ESTUDOS & PESQUISAS em PSICOLOGIA

PSICOLOGIA CLÍNICA E PSICANÁLISE

doi: 10.12957/epp.2025.84874
2025, Vol. 25, e84874
ISSN 1808-4281 (online version)

Competências para o Atendimento *On-line* de Psicólogos Clínicos: Uma Análise Documental

Competencies for Online Service for Clinical Psychologists: A Documentary Analysis

Habilidades para el Servicio en Línea de Psicólogos Clínicos: Un Análisis Documental

Daniela Estéfani Herculano [a], Silvia Miranda Amorim [a]

[a] *Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil*

Resumo

A atuação no atendimento *on-line* do psicólogo clínico tem diversos benefícios, como a possibilidade de alcançar pessoas geograficamente distantes. Apesar disso, as especificidades desta forma de trabalho exigem do profissional competências e habilidades diferentes do atendimento presencial. O objetivo deste estudo foi analisar e categorizar as competências necessárias para a execução do atendimento *on-line* de psicólogos clínicos, por meio de uma análise documental de documentos e artigos nacionais e internacionais. A análise dos 14 documentos e cinco artigos localizou 31 competências características do atendimento *on-line*, que foram organizadas em dez categorias (competências tecnológicas, competências financeiras, competências multiprofissionais, competências científicas, competências emergenciais, competências de ensino ao paciente, competências éticas, competências de conhecimento da jurisdição, competências contratuais e competências multiculturais). Foi percebido que há diferenças entre as habilidades para a modalidade de atendimento *on-line*, assim como uma escassez de documentos que orientem os psicólogos clínicos para essa modalidade de atendimento, tornando necessárias estratégias informativas e formativas.

Palavras-chave: competências, atendimento *on-line*, psicólogo clínico.

Abstract

Working in online clinical psychologist services has several benefits, such as the possibility of reaching geographically distant people. Despite this, the specificities of this work modality demand that professionals develop different skills and abilities compared to face-to-face service. The objective of this study was to analyze and categorize the skills required for clinical psychologists to provide online services, through a documentary analysis of national and international documents and articles. The analysis of the 14 documents and five articles found 31 competences characteristic of online care, which were organized into ten categories (technological skills, financial skills, multidisciplinary skills, scientific skills, emergency skills, patient teaching skills, ethical skills, jurisdiction knowledge skills, contractual skills and multicultural skills). It was noticed that there are differences between skills for online service, as well as a lack of documents that provide guidance for clinical psychologists regarding this type of service, making informative and training strategies necessary.

Keywords: competences, online services, clinical psychologists.

Endereço para correspondência: Daniela Estéfani Herculano - danielaherculano99@hotmail.com
Recebido em: 06/06/2024 - Aceito em: 14/01/2025

Este artigo da revista Estudos e Pesquisas em Psicologia é licenciado sob uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial 3.0 Não Adaptada.

Resumen
Trabajar en servicios de psicólogo clínico online tiene varios beneficios, como la posibilidad de llegar a personas geográficamente alejadas. Pese a ello, las especificidades de esta forma de trabajo exigen que los profesionales tengan competencias y habilidades diferentes a las del servicio presencial. El objetivo de este estudio fue analizar y categorizar las habilidades necesarias para brindar asistencia en línea por psicólogos clínicos, a través de un análisis documental de documentos y artículos nacionales e internacionales. El análisis de los 14 documentos y cinco artículos encontró 31 habilidades propias del servicio en línea, las cuales se organizaron en diez categorías (habilidades tecnológicas, habilidades financieras, habilidades multidisciplinarias, habilidades científicas, habilidades de emergencia, habilidades de enseñanza al paciente, habilidades éticas, conocimiento de la jurisdicción, habilidades contractuales y habilidades multiculturales). Se observó que existen diferencias entre competencias para el servicio en línea, así como falta de documentos que orienten a los psicólogos clínicos para este tipo de servício, siendo necesarias estrategias informativas y de capacitación.
Palabras clave: habilidades, servicio online, psicólogo clínico.

A psicologia se caracteriza como um campo diverso, em que os psicólogos atuam em diferentes áreas, sendo que a atividade predominante está alocada na área da saúde, por meio da atuação na psicologia clínica (Censo da Psicologia Brasileira, 2022). De acordo com o Censo de Psicologia (2022), dos psicólogos atuantes, 73% estão atuando na clínica, área que vem apresentando um domínio nos estudos realizados sobre o exercício profissional de psicólogos.

A psicologia clínica se refere à integração de conhecimentos teóricos e metodológicos psicoterápicos empregados em promover a autonomia, a qualidade de vida e a saúde integral (CFP, 2022). De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações – CBO (2008), o psicólogo clínico emprega técnicas psicológicas a fim de contribuir para a inserção na vida comunitária do indivíduo, proporcionando bem-estar.

Atualmente, a inserção do psicólogo clínico se relacionada diretamente às Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) por meio dos atendimentos psicológicos *on-line* (Bittencourt et al., 2020). Ele consiste nas terapias realizadas por meio das TICs, como a videoconferência, chamada de voz, *chats*, *e-mails*, *softwares* e outros meios (CFP, 2018), que oferecem tratamento para distintos sintomas e/ou transtornos psicopatológicos (Feijó et al., 2021). No Brasil, esta forma de atendimento é amplamente utilizada pelos psicólogos, com início a partir da necessidade de manutenção dos atendimentos psicológicos durante o contexto pandêmico do ano de 2020 (Bittencourt et al., 2020). Este momento foi um marco para a psicologia no Brasil (Bittencourt et al., 2020), pois, se até então os profissionais da psicologia estavam se apropriando da Resolução 11/2018 (CFP, 2018), o início da pandemia impôs a inserção imediata deste modelo de atendimento (Bittencourt et al., 2020).

Estudos demonstram que as intervenções que ocorrem no atendimento *on-line* podem ser semelhantes aos tratamentos presenciais (Feijó et al., 2021), apresentando eficácia (Bittencourt et al., 2020). Apesar disso, a utilização das TICs pressupõe um processo de

qualificação e aprendizagem (Peixoto & Bentivi, 2022). Ainda hoje, nota-se que muitos profissionais fazem uso das tecnologias sem estarem familiarizados ou preparados para o seu uso e a apropriação das TICs ocorre de uma forma muito incipiente, o que justifica o olhar para os processos formativos dos psicólogos (Peixoto & Bentivi, 2022).

Para suprir essa lacuna, é necessário analisar as competências específicas envolvidas no atendimento *on-line* (Santos et al., 2020). Segundo Durand (2015), o termo competência é amplo e composto por três dimensões: os conhecimentos, as atitudes e as habilidades. Os conhecimentos se referem às informações assimiladas pelo indivíduo, que lhe permitem conhecer o mundo (Brandão, 2023), as atitudes à capacidade de reagir frente a situações, seja de forma negativa ou positiva, e as habilidades, à capacidade de fazer uso do conhecimento adquirido (Durand, 2015). As competências descrevem o que o profissional deve fazer, as condições que o desempenho deve ocorrer e a efetividade dessa ação, ou seja, um referencial de desempenho esperado do profissional (Brandão, 2023), e devem estar de acordo com especificidades de cada profissão, considerando questões teóricas, operacionais e conceituais (Santos et al., 2020).

A CBO (2008) aponta como competências necessárias para os psicólogos clínicos: manutenção do sigilo, imparcialidade, respeito aos limites de atuação e aos valores e crenças dos pacientes, escuta ativa, empatia, habilidades de questionamento, entre outras. Destacam-se, ainda, a capacidade de escutar, acolher, estimular, compreender e ser assertivo (Santos et al., 2020).

Embora essas sejam contribuições relevantes para a compreensão das competências do psicólogo de maneira geral, e tenha sido observado o aumento exponencial do trabalho nessa modalidade, estudos abordando as competências e habilidades para a execução do atendimento *on-line* de psicólogos clínicos são incipientes, não sendo identificados trabalhos de mapeamento dessas competências. Por esse motivo, o objetivo deste trabalho foi analisar e categorizar as competências necessárias para a execução do atendimento *on-line* de psicólogos clínicos, por meio de uma análise documental de documentos e artigos nacionais e internacionais.

Método

O presente estudo trata-se de uma análise documental baseada em artigos e documentos relacionadas às competências necessárias para o atendimento *on-line* de psicólogos clínicos. A coleta consistiu na busca por documentos nacionais e internacionais que abordassem esse assunto, sendo executada entre os meses de março e maio de 2023.

Para a busca dos documentos, foram realizadas buscas pelos órgãos de regulamentação da atuação do psicólogo em diferentes países e nos estados brasileiros, como a Associação Americana de Psicologia – APA e os Conselhos Regionais de Psicologia. Para os artigos, a busca foi realizada nos repositórios *Scielo*, *PubMed* e *GoogleScholar*. Tanto para os documentos quanto para os artigos, foram utilizados os descritores 'atendimento *on-line*', 'intervenção *on-line*', 'telepsicologia' e 'competência'.

Como critérios de inclusão, foram considerados documentos institucionais e artigos que tratavam exclusivamente das competências para o atendimento *on-line* e atendimento *on-line* de psicólogos clínicos, nos idiomas inglês, espanhol e português, sem distinção de ano. Foram excluídos materiais que tratavam das competências do psicólogo de maneira geral e que não abordavam as competências para o atendimento *on-line* em alguma medida.

Após a realização da busca, a análise dos dados foi realizada em três etapas. Inicialmente, a leitura integral e organização dos documentos teve como objetivo identificar as características do material levantado. Em seguida, foram destacadas as competências necessárias para o atendimento *on-line* de psicólogos clínicos em cada um dos documentos, sendo mantidas somente as que eram exclusivas do atendimento *on-line*.

Em seguida, as competências foram agrupadas e nomeadas em dez categorias, de acordo com sua definição e escopo. Por fim, as descrições das competências encontradas foram padronizadas, conforme a descrição operacional de competências sugerida por Brandão (2023). O autor sugere a descrição das competências em termos de comportamento esperado, de maneira que cada uma das competências é nomeada em formato de uma sentença. Esta frase deve incluir uma ação (verbo), passível de observação e mensuração, seguida de um objeto de ação. Se necessário, podem ser acrescidos à sentença: i) uma condição na qual se espera que a ação ocorra; e ii) critérios que indiquem padrões de qualidade da ação (Brandão, 2023). Todo o processo de busca e análise de dados foi realizado pela primeira autora, sendo submetido à avaliação da segunda autora.

Resultados

A partir da primeira busca nas plataformas e dos critérios de inclusão, foram identificados 12 sites de órgãos regulamentares oriundos que possuíam documentos a respeito do atendimento *on-line*, oriundos de seis países. Na busca por informações complementares, foi realizada uma segunda busca por artigos científicos. Ao final, foram selecionados e incluídos 14 documentos e cinco artigos que abordavam as competências necessárias para psicólogos clínicos em atendimento *on-line.*

Dados dos Documentos e Artigos

Os 14 documentos foram publicados entre os anos de 2007 a 2023, sendo eles cinco oriundos dos Estados Unidos (APA, 2008; *Ohio Psychological Association Communications and Technology Committee*, 2009; APA, 2013; *American Board of Professional Psychology*, 2023; *O net online*, 2023), um do Canadá (*Ontario Psychological Association*, 2015), dois de Portugal (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2019, 2020), um da Austrália (*Australian Psychological Society*, 2007), um da Espanha (*Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos*, 2017) e quatro do Brasil (CBO, 2008; Fundação Oswaldo Cruz, 2020; Lei n° 14.510, 2022; Conselho Regional de Psicologia do Paraná, 2022).

Em relação aos documentos brasileiros, apenas um foi produzido antes da pandemia (Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, 2008), e os outros durante a pandemia (Conselho Regional de Psicologia do Paraná, 2022; Fundação Oswaldo Cruz, 2020; Lei n° 14.510, 2022). Entre os dez documentos internacionais, sete foram publicados em anteriores à pandemia (*Australian Psychological Society*, 2007; APA, 2008; *Ohio Psychological Association Communications and Technology Committee*, 2009; APA, 2013; *Ontario Psychological Association*, 2015; *Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos*, 2017; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2019), e outros três após o início da pandemia (Ordem dos Psicólogos, 2020; *American Board of Professional Psychology*, 2023; *O net onlin*e, 2023), apresentando orientações para o atendimento psicológico *on-line* neste momento.

Os cinco artigos foram publicados entre os anos de 2009 a 2022, sendo três publicados nos Estados Unidos (Shore et al., 2018; Martin et al., 2020; Saenz et al., 2020) e dois no Brasil (Cruz & Schultz, 2009; Marques et al., 2022). Entre essas publicações, três foram publicadas após o ínicio da pandemia (Martin et al.,2020; Saenz et al., 2020; Marques et al., 2022) e duas antes da pandemia (Cruz & Schultz, 2009; Shore et al., 2018).

Os estudos apresentavam os seguintes objetivos: avaliar o desenvolvimento de competências profissionais relacionadas ao processo de formação em Psicologia e ao campo de trabalho do psicólogo (Cruz & Schultz, 2009); atualizar e consolidar orientações anteriores desenvolvidas pela *American Telemedicine Association* (ATA) e pela *American Psychiatric Association* (APA) sobre o desenvolvimento, implementação, administração e prestação de serviços de saúde telemental (Shore et al., 2018); abordar perspectivas de formandos sobre a formação de pós-graduação em telepsicologia (Saenz et al., 2020); elaborar uma cartilha para conduzir a prática dos leitores pelas etapas clínicas, técnicas e logísticas necessárias para a preparação, iniciação e paraticipação na telepsicologia (Martin et al., 2020); e apresentar uma análise de nove plataformas brasileiras utilizadas para psicoterapia *on-line*, em diálogo com normativas internacionais selecionadas através de levantamento bibliográfico (Marques et al., 2022). Os documentos e artigos foram organizados na Tabela 1 de acordo com seu título, instituição, ano de publicação e país.

Tabela 1

Documentos e Artigos Selecionados

	Documento	***Instituição (Ano)***	***País***
1	*Requisitos de Competência*	*American Board of Professional Psychology (2023)*	*Estados Unidos*
2	*Psicólogos Clínicos e de aconselhamento*	*O net online (2023)*	*Estados Unidos*
3	*Guia de Orientação - Atendimento Online*	*CRP - Paraná (2023)*	*Brasil*
4	*Lei Nº 14.510*	*Lei n° 14.510 (2022)*	*Brasil*
5	*Guia de orientação para linha de atendimento telefónico em fase pandémica covid-19*	*Ordem dos Psicólogos Portugueses (2020)*	*Portugal*
6	*Saúde mental e Atenção Psicossocial na Pandemia COVID-19: recomendações aos psicólogos para atendimentos online*	*Fundação Oswaldo Cruz (2020)*	*Brasil*
7	*Linhas de Orientação para a Prestação de Serviços de Psicologia Mediados por Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC)*	*Ordem dos Psicólogos Portugueses (2019)*	*Portugal*

8	*Guia de práticas para a telepsicologia*	*Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos (2017)*	*Espanha*
9	*Diretrizes para a melhor prática de prestação de telepsicologia*	*Ontario Psychological Association (2015)*	*Canadá*
10	*Diretrizes para a Prática de telepsicologia*	*APA (2013)*	*Estados Unidos*
11	*Requisitos e requisitos de ética*	*Ohio Psychological Association Communications and Technology Committee (2009)*	*Estados Unidos*
12	*Relatório do Grupo de Trabalho da APA sobre a Implementação das Diretrizes Multiculturais*	*American Psychological Association (2008)*	*Estados Unidos*
13	*Classificação Brasileira de ocupações*	*CBO (2008)*	*Brasil*
14	*Código de Ética da Sociedade Psicológica Australiana*	*Australian Psychological Society (2007)*	*Austrália*
	Artigo	***Autores (Ano)***	***País***
1	*Desafios da Telepsicologia no contexto do atendimento psicoterapêutico online durante a pandemia de covid-19*	*Marques, et al. (2022)*	*Brasil*
2	*Prática de telepsicologia: cartilha e primeiros passos*	*Martin, et al. (2020)*	*Estados Unidos*
3	*Telepsicologia: Perspectivas de treinamento*	*Saenz, et al. (2020)*	*Estados Unidos*
4	*Melhores práticas em saúde telemental baseada em videoconferência abril de 2018*	*Shore, et al. (2018)*	*Estados Unidos*
5	*Avaliação de competências profissionais e formação de psicólogos*	*Cruz & Schultz (2009)*	*Brasil*

Seleção das Competências

Após a realização da análise dos dados e leitura integral do material selecionado, foram elencadas 102 competências relacionadas ao atendimento de psicólogos clínicos em atendimento *on-line*. Destas, foram excluídas as competências que não tratavam exclusivamente do atendimento *on-line*, como respeitar os valores e crenças dos pacientes (CBO, 2008) e demonstrar valores e ética profissionais (*American Board of Professional Psychology*, 2023). Outras competências foram agrupadas, por terem sido mencionadas por mais de um autor. Ao final desse processo, foram selecionadas 31 competências distintas entre si.

Categorização dos Resultados

Após a triagem das competências foi possível categorizar a seleção em dez grupos, organizadas de acordo com o conteúdo e suas características. As dez categorias foram: 1) competências tecnológicas, 2) competências financeiras, 3) competências multiprofissionais, 4) competências científicas, 5) competências emergenciais, 6) competências de ensino ao paciente, 7) competências éticas, 8) competências de conhecimento da jurisdição, 9) competências contratuais e 10) competências multiculturais.

As primeiras competências foram relacionadas às competências tecnológicas, relacionada a características como trabalhar em um espaço que mantenha a segurança do paciente, ter aplicativos e equipamentos de videoconferência, garantir o cuidado adequado dos equipamentos, avaliar a qualidade e o desempenho dos equipamentos e saber solucionar problemas em tecnologia, manejar e estar familiarizado com o recurso escolhido, assim como ter prática com a forma de trabalho e respeitar o tempo estabelecido para a chamada de psicoterapia foram destacados nessa competência (*Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos*, 2017; Conselho Regional de Psicologia do Paraná, 2022; Cruz & Schultz, 2009; Fundação Oswaldo Cruz, 2020; Martin et al., 2020; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2019, 2020; *O net online*, 2023; Saenz et al., 2020; Shore et al., 2018).

O segundo grupo de competências, nomeada de competências financeiras, apresentam aspectos sobre como gerenciar a forma de pagamento e cobranças da psicoterapia realizada de forma remota (*Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos*, 2017). Além disso, inclui a contabilização de despesas e investimentos na definição de como o dinheiro será gasto para execução do atendimento *on-line* (*O net online*, 2023).

O terceiro grupo de competências foi nomeada de competências multiprofissionais, em que se destacam a necessidade de estabelecer contato com outros profissionais que atendem o mesmo paciente (*American Board of Professional Psychology*, 2023; *Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos*, 2017; *Australian Psychological Society* (APS), 2007). Ainda nesse grupo, foi incluído o conhecimento dos serviços existentes no local onde o paciente reside (Fundação Oswaldo Cruz, 2020; Cruz & Schultz, 2007).

O quarto grupo intitulado competências científicas foi caracterizado pela necessidade de avaliação individual da modalidade de atendimento mais adequada para cada paciente. Foram incluídas a avaliação a demanda de cada paciente e se há evidencias científicas para o uso da psicoterapia *on-line*, a adaptação de técnicas terapêuticas a serem utilizadas com ajuda da tecnologia , além do monitoramento contínuo com o objetivo de garantir que a telepsicologia atinja o objetivo terapêutico proposto (*American Board of Professional Psychology*, 2023; CBO, 2008; Conselho Regional de Psicologia do Paraná, 2022; *Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos*, 2017; Fundação Oswaldo Cruz, 2020; Martin et al., 2020; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2019; *Ontario Psychological Association*, 2015; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2017).

O quinto grupo de competências emergenciais tratou da identificação e acesso aos recursos de emergência no local onde cada paciente reside (*General de Colegios Oficiales de Psicólogos*, 2017; *Ontario Psychological Association*, 2015; APA, 2013). Referiu-se ainda ao manejo das possíveis crises dos pacientes de forma remota (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2019).

O grupo intitulado competências de ensino ao paciente apresenta características como avaliar se o paciente atende os requisitos para a utilização das tecnologias para a psicoterapia *on-line*, além do espaço onde o paciente se encontra de forma a garantir sigilo e conforto durante a psicoterapia. Outro ponto importante desta competência foi avaliar se a permanência do acompanhamento *on-line* já não é benéfico ou representa riscos para o paciente, havendo a necessidade de encaminhá-lo a outro profissional para manter a psicoterapia (*Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos*, 2017; *Ontario Psychological Association*, 2015).

O sétimo grupo, competências éticas, se relaciona ao conhecimento profissional sobre o Código de Ética para a prática da psicoterapia *on-line* (*American Board of Professional Psychology*, 2023; Saenz et al., 2020; APS, 2007). Para o atendimento *on-line*, destacaram-se a garantia da confidencialidade dos dados (Marques et al., 2022; Lei n° 14.510, 2022; Martin et al., 2020; *Ontario Psychological Association*, 2015) e o respeito as atribuições legais (Brasil, 2022).

O oitavo grupo, competências de conhecimento da jurisdição, tratou do conhecimento a leis e regras da jurisdição da cidade onde o paciente reside. Se referiu à garantia uma prática legal e adequada por parte do psicólogo (Martin et al., 2020) e a consideração das diferenças na jurisdição do psicólogo da cidade/local do paciente (APA, 2013; *Ontario Psychological Association*, 2015).

O nono grupo, competências contratuais, apresentou atributos como a garantia de utilização de mecanismos de segurança e proteção de dados e informações do paciente (Marques et al., 2022). Incluiu a documentação do consentimento informado (Brasil, 2022; Martin et al., 2020; *Ontario Psychological Association*, 2015), a manutenção de prontuários (*Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos*, 2017; *Australian Psychological Society* (APS), 2007), além do planejamento de emergências (APA, 2013).

Por fim, o grupo competências multiculturais se referiu identificação das características culturais, linguísticas, socioeconômicas e outras características individuais de cada paciente (*American Board of Professional Psychology*, 2023; APA, 2008; APA, 2013; CBO, 2008; Martin et al., 2020; Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2019; Saenz et al., 2020; Shore et al., 2018; *Ohio Psychological Association Communications and Technology Committee*, 2009). Compreendeu a análise da necessidade de realizar adaptações culturais na psicoterapia *on-line* (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2019) ou se a eficácia da psicoterpia remota pode ser afetada por questões culturais (*Consejo General Colegios Oficiales de Psicólogos*, 2017; *Ontario Psychological Association*, 2015). Os resultados foram organizados na Figura 1, levando em consideração o nome da competência e sua definição de acordo com a categorização.

Figura 1

Competências para o Atendimento On-line de Psicólogos Clínicos.

Discussão

O presente estudo pretendeu analisar e categorizar as competências necessárias para a execução do atendimento *on-line* de psicólogos clínicos. Para isso, foi realizada uma análise documental nacional e internacional de 14 documentos relacionados a profissão de psicólogos e de cinco artigos que avaliaram competências no atendimento *on-line* de psicólogos clínicos.

A análise resultou em 31 competências organizadas em dez categorias de competências necessárias para a execução do atendimento remoto.

Em relação aos dados das publicações, a grande maioria foi elaborada somente após o início da pandemia, ressaltando o impacto do contexto pandêmico sob o atendimento *on-line* dessa categoria. No Brasil, embora tenha sido localizado um número considerável de publicações, dois deles eram anteriores a esse contexto (CBO, 2008; Cruz & Schultz, 2009) e, portanto, não discutiam a inserção profissional considerando as novas necessidades.

Com relação aos resultados, foi possível observar grande variabilidade das competências esperadas para esta atuação. Com o aumento da atuação de diversas profissões no formato remoto (Sousa, 2022), é comum associar o desempenho somente às habilidades tecnológicas (Losekann & Mourão, 2020), mas os resultados demonstraram a complexidade dessa atuação, apresentando outros nove grupos de competências.

Para além do conhecimento tecnológico, outras competências possuíam relação com conhecimentos técnicos e científicos, que preenchem requisitos tangíveis do trabalho (Losekann & Mourão, 2020). Dentre essas competências é possível destacar as competências relacionadas a aspectos financeiros e contratuais, ao atendimento multiprofissional e emergencial, a conhecimentos éticos, científicos e jurídicos, e a relação de ensino e cultural com o paciente.

As competências tecnológicas dizem respeito a uma competência fundamental e óbvia para o trabalho desenvolvido por meio da tecnologia, em diversas categorias. O estudo de Mota de Sousa et al. (2021), que explorou competências e habilidades necessárias para profissionais de área financeira atuar em teletrabalho, confirmou a necessidade de diversas competências, entre elas o conhecimento de ferramentas e sistemas tecnológicos, comunicação, organização e aprendizagem rápida e contínua. Para o psicólogo clínico, para além da familiaridade com os recursos, destaca-se o sigilo como parte essencial do trabalho, a fim de proteger e respeitar a confidencialidade do paciente (CFP, 2022).

Nesse sentido, foram reconhecidas as competências éticas, que, no contexto remoto salientam a garantia da confidencialidade dos dados. O atendimento *on-line* envolve a segurança com as videochamadas e com o armazenamento e compartilhamento de documentos, protocolos e materiais, essenciais para assegurar os valores da categoria (CFP, 2022). Em complemento, ficou ressaltada a necessidade do psicólogo se atentar, ainda, a jurisdição da cidade em que o paciente se encontra, contemplando as exigências e expectativas da localidade (Martin et al., 2020).

Tais competências tem relação direta com as competências contratuais, que se referem a importância de estabelecer um contrato terapêutico, por meio do qual seja possível estabelecer regras tanto para o paciente, quanto para o psicólogo, além de documentar informações do processo (CFP, 2009). No contexto remoto, é importante que o psicólogo e paciente estabeleçam formas de melhor envio e reenvio do contrato, que os registros e prontuários de cada paciente sejam elaborados e armazenados de forma segura, cumprido o requisito de documentação de estratégias para momentos de emergência (CRP – PR, 2023).

Em relação às competências de gestão, foi possível perceber uma escassez de estudos mesmo para atendimentos presenciais (Silva, 2020). No atendimento *on-line* muitas vezes se torna necessário o estabelecimento de um contrato antes de iniciar a psicoterapia, contendo todas as informações sobre a forma de pagamento, datas, e notificações de cobranças (*Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos*, 2017). A ausência do contato anterior pode gerar impecilhos financeiros ao psicólogo, motivo pelo qual a competência ressalta, ainda a importância de um planejamento financeiro por parte do profissional (Arruda, 2019).

Em relação às competências científicas por meio das TICs, as resoluções e normativas para a realização do trabalho reforçam que a validação de técnicas e práticas utilizadas pelos psicólogos devem ser resultado da realização de pesquisas. Uma cartilha publicada pelo Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais (CRP – MG, 2023), orienta que, embora não haja uma lista específica do que é reconhecido ou não pelo Conselho enquanto prática do psicólogo, é dever do psicólogo verificar o conteúdo teórico que fundamenta sua técnica e prática, assim como o embasamento científico que justifiquem seu uso. As ferramentas digitais utilizadas em psicoterapia, devem apresentar evidências de sua eficácia (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2019), com capacidade de integrar a literatura de pesquisa à prática clínica (*American Board of Professional Psychology*, 2023), entendendo que há tratamentos com um vasto conjunto de evidências empíricas que apresentam eficácia para problemas clínicos (Martin et al., 2020).

As competências multiprofissionais demonstram a importância para a efetividade do tratamento no sentido de compartilhar informações relevantes sobre o paciente, melhorar e dar continuidade ao planejamento terapêutico. Essa atuação implica em uma boa comunicação entre os profissionais, planejamento mútuo, decisões e responsabilidades partilhadas, onde cada profissional deve considerar a contribuição de todos (Thylefors et al., 2005). Considerando que no atendimento *on-line* por vezes os pacientes são atendidos por profissionais de cidades diferentes, é importante que o psicólogo gerencie a comunicação com a equipe envolvida no tratamento.

Este contato demonstra ser essencial no manejo de crises no formato remoto, sendo necessário o conhecimento sobre os centros de emergência de acesso do paciente. Para estes casos ressalta-se, ainda, o conhecimento do profissional para identificar potenciais situações de risco, o estabelecimento de formas de manejar estas situações, além da avaliação constante sobre a aplicabilidade da psicoterapia por meio da TIC para estas situações (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2019). Tais situações exigem, além de conhecimentos técnicos, habilidades de manejo de situações de crise, experiência clínica, sensibilidade, preocupação e empatia (Ferracioli et al., 2021), que podem ser limitadas no atendimento *on-line*. Anteriormente esta modalidade era contraindicada para situações de emergência (CFP, 2018), porém a restrição foi suspensa na pandemia, na busca por uma adaptação dos atendimentos em meio à crise (CFP, 2020).

Em relação às competências de ensino ao paciente, é importante considerar se os pacientes são capazes de utilizar a telepsicologia, com liberdade e engajamento (Carpenter et al., 2019). Se em qualquer tratamento é necessário acompanhar a adaptação e colaboração do paciente, no caso dos atendimentos remotos, cabe ao psicólogo avaliar se essa é uma modalidade adequada que não representa riscos ao paciente (*Ontario Psychological Association*, 2015). Além de discutir sobre o ambiente em que o paciente se encontra, é de extrema importância garantir que o acompanhamento *on-line* seja benéfico, realizando o encaminhamento a outro profissional em caso de necessidade.

Por fim, as competências multiculturais são resultado do fato de que, através da psicoterapia *on-line,* é possível que pessoas busquem atendimento com profissionais inseridos em realidades diferentes (Ulkovski et al., 2017). Ela apresenta a necessidade de o psicólogo compreender se a terapia nesse formato pode ser afetada pelas características culturais, linguísticas, socioeconômicas, ou outras características de um paciente (*Ontario Psychological Association*, 2015), reconhecendo a importância da resposta multicultural e suas diferenças (APA, 2008) e sua influência nos resultados do tratamento. Considerar as questões multiculturais dos pacientes é uma questão de ética e respeito (Cruz & Zwielewski, 2021) que habilita o profissional a interagir com pessoas ou grupos de diferentes cidades, estados ou países com efetividade (Ulkovski et al., 2017).

A título de conclusões, é possível observar que, embora as competências estejam organizadas em dez grupos distintos, elas se complementam na execução das tarefas da atuação. Muitas delas podem ser observadas no atendimento presencial, porém apresentam especificidades para o atendimento *on-line,* sendo somente o domínio tecnológico exclusivo do atendimento *on-line*.

A psicoterapia *on-line* trata-se de uma oportunidade de atuação que exige competências e habilidades diferentes da psicoterapia presencial (Cruz & Zwielewski, 2021), cujas competências necessárias não fazem parte da formação em Psicologia. É possível percebê-la como uma atuação em que os profissionais do Brasil ainda estão em processo de apropriação sendo desafios brasileiros visíveis pela escassez de material nacional encontrado durante a busca documental. Trata-se de uma situação esperada diante do tempo regularização deste formato de atendimento no país, mas que se contrapõe ao grande número de documentos de origem internacional, que demonstram que a psicoterapia *on-line* em outros países já era uma realidade.

Considera-se, então, que os resultados comprovam a falta de amparo aos psicólogos para realizar esse tipo de atendimento. Como não foram identificados materiais voltados para o treinamento e desenvolvimento dessas competências, seriam importantes investimentos na elaboração de resoluções e formações que orientem os psicólogos não somente no uso das TICs e para o manejo adequado das tecnologias (Peixoto & Bentivi, 2022), como também para o conhecimento das outras competências apontadas nos resultados deste estudo.

Apesar das contribuições, o estudo possui algumas limitações. A principal delas está no fato de não ter sido utilizado um protocolo de busca dos documentos e artigos, bem como de seleção e organização das competências, dificultando a replicabilidade da investigação. Além disso, foram utilizados de somente dois tipos de documentos na análise documental, gerando restrição dos resultados. Estudos futuros podem se dedicar a realizar revisões sistemáticas da literatura e um mapeamento das competências junto a psicólogos clínicos brasileiros em atuação, para comprovar e complementar as informações deste trabalho.

Espera-se que este e outros estudos contribuam para o aperfeiçoamento de uma atuação profissional que vem se consolidando na Psicologia. Trata-se de um conhecimento que avança teoricamente no conhecimento das competências de uma categoria de trabalho, na prática do maior campo de atuação da área. A longo prazo, esse avanço representa o melhor atendimento, cumprindo com mais eficácia o objetivo de proporcionar saúde e bem-estar para a população.

Referências

American Board of Professional Psychology (2023). *Competency Requirements*. https://abpp.org/application-information/competency-requirements/

American Psychological Association (2008). *Report of the APA Task Force on the Implementation of the Multicultural Guidelines*. https://www.apa.org/about/policy/multicultural-report.pdf

American Psychological Association. (2013). *Guidelines for the Practice of Telepsychology*. https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology

Arruda, A. R. (2019). *Planejamento e controle financeiro para profissionais autônomos* (Trabalho de Conclusão de Graduação, Centro Universitário de Anápolis). http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/7738/1/TCC%20-%202019%20-%20ANDRESSA%20R.%20ARRUDA.pdf

Australian Psychological Society (2007). *APS Code of Ethics*. https://www.psychology.org.au/getmedia/d873e0db-7490-46de-bb57-c31bb1553025/APS-Code-of-Ethics.pdf

Bittencourt, H. B., Rodrigues, C. C., Santos, G. L., Silva, J. B., Quadros, L. G., Mallmann, L. S., Bratkowski, P. S., & Fedrizzi, R. I. (2020). Psicoterapia on-line: uma revisão de literatura. *Diaphora. Revista da Sociedade de Psicologia do Rio Grande do Sul*, *9*(1). https://www.sprgs.org.br/diaphora/ojs/index.php/diaphora/article/view/202/195

Brandão, H. P. (2023). *Mapeamento de Competências: Ferramentas, Exercícios e Aplicações em Gestão de Pessoas.* Atlas.

Brasil (2022). Lei n° 14.510, de 27 de dezembro de 2022. Presidência da República. Altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para autorizar e disciplinar a prática da telessaúde em todo o território nacional, e a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015; e revoga a Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/L14510.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2014.510%2C%20DE%2027,15%20de%20abril%20de%202020

Carpenter, J. K., Conroy, K., Gomez, A. F., Curren, L. C., & Hofmann, S. G. (2019). The relationship between trait mindfulness and affective symptoms: A meta-analysis of the Five Facet Mindfulness Questionnaire (FFMQ). *Clinical psychology review*, *74*, 101785. https://doi.org/10.1016/j.cpr.2019.101785

Censo da Psicologia Brasileira. (2022). Quem faz a psicologia brasileira? Um olhar sobre o presente para construir o futuro: formação e inserção no mundo do trabalho. In A. L. A. Peixoto, & D. R. C. Bentivi. *O trabalho em Psicologia: em que áreas de atuação nos inserimos?* (2, 150-168). CFP.

Classificação Brasileira de Ocupações: CBO. (2008). MTE, SPPE.

Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos (2017). *Guía para la Práctica de la Telepsicología*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. http://www.cop.es/pdf/telepsicologia2017.pdf

Conselho Federal de Psicologia (2018*). Resolução CFP n°011/2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP N.º 11/2012.* https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf

Conselho Federal de Psicologia (2020). *CFP simplifica cadastro de profissionais na plataforma E-psi*. Brasilia, abril. https://site.cfp.org.br/cfp-simplifica-cadastro-de- profissionais-na-plataforma-epsi/#:~:text=Nos%2013%20primeiros%20dias%20de,presta%C3%A7%C3%A3o%20de%20atendimento%20on%2Dline

Conselho Federal de Psicologia (2022). *Código de Ética profissional do psicólogo.* https://site.cfp.org.br/wpcontent/uploads/2022/06/WEB_29535_Codigo_de_etica_da_profissao_14.04-1.pdf

Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais (2023). *Orientações sobre a publicidade profissional.* https://drive.google.com/file/d/1Y2XxDfToRGVcrYAU2PpG0sMQ7B7XgqNG/view

Conselho Regional de Psicologia do Paraná (2022). *Guia de orientação - atendimento online*. https://transparencia.cfp.org.br/wp-content/uploads/sites/9/2022/03/SEI_CFP-0480354-Nota-Tecnica.pdf

Cruz, R. M., & Schultz, V. (2009). Avaliação de competências profissionais e formação de psicólogos. *Arquivos Brasileiros de Psicologia, 61*(3), 117-127. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=229016554013

Cruz, R. M., & Zwielewski, G. (2021). *Manual de Psicoterapia on-line*. Vetor.

Durand, T. (2015). L'alchimie de la compétence. *Revue française de gestion*, *41*(253), 267-295. https://doi.org/10.3166/RFG.160.261-292

Feijó, L. P., Fermann, I. L., Andretta, I., & Serralta, F. B. (2021). Indícios de eficácia dos tratamentos psicoterápicos pela internet: revisão sistemática. *Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia 14,* 125. http://dx.doi.org/10.36298/gerais202114e16767

Ferracioli, N. G. M., Oliveira, W. A., Oliveira-Cardoso, É. A., Corradi-Webster, C. M., Risk, E. N., & Santos, M. A. (2021). Comportamento suicida: o paradoxo vida e morte em

meio à pandemia de COVID-19. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia, 12*(2), 75-98. http://dx.doi.org/10.5433/2236-6407.2021v12n2p75

Fundação Oswaldo Cruz (2020). *Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia COVID-19: Recomendações aos psicólogos para o atendimento on-line.* https://renastonline.ensp.fiocruz.br/recursos/saude-mental-atencao-psicossocial-pandemia-covid-19-recomendacoes-aos-psicologos

Losekann, R. G. C. B., & Mourão, H. C. (2020). Desafios do teletrabalho na pandemia COVID-19: quando o home vira office. *Caderno de Administração, 28*, 71-75. https://doi.org/10.4025/cadadm.v28i0.53637

Marques, L. G., Ottolia, R. F., Silva, N. H. L. P., & Antunez, A. E. A. (2022). Psicoterapia On-line: regulamentação e reflexo nas plataformas de atendimento. *Revista Psicologia em Pesquisa, 16*(3). https://doi.org/10.34019/1982-1247.2022.v16.32168

Martin, J. N., Millán, F., & Campbell, L. F. (2020). Telepsychology practice: Primer and first steps. *Practice Innovations, 5*(2), 114–127. https://doi.org/10.1037/pri0000111

Mota de Sousa, A., Santos Junior, V., & Santos, F. (2021). Competências e habilidades necessárias para o profissional da área financeira atuar em teletrabalho. *South American Development Society Journal*, *7*(21), 319. http://dx.doi.org/10.24325/issn.2446-5763.v7i21p319-333

O net online (2023). *Clinical and Counseling Psychologists*. https://www.onetonline.org/link/details/19-3033.00

Ohio Psychological Association Communications and Technology Committee (2009). *Telepsychology guidelines. Columbus: Ohio Psychological Association*. https://cdn.ymaws.com/sites/ohpsych.site-ym.com/resource/collection/AC67E033-F301-4661-8A8E-ECE4AFF1F040/2011opCTC.pdf

Ontario Psychological Association (2015). *Guidelines for best practices in the provision of telepsychology.* http://www.psych.on.ca/OPA/media/Public/OPA%20Guidelines%20and%20Reviews/GUIDELINES-FOR-BEST-PRACTICES-IN-THE-PROVISION-OF-TELEPSYCHOLOGY.pdf?ext=.pdf

Ordem dos Psicólogos Portugueses (2019). *Linhas de Orientação para a Prestação de Serviços de Psicologia Mediados por Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC).* https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/guidelines_opp_psicologia_ehealth.pdf

Ordem dos Psicólogos Portugueses (2020). *Guia de orientação para linha de atendimento telefónico em fase pandémica Covid-19*. https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/doc_apoio_pratica_atendimento_telefonico.pdf

Peixoto, A. L., A., & Bentivi, D. R. C. (2022). *O impacto das novas tecnologias na atuação profissional*. In Censo da Psicologia Brasileira (Eds), *Quem faz a Psicologia Brasileira: Condições de Trabalho, Fazeres Profissionais e Engajamento Social* (pp.150-169). CFP.

Saenz, J. J., Sahu, A., Tarlow, K., & Chang, J. (2020). Telepsychology: Training perspectives. *Journal of Clinical Psychology*, *76*(6), 1101–1107. https://doi.org/10.1002/jclp.22875

Santos, Z. A., Soares, A. B., & Mourão, L. (2020). Escala de Habilidades Sociais para Situações de Difícil Manejo em Psicologia Clínica. *Avaliação Psicológica, 19*(3), 232-242. https://dx.doi.org/10.15689/ap.2020.1903.15832.02

Shore, J. H., Yellowlees, P., Caudill, R., Johnston, B., Turvey, C., Mishkind, M., Krupinski, E. Myers, K.; Shore, P., Kaftarian, E., & Hilty, D. (2018). Best practices in videoconferencing-based telementalsx health April 2018. *Telemedicine and e-Health, 24*(11), 827-832. https://doi.org/10.1089/tmj.2018.0237

Silva, D. S. N. (2020). Psicoterapia: quanto custa a sessão?. *Psicologia Revista*, *29*(1), 61-82. https://doi.org/10.23925/2594-3871.2020v29i1p61-82

Sousa, A. F. A. (2022). *Competências para trabalhar remotamente: a pandemia como acelerador da transformação do trabalho* (Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto Politécnico do Porto). http://hdl.handle.net/10400.22/21446

Thylefors, I., Persson, O., & Hellström, D. (2005). Team types, perceived efficiency and team climate in Swedish cross-professional teamwork. *Journal of interprofessional care, 19*(2), 102-114. https://doi.org/10.1080/13561820400024159

Ulkovski, E., Sila, L., & Ribeiro, A. (2017). Atendimento psicológico online: perspectivas e desafios atuais da psicoterapia. *Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde*, *7*(1), 59-68. http://periodicos.unincor.br/index.php/iniciacaocientifica/article/view/4029