser ineficaz caso a pessoa de fato deseje se submeter a um tratamento psicológico mediado pelo computador. Com os recursos da informática, o indivíduo pode contratar os serviços de profissionais nos países onde a prática já está regularizada. Nesse sentido, a medida tomada pelo Conselho pode ser um incentivo à evasão de demanda.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

O sujeito GT1, que é favorável ao desenvolvimento de pesquisas, tem dúvidas sobre a sua viabilidade no campo da virtualidade, por se tratar de um meio cujas fronteiras são pouco claras e OL2 julga duvidosa a qualidade dos instrumentos e do método aplicados nas pesquisas desenvolvidas atualmente. Para o último, somente uma avaliação minuciosa da vida do cliente antes e depois da terapia poderia mostrar os resultados desse tipo de trabalho.

Quatro sujeitos (GT3, PS1, CC2 e CC4) do grupo 1 não quiseram emitir opinião por não conhecerem o diálogo estabelecido entre as partes e por lhes faltar um conhecimento mais aprofundado a respeito da questão. Entretanto, mostraram-se favoráveis à pesquisa que pode promover uma constatação científica da validade da prática a partir da investigação da maneira como a terapia *online* vai ser eficaz, ou seja, produzindo os efeitos que o cliente espera. Muitas vezes as teorias fazem sentido, mas podem não corresponder à realidade quando postas em prática.

CP1 se posiciona veementemente contra a Resolução por avaliar como excessiva a intromissão do Conselho no que tange a "baixar" normas em demasia, apontando para o fato de ser qualquer proibição ineficaz. Para ele, uma proibição não impede que o ato proibido aconteça, haja visto o consumo mundial de drogas ilegais. Assim sendo, as questões que envolvem a regulamentação da psicoterapia *online* deveriam ser decididas pela própria classe, de forma democrática, por meio de um plebiscito, por exemplo.

Por fim, os sujeitos (OL5 e OL7) pensam que a Resolução é positiva, mas com ressalvas. Apesar de a medida ser válida e efetiva, sua duração deveria ser mais curta que o proposto e os órgãos competentes deveriam destinar mais atenção à causa, diferentemente do que tem sido feito até o presente momento.

Posteriormente, serão analisadas as categorias consideradas como principais, tais como: a percepção da clientela virtual, a viabilidade de transposição, do consultório para o meio virtual, das linhas de trabalho "psi" selecionadas, bem como a motivação

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

e o interesse para o atendimento mediado pelo computador. As mesmas emergiram tanto da bibliografia quanto do material de depoimento analisado e se configuraram como fundamentais no esclarecimento do tema proposto.

Grupo 2
Os profissionais com experiência em psicoterapia *online*

A fim de comparar os grupos, foi feita a análise dos dados coletados nas entrevistas obtidas dos profissionais "psi" que possuem algum tipo de experiência na modalidade psicoterapia mediada por computador.

Além das categorias selecionadas – a percepção da clientela virtual**,** a viabilidade de transposição e a motivação e o interesse em atuar como psicoterapeuta *online* – foram investigados os seguintes tópicos, que serviram de apoio para a contextualização da pesquisa: tipo de experiência como psicoterapeuta *online***;** motivação para atuar nessa modalidade de psicoterapia; critérios adotados para o desenvolvimento do trabalho virtual; viabilidade de transposição da abordagem *offline* para o meio *online***;** objetivos relacionados à ciberterapia; diferenças verificadas entre os 2 tipos de atendimento (*off* e *online*); as características atribuídas a uma ciberterapia bem sucedida e o conhecimento e a opinião a respeito da Resolução nº 003/2000 do CFP (apresentado anteriormente)**.**

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Experiência como psicoterapeuta *online*

Foram identificados 2 tipos de experiência na modalidade psicoterapêutica estudada. O primeiro constitui-se por profissionais da área clínica da psicologia que atuam na rede mundial de computadores como pesquisadores. Estes utilizam ou utilizaram a prática como objeto de pesquisa, de acordo com o que determina o instrumento de regulamentação da prática vigente. A pesquisa da qual os mesmos

fizeram parte, obteve autorização prévia pelos órgãos competentes e seguiu suas determinações.

O segundo tipo de experiência verificado neste estudo se refere à dos profissionais que utilizam os recursos da computação como um meio de trabalho. Os mesmos, ao contrário dos pesquisadores, funcionam independentemente do regulamentado e têm seus próprios critérios, como a cobrança de honorários, por exemplo.

Dos 9 sujeitos entrevistados, 6 (OL1, OL2, OL3, OL4, OL5 e OL6) atuaram como sujeitos da única pesquisa autorizada pelo CFP no âmbito acadêmico, no nível de pós-graduação em universidade brasileira. Deles, 3 entrevistados (OL1, OL5 e OL6) já tiveram outros tipos de experiência com a psicologia mediada pelo computador, como: estágio para o aprimoramento clínico em um núcleo de pesquisa em psicologia e informática de uma universidade paulistana, que ocorreu por meio de orientação via *e-mail* e pelo atendimento presencial. As sessões eram voltadas para o tratamento de queixas relacionadas ao uso do computador. Além dessas, houve experiências com orientações pontuais e informativas sobre temas variados e psicoterapia virtual gratuita em *sites* pessoais. Os sujeitos ressaltaram a grande procura dos internautas pelos serviços oferecidos e também as diversas solicitações dos mesmos por consulta virtual no modo sincrônico, similar à oferecida presencialmente, ou seja, com dia e hora fixos e pagamento de honorários.

Os demais sujeitos, ou seja, OL7, OL8 e OL9 desenvolvem a psicoterapia, propriamente dita, por meio da Internet. Atendem de forma sincrônica e assincrônica, a partir da utilização das ferramentas do computador (*e-mail*, ICQ, tivejo) e via telefone. Seu tempo de experiência em rede é de até 4 anos, aproximadamente.

Um dos sujeitos, o OL7, apresentou como dado a experiência que vivencia há 2 anos em ciberterapia de abordagem psicanalítica, na qual está sendo paciente de um profissional que reside nos Estados Unidos. Seu objetivo é o trabalho de questões pessoais e a oportunidade de experimentar o lugar do paciente no meio virtual.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Critérios adotados para o desenvolvimento de trabalho *online*

Na investigação dos critérios adotados pelos profissionais que atuam como psicoterapeutas *online*, no que se refere ao desenvolvimento do trabalho via Internet, foram apontadas características relativas à primeira entrevista, ao contrato de trabalho (honorários, forma de pagamento e freqüência), ao andamento do tratamento, à alta, às ferramentas utilizadas e a outros mais que os sujeitos quiseram indicar.

O referido tópico somente pôde ser respondido por 4 dos 9 sujeitos entrevistados, pelo fato de os demais possuírem experiência nessa modalidade da psicoterapia apenas no nível de pesquisa e de os critérios adotados para o estudo terem sido pré-determinados.

Um dos sujeitos, o OL8, cuja linha de trabalho é a psicanálise, adota critérios semelhantes aos usados em consultas presenciais no desenvolvimento de trabalhos *online*. Não há primeira entrevista, os honorários e a forma de pagamento são combinados caso a caso, sendo a freqüência semanal. O processo ocorre enquanto o paciente deseja estar nele, de comum acordo com o profissional.

Um outro sujeito, o OL9, adota os seguintes critérios para o seu trabalho virtual: o primeiro contato ocorre por meio de *e-mail* remetido pelo cliente que recebe um questionário para ser respondido, utilizado como *anamnese*. Depois desse contato inicial é marcada a primeira sessão via ICQ. Nesse momento, é verificada a possibilidade de ser dado prosseguimento ou não ao atendimento, do mesmo modo como é feito no consultório presencial. Este é o momento do estabelecimento do contrato de trabalho em que são acertados o dia e o horário de atendimento e os honorários profissionais, que são pagos previamente por meio de depósito bancário. Essa sessão, para o acordo das regras que delinearão o trabalho, é gratuita. A

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

ferramenta a ser utilizada varia de acordo com a escolha do cliente e dos recursos que possui.

Outro entrevistado, o OL6, proprietário de um *site*, além de fornecer orientação sobre assuntos de interesse do público adolescente, possui um espaço para consulta virtual, no qual não são fixados o dia nem o horário e nem há cobrança de honorários, o que está de acordo com a regulamentação vigente. Tanto a orientação quanto a consulta virtual são feitas por meio de *e-mail*.

Sobre esse tópico, o último depoente (OL7) que desenvolve atendimento virtual profissional adota critérios que seguem as determinações do Conselho: na primeira entrevista é comunicado ao paciente sobre o tipo de trabalho, em caráter de pesquisa e sobre a possibilidade do tratamento a que está sendo submetido ser alterado durante o processo, dependendo das modificações na regulamentação da prática. O processo psicoterapêutico é iniciado com a solicitação de uma comunicação via *e-mail*, na qual são narrados os motivos que o estão levando a se submeter àquele tipo de terapia, dando o maior número de dados possíveis a seu respeito. O processo ocorre por meio da troca de *e-mails* com questões do paciente (3 vezes por semana) e com dias marcados para a resposta do terapeuta (2 ou mais vezes por semana). Tal processo não tem tempo determinado e a alta depende do acordo entre as partes. Após 3 meses de trabalho, o terapeuta e o cliente podem passar a se comunicar por *chats*, PGP[51] e ICQ. Como suporte para o trabalho, é sugerida a criação de caixas de mensagem exclusivas para os contatos. Não há cobrança de honorários.

Objetivos com a psicoterapia mediada

Esse tópico buscou investigar o planejamento futuro que os depoentes fazem com a psicoterapia mediada pelo computador.

[51] Programa desenvolvido por Philip Zimmerman, utilizado para criptografar dados.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Dos 9 sujeitos que participaram desta pesquisa, 2 (OL2 e OL3) demonstraram não ter qualquer plano futuro em relação à prática da psicologia clínica via computador. Ambos apenas aceitaram participar da pesquisa como terapeutas, sem que tenha havido uma identificação maior com o trabalho virtual. Por esse motivo, não pretendem se desenvolver profissionalmente nessa modalidade de psicoterapia.

Os 7 restantes possuem objetivos que, em muito, são semelhantes. A maior parte deles mantém o mesmo propósito que existe na qualidade de psicoterapeutas *offline*, ou seja, auxiliar as pessoas no seu aprimoramento, no seu auto-conhecimento, em sua auto-compreensão, a fim de que se tornem aptas a lidar com suas dificuldades. Outros acrescentam a esses objetivos um outro, que é o de poderem atender àqueles que desejam ou necessitam do tratamento psicoterápico e que, independentemente de suas razões, não queiram ou não possam fazê-lo nos moldes tradicionais, optando, assim, pelo atendimento "psi" virtual.

Outrossim, em menor escala, os entrevistados apontaram como objetivo a ampliação dos horizontes profissionais, com a possibilidade de dominarem uma técnica diferente e promissora; a atuação na construção do conhecimento cientifico, no intuito de romper com antigos paradigmas sobre o relacionamento humano, a partir do desenvolvimento de pesquisas e da oferta de serviços de boa qualidade via *web*.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Diferenças entre as psicoterapias presencial e virtual

Neste item foram investigadas as diferenças observadas pelos ciberterapeutas entre a psicoterapia praticada no consultório e a mediada pelo computador.

Para 2 dos entrevistados (OL8 e OL9), o que muda na prática "psi" *online* está relacionado a algumas técnicas e às ferramentas da informática utilizadas no

processo. Um deles, o OL8, aponta a teoria da "tela em branco", idealizada por Freud, como sendo mais viável *onlin*e que na análise convencional.

Os 7 outros sujeitos avaliam como muito diferente uma prática da outra. Para eles, tais diferenças estão pautadas, a priori, na peculiaridade de cada tipo de relação: a estabelecida no mundo virtual e a que ocorre fora dele, sendo que nesta última os mesmos possuem mais familiaridade.

Buscando circunscrever esse tópico, as diferenças entre uma modalidade e outra foram agrupadas com base nos aspectos considerados positivos e negativos do contato mediado, conforme o que se segue.

Os aspectos negativos

Como deficiência do contato estabelecido virtualmente, foram citados pelos entrevistados: a comunicação, a expressão dos sentimentos, a compreensão e a interpretação do silêncio, a verificação imediata da resposta do paciente a uma intervenção feita pelo terapeuta (*feedback*), a percepção das reações do paciente, o acesso à comunicação não-verbal (voz, postura, apresentação, olhar, gestos e demais), as possíveis distorções da comunicação escrita, a falta de acesso ao clima afetivo que se estabelece no contato presencial e a garantia de sigilo.

Stivaletti (1999) identifica como desvantagens do uso do computador para a clínica virtual, os seguintes aspectos: a falta de programas e equipamentos específicos para a ciberterapia; a insegurança quanto ao risco de quebra de sigilo e à interrupção da sessão; a possibilidade de falsificação de identidade, em ambas as posições (terapeuta e paciente) e o pouco embasamento teórico e prático da clínica virtual. No caso do Brasil, podemos incluir nesta relação, a falta de uma legislação que forneça um respaldo à classe "psi".

Os aspectos positivos

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Segundo os depoentes, os ganhos obtidos com o contato mantido no mundo virtual são: a descontração; a possibilidade do psicoterapeuta vivenciar emoções que na presença do paciente normalmente não é indicado; a possibilidade de fazer correções nas intervenções escritas, no intuito de torná-las mais aprimoradas do que as feitas verbalmente; a possibilidade de selecionar previamente o que vai ser comunicado; a possibilidade de se registrar todo o processo terapêutico e consultá-lo quando necessário; a utilização de novas regras de comunicação e de expressão das emoções, como por exemplo, o uso dos *emoticons*[52]; menor gasto de tempo por ambas as partes; a oferta de serviços com preços mais acessíveis e a um número maior de pessoas, incluindo os deficientes, como os surdos, por exemplo; a maior aceitação da psicoterapia por adolescentes, por se identificarem mais com o recurso da informática e por aqueles que receiam o contato direto com o psicoterapeuta, seja pelo estigma que o tratamento psicoterapêutico ainda apresenta em alguns grupos, seja por não desejarem se identificar, seja por terem sido vítimas de algum tipo de abuso, como por exemplo o assédio sexual; e a transposição da barreira da distância física.

Com base em pesquisas desenvolvidas sobre o tema, Stivaletti (1999) aponta como vantagens da terapia *online*, a facilidade de acesso entre as partes envolvidas no processo; o acesso à prática por clientes impedidos; o contato interpessoal em diferentes localidades; a flexibilidade de horários e o suprimento de carência de profissional especializado.

Além das vantagens apresentadas, pesquisadores que vêm tratando da computação na psicologia clínica apontam outras funções à *webpsicologia*. Para Trabin (1996), os programas de computadores usados na área clínica e institucional podem atuar como sistemas de apoio às decisões clínicas; como auxiliares no atendimento clínico para coletar dados; como instrumento para a execução de diagnóstico; como guias de programas terapêuticos e como um instrumento de auto-ajuda.

[52] Ícone de emoção. Figura ou seqüência de caracteres que tem por objetivo transmitir a emoção do internauta, quando da comunicação na *web*. Ex.: ☺ ou **:-)** são *emoticons* que indicam um sorriso ou a felicidade.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Binik *et al.* (1997) relacionam outros tópicos como complemento ao uso do computador em psicologia, tais como: a criação, a administração e a interpretação de testes psicológicos, a execução de entrevista clínica, o aconselhamento vocacional e comportamental, a orientação sexual e a psicoterapia.

Para Barak (1999), o computador pode servir como fonte de informação sobre conceitos e assuntos de psicologia, como instrumento na entrevista inicial da psicoterapia, como suporte em grupos de discussão e nas pesquisas psicológicas e sociais.

Os pesquisadores Ball e Douglas (1996), levantaram uma importante questão a respeito do tema, que é a dificuldade na aplicação desses recursos na psicologia, por requererem investimentos consideráveis em planejamento, infra-estrutura, equipamentos, aplicações e desenvolvimento organizacional. Nesse sentido, a criação de programas compatíveis com a psicologia no meio virtual fica além das possibilidades da grande maioria dos psicólogos.

No que tange ao exposto, é fundamental que sejam consideradas a afinidade com a informática e com a escrita e as diferenças dos recursos da informática que podem ser sincrônicos ou assincrônicos.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

A psicoterapia *online* bem sucedida

Dos 9 entrevistados, 1 sujeito, o OL4, depõe contra a psicoterapia mediada pelo computador, por atribuir ao contato presencial um papel fundamental e insubstituível no processo psicoterapêutico.

O indivíduo OL2 acredita que os fatores que podem contribuir para o sucesso da terapia *online* são as habilidades das partes envolvidas para a comunicação escrita, a

regularidade na troca de mensagens, o verdadeiro comprometimento do terapeuta e do paciente e o treino do primeiro nos recursos da informática. Porém, não acredita tanto na eficácia da terapia exercida no meio virtual, quanto acredita na exercida presencialmente.

Os outros 7 entrevistados atribuem o sucesso da prática terapêutica virtual aos seguintes elementos: boa formação profissional, competência, ética, dedicação, empenho e bom relacionamento entre os indivíduos integrantes do processo "psi"; o respeito ao *time* do paciente e o incentivo à sua expressão; paciente com bom prognóstico; questionamento a respeito da satisfação do paciente quanto à psicoterapia; estabelecimento de um contrato objetivo voltado para aspectos tais como a assiduidade, os honorários, a freqüência, a forma de pagamento, incluindo as regras a serem adotadas quando de possíveis falhas dos equipamentos utilizados no processo; sessões em tempo real, ou seja, sincrônicos; habilidade de ambas as partes para a escrita; resultados positivos obtidos com o tratamento; resultados positivos relacionados com as queixas e expectativas do paciente; desenvolvimento de programas da informática que favoreçam o trabalho psicológico e a segurança na rede e a construção de um saber voltado para a ciberterapia.

3.2
Análise das categorias

A percepção da clientela virtual

O objetivo de analisar essa categoria se refere ao interesse de conhecer a maneira como os psicoterapeutas concebem o público que busca tratamento psicológico mediado pelo computador. Foram verificadas percepções opostas intergrupos. O primeiro, em sua maioria, atribui ao comportamento algum tipo de

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

patologia. O segundo, ao contrário, em sua maioria, não diferencia a opção por psicoterapia *online* da presencial.

Nove sujeitos do grupo 1 – GT2, GT4, CC1, CC3, PS2, PS4, CP2, CP3 e CP4 – avaliam a procura por atendimento psicoterapêutico via computador pelos pacientes, como a expressão de uma dificuldade com o tratamento em consultório, onde a relação terapêutica se constrói na presença das partes. Para uns, existe um temperamento básico de introversão naqueles que fazem esse tipo de opção, ou seja, os terapeutas entrevistados atribuem a eles certos transtornos, ou características de personalidade de retraimento.

Para essa maioria dos sujeitos, a clientela virtual seria formada por pessoas incapazes de se relacionar com o outro e consigo próprias e, por esse motivo, tenderiam a se defender por trás da tela do computador e a procurar quem faça o mesmo: o seu terapeuta. Essa seria uma maneira de querer se tratar e resistir ao tratamento ao mesmo tempo, pois "é mais fácil viver a resistência à distância do que na presença de um terapeuta", aponta PS4 e, como questiona o profissional GT4: "se buscam ajuda na Internet, o que os impede de buscar na vida real?".

Os entrevistados GT4 e PS2 julgam a atitude como um sintoma da sociedade atual, globalizada, pós-moderna, do descompromisso e do mau gosto. Na opinião de PS2, optar pela psicoterapia virtual ao invés da presencial "é como trocar a culinária de um restaurante renomado por um lanche do *Mc Donald's*".

Esse tipo de percepção também teve quorum no segundo grupo. O sujeito OL4 atribui a esse tipo de clientela um padrão de comportamento defensivo. Para ele, as defesas apresentadas devem ser trabalhadas no início do tratamento, a partir do estabelecimento de um bom "rapport". Os depoentes OL3 e OL7 indicam que a necessidade do atendimento virtual pode estar relacionado às pessoas que apresentam algum tipo de fobia. Os demais entrevistados do grupo 2 possuem opiniões bem ecléticas a respeito do tema.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Para OL8, as pessoas são sempre diferentes umas das outras e, nesse sentido, não existem diferenças entre os que procuram atendimento presencial dos que procuram o *online*. Da mesma maneira, OL5, em sua experiência como psicoterapeuta, não verificou diferenças entre um público e outro.

Os sujeitos GT3 e CC4 entendem essa opção pura e simplesmente como uma busca para a solução de uma dor: "(...) o sofrimento geralmente leva a pessoa que sofre a aderir a qualquer solução que pareça acessível no momento", afirma CC4 e, nesse campo, as ofertas são muito variadas. Ela pode passar pelas terapias alternativas, o esoterismo, os psicotrópicos, os livros de auto-ajuda, a religião, as drogas e outros, podendo, o indivíduo, até se beneficiar com quaisquer das opções.

Para o sujeito OL9, há vários outros motivos para tal procura, mas o principal é o acesso cada vez maior que as pessoas vêm tendo aos recursos da informática. Por esse motivo, hoje não mais são verificadas diferenças entre um público e outro. Conforme o seu depoimento:

> "Há anos atrás, quando da difusão da Internet no país, esse público era formado, principalmente, por homens tímidos com dificuldades de relacionamento. Nos dias atuais há uma grande procura por terapia *online* por parte de menores, que, ao meu ver, é um público órfão da psicoterapia mediada."

Três sujeitos do grupo 1 (CC2, CC4 e PS1) e 3 do grupo 2 (OL2, OL3 e OL7) apontaram o fator "afinidade com a informática" como determinante no interesse pela POL. Esse fato e outros são compreendidos como o lado objetivo do fenômeno, uma vez que essa modalidade de psicoterapia oferece as vantagens inerentes ao meio virtual, tais como: investimento financeiro menor, comodidade e flexibilidade de horários, por exemplo. Como objetivos também foram citados o trânsito, a violência, os casos de impossibilidade de locomoção e os de dificuldade de acesso aos profissionais da área por questões de moradia.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Os sujeitos OL1 e OL7 também seguiram uma linha de raciocínio voltada para as questões objetivas na escolha da POL. Para eles, a grande procura de clientes por atendimento na rede mundial de computadores se deve ao fato de a prática oferecer gratuidade nos serviços, ou seja, a atitude seria mais um aproveitamento da situação que um interesse real pela ciberterapia. Para os entrevistados, esse tipo de cliente não possui a menor motivação para o trabalho terapêutico. "Muitas dessas pessoas não têm sequer o hábito de utilizar a informática e apenas desejam fazer terapia *online* pela oportunidade ou por curiosidade", expressa um dos entrevistados.

O entrevistado PS3, apesar de estar certo de que é mais fácil perceber as mentiras ou atitudes dúbias dos clientes na sua presença, acredita que se o mesmo tem a intenção de enganar o terapeuta ou burlar o tratamento de alguma forma, ele o fará de um modo ou de outro. Portanto, a pessoa pode fazer uso da psicoterapia *online* tanto como defesa quanto como tratamento.

GT1 e CP1 não quiseram emitir opinião por não possuírem o conhecimento necessário a respeito do assunto.

Apesar de ainda estarmos no início da introdução da ciberterapia no Brasil, já se percebe uma adesão maior por parte da clientela que por parte da classe "psi". Essa é uma afirmativa que não é comprovada cientificamente, mas contamos com relatos de profissionais que apenas possuem materiais de divulgação de serviços na rede e dizem serem constantemente solicitados por internautas, para atendimento psicoterapêutico.

Um outro fato que confirma a suposição é a pesquisa que está sendo finalizada pelo psicólogo e mestrando da USP, Oliver Zancul Prado, intitulada "Pesquisa em Terapia Online: Caminhos, Possibilidades e Desafios", a partir da qual diversos atendimentos foram executados por profissionais de diferentes abordagens. O recrutamento de profissionais e clientes foi feito por meio de divulgação em vários jornais paulistanos

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

e em revistas de circulação nacional. Surpreendentemente, houve 12 inscrições de profissionais e 300 de clientes. Esse fato é um importante indicativo da ampla aceitação da psicoterapia *online* pelo público.

Os dados a respeito desse fenômeno foram apresentados em evento da Sociedade Brasileira de Psicologia, XXXI Reunião Anual de Psicologia, no período de 24 a 27 de outubro de 2001, na Universidade Estadual do Rio de janeiro - UERJ.

Sobre o tema, clientela virtual, destaco textos que exprimem algumas opiniões do público, a respeito da psicoterapia mediada pelo computador:

> "Eu sobrevivi durante anos fechado em uma jaula e finalmente sinto que as portas se abriram."[53]
> (Usuário de consultório virtual americano, cujos dados pessoais não foram divulgados).

> "Já tive experiência de atendimento *online* e adorei. Há uma grande diferença entre atendimento *online* e face a face. As duas formas são excelentes, mas quando se trata de falar olho no olho, às vezes causa um certo bloqueio, pois nem tudo temos coragem de falar quando há uma pessoa olhando. Já na Internet isso não ocorre, pois não estamos vendo a outra pessoa e então falamos tudo que temos vontade, sem ter vergonha. Atendimento *online* é maravilhoso. Eu recomendo!!!!!!!!!!!!"[54]
> (Liliane, 21 anos).

> "Eu não faria uma terapia pelo computador! Imagina? Acho o contato entre as pessoas muito problemático no dia-a-dia. Percebo isso nos ônibus, no trabalho e dentro da minha própria casa. Se isso chega aos consultórios que é um lugar onde podemos ter um contato mais genuíno, estamos 'fritos'!"[55]
> (Simone, 33 anos)

[53] Revista Veja de julho/2001.
[54] Fórum do *site* www.psy_coterapeutasonline.com.br (novembro de 1999).
[55] Faz terapia na linha *gestalt*, desde o ano de 2001.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

A viabilidade de transposição da abordagem clínica para o computador

Essa categoria está relacionada a um tema de extrema relevância para a discussão sobre a inserção da psicoterapia mediada pelo computador no mercado "psi", ou seja, a viabilidade de transposição teórica e técnica das linhas de trabalho da psicologia clínica já consagradas em consultório, para os meios de comunicação da informática – a Internet.

A maior parte do grupo 1 se mostra desfavorável à transposição de sua linha de trabalho para o meio virtual, ao contrário do grupo 2, que em sua maioria, julga viável essa transposição.

Quatorze depoentes do grupo 1 (GT1, GT2, GT3, GT4, CC1, CC3, CC4, PS1, PS2, PS4, CP1, CP2, CP3 e CP4) e 2 do segundo grupo (OL2 e OL3) avaliaram como improvável o fenômeno. Os sujeitos apontaram a ausência da relação presencial no *setting* terapêutico como uma significativa perda para o tratamento psicoterapêutico, já que é através desse contato interpessoal que o trabalho acontece. Segundo eles, todo o resto – técnicas, experimentos, teorias – pode se tornar mais eficaz a partir do que se estabelece na relação entre as partes. OL3 reforça o exposto: "Faço críticas à terapia *online*, por não poder aplicar nessa prática grande parte do que aprendi em minha formação, em que há a valorização dos comportamentos não-verbais diante do terapeuta ou mesmo na sala de espera. Estes, segundo minha abordagem, são mais importantes do que o relato verbal, que é com o que a terapia *online* lida, basicamente".

As abordagens denominadas gestalt-terapia e terapia reichiana foram unânimes em julgar como inviável a transposição das suas teorias e técnicas do consultório para o computador, justamente porque o trabalho se dá a partir de um contato bastante direto entre psicoterapeuta e paciente.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Para a gestalt-terapia o contato de sujeito a sujeito é, por si só, curativo e, a partir dele, vai se delineando todo o trabalho terapêutico. Toda técnica estaria em segundo plano, em comparação com o vínculo estabelecido na relação direta e presencial entre psicoterapeuta e paciente. A terapia reichiana, que está na categoria das terapias corporais, prioriza o corpo físico do paciente e grande parte das técnicas é aplicada a partir da manipulação direta do corpo do paciente pelo terapeuta, por meio do toque e da massagem. Ademais, o terapeuta precisa acompanhar de perto as reações do cliente a elas (as técnicas). Nesse sentido, a presença torna-se uma variável primordial para essas 2 linhas de trabalho.

Os sujeitos representantes da psicanálise ficaram divididos. Dois (PS2 e PS4) são absolutamente contra a transposição da prática para os meios tecnológicos, como processo analítico. Justificam com a afirmativa que a análise não acontece apenas no nível racional ou da palavra, mas sim no nível afetivo. Para o aprofundamento de certas questões, a abordagem faz uso de expressões sutis que só são perceptíveis na presença e no mesmo ambiente, que são as micro-reações – uma expressão facial, um rubor, um suor, um estremecimento, um detalhe de respiração – que não podem ser acompanhadas *online*. O aspecto intelectual é trabalhado por meio da interpretação, mas o potencial de transformação da psicanálise passa pela relação transferencial, que é globalizante.

De acordo com a citação de um dos depoentes:

> "Freud citava que a psicanálise não deve e não pode ser uma prática intelectualizada, porque o agente de transformação é a transferência e ela é, por definição, uma presença. O fenômeno pode, certamente, acontecer *online*, porque se trata de um processo afetivo, mas a presença corporal é imprescindível".

Para OL8, psicanalista, a transposição de sua linha de trabalho para o computador não só é totalmente viável como mais indicada em alguns aspectos. "A atenção flutuante do analista fluiria melhor na ausência do contato com o paciente", justifica o depoente.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Para PS3, que também acha perfeitamente possível essa transposição, a teoria e a clínica não mudam. O que muda é o veículo; o fenômeno da interpretação pode ocorrer de um modo ou de outro.

OL7, também psicanalista, é favorável à atuação do terapeuta na *web*, mas com ressalvas. Seria necessária uma adaptação da teoria e das técnicas da psicanálise para a sua utilização no computador de forma eficaz, mas o recurso favorece alguns fenômenos que ocorrem no consultório. A leitura que acontece por meio das mensagens escritas trocadas entre as partes implica na escuta terapêutica, que é o recurso usado no *setting*. Para ele, o estilo do paciente é marcante e inconfundível, podendo a sua escrita ser identificada perfeitamente. Por meio dos recursos da informática, o paciente pode se expressar através da remessa de cartões, flores e fotos e fazer o relato de sonhos e outros materiais do inconsciente, que são utilizados na análise. Para o depoente, até alguns erros de digitação podem ser considerados como formações do inconsciente.

OL9 e OL5 avaliam como totalmente viável a transposição de suas linhas de trabalho para o computador, respectivamente, o psicodrama e a terapia cognitivo-comportamental. No psicodrama, exemplifica o entrevistado OL9: "uma dramatização pode ser perfeitamente adaptada do palco físico para o palco virtual sem que haja perda da qualidade do trabalho". Já na terapia cognitivo-comportamental, exemplifica o sujeito OL5: "o desenvolvimento de recursos tecnológicos voltados para a terapia, ajudaria a aumentar as possibilidades de sucesso da ciberterapia".

No que se refere à terapia cognitivo-comportamental, todos os sujeitos atribuem algum grau de viabilidade à transposição da sua linha de trabalho, tanto teórica como tecnicamente. Um dos principais atributos da terapia cognitiva está pautado no fornecimento de informações ao paciente, para que o mesmo possa conhecer a sua problemática e, a partir disso, tenha uma noção mais exata do seu processo de

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

sofrimento dentro dos parâmetros de realidade. A partir dos esclarecimentos prestados a respeito da patologia que o acomete, o sujeito pode desmitificar fantasias que possa ter construído, como por exemplo, o receio do falecimento durante um ataque de pânico. Outros atributos dessa abordagem são o relaxamento muscular e a aplicação de técnicas de dessensibilização, sempre com o objetivo de o paciente fazer novos aprendizados e assim ser viabilizada a mudança de comportamento. Porém, apesar da linha cognitivo-comportamental ser dotada de técnica e teoria bem delineadas, o contato direto que envolve a presença do paciente e do terapeuta foi citado como indispensável e insubstituível por 3 sujeitos da linha. Para CC1, CC2 e CC4, somente através desse tipo de contato todo o resto poderá ser eficaz.

Três terapeutas cognitivo-comportamentais (OL4, OL5 e OL6) consideram válida a ciberterapia, mesmo com as limitações que ocorrem com a falta da presença. Para CC3, tanto é viável a transposição da abordagem para o computador, quanto o é a utilização dos recursos da realidade virtual no atendimento em consultório.

Como desdobramento do aspecto investigado, a formação profissional dos sujeitos parece servir de base para os depoimentos por eles fornecidos. Uma série de elementos colhidos nas entrevistas parece indicar que a posição dos sujeitos pode estar ancorada numa convicção pessoal construída a partir do processo de sua especialização, com base nos constructos teóricos e técnicos das abordagens selecionadas.

Para a maior parte dos profissionais, a presença corporal, do terapeuta e do paciente, é um elemento imprescindível na relação terapêutica. A maior parte do grupo 1 e uma parte menor do grupo 2 apontaram a ausência da presença dos corpos físicos das partes envolvidas na psicoterapia *online* como o principal fator da sua inviabilidade como processo inteiro, admitindo o uso do recurso como mais uma ferramenta de trabalho. Entretanto, nos tempos atuais estamos tendo que lidar com um novo modelo de relação interpessoal, que vem gerando uma mudança de paradigma, também, da noção de corpo, que é produto das novas tecnologias de comunicação.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Como as abordagens selecionadas (e as não selecionadas) foram construídas anteriormente à difusão dessas tecnologias, a psicologia clínica precisará desenvolver meios de travar relação com a nova realidade que se apresenta.

A motivação e o interesse para o atendimento via computador

Com a seleção desta categoria buscou-se investigar, tanto o interesse, quanto a motivação que os profissionais entrevistados possuem em relação ao atendimento mediado pelo computador.

Assim como ocorreu nas 2 categorias apresentadas, o grupo 1 se mostra pouco motivado para o desenvolvimento de trabalho via computador, enquanto que o grupo 2, em sua grande maioria se apresenta como bastante motivado.

Um sujeito da terapia cognitiva (CC3), 2 da gestalt (GT1 e GT2) e 1 da psicanálise (PS1) sentem-se motivados para experimentar o atendimento "psi" via computador. Dentre eles, 2 (GT1 e GT2) vincularam essa disponibilidade à regulamentação da prática e ao rumo que a ciberterapia vai tomar no país.

Oito dos sujeitos entrevistados sentem-se bastante motivados para o desenvolvimento do trabalho em questão. Três deles (OL3, OL6 e OL8) foram motivados por questões objetivas, como atender à demanda dos que moram distante ou estão isolados por qualquer motivo, dos que são ou estão impedidos de comparecer ao consultório concretamente e dos que se sentem constrangidos diante da figura do terapeuta e, por esse motivo, ficam mais à vontade tratando suas dificuldades à distância.

Além desses fatores, muito freqüentemente ressaltados, os depoentes apontaram outros, tais como: construir o saber científico a respeito dessa nova modalidade de terapia, para que seja favorecida a união da psicologia com a informática

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

satisfatoriamente; a expansão da oferta de serviços psicológicos e, o desenvolvimento de pesquisas.

Cinco depoentes (OL1, OL4, OL5, OL7 e OL9) demonstraram possuir motivações de ordem subjetiva. São elas: a relação que mantinham com os recursos da informática anteriormente à sua formação profissional em psicologia, fator que favoreceu a união das 2 ciências na sua prática clínica; a solicitação de internautas por trabalhos psicológicos no meio virtual; a atração pelo novo e a curiosidade.

Dois psicanalistas (PS2 e PS4), 1 terapeuta cognitivo (CC1), 3 terapeutas reichianos (CP2, CP3 e CP4) e 1 comportamental (OL2) não se sentem, sob nenhum aspecto, motivados para a sua atuação profissional no campo da computação. O último sujeito atuou como psicoterapeuta *online* apenas para contribuir com o desenvolvimento de pesquisa.

Há sujeitos que não cogitam atender *online* no momento, mas deixam aberta uma possibilidade para o futuro. São eles: GT2, CC2, CC4, PS3 e CP1.

O sujeito representante da gestalt-terapia GT4 não se dispõe a ter essa prática como carreira, mas aceitaria experimentá-la no nível de pesquisa.

Apesar de a maior parte dos sujeitos entrevistados ter se mostrado desmotivado e desinteressado do trabalho terapêutico via *web*, essa nova modalidade de psicoterapia pode vir a ser uma maneira de ampliar o mercado de trabalho "psi" que se caracteriza como restrito e competitivo nos tempos atuais (Frison, 1996).

Desde a implantação da psicologia no Brasil, a profissão tem se desenvolvido com base na autonomia, nos centros urbanos e com ênfase na clínica, o que acirra as relações interprofissionais. Nos dias de hoje, os psicólogos têm buscado ampliar seus horizontes para aumentar o campo de trabalho e, nesse sentido, novas áreas vêm se desenvolvendo, como as psicologias do trânsito e do esporte. Entretanto, apesar da

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

procura por novos horizontes no mercado "psi", a clínica continua a ser a área de maior concentração de psicólogos, o que pode ser verificado em matéria publicada no Jornal do Conselho Federal, em julho de 2001, sobre uma pesquisa que teve como objetivo avaliar o desempenho das funções dos Conselhos Federal e Regionais perante os psicólogos e retratar a sua realidade profissional[56]. Segundo os resultados apresentados, 57,4% dos psicólogos realizam atendimento clínico individual, seguido da atividade educacional e pesquisa, com 11,9% e da área organizacional, com a mesma pontuação da anterior.

Esse fato é de suma importância para compreendermos a forma como se caracteriza esse mercado da clínica na atualidade. No que tange à oferta, é composto por um grande número de profissionais, formado principalmente por psiquiatras, psicanalistas e psicólogos de linhas diversas, além dos terapeutas alternativos[57], de modo que a oferta vem crescendo exponencialmente em relação à demanda. Manter um consultório nos dias de hoje é uma árdua tarefa para a maior parte dos psicoterapeutas, mesmo para aqueles que possuem bastante tempo de experiência. Essa afirmativa pode ser ilustrada com o depoimento do sujeito CC2, sobre a função da Resolução do Conselho Federal de Psicologia que regulamenta a ciberterapia:

> "(...) eu acho que o Conselho também pode estar preocupado é... em relação à proteção dos psicólogos que têm consultório, uma proteção inclusive é... econômica aí da categoria. (...) Porque, hoje em dia, é muito complicado você ter um consultório cheio."

Essas características parecem se adequar ao novo tipo de psicoterapia, que vem se configurando como um novo espaço no meio profissional, uma vez que, com um mercado de trabalho retraído, o empobrecimento da população e a tendência à terapia breve, a terapia *online* pode vir a ser uma oferta bastante atraente e uma concorrente em potencial, o que pode justificar a atitude de resistência, de muitos profissionais "psi" à introdução dessa nova modalidade de psicoterapia no mercado de trabalho.

[56] A íntegra da pesquisa está disponível em <www.pol.org.br/atualidades/materias.cfm?id_area=300>.
[57] Profissionais que se utilizam de técnicas como os florais, o tarô, a astrologia, o reiki, entre outras.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Conclusão

O foco deste estudo se manteve nas questões relativas à percepção que os entrevistados possuem da clientela virtual, à viabilidade de transposição das linhas de trabalho dos sujeitos para o computador e à motivação e o interesse dos mesmos por atuarem como ciberterapeutas.

Por meio dos dados coletados nas entrevistas realizadas com a totalidade dos sujeitos, ou seja, vinte e cinco, alguns aspectos se destacaram por considerá-los relevantes. Como desdobramentos da temática-foco surgiram questões importantes, tais como: a do mercado de trabalho da psicologia, no que se refere à concentração dos profissionais na área clínica, acirrando as relações interprofissionais; a da formação profissional, que pode justificar o posicionamento desfavorável à ciberterapia como o reflexo de uma convicção pessoal construída com base nos constructos teóricos e técnicos da abordagem no processo de especialização do profissional e, por fim a da questão da ausência dos corpos (terapeuta-cliente) no processo psicoterapêutico como fator de inviabilização da POL. Essas questões mostraram-se ser de suma importância para compreendermos a resistência de muitos profissionais "psi" à introdução dessa nova modalidade de psicoterapia no mercado de trabalho brasileiro.

No que se refere aos dados obtidos neste estudo, do primeiro grupo, dos psicoterapeutas que atuam no plano presencial, apenas um possui conhecimento a respeito do que vem a ser essa nova modalidade de terapia e a sua trajetória: a introdução nos Estados Unidos, a sua "importação" pelo Brasil, a entrada dos nossos psicoterapeutas na rede, as discussões interclasse "psi", a publicação da Resolução do Conselho Federal de Psicologia que restringe a prática *online* à pesquisa previamente autorizada e sem a cobrança de honorários, assim como a permanência de alguns

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

profissionais no meio virtual, apesar da normatização – são temas sobre os quais o grupo pesquisado não domina.

Apesar do pouco conhecimento a respeito do assunto, a maioria dos sujeitos se posicionou de forma contrária ao estabelecimento da ciberterapia como uma prática psicoterapêutica que favoreça mudanças efetivas de comportamento, como as obtidas nos moldes tradicionais; essa posição tem base no fato de o processo *online* extinguir as presenças físicas dos corpos do mesmo ambiente.

Os grupos entrevistados possuem, no geral, posicionamentos diferentes em relação às categorias selecionadas. Assim, a maior parte do grupo dos profissionais *online* – grupo 2 – não percebe diferença entre a demanda por atendimento em consultório e o público que procura tratamento terapêutico no meio virtual. Para eles, ambos os tipos de clientela possuem uma mesma busca: a solução para o sofrimento e o veículo seria o fator menos importante. Esse mesmo tipo de percepção ocorreu com uma parte do grupo que atua em consultório particular, mas foi a minoria. A maioria percebe a procura por atendimento mediado pelo computador, como um sintoma de uma patologia, ou como uma resistência ao tratamento.

Quanto à viabilidade de transposição das abordagens investigadas, do consultório para o computador, as opiniões variam mais entre as diferentes linhas de trabalho, que entre os grupos de sujeitos. Os gestalt-terapeutas e os terapeutas corporais foram unânimes na negativa quanto ao atendimento via computador para essas linhas e por uma razão bastante óbvia: ambas as orientações psicoterapêuticas se utilizam de trabalhos corporais, no processo psicoterapêutico.

Os terapeutas comportamentais e os cognitivo-comportamentais, em sua maioria, julgam ser viável a transposição do trabalho feito no consultório para o computador, mas não dispensariam o contato presencial, tido como relevante. Houve, porém, dois depoimentos desfavoráveis sobre a questão. Após realizarem uma experiência de atuação na rede mundial de computadores, dois sujeitos avaliaram como inviável a

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

sua prática por meio da Internet (um comportamental e outro cognitivo-comportamental).

No que se refere à última categoria – a motivação e o interesse em atuar via Internet, um dos sujeitos do grupo 2 mostrou-se desmotivado para a prática da psicoterapia virtual, pelo fato de não ter se adaptado àquela modalidade de trabalho. Os demais, ao contrário, têm interesse em dar continuidade às experiências realizadas.

O grupo 1 mostrou-se dividido. Pelo menos um representante de cada abordagem demonstrou interesse em experimentar a psicoterapia *online*, mesmo tendo avaliado como inviável a transposição da sua linha de trabalho para o meio virtual (gestalt-terapia e terapia corporal). Assim sendo, dois gestalts, um cognitivo-comportamental, dois psicanalistas e um terapeuta corporal emitiram opinião favorável a respeito do tópico investigado.

Os resultados obtidos neste estudo parecem fornecer uma amostra representativa, embora pequena, da situação atual da psicologia clínica *online*. Através das entrevistas, os terapeutas emitiram opiniões bastante diversificadas, tanto em caráter individual, quanto entre os grupos de especialistas ou mesmo entre os grupos *online* e *offline*. De acordo com os dados levantados, os indivíduos, muitas vezes, se posicionaram de modo inseguro e ambivalente a respeito dos aspectos abordados, o que é congruente com o caráter desse novo procedimento ou técnica da psicologia. O levantamento de questões intrínsecas a essa nova modalidade de atendimento psicoterapêutico, cujo desenvolvimento tem se caracterizado como um agente de mudança das relações terapêuticas, no nível mundial é oportuno, não cabendo me posicionar favorável ou desfavoravelmente.

O momento presente não oferece elementos suficientes para uma adesão total ou para o seu contrário. Não contamos com uma divulgação satisfatória dessa alternativa, nem com pesquisas relevantes sobre o tema. Não existe uma regulamentação que forneça os parâmetros necessários ao desenvolvimento da psicoterapia mediada pelo

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

computador, como ocorre entre os ciberterapeutas americanos; não existe um controle efetivo da psicoterapia na rede e nem o Conselho Federal de Psicologia se pronunciou totalmente. Há apenas uma medida provisória. Contudo, o desenvolvimento de pesquisas nesse campo é necessário, no sentido de a ciberterapia ser divulgada e utilizada nos casos em que a prática se mostrar eficaz, sendo, inclusive, de grande valia o aproveitamento das experiências de outros países.

Por fim, o estudo sugere algumas questões para a continuidade da investigação, para que a compreensão do tema possa ser aprofundada. Uma primeira linha de reflexão e pesquisa poderia ser desenvolvida sobre a questão da indispensabilidade da presença física para a efetividade do trabalho clínico da psicologia, levando-se em conta as transformações recentes ligadas às noções de corpo, espaço e tempo, tanto na prática em consultório, quanto na mediada pelo computador. Uma segunda linha de pesquisa poderia ser a viabilidade da psicologia clínica transposta para o meio virtual e sua aplicabilidade a diferentes grupos: de adolescentes, de adultos e de "terceira idade", tendo por finalidade levantar elementos para testar a eficácia dessa nova modalidade de psicoterapia junto a esses grupos, em face da sua especificidade.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Bibliografia

ADORNO, T.W. & HORKHEIMER, M. (1985). "A industria cultural: o esclarecimento como mitificação das massas". In: *Dialética do esclarecimento*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, (pp.113-156).

BALL, M.J. & DOUGLASS, J.V., (1996). "How information technologies are transforming behavioral hearthcare". In: *The computerization of behavioral health care: how to enhance clinical practice, management and communications*: T. Trablin Ed., (p.5).

BARDIN, L. (1970). *Análise de conteúdo*. Lisboa: edições 70.

BARROSO, N.M. (2001). *Muito barulho por nada? Um estudo sobre as formas de inserção da mulher contemporânea no trabalho.* Dissertação de Mestrado (inédita). Rio de Janeiro, PUC-Rio, Departamento de Psicologia.

BAUMAN, Z. (1997). "Turistas e vagabundos: os heróis e as vítimas da pós-modernidade". In: *O mal-estar da pós-modernidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, (pp.106-120).

BENJAMIN, W. (1994). "A obra de arte na era da reprodutibilidade técnica". In: *Obras escolhidas I*. São Paulo: Brasiliense, (pp.165-196).

BENJAMIN, W. (1994). "O narrador". In: *Obras escolhidas I*. São Paulo: Brasiliense, (pp.197-221).

BINIK, Y.M.; CANTOR, J. & MEANA, M. (1997). "From the couch to the keyboard: Psychotherapy in ciberespace". In: *Culture of the Internet*. Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associates Publishers, (pp.71-100).

BIRMAN, J. (1997). "Entre o gozo cibernético e a intensidade ainda possível: sobre Denise está chamando, de Hal Salwer." In: *Estilo e modernidade em psicanálise*. São Paulo: Editora 34, (pp.215-219).

BRETON, P. (1987). *História da informática*. São Paulo: Ed. Universidade Estadual Paulista.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

CANCLINI, N.G. (1995). *Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização*. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, (pp.47-120).

COOK, W.J. (1997). *1997: A new space odyssey*. U.S: News & World Report, (44-52).

COSTA, A.C. *IRC: uma nova alternativa para as relações entre as pessoas*. Dissertação de Mestrado (inédita). Rio de Janeiro, PUC-Rio, Departamento de Psicologia.

DANTAS, V. & AGUIAR, S. (2002). *Memórias do computador – 25 anos de informática no Brasil.* São Paulo: IDG Computerworld do Brasil.

EAGLETON, T. (1998). *As ilusões do pós-modernismo.* Rio de Janeiro: Jorge Zahar.

FIGUEIREDO, L.C.M. (1996). *Revisitando as Psicologias*. São Paulo, EDUC – Petrópolis: Vozes.

FINK, J. (1999). *How to use computers and cyberspace in the clinical practice of psychotherapy*. New Jersey: Jason Aronson Inc.

FREITAS, M.T.A. (2001). "A escrita de adolescentes na Internet". In: *Revista psicologia clínica*. Departamento de Psicologia, Pós-graduação e pesquisa, PUC-Rio. Rio de Janeiro, v.12, nº 2, (pp.171-188).

FREUD, S. (1974). *A história do movimento psicanalítico*. Edição Stardard das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud. Rio de Janeiro: Ed. Imago, v. XIV, (pp.16-35).

FRISON, V.L. (1996) *Tempos de crise ou uma crise de tempo? Um estudo sobre o tempo de duração dos atendimentos e o mercado "psi" carioca da atualidade.* Dissertação de Mestrado (inédita). Rio de Janeiro, PUC-Rio, Departamento de Psicologia.

GIL, A.C. (1995). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Ed. Atlas.

GOULD, R.L. (1996) The use of computers in therapy. In Trablin (Ed.) *The computerization of behavioral therapy healthcare: How to enhance clinical practice, management and communications.* San Francisco: Jossey-Bass Publishers, (pp.39-62).

GUATTARI, F. (1992). *Da produção de subjetividade*. Rio de Janeiro: Editora 34.(pp.11-44).

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

HABERMAS, J.(1992). Modernidade – Um projeto inacabado. In: ARANTES, O.B.F. e ARANTES, P.E. *Um ponto cego no projeto moderno de Jürgen Habermas.* São Paulo: Brasiliense.

HARVEY, D. (1993). *A condição pós-moderna.* São Paulo: Ed. Loyola.

JULIANO, J.C. (1999). *A arte de restaurar histórias: Libertando o diálogo*. São Paulo: Summus.

KUPFERBERG, M. (1999). "Blade Runner – Uma metáfora da pós-modernidade". In: *Revista psicologia clínica*. Departamento de Psicologia, Pós-Graduação e pesquisa, PUC-Rio. Rio de Janeiro, v. 11, nº 11, (pp.57-76).

LAVILLE, C. & DIONNE, J. (1999). *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas.* Porto Alegre: ARTMED/UFMG (pp.214-231).

LEITÃO, C.F. (2001) *Olhares 'psi' para a rede: impactos da Internet na prática clínica*. Projeto de Qualificação de Doutorado, defendido na PUC-Rio. Departamento de Psicologia.

LEITÃO, C.F. & NICOLACI-DA-COSTA, A.M. (2001). "Psicologia clínica e informática: por que essa inusitada aproximação?". In: *Revista psicologia clínica*. Departamento de Psicologia, Pós-Graduação e pesquisa, PUC-Rio. Rio de Janeiro, v.12, nº 2, (pp.189-205).

LÉVY, P. (1995). *O que é o virtual?* São Paulo: Editora 34.

_____. (1999) *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34.

_____. (2001) *A conexão planetária: o mercado, o ciberespaço, a consciência.* São Paulo: Editora 34.

LIPOVETSKY, G. (1983). "Modernismo e pós-modernismo". In: *A era do vazio*. Lisboa: Relógio D'Água, (pp.75-125).

LYOTARD, J.F. (1989) *A condição pós-moderna.* Lisboa: Gradiva.

NICOLACI-DA-COSTA, A.M. (1998). *Na malha da rede: os impactos íntimos da Internet*. Rio de Janeiro: Ed. Campus.

_____. (1999) "Caught in a world wide web: the Internet and the New Man". In E.R. Larreta (org.), *Media and Social Perception*. Rio de Janeiro: UNESCO, ISSC, EDUCAM (pp.155-177).

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

NICOLACI-DA-COSTA, A.M. (2002). "Quem disse que é proibido ter prazer online? Identificando o positivo no quadro de mudanças atual". In: *Psicologia:ciência e profissão*. Conselho Federal de Psicologia. Brasília, Ano 22, nº 2, (pp.12-21).

O'DELL, J.W. & DICKSON, J. (1984) "Eliza as a 'therapeutic' tool". In: *Journal of clinical phychology*, vol. 40, nº.4, (pp.942-945).

PASOLINI, P.P. (1990). "Genariello: a linguagem pedagógica das coisas": In: *Os jovens infelizes*. São Paulo: Brasiliense, (pp.125-143).

PRADO, O.Z. (2001) "Pesquisa em terapia online: caminhos, possibilidades e desafios". In: *Resumos de comunicações científicas da XXXI Reunião Anual de Psicologia da Sociedade Brasileira de Psicologia*. Rio de Janeiro: Ed. SBP, (p.103)

RICHARDSON, R.J. (1985). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, (pp.142-199).

ROMÃO-DIAS, D. (2001) *Nossa Plural Realidade: Um estudo sobre a subjetividade na era da internet*. Dissertação de Mestrado (inédita). Rio de Janeiro, PUC-Rio, Departamento de Psicologia.

RUSSO, J. (1993). *O corpo contra a palavra.* Rio de Janeiro: Ed. UFRJ.

SANTOS, J.F.dos. (1986) *O que é pós-moderno.* São Paulo: Brasiliense.

SAYEG, M.E. (2001). Serviços psicológicos na Internet. In: *Resumos de comunicações científicas da XXXI Reunião Anual de Psicologia da Sociedade Brasileira de Psicologia*. Rio de Janeiro: Ed. SBP, (p21).

SCHNITMAN, D.F. (1994) *Nuevos Paradigmas Cultura y Subjetividad.* BuenosAires: Ed. Pardos.

STOFLE, G.S. (2001). C*hoosing an online therapist: a step-by-step guide to finding professional help on the web*. Harrisburg: White Hat Communications.

STUBBE, Hannes e LANGENBACH, Miriam (Orgs.). (1987). *Seminário Nacional – História da psicologia no Brasil.* Rio de Janeiro: publicação do Departamento de Psicologia da PUC-RJ.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

TRABIN, T. (1996) *The computerization of behavioral healthcare: how to enhance clinical practice, management and communications*. San Francisco: Jossey-Bass Inc Publishers, nº XIX, (284-290p.)

TURKLE, S. (1984). *The second self: computers and the human spirit*. New York: Simon & Schuster.

TURKLE, S. (1995). *Life on screen: identity in the age of the Internet*. New York: Touchstone Edition.

V.V.A.A.-C.F.P. (1988). *Quem é o psicólogo brasileiro*. São Paulo: EDICOM.

ZAREMBA, R. (2001) *Escrevendo (ou seria 'teclando'?!) o homem do século XXI.* Dissertação de Mestrado (inédita). Rio de Janeiro, PUC-Rio, Departamento de Psicologia.

ZAREMBA, R.; ROMÃO-DIAS, D. & NICOLACI-DA-COSTA, A.M. (2002). "Simples como uma torradeira: um estudo sobre o computador no cotidiano da nova geração". In: *Psicologia: ciência e profissão*. Conselho Federal de Psicologia. Brasilia, ano 22, nº 1 (pp.92-99).

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Reportagens

BALBIO, M. "Quem (e como) somos nós?". In: *Jornal O Globo – Informática e etc*, 20 de novembro de 2000, (pp.1, 2 e4).

CONSCIÊNCIA – "Psicoterapia e Internet: Uma parceria delicada". In: *Informativo do Conselho Regional de Psicologia* – 5ª região, ano 2, nº 15, julho de 2000, (p.15).

HADDAD, O.M. "Penalistas questionam videoconferencia". In: *Gazeta Mercantil*, 29 de outubro de 2002, (p.4).

HATO, C. "Sistemas reforçam combate ao crime". In: *Gazeta Mercantil – Tecnologia da Informação*, 29 de outubro de 2002, (p.1).

MOLINA, L. "Pacientes à distancia". In: *Revista Viver*, nº. 94, novembro de 2000, (pp.34-35).

NOGUEIRA, C. e VARGAS, N. "A radiografia da Internet brasileira". In: *Revista Veja*, 25 de outubro de 2000, (pp.136-141).

PERRET, R. "Um caminho virtual rumo à inteligência coletiva". In: *Jornal O Globo – Informática e etc*, 30 de setembro de 2002, (p.4).

POLONI, G. "A rede explica". In: *Revista Veja*, 04 de julho de 2001,(p. 73).

TARANTINO, M. "Nunca te vi, sempre te amei". In: *Revista Isto É*, 30 de agosto de 2000, (pp.52-53).

TRABBOLD, A. "Freud, explica". In: *Revista Emoção e Inteligência*, outubro de 2000, (pp.34-35).

_____. "Técnicas de terapia online causam polémica". In: *Jornal O Estado*, 27 de novembro de 2000.

UMEDA, M. "Explica essa Freud!" In: *Revista da Web*, edição 5, fevereiro de 2000.

"Psicoterapia *online*". In: *Revista Viver Psicologia*, Seção Debate,.n. 119, ano XI, dezembro de 2002,(pp. 29-31).

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Referências da Internet

AQUINO, T. Divã virtual: psicólogos criam associação para regulamentar atendimento pela Rede. In: *Jornal O Popular*, 19 de maio de 1999.

ARAÚJO, F. Divã virtual é novidade online. In: *Diário de Pernambuco*, 26 de fevereiro de 1999.

CAPUANO, C. No divã virtual. In: *Revista Claudia On-line*, nº. 2, Ano 41, fevereiro de 2002.

CEZIMBRA, M. O preço da terapia online. In: *Jornal O Globo*, 16 de abril de 2000.

COSTA, C. Terapia online. Que história virtual é esta? In: *Revista Xerox do Brasil Online*, junho de 1999.

HOMERO, V. Um divã na Internet. In: *Planeta Vida*, maio de 2000.

LOPES, B. Ciberterapia é polêmica entre psicólogos. In: *Jornal do Brasil*, setembro de 2000.

LUTFI, A. O divã de pernas para o ar. In: *Revista Internet Br*, junho de 1999.

LUTFI, A. Doutor online – Psicólogos atendem usando e-mail e bate-papo. In: *Jornal Folha de São Paulo*, 16 de fevereiro de 2000.

MARQUEZI, D. Que tal uma sessão online? In: *Revista Info Exame* n.157, abril de 1999.

MENDONÇA, L. Tratamento psicológico no divã da Internet. In*: Folha de Pernambuco*, 17 de maio de 2000.

OLIVEIRA, C. A rede explica. In: *Revista Veja*, 04 de julho de 2001.

PERES, A. *Emergência emocional*. In: Revista Única, março de 2001.

PRACIANO, D. Consultas psicológicas online são ilegais. In: *Diário do Nordeste*, 26 de julho de 1999.

PRACIANO, D. Criada associação de cyberpsicologia. In: *Diário do Nordeste*, 02 de agosto de 1999.

REZENDE, H. Divã virtual na guerra à depressão. In*: Correio Brasiliense*, 27 de setembro de 1998.

RIBEIRO, F. Ligados pela Rede. In: *Jornal O Globo*, 05 de novembro de 2000.

SANCHES, F. Terapia pela Rede gera polêmica. In: *Jornal Estado de Minas*, 01 de março de 1999.

SIMÕES, L. Cybereporter. In: *Revista Playboy*, agosto de 2000.

STIVALETTI, T. (1999). Conselho rejeita prática de terapia online. In: *Jornal Folha de São Paulo*, 02 de maio de 1999.

www.psy_coterapeutasonline.com.br, 07 de novembro de 2001.

AINSWORTH, M. (2002). E-therapy: history and survey.

www.metanoia.org/imhs/history.htm, 28 de agosto de 2002.

BARAK, A. (1999). Psychological applications on the Internet: A discipline on the thereshold of a new millennium.

http://construct.haifa.ac.il/~azy/app-r.htm, 15 de fevereiro de 2002.

CORÁ, F. (1999). Considerações sobre a psicoterapia on-line.

http://crpsp.org.br/atmc/artigos/12.html, 05 de julho de 2002.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

ELIAS, M. (2001). Getting help on the web
www.usatoday.com/news/health/2001-05-22-getting-help.htm, 22 de agosto de 2002.

ELIAS, M. (2001). Internet therapy clicks for patients
www.usatoday.com/news/health/2001-05-22-internet-therapy.htm, 22 de agosto de 2002.

KING, S.A. (1994). The psychology of cyberespace.
http://webpages.charter.net/stormking/mine.html, 10 de julho de 2002.

KING, S.A. (1994). *Estudos em ciberterapia*.
Webpages.charter.net/stormking, 15 de novembro de 2000.

MARSHALL, S. (2001). The therapist is on.
www.washingtonpost.com/ac2/wp-dyn/A43307-2001Jun8?language=printer, 28 de agosto de 2002.

MRECH, L.M., A pós-modernidade, a questão do sujeito e as psicoterapias online.
www.educacaoonline.pro.br/a_posmodernidade.html?f_id_artigo=7, 10 de dezembro de 2001.

PRADO, O.Z., Pesquisa Internet e comportamento – um estudo exploratório sobre as características de uso da Internet, uso patológico e sobre a pesquisa online, realizada em 1998.
www.netpesquisa.com/tcc/resumo.htm, 02 de dezembro de 2000.

PRADO, O.Z. *A terapia online*.
www.netpesquisa.com.br, 30 de novembro de 2001.

PRADO, O.Z. Psicoterapia via Internet: algumas questões.
www.redepsi.com.br, 30 de novembro de 2001.

PRADO, O.Z. (2000). Seminário sobre terapia on-line
www.netpesquisa.com/seminario, 10 de janeiro de 2002.

RABASCA, L. (Therapy that starts online but aims to continue in the psychologist's office.
www.apa.org/monitor/julaug00/online.html, 10 de julho de 2002.

SAYEG, E. (2000). Entrevista ao CFP sobre psicoterapia mediada pelo computador.
www.ncamp.hpg.ig.com/entrevista.html, 12 de junho de 2001.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

SAYEG, E. (1999). Psicoterapia pela Internet.
http://crpsp.org.br/atmc/artigos/8.html, 05 de julho de 2002.
SAYEG, E. (1999). Psicologia e informática – Interfaces
http://crpsp.org.br/atmc/artigos/13.html, 05 de julho de 2002.
STOFLE, G.S. (1997). Thoughts about online psychotherapy: ethical and practical considerations.
www.members.aol.com/stofle/articles.htm, 28 de agosto de 2002.
SULER, J. (2000). Psychotherapy in cyberspace.
www.rider.edu/users/suler/psycyber/psycyber.html, 10 de julho de 2002.
SULER, J. (1994). Mom, dad, computer: transference reactions to computers.
www.shpm.com/articles/internet/comptransf.html,10 de julho de 2002.
VAZ, P. O corpo-propriedade
www.eco.ufrj.br, 24 de novembro de 2002.
VAZ, P. Corpo e risco
www.eco.ufrj.br, 24 de novembro de 2002.
VICKY, J.L.; ESTERMAN, G. & ZABKO, S. (1999). Therapy over the Internet? Theory, research and finances.
www.ismho.org/res_bib.htm., 28 de agosto de 2002.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Documentação

1. Resolução CFP nº. 003/2000 de 25 de setembro de 2000. Regulamenta o atendimento mediado por computador.
2. Resolução CFP nº. 006/2000 de 16 de dezembro de 2000. Institui a Comissão Nacional de Credenciamento e Fiscalização dos Serviços de Psicologia pela Internet.
3. Resolução CFP nº. 016/2000, de 20 de dezembro de 2002. Ementa que dispõe sobre a realização de pesquisa em Psicologia com seres humanos.

ANEXOS

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

ANEXO 1

RESOLUÇÃO CFP Nº 003/2000

DE 25 DE SETEMBRO DE 2.000

Regulamenta o atendimento psicoterapêutico mediado por computador.

O **CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA**, no uso de suas atribuições legais, estatutárias e regimentais,

CONSIDERANDO que, de acordo com o Código de Ética Profissional do Psicólogo, o psicólogo só pode prestar serviços psicológicos em condições de trabalho eficientes, de acordo com os princípios e técnicas reconhecidas pela ciência, pela prática e pela ética profissional;

CONSIDERANDO que, de acordo com o Código de Ética Profissional do Psicólogo, o psicólogo deve em seus atendimentos garantir condições ambientais adequadas à segurança e à privacidade que garantam o sigilo profissional; considerando o artigo 25 do Código de Ética Profissional do Psicólogo que dispõe sobre o uso de meios eletrônicos; considerando, ainda, o artigo 30 do Código de Ética Profissional do Psicólogo, que dispõe sobre a realização de estudos e pesquisas no âmbito da Psicologia;

CONSIDERANDO o princípio fundamental do Código de Ética Profissional do Psicólogo de que o profissional deve estar a par dos estudos e pesquisas mais atuais de sua área, contribuindo para o seu progresso, bem como deve conhecer as pesquisas de ciências afins; considerando as resoluções do CFP no. 10/97 e 11/97 que dispõem, respectivamente, sobre critérios para divulgação, publicidade e exercício profissional do psicólogo, associados a práticas que não estejam de acordo com os critérios científicos estabelecidos no campo da Psicologia e sobre a realização de pesquisas com métodos e técnicas não reconhecidas pela Psicologia;

CONSIDERANDO que os efeitos do atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador que ainda não são suficientemente conhecidos nem comprovados cientificamente podem trazer

riscos aos usuários;

CONSIDERANDO que ainda não há formação específica para os psicólogos nesse campo de conhecimentos;

CONSIDERANDO a decisão deste plenário nesta data;

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

RESOLVE:

Art. 1º. O atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador, por ser uma prática ainda não reconhecida pela Psicologia, pode ser utilizado no exercício profissional, desde que sejam garantidas as seguintes condições:

I - Faça parte de projeto de pesquisa conforme critérios dispostos na Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde ou legislação que venha a substituí-la, e resoluções específicas do Conselho Federal de Psicologia para pesquisas com seres humanos em Psicologia;

II - Respeite o Código de Ética Profissional do Psicólogo;

III - O psicólogo que esteja desenvolvendo pesquisa em atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador tenha protocolo de pesquisa aprovado por Comitê de Ética em pesquisa reconhecido pelo Conselho Nacional de Saúde, conforme resolução CNS 196/96 ou legislação que venha a substituí-la;

IV - O psicólogo pesquisador não receba, a qualquer título, honorários da população pesquisada; sendo também vedada qualquer forma de remuneração do usuário pesquisado;

V - O usuário atendido na pesquisa dê seu consentimento e declare expressamente, em formulário em que conste o texto integral desta Resolução, ter conhecimento do caráter experimental do atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador, e dos riscos relativos à privacidade das comunicações inerentes ao meio utilizado;

VI - Esteja garantido que o usuário possa a qualquer momento desistir de participar da pesquisa, retirando a autorização, impedindo que seus dados até então recolhidos sejam utilizados na pesquisa;

VII - Quando da publicação de resultados de pesquisa, seja mantido o sigilo sobre a identidade do usuário e evitados indícios que possam identificá-lo;

VIII - O psicólogo pesquisador se compromete a seguir as recomendações técnicas e aquelas relativas à segurança e criptografia disponibilizadas pelo CFP, no site oficial do Conselho Federal de Psicologia.

IX - O psicólogo pesquisador deverá informar imediatamente a todos os usuários envolvidos na pesquisa, toda e qualquer violação de segurança que comprometa a confidencialidade dos dados.

Art. 2º. O reconhecimento da validade dos resultados das pesquisas em atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador depende da

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

ampla divulgação dos resultados e reconhecimento da comunidade científica e não apenas da conclusão de pesquisas isoladas.

Art. 3º. Os psicólogos, ao se manifestarem sobre o atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador, em pronunciamentos públicos de qualquer tipo, nos meios de comunicação de massa ou na Internet, devem explicitar a natureza experimental desse tipo de prática, e devem explicitar que como tal não pode haver cobrança de honorários.

Art. 4º. Essas disposições são válidas para todas as formas de atendimento psicoterapêutico mediado por computador realizado por psicólogo, independente de sua nomenclatura, como psicoterapia pela Internet, ou quaisquer termos que designem abordagem psicoterapêutica pela Internet, tais como psyberterapia, psyberpsicoterapia, psyberatendimento, cyberterapia, cyberpsicoterapia, cyberatendimento, e-terapia, webpsicoterapia, webpsicanálise, e outras já existentes ou que venham a ser inventadas. São também igualmente válidas quando a mediação computacional não é evidente, como o acesso à Internet por meio de televisão a cabo, ou em aparelhos conjugados ou híbridos, bem como em outras formas possíveis de interação mediada por computador, que possam vir a ser implementadas.

Art. 5º. São reconhecidos os serviços psicológicos mediados por computador, desde que não psicoterapêuticos, tais como orientação psicológica e afetivo-sexual, desde que pontuais e informativos, orientação profissional, orientação de aprendizagem e Psicologia escolar, orientação ergonômica, consultorias a empresas, reabilitação cognitiva, ideomotora e comunicativa, processos prévios de seleção de pessoal, utilização de testes informatizados devidamente validados, utilização de softwares informativos e educativos com resposta automatizada, e outros, desde que não firam o disposto no Código de Ética Profissional do Psicólogo e nesta Resolução, e garantidas as seguintes condições:

I - Quando esses serviços forem prestados utilizando-se recursos de comunicação on line de acesso público, de tipo Internet ou similar, os psicólogos responsáveis deverão ser identificados através de credencial de autenticação eletrônica por meio de número de cadastro com hiperlink, hiperligação ou outra forma de remissão automática, na forma de selo ou equivalente, a ser desenvolvido e conferido pelo Conselho Federal de Psicologia. Os selos, números ou outros tipos de certificados eletrônicos conferidos trarão a identificação do ano de sua concessão e prazo de validade, a critério do Conselho Federal de Psicologia. As hiperligações ou remissões automáticas dos certificados eletrônicos concedidos deverão necessariamente remeter à página do site do Conselho Federal de Psicologia que conterá o texto integral desta Resolução e também os números de cadastro ou sites que estejam em situação regular, e outras informações pertinentes a critério do Conselho Federal de Psicologia.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

II - Para efeito do disposto acima o psicólogo responsável técnico pelo serviço dirigirá requerimento ao Conselho Regional de Psicologia no qual esteja inscrito, preferencialmente por via on line no site do respectivo Conselho, prestando as informações padronizadas solicitadas em formulário a respeito da natureza dos serviços prestados, qualificação dos responsáveis e endereço eletrônico, e receberá automaticamente uma certificação eletrônica do tipo adequado que deverá ser incluída visivelmente em suas comunicações por meio eletrônico durante a prestação dos serviços validados. O procedimento de cadastro e concessão de certificado eletrônico será sempre gratuito.

III - Os Conselhos Regionais se comprometem a avaliar os dados enviados para a aquisição de certificação, e os utilizará para constante verificação e fiscalização dos serviços oferecidos pelos psicólogos por comunicação mediada pelo computador a distância. Na detecção de qualquer irregularidade nos serviços prestados, o Conselho Regional de Psicologia efetuará os procedimentos costumeiros de orientação e controle ético.

IV - O cadastramento eletrônico deverá ser atualizado periodicamente junto ao Conselho Regional de Psicologia, de preferência de forma automática. Essa reatualização deverá ser sempre gratuita, e o novo certificado conferido trará o ano de sua concessão e prazo de validade, a critério do Conselho Federal de Psicologia. Os serviços em situação irregular não receberão a revalidação do cadastramento.

Art. 6º. As pesquisas realizadas sobre atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador deverão ser identificadas com certificado eletrônico próprio para pesquisa, desenvolvido e conferido pelo Conselho Federal de Psicologia, na forma de selo, número com hiperligação ou equivalente, a ser incluído visivelmente nos meios em que são realizadas, como sites e páginas de Internet e equivalentes.

I - Para efeito do disposto acima, o psicólogo responsável pela pesquisa dirigirá requerimento ao Conselho Regional de Psicologia, com protocolo em que detalha a pesquisa da forma padronizada recomendada pelo Conselho Federal de Psicologia e pela Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, e após análise e constatada a regularidade da pesquisa, será concedida a certificação eletrônica, devendo o psicólogo notificar ao Conselho toda eventual mudança de endereços eletrônicos e de formatação da pesquisa realizada.

II - A hiperligação nos selos, números ou outra forma de certificado eletrônico deverá remeter ao site do Conselho Federal de Psicologia ou Conselho Regional de Psicologia onde conste o texto integral desta Resolução e outras informações pertinentes a critério do Conselho Federal de Psicologia.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA

Art. 7º. Durante os 5 (cinco) primeiros anos, a contar da data de publicação desta Resolução, será mantida, pelos Conselhos, Comissão Nacional de validação, acompanhamento e fiscalização dos sites.

Art. 8º. Esta Resolução entra em vigor na dada de sua publicação.

Art. 9º. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Brasília (DF), 25 de setembro de 2.000

Ana Mercês Bahia Bock

Conselheira – Presidente

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0115522/CA