

O MEIO VIRTUAL COMO ESPAÇO PROFISSIONAL: SERVIÇOS PSICOLÓGICOS ONLINE

THE VIRTUAL MEDIA AS PROFESSIONAL SPACE: PSYCHOLOGICAL SERVICES ONLINE

GONÇALVES^{a*}, Sâmela Tavares; BELMINO^a, Marcus César de Borba

Centro Universitário Dr. Leão Sampaio – UNILEÃO^a

Recebido em: 16/08/2016; Aceito: 03/03/2017; Publicado: 24/07/2017

Resumo

A revolução das tecnologias da informação trouxe inovações que modificaram a dinâmica social do homem contemporâneo. Este artigo tem como objetivo principal investigar como a Psicologia tem se apropriado dessas inovações para aprimorar sua prática, buscando entender a relação que se estabelece entre o homem e a tecnologia, analisar a estruturação dos serviços psicológicos online no Brasil e discutir as possibilidades e riscos trazidos com o desenvolvimento desses serviços no meio virtual. Realizou-se uma revisão da literatura envolvendo os serviços psicológicos online, onde se constatou que a Psicologia tem aperfeiçoado sua atuação frente aos avanços tecnológicos, mas a constatação do ambiente virtual como espaço para expressão da subjetividade aconteceu espontaneamente pelo sujeito. É a partir da necessidade de atender essa demanda que começam a se desenvolver esses serviços que são posteriormente oficializados pelo Conselho Federal de Psicologia, passando a compor espaço de atuação profissional.

Palavras-chave: Inovações tecnológicas. Serviços psicológicos online. Atuação profissional.

Abstract

The revolution in information technology has brought innovations that changed the social dynamics of contemporary man. This article aims to investigate how psychology has appropriated these innovations to improve their practice, seeking to understand the relationship established between man and the technique, analyze the structure of online psychological services in Brazil and discuss the possibilities and risks brought to the development of these services in the virtual environment. We conducted a literature review involving psychological services online, where it was found that psychology has improved its performance compared to the technological advances, but the realization of the virtual environment as a space for the expression of subjectivity happened spontaneously by the subject. It is from the need to meet this demand we begin to develop those services that are subsequently formalized by the Federal Council of Psychology, giving rise to professional workspace.

Keywords: Technological innovations. Online psychological services. Professional performance.

* Autor Correspondente:

Sâmela Tavares Gonçalves. E-mail: samela.tg@gmail.com / Marcus César de Borba Belmino. Professor do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio. E-mail: marcuscezar@leaosampaio.edu.br

INTRODUÇÃO

Mrech (2000) e Campos (2006) enfatizam que na era da informação, os avanços tecnológicos possibilitam uma nova realidade. Com a chegada da Internet, na qual através de um espaço sem concretude física, as pessoas podem se relacionar, manter contatos, conhecer vários lugares do mundo, aproximar e expandir as culturas, aglomerar informações, tornando o universal singular e momentâneo. Nesse cenário, os atores começam a dar vida a esse espaço virtual-real que passa a fazer cada vez mais parte do cotidiano do homem.

Leitão e Nicolaci-da-Costa (2003) acreditam que o uso da Internet tem sido visualizado com o seu arcabouço de informações, despertando a curiosidade e interesse de inúmeras pessoas, mas é a possibilidade de interação à distância, com a chegada das salas de bate-papo, a responsável pela expansão dessa nova forma de comunicação. É nesse contexto que se desenvolvem os serviços psicológicos online, contemporâneos à Internet e como esta, também trazem inovações, mais precisamente na atuação do profissional psicólogo, com um novo espaço de atuação, o virtual.

A Psicologia se deparou com esse inusitado meio de comunicação, que acabara se tornando meio para expressão da subjetividade humana. Caberia agora à profissão aprimorar, aperfeiçoar, regulamentar, formular preceitos éticos para validar esse espaço enquanto ambiente de atuação profissional e oferecer ao usuário um serviço que primasse pela qualidade. Por essa razão, essa pesquisa se propôs a explorar como a Psicologia tem se apropriado das inovações tecnológicas para aprimorar sua prática.

Investigar como se deu esse processo é o objetivo dessa pesquisa, buscando entender a relação que se estabelece entre o homem e a tecnologia. Analisar a estruturação dos serviços psicológicos online no Brasil e discutir as possibilidades e riscos trazidos com o desenvolvimento desses serviços no meio virtual abarcam os caminhos para alcançá-lo, através de revisão integrativa da literatura.

Diante das possibilidades apresentadas e apropriadas à Psicologia, a partir desse crescimento tecnológico vivenciado nesse momento histórico, onde novos espaços de relacionamentos surgem, é despertada a curiosidade da pesquisadora em saber como vem sendo feita essa aproximação entre a Psicologia e as recentes formas de comunicação.

Pesquisar esse campo de estudo contemporâneo, complexo e ainda pouco explorado contribui para verificar como a profissão tem se adaptado, acompanhado a evolução sociocultural e

buscado atualizar-se frente às demandas que aparecem nessa nova era e como tem reagido aos desafios que infligem diante desse contexto.

Os serviços psicológicos online se apresentam como uma expansão das atividades tradicionais oferecidas pela Psicologia. Seu desenvolvimento acontece paralelo ao crescimento do meio virtual, como lugar de interação humana, no qual o homem encontra espaço para se expressar (FORTIM; CONSETINO, 2007). Debater sobre esses serviços deve contribuir para sua expansão e discussão, aumentando o acesso a um número cada vez maior de pessoas que podem se beneficiar desses serviços.

Desde o início das primeiras salas de bate-papo, muitos avanços foram conquistados com a finalidade de aprimorar mais essa interação online. A escrita, que aparecia como única ferramenta para estabelecer contato virtual, hoje é apenas mais uma forma dentre outras tantas, como videofone, videoconferência (PINTO, 2002). O futuro parece promissor na evolução e aperfeiçoamento das ferramentas que possibilitam esse tipo de relação; concomitantemente, o número de navegadores só tem aumentado o que prova a necessidade de se investigar esse mundo virtual.

HOMEM E TECNOLOGIA

Mrech (2000) expõe que a sociedade pós-moderna teve início na década de 50 e caracterizou-se pelo momento em que, na história da humanidade, a indústria cultural criou novos produtos: a informática, a Internet e a realidade virtual. O surgimento dessas invenções trouxe mudanças significativas na cultura, especialmente na variação da forma de relacionamento humano.

Esse período, de acordo com Lyotard (1979), caracterizado de intensas transformações sociais, traz alterações não menos profundas na forma de perceber o mundo, agora fragmentado, complexo e imprevisível, onde a verdade absoluta é extinta, dando lugar à recriação contínua da realidade. Campos (2006) reforça que não existe uma verdade única em lugar algum: somente existe o conhecimento local, contingente e provisório. A chegada dessas novas tecnologias resultou em muitas críticas e discussões, uma vez que modificou o cotidiano de várias pessoas, acarretando mudanças na maneira de enxergar e viver a realidade.

Em outros contextos históricos, também é possível verificar a repercussão que a relação **homem-técnica** (expressão utilizada por ESCÓSSIA, 1999) ocasiona. Como exibem Belmino (2010) e Carvalho (2000), vários filmes (Metrópolis, Matrix, Uma Odisséia no Espaço) e histórias (Frankenstein,

Pinocchio) tratam da dominação das máquinas ou dos computadores sobre o ser humano. Porém, a tecnologia faz parte da cultura há séculos, e não é possível pensar o homem sem os recursos da técnica.

Belmino (2010) aponta que esse afastamento entre homem e técnica teve início na Grécia antiga, quando Platão diferencia o que é produzido pelo homem (*tekhnê*) do que é produzido pela natureza (*phusis*). Quando buscou distinguir a *tekhnê* da *epistême*, pensamento teórico, somente disponível aos filósofos, aqueles que trabalhavam a partir da *tekhnê* eram apontados como inferiores. Contudo, foi com a revolução industrial, o surgimento das máquinas à vapor e o mito de que estas poderiam dominar o mundo que se ampliou o abismo entre homem e a técnica.

Para Nicolaci-da-Costa (2002), a técnica aparece na história da humanidade como essencial a sua sobrevivência, mas é com a revolução industrial que acontece uma alteração significativa da dinâmica social, onde a criação de um novo espaço urbano com a formação das metrópoles transforma o modo de viver das pessoas. Na revolução tecnológica, novamente se percebe modificações nas relações sociais, onde a Internet é colocada com ferramenta de interação humana no ciberespaço, constituindo “novas e desconhecidas experiências de vida” (LEITÃO; NICOLACI-DA-COSTA, 2003, p.422).

Conforme Campos (2006), assim como quando surgiu a máquina de impressão de livros, o advento da Internet possibilitou novas formas de pensar, de expressar o pensamento, de subjetivação, de cultura. Isso reforça a concepção ontogenética, que pensa a relação homem-técnica. Onde a técnica é “dimensão do devir coletivo da humanidade”, sujeito e objeto se constituem simultaneamente. (ESCÓSSIA, 1999, p. 15)

Desta forma, Belmino (2010) afirma que falar de técnica apenas na dimensão instrumental é reduzi-la ao aparato material, já que não é possível separar o homem da técnica, uma vez que a construção desta faz parte da história da humanidade e as transformações vividas que caracterizam diferentes períodos históricos estão diretamente relacionadas à criação de tecnologias. Assim é a relação que se estabelece entre o homem e a tecnologia, proporcionando mudanças na dinâmica social, no viver, pensar e sentir a realidade.

A Internet permite, nesse diálogo com o homem, uma ampliação da sua experiência de relacionamento, inovando no estilo da comunicação. Nicolaci-da-Costa (2006) elencou o percurso da comunicação à distância em tempo real. Ela afirma que, nos seus primórdios, a comunicação era realizada através da utilização de fumaça e bandeiras, sendo essencial que os interlocutores estivessem no mesmo

campo visual, evoluindo até a realização da conversa em um espaço virtual através da Internet.

Com o advento da telefonia fixa em 1876, vêm as primeiras evoluções. A referida autora descreve ser possível o diálogo sem que os interlocutores fossem obrigados a estar no mesmo campo visual. Já com a telefonia celular, tecnologicamente mais avançada, o progresso se refere à mobilidade oferecida aos usuários. Porém aspectos básicos de interação à distância entre dois interlocutores, acontecendo entre pessoas conhecidas, permaneceram intocados.

Uma possibilidade de comunicação inédita nasce com a Internet. A autora sustenta que marca uma nova era no campo dos contatos interpessoais, tornando aceitável que desconhecidos se conhecessem, em um ambiente virtual, como também foi admissível conhecer tudo virtualmente, países, culturas, museus, bibliotecas. É nesse panorama que surgem as primeiras salas de bate-papo (*Webchats*, IRC), que se tornam um grande atrativo, aliado à inesgotável fonte de conhecimento, sendo responsáveis pela intensa disseminação da Internet.

A expansão dessa nova forma de comunicação, consequência do acesso maciço à navegação em programas interativos, trouxe importantes alterações nos modos de funcionamento e organização da subjetividade, sofridas no interjogo entre os planos real e virtual. Nesse contexto, o computador tem um papel sutil, transformando-os em uma “condição de fluidez, diretividade e acessibilidade” (ALMEIDA; EUGENIO, 2006, p. 52).

Segundo Lévy (1999), a comunicação digital surge da interconexão mundial dos computadores, mas não se resume ao aparato tecnológico, pois compõe um “universo oceânico de informações, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo” (LÉVY, 1999, p. 17). Deste modo, o ciberespaço caracteriza-se pela interação entre o real e o virtual não tendo sentido separá-los, mas sendo necessário compreendê-los como espaço de relacionamento humano.

SERVIÇOS PSICOLÓGICOS ONLINE NO BRASIL

Para Novo (2004), a inclusão das novas tecnologias aparece como uma ferramenta para a expressão humana. A Psicologia tem se apropriado dessa ferramenta, utilizando a comunicação à distância na sua atuação, como meio para desenvolver e ampliar sua prática. Assim, o atendimento psicológico virtual se torna uma nova modalidade de serviço psicológico, “sendo há mais de quinze anos regularmente exercida por profissionais de países como Estados Unidos,

Canadá, Inglaterra, Rússia, Argentina, Holanda e Israel” (DONNAMARIA; TERZIS, 2011, p. 18).

Já no Brasil, o desenvolvimento dos serviços psicológicos online está relacionado às atividades prestadas no Núcleo de Pesquisa da Psicologia em Informática (NNPI), da Clínica Psicológica Ana Maria Poppovic, da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Farah e Campos (2000) apresentam como surgiu a aproximação entre Psicologia e informática, a partir da busca de aprimorar a comunicação entre a Clínica Escola da PUC-SP e a comunidade beneficiada pelos serviços prestados pela referida. .

Em 1995, com a criação do NNPI, os trabalhos desenvolvidos pelo núcleo deram origem à *Home Page* (HP) da Clínica Ana Maria Poppovic. Seus objetivos consistiam em delinear a informatização da comunicação Clínica - Escola - Comunidade, como também desenvolver projetos de pesquisa buscando investigar os efeitos do uso da informática nas atividades humanas.

A HP possibilitou, através de um *link* denominado *Fale com a Clínica*, a interação com a comunidade. Os autores supracitados categorizaram os conteúdos dos e-mails recebidos, no final de 1999. As mensagens apresentavam pedidos de informações sobre os serviços ofertados na clínica; alunos de vários locais do país pediram referências bibliográficas para trabalhos escolares; busca de contatos com profissionais da clínica; sugestões para HP e pedidos de ajuda e conselhos, acompanhados de relatos contendo história de intenso sofrimento emocional.

Segundo Fortim e Cosentino (2007), esses pedidos foram o embrião para criação do Serviço de Orientação Psicológica via e-mail. Diante desses e-mails que traziam relatos de situações angustiantes, o retorno oferecido consistia no encaminhamento para os serviços oferecidos pela clínica; essa pareceu à maneira mais viável de responder ao pedido em questão.

O caráter espontâneo dos relatos e o aumento dos pedidos de ajuda via e-mail mostravam que aquele espaço proporcionou um local de expressão do sofrimento, onde o usuário transformou uma ferramenta objetiva em meio para expressar sua subjetividade. Isso exigiu uma maior reflexão do núcleo, que desenvolveu a proposta de Serviço de Orientação Psicológica via e-mail, através da correspondência eletrônica, apresentada como recurso utilizado espontaneamente pela população.

Ainda no final de 1999, o NNPI participava da discussão sobre a viabilidade da realização dos atendimentos psicológicos via Internet, junto ao Conselho Federal de Psicologia (CFP). A principal questão em pauta era a necessidade de estabelecer uma regulamentação capaz de nortear a realização desse tipo

de atendimento à população, enfatizando o aspecto ético.

A partir do ano 2000, pautado na resolução CFP nº 003/2000, o serviço de orientação via e-mail foi oficializado. Sua oferta foi inserida na forma de um *link* dentro da *Home Page*, que informava ao usuário as instruções de como utilizar o serviço, bem como para os princípios éticos que o orientavam. Em agosto de 2005, esse serviço passou a obedecer às normas estabelecidas pela resolução nº 012/2005, promulgada pelo CFP, substituindo a resolução supracitada. Posteriormente, em junho de 2012, foi homologada uma nova resolução nº 011/2012 referente ao atendimento psicológico, revogando a resolução anterior.

Muitas discussões precederam a regulamentação dessa modalidade de atendimento, realizadas com representantes dos Conselhos Regionais de Psicologia de todo o país, em plenárias, grupos de trabalho, simpósios e seminários. Até o presente momento no Brasil, estão autorizados os seguintes serviços psicológicos realizados por meio tecnológico, previstos na resolução 011/2012 do CFP, como consta no Art. 1º:

- I. As Orientações Psicológicas de diferentes tipos, entendendo-se por orientação o atendimento realizado em até 20 encontros ou contatos virtuais, síncronos ou assíncronos;
- II. Os processos prévios de Seleção de Pessoal;
- III. A Aplicação de Testes devidamente regulamentados por resolução pertinente;
- IV. A Supervisão do trabalho de psicólogos, realizada de forma eventual ou complementar ao processo de sua formação profissional presencial;
- V. O Atendimento eventual de clientes em trânsito e/ou de clientes que momentaneamente se encontrem impossibilitados de comparecer ao atendimento presencial.

Os serviços devem ser pontuais, informativos, focados no tema proposto e que não firmam o Código de Ética e a Resolução que os regulamentam. Quanto à realização do atendimento psicoterapêutico realizado por esses meios, o Art. 9º da referida resolução afirma que pode ser utilizado em caráter experimental, desde que:

- I. Apresente certificado de aprovação do protocolo em Comitê de Ética em

Pesquisa, conforme os critérios do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde.

- II. Respeite o Código de Ética Profissional da(o) psicóloga(o);
- III. É vedado ao participante pesquisado, individual ou coletivamente, receber qualquer forma de remuneração ou pagamento;
- IV. A (o) psicóloga(o) deve se comprometer a especificar quais são os recursos tecnológicos utilizados no seu trabalho e buscar garantir o sigilo das informações;
- V. As informações acima citadas deverão constar de forma visível e com fácil acesso no site que realiza a pesquisa.

Os sites desses serviços precisam da autorização do CFP disponibilizada através do cadastramento, onde o site é analisado e, se aprovado, recebe permissão de funcionamento durante três anos, podendo ser renováveis por igual período. O CFP envia um script a ser incluído no código fonte do site que deve oferecer exclusivamente os serviços psicológicos supracitados. Até esse momento (10/04/2017), seiscentos e sessenta e cinco sites estão aprovados, segundo informações disponíveis no site do CFP, para o desenvolvimento dessas atividades.

Ao encarar esse espaço de atuação, procurando maneiras de oficializá-lo, regulamentá-lo, garantindo o crescimento e a atualização da profissão, o psicólogo está cumprindo o princípio fundamental do Código de Ética do Profissional do Psicólogo (CRP, 2005), que determina a atuação com responsabilidade, por meio do contínuo aprimoramento profissional, contribuindo para o desenvolvimento da Psicologia como campo científico de conhecimento e prática.

POSSIBILIDADES E RISCOS PRESENTES NO ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE

Fortim e Cosentino (2007) afirmam que, as rápidas modificações causadas pelas frequentes transformações no cenário tecnológico, solicitam constantes reflexões para acompanhar as mudanças contemporâneas. No campo das relações sociais, observa-se o surgimento de um ambiente virtual construído pelo homem, através de sua relação e apropriação com esse novo aparato tecnológico, onde se interage online.

Esse novo ambiente reflete nas mais diversas áreas de conhecimento. Assim, a comunicação em rede invade o cotidiano da pós-modernidade, não distante os

impactos dessa realidade chegam também à Psicologia, que encontra nesse ambiente um campo de estudo, mais que isso um campo de atuação. Diante das rápidas e constantes mudanças que esse espaço sofre; também se fazem necessárias ágeis adaptações para atender essa demanda crescente pelos serviços de Psicologia online, acompanhada também de uma crescente oferta desses serviços (FARAH, 2004).

A informática gerou também a Internet, a grande estrela do final do século XX. A invenção dessa revolucionária forma de comunicação modificou antigos paradigmas, obrigando a incorporação da noção de virtualidade a conceitos como tempo e espaço, além de configurar um surpreendente cenário virtual, dentro do qual começam a ocorrer novos tipos de relacionamentos e intervenções psicológicas. (PINTO, 2002, p. 168).

Pinto (2002) apresenta as modalidades do atendimento psicológico online, trazendo um percurso que tem início com a informatização dos testes psicológicos onde se constroem verdadeiros assistentes terapêuticos, seguido do surgimento da *Home Page* especializada, contendo informações referentes a temas especializados como orientação profissional, psicopatologias. Esta acabou gerando uma terceira modalidade de intervenção psicológica na Internet, a consulta psicológica virtual. Limitada em número, com caráter neutro e informativo, é mais aceita. Quando são prolongados os contatos iniciais, através de consultas permanentes, resultando na quarta modalidade: o processo terapêutico, várias objeções aparecem.

Uma das principais críticas levantadas quanto à realização da psicoterapia online, refere-se à afirmação da impossibilidade de se estabelecer uma relação terapêutica fora do encontro presencial. Contudo, Prado e Meyer (2006) realizaram uma pesquisa que trouxe considerações positivas quanto ao estabelecimento da aliança terapêutica na realização de psicoterapia através de mensagens assíncronas. No mais, a comunicação via-Internet, em sua grande maioria, acontece em tempo real.

A incapacidade de observar o discurso não verbal colocado como bastante significativo na decodificação do relato, consiste em outra oposição a essa modalidade, especialmente na realização do atendimento através do e-mail, onde ainda o cliente pode elaborar e reelaborar o texto antes de enviá-lo ao terapeuta. Pinto (2002) defende que o futuro promete melhorar a captação desse discurso, já que é possível contar com outras tecnologias para ampliar essa apreensão, como *chat*, *e-phone*, videofone e

teleconferência. Vale ainda ressaltar a importância dos *emoticons*, formas que descrevem o estado de ânimo, pensamentos e emoções da pessoa, utilizados na comunicação em rede.

Uma das discussões mais presentes quanto à prestação de serviços psicológicos online, refere-se à confidencialidade da comunicação. O código de Ética Profissional do Psicólogo (CRP, 2005) declara que é dever do psicólogo respeitar o sigilo profissional a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações a que tenha acesso no exercício profissional. Prado (2000) enfatiza que o psicólogo deve especificar quais são os recursos tecnológicos utilizados para garantir o sigilo das informações e esclarecer o cliente sobre os riscos presentes, uma vez que a correspondência eletrônica está sujeita a invasões. Assim, medidas devem ser tomadas a fim de resguardá-la, como encriptar as mensagens, processo de codificação e privacidade no local físico onde fica o instrumento de comunicação.

Fortim e Consetino (2007) defendem que, assim como a Internet tem proporcionado uma democratização da informação, pode favorecer o acesso de parcelas da população à Psicologia, que anteriormente não eram atendidas, tais como pessoas idosas, com deficiência física, profissionais que viajam constantemente ou pessoas que se encontram isoladas em regiões distantes.

A modalidade virtual da prática psicológica não consiste na simples transcrição da prática tradicional para o espaço virtual, mais uma ampliação da atuação do psicólogo, que está diretamente relacionada ao momento histórico vivenciado. Essa prática tem condições para expandir o público de suas intervenções, uma vez que o acesso à Internet tem se tornado cada vez mais abrangente.

Embasado na afirmação de Pinto (2002), o anonimato do cliente como uma possibilidade pode facilitar a procura dos serviços por pessoas tímidas, envergonhadas ou resistentes. Em contrapartida, corre-se o risco de reforçar o sintoma, mas esse pode ser um caminho favorável à desinibição. Nesses casos, como em outros - fobias, depressão -, os serviços prestados virtualmente podem ser uma porta de entrada para o atendimento presencial.

A autora comenta que, para a realização desses serviços, é fundamental que terapeuta e cliente estejam confortáveis na interação virtual e que tenham intimidade com o aparato tecnológico utilizado. Esses serviços estão se expandindo, seu acesso é relativamente fácil, mas são necessárias habilidades específicas e constante atualização do profissional, para manter o padrão de qualidade, mesmo com ausência da corporeidade.

METODOLOGIA

Este estudo se trata de uma revisão integrativa da literatura que “determina o conhecimento atual sobre uma temática específica, já que é conduzida de modo a identificar, analisar e sintetizar resultados de estudos independentes sobre o mesmo assunto” (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010, p.104). Para a elaboração da referida as seguintes etapas foram percorridas: definição da questão norteadora e objetivos da pesquisa; estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão da amostra; busca na literatura disponível; análise crítica dos estudos incluídos, e discussão dos resultados.

O tema abordado no estudo é *O Meio Virtual como Espaço Profissional: Serviços Psicológicos Online*. Objetiva-se investigar como a Psicologia tem se apropriado das inovações tecnológicas para aprimorar sua prática, a partir de uma amostra da literatura científica sobre o assunto. Com o intuito de abranger uma quantidade considerável de estudos, foram utilizadas no processo de pesquisa as palavras-chave: Inovações tecnológicas; Serviços psicológicos online e Atuação profissional.

Após o levantamento das publicações, o material selecionado foi lido e analisado segundo os seguintes critérios de inclusão e exclusão. Os critérios de inclusão foram trabalhos empíricos e teóricos, artigos publicados em periódicos, no idioma português, selecionados através de consultas às bases de dados *PePsic* e *SciELO*, sendo os artigos duplicados contabilizados somente uma vez; também foram analisados dissertação, livros e capítulos de livros que versavam sobre o tema. As publicações selecionadas foram analisadas de acordo com origem, método, objetivos e principais resultados encontrados; não foi estabelecido um período temporal para a seleção.

Os critérios de exclusão foram publicações distantes do tema ou que dessem ênfase a outros aspectos, tais como: O Amor Pode Ser Virtual? O Relacionamento Amoroso pela Internet. Após essas etapas, obteve-se o material para estudo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em constante construção a humanidade, durante sua jornada, passa por grandes transformações que se relacionam com a maneira como o homem tem se apropriado da natureza, desenvolvendo instrumentos para garantir sua sobrevivência e permanência ao longo do tempo.

A evolução na forma de comunicação permite cada vez mais aproximar diferentes pessoas de diferentes lugares. Seu auge acontece com o surgimento da Internet, onde através da interconexão de

computadores, o desconhecido é desvendado, o distante se aproxima e a interação passa a acontecer em tempo real no ambiente virtual. Rápida é sua expansão, as salas de bate-papo invadem as relações sociais.

Verificou-se a partir do levantamento realizado que a Psicologia enquanto profissão tem utilizado os avanços tecnológicos a seu favor, como a informatização de testes psicológicos e a criação de *Home Page* especializada, mas no que diz respeito à apropriação desse espaço virtual como meio para a expressão da subjetividade, onde é possível expor o sofrimento vivenciado e solicitar ajuda, foi uma iniciativa do público que visualizou na interação virtual essa possibilidade.

A Psicologia vem se adaptando à evolução na forma de comunicação e ampliou sua atuação para atender a uma demanda que surgiu de forma inesperada, em um ambiente ainda pouco conhecido. Acompanhando o progresso tecnológico, a profissão encara os desafios e discussões que surgiram diante desse fato, para se atualizar e expandir seus serviços acolhendo novos públicos, em um espaço sem concretude física, mas que tem funcionado com meio de intervenções psicológicas.

Os serviços realizados por meios tecnológicos de comunicação à distância vêm estender as possibilidades de atuação do profissional da Psicologia, proporcionando atendimento a inúmeras pessoas que não tinham acesso a esses serviços na sua forma presencial. A realização do atendimento no ambiente virtual não consiste na simples transcrição ou substituição do atendimento presencial, mas caracteriza um crescimento que vem contemplar as modificações trazidas na era da informação no aspecto da interação social.

A ampliação da atuação psicológica para esse ambiente virtual-real tem sido comprovada. Contudo, para se realizar esses serviços psicológicos, incluindo a psicoterapia em caráter experimental, é preciso que tanto psicólogo quanto cliente sintam-se à vontade e tenham conhecimentos técnicos que garantam a execução adequada da interação.

Investigando-se esse tema, que é circundado de muitos questionamentos, percebeu-se que são escassas as pesquisas científicas realizadas acerca de tal temática. Recomenda-se que outros pesquisadores se apropriem dessa área de pesquisa, visando aumentar o acervo de estudos referente ao tema, levantando novas problemáticas, uma vez que é comprovada sua atualidade, diante das transformações observadas nesse espaço virtual, onde a cada momento surgem invenções que aperfeiçoam a interação à distância, tornando-se promissor o desenvolvimento da Psicologia *virtual*.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. I. M.; EUGENIO, F. O espaço real e o acúmulo que significa: uma nova gramática para se pensar o uso jovem na Internet no Brasil. In: NICOLACI-DA-COSTA, A. M. (Org.). **Cabeças digitais – o cotidiano na era da informática**. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio; São Paulo: Loyola, 2006.

BELMINO, M. C. B. **O amor na “rede”: um estudo fenomenológico dos namoros virtuais**. 2010. 137 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2010. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/111682417/Belmino-O-Amor-Na-Rede>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

CAMPOS, F. S. True lies: computadores, Internet e afins na vida cotidiana. In: NICOLACI-DA-COSTA, A. M. (Org.). **Cabeças digitais – o cotidiano na era da informática**. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio; São Paulo: Loyola, 2006.

CARVALHO, P.S. Humanos x computadores: o que a Psicologia tem a ver com isso? In: SAYEG, E. (Org.). **Psicologia e informática**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Cadastro de sites**, 2017. Disponível em: <<https://cadastro.cfp.org.br/cadastro/siteAprovado.cfm>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução nº 011/2012**. Disponível em: <http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2017.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA SP. **Código de ética profissional do psicólogo**, 2005. Disponível em: <http://www.crsp.org.br/portal/orientacao/codigo/fr_codigo_etica_new.aspx>. Acesso em: 10 abr. 2017.

DONNAMARIA, C. P.; TERZIS, A. Experimentando o dispositivo terapêutico de grupo via Internet: primeiras considerações de manejo e desafios éticos. **Revista da SPAGESP**, São Paulo, 2011. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttex>

- t&pid=S1677-29702011000200003>. Acesso em: 10 abr. 2017.
- ESCÓSSIA, L. **Relação homem-técnica e processo de individualização**. São Cristóvão, SE: UFS; Aracaju: Fund. Oviêdo Texeira, 1999.
- FARAH, R. M. NPPI - Núcleo de pesquisa em Psicologia e informática: serviços de informática da Clínica-Escola Ana Maria Poppovic. In: FARAH, R. M. (Org.). **Psicologia e informática: o ser humano diante das novas tecnologias**. São Paulo: Oficina do Livro, 2004.
- FARAH, R. M.; CAMPOS, I. F. Serviços de informática em clínica escola. In: SAYEG, E. (Org.). **Psicologia e informática**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.
- FORTIM, I.; COSENTINO L. A. M. Serviço de orientação via e-mail: novas considerações. **Revista Psicologia Ciência e Profissão**, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ef=000108&pid=S0103-166X201200030000900010&lng=es>. Acesso em: 10 abr. 2017.
- LEITÃO, C. F.; NICOLACI-DA-COSTA, A. M. A Psicologia no novo contexto mundial. **Estudos de Psicologia**, Natal, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v8n3/19964.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2017.
- LÉVY, P. **Cibercultura** Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.
- LYOTARD J. F. **A condição pós-moderna**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1979.
- MRECH, L. M. A pós-modernidade, a questão do sujeito e as psicoterapias on-line. In: SAYEG, E. (Org.). **Psicologia e informática**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.
- NICOLACI-DA-COSTA, A. M. Internet: uma nova plataforma da vida. In: _____ (Org.). **Cabeças digitais – o cotidiano na era da informática**. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio; São Paulo: Loyola, 2006.
- NICOLACI-DA-COSTA, A. M. Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas. **Psicologia Teoria e Pesquisa**, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010237722002000200009&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 10 abr. 2017.
- NOVO, L. C. Considerações acerca da informática na atitude humana: o computador e a Internet como ferramentas do ser humano. In: FARAH, R. M. (Org.). **Psicologia e informática: o ser humano diante das novas tecnologias**. São Paulo: Oficina do Livro, 2004.
- PINTO, E. R. As modalidades do atendimento psicológico on-line. **Temas em Psicologia da SBP**, 2002. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v10n2/v10n2a07.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2017.
- PRADO, O. Z. Terapia online: aspectos da ética, sua metodologia e as potencialidades e restrições. In: SAYEG, E. **Psicologia e informática**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.
- PRADO, O. Z.; MEYER, S. B. Avaliação da relação terapêutica na terapia assíncrona via Internet. **Psicologia em Estudo**, Maringá, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v11n2/v11n2a02>>. Acesso em: 10 abr. 2017.
- SOUZA, M.T.; SILVA, M.D.; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer? **Einstein**, São Paulo, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt_1679-4508-eins-8-1-0102.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2017.