



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

MAYARA SUZY SANTANA CAMELO

**“VOCÊ ESTÁ ME OUVINDO?” PRÁTICAS PROFISSIONAIS MEDIADAS POR  
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Maceió

2024

MAYARA SUZY SANTANA CAMELO

**“VOCÊ ESTÁ ME OUVINDO?” PRÁTICAS PROFISSIONAIS MEDIADAS POR  
TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Alagoas, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Orientador: Prof. Dr. Jefferson de Souza Bernardes.

Linha de Pesquisa 2: Saúde, Clínica e Práticas Psicológicas.

Maceió

2024

**Catálogo na Fonte**  
**Universidade Federal de Alagoas**  
**Biblioteca Central**  
**Divisão de Tratamento Técnico**

Bibliotecário: Marcelino de Carvalho Freitas Neto – CRB-4 - 1767

C181v    Camelo, Mayara Suzy Santana.  
          “Você está me ouvindo?” : práticas profissionais mediadas por  
          tecnologias da informação e comunicação / Mayara Suzy Santana Camelo.  
          – 2024.  
          89 f. : il.

Orientador: Jefferson de Souza Bernardes.  
Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal de  
Alagoas. Instituto de Psicologia. Programa de Pós-Graduação em  
Psicologia. Maceió, 2024.

Bibliografia: f. 75-86.  
Anexos: f. 87-89.

1. Psicologia. 2. Psicoterapia *online*. 3. Tecnologia da informação e da  
comunicação. I. Título.

CDU: 615.851


## TERMO DE APROVAÇÃO

**MAYARA SUZY SANTANA CAMELO**

Título do Trabalho: **"VOCÊ ESTÁ ME OUVINDO?" PRÁTICAS PROFISSIONAIS MEDIADAS POR TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.**

Dissertação aprovada como requisito para obtenção do grau de Mestre em Psicologia, pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Alagoas, pela seguinte banca examinadora:


Orientador:

Documento assinado digitalmente  
 JEFFERSON DE SOUZA BERNARDES  
Data: 29/03/2024 10:18:19-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---


Prof. Dr. Jefferson de Souza Bernardes (PPGP/UFAL)

Examinadores:

Documento assinado digitalmente  
 CARLA GUANAES LORENZI  
Data: 28/03/2024 20:08:46-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>


---

Profa. Dra. Carla Guanaes Lorenzi (PPGP/FFCLRP/USP)

Documento assinado digitalmente  
 CHARLES ELIAS LANG  
Data: 28/03/2024 17:58:18-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof. Dr. Charles Elias Lang (PPGP/UFAL)

Documento assinado digitalmente  
 TELMA LOW SILVA JUNQUEIRA  
Data: 29/03/2024 10:03:59-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Profa. Dra. Telma Low Silva Junqueira (PPGP/UFAL)

Maceió-AL, 26 de março de 2024.

## AGRADECIMENTOS

“Às vezes, é preciso percorrer um longo caminho para vir por trás e chegar ao dia antes do dia anterior ao evento. O momento exato em que tomamos ou somos levados numa direção e num dia lindo... ou num dia triste, somos o que somos.” (Carla Madeira)

Dois anos depois, em um contexto consideravelmente diferente, posso dizer que cheguei ao fim deste ciclo. Não há como cruzar a linha de chegada sem lembrar (e agradecer) a quem me ajudou ao longo do percurso. E é nesse exato momento que retorno ao começo: minha avó, **Zuleide**, sempre me incentivou a “agarrar” os estudos, talvez como uma forma de garantir que chegássemos onde ela não chegou. Obrigada, vó.

Ao meu orientador e tutor, **Jefferson**, pelas trocas que se iniciaram lá atrás, ainda no primeiro período da graduação, ao longo dos anos no PET-Psicologia e agora no mestrado. Obrigada pelas trocas, orientações e por todo o acolhimento ao longo de todos esses anos.

À CAPES, pela concessão da bolsa, imprescindível para a minha continuidade na pós-graduação.

À **Telma Low** e **Charles Lang**, por aceitarem participar das bancas de qualificação e defesa, pelas provocações que impulsionam e pelas contribuições que vão desde as disciplinas da graduação até esta pesquisa.

À professora **Carla Guanaes**, pela disponibilidade, leitura atenta e pelas contribuições no desenvolvimento da pesquisa.

À minha mãe, **Magna**, que segue sendo um exemplo de dedicação e estudo, que sempre me incentiva a alcançar os meus objetivos e comemora junto comigo cada vitória como se fosse dela.

À **Isabella**, parceira de vida que me acompanhou em tantas aventuras, que vão desde o final da graduação. Você esteve comigo durante o TCC, os processos seletivos para a residência, a residência na pandemia, o mestrado e em tantas outras coisas que não cabem no lattes. Sempre me apoiando, incentivando e acreditando em mim quando eu mesma duvidei. Obrigada por todo amor, acolhimento, cuidado, por tudo. Lembro que anos atrás eu te perguntei o que significava sua tatuagem e implicava com você sobre o significado. Demorei, mas agora eu entendo. Ubuntu.

À **Rose (e Clarice)**, que me acompanham desde o último ano, obrigada pelo carinho, amor, incentivo e leveza no cotidiano - e por ouvir minhas reclamações, que não foram (não são) poucas. Todo dia aprendo algo diferente com você(s) e isso me faz querer ser melhor. Obrigada por se fazerem presentes de tantas formas diferentes.

Ao **Prosinha**, presentificado nas pessoas de **Mirelly**, amiga que o PET-Psicologia me deu e companheira de diversos PIBICs e **Junia**, minha dupla de turma. Compartilhar a dor e a delícia da pesquisa com vocês me fez e me faz crescer como pessoa, pesquisadora e profissional.

À **Luana, Thalia, Ana e Fernanda**, minha saudade diária do dia a dia no hospital, por compartilharem comigo espaços de discussões de casos, de acolhimento, de cuidado, de conversas aleatórias e idas a cafés. Uma parte do meu coração está em Recife.

À **Kelly, Rafael, Edja e Jéssica**, por construírem comigo o Escutas, sendo parceiros de trabalho e de vida. É muito bom acompanhar cada uma em sua trajetória e saber que posso contar com vocês (e vocês comigo!).

À **Gisele**, amiga que o twitter me deu, por trazer leveza, humor e puxões de orelha quando necessário. Obrigada por ser quem você é e por estar comigo em tantos momentos, sejam bons ou ruins.

Por fim, mas não menos importante, aos participantes da pesquisa, pelas trocas tão enriquecedoras que possibilitaram a escrita desta dissertação.

*Estar perto não é físico.*  
*(Ismael Caneppele)*

## RESUMO

A pandemia de COVID-19 impulsionou o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) nas práticas profissionais de psicólogas, sendo a psicoterapia uma das atividades em que o uso de tais tecnologias foi mais evidente. A incorporação e o uso cada vez maior de tecnologias na atuação profissional retoma as discussões quanto às implicações éticas, técnicas e formativas das práticas psicológicas mediadas por TICs, entre tantas outras questões. Trata-se de pesquisa qualitativa, cujo referencial teórico-metodológico alinha-se com o Construcionismo Social e as Práticas Discursivas e Produção de Sentidos. O objetivo é compreender os sentidos produzidos nas práticas profissionais de psicólogas mediadas por TICs. Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas via Google Meet com 5 (cinco) psicólogas que: a) prestavam serviços por meio de TICs antes da pandemia; b) que passaram a prestar serviços por meio de TICs devido à pandemia. As entrevistas foram gravadas mediante consentimento e transcritas a fim facilitar a análise de informações. Como estratégia de análise, foram produzidos Mapas Dialógicos, pois auxiliam na identificação de temáticas dialogadas nas entrevistas. Os mapas identificaram 5 (cinco) conjuntos de sentidos envolvidos nas práticas profissionais mediadas por tecnologias: formação, modos de fazer, redes, segurança e contrastes presencial x *online*. Se de um lado a diversidade de modos de fazer amplia as possibilidades, de outro a ubiquidade e a ausência de fronteiras pode ser um fator preocupante na relação com o trabalho. Pensar a interface das práticas com as tecnologias está para além de questões que individualizam ou são estritamente focadas na “eficácia” do processo, envolve dimensões teóricas, técnicas, ocupacionais, sociais e emocionais que são atravessadas diretamente pela tecnologia. Os diferentes usos e seus efeitos convidam a refletir cada vez mais sobre quais rumos nossas práticas estão tomando com o crescente avanço tecnológico, sobretudo como agregar as máquinas sem dispensar o que nos faz humanos.

**Palavras-chave: Psicologia. Psicoterapia online. Tecnologias de informação e comunicação.**



## ABSTRACT

The COVID-19 pandemic boosted the use of Information and Communication Technologies (ICTs) in the professional practices of psychologists, with psychotherapy being one of the activities in which the use of such technologies was most evident. The incorporation and increasing use of technologies in professional performance revives discussions regarding the ethical, technical and training implications of psychological practices mediated by ICTs, among many other issues. This is a qualitative research, whose theoretical-methodological framework is aligned with Social Constructionism and Discursive Practices and Production of Meaning. The objective is to understand the meanings produced in the professional practices of psychologists mediated by ICTs. Semi-structured interviews were carried out via Google Meet with 5 (five) psychologists who: a) provided services through ICTs before the pandemic; b) started to provide services through ICTs due to the pandemic. The interviews were recorded with consent and transcribed to facilitate information analysis. As an analysis strategy, Dialogical Maps were produced, as they help to identify themes discussed in the interviews. The maps identified five sets of meanings involved in professional practices mediated by technologies: training, ways of doing things, networks, security and in-person vs. online contrasts. If, on the one hand, the diversity of ways of doing things expands possibilities, on the other hand, ubiquity and the absence of borders can be a worrying factor in the relationship with work. Thinking about the interface between practices and technologies goes beyond issues that individualize or are strictly focused on the “effectiveness” of the process, it involves theoretical, technical, occupational, social and emotional issues that are directly crossed by technology. The different uses and their effects invite us to increasingly reflect on the direction our practices are taking with increasing technological advancement, especially how to add machines without dispensing with what makes us human.

**Keywords: Psychology. Online psychotherapy. Information and communication technologies.**

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>10</b>
<b>2. INTRODUÇÃO</b>	<b>14</b>
2.1 Perspectivas sobre a formação e a atuação em Psicologia	15
2.2 Afinal, o que é Psicoterapia?	18
2.3 Regulamentação dos serviços psicológicos mediados por tecnologias da informação e comunicação no Brasil	21
2.4 Pandemia, TICs e Saúde Digital	24
2.5 Práticas psicoterápicas online no Brasil: vantagens, desvantagens e desafios	26
2.6 O que muda e o que permanece igual?	29
<b>3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA</b>	<b>30</b>
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	<b>35</b>
<b>5.1 Formação/atuação</b>	<b>37</b>
5.1.3 “Me formei na pandemia, foi horrível.”	37
5.1.4 “Eu sabia que era uma das coisas que eu não queria pra mim (atender por plano de saúde) e nem atender presencial.”	43
<b>5.2 Modos de fazer - preparo do setting</b>	<b>46</b>
5.2.1 Como fazemos o que fazemos?	46
5.2.2 “No virtual a preparação que você precisa construir tá dentro desse retângulo aqui que você tá vendo.”	47
5.2.3 "Eu achava que era uma fórmula de bolo “tem que ser aqui, nessa plataforma”, tudo muito dentro de um cercadinho, sabe?”	49
5.2.4 - Estar com o/a outro/a não é físico	52
<b>5.3 Segurança</b>	<b>55</b>
5.3.1 “Eu não tenho, por exemplo, nenhum banco de dados virtual.”	55
5.3.2 "Eu acho que a gente sempre vai se sentir vulnerável, desde que somos mulheres.”	58
5.3.3 “Não consigo pensar em nada que eu poderia fazer de garantir a segurança.”	60
<b>5.4 Redes</b>	<b>62</b>
5.4.1 “o Psitwitter preencheu muito esse sentimento de “estou sozinha na profissão, estou sozinha enquanto recém-formada”	63
5.4.2 "E o que mais me ajuda a suportar essa carga horária pesada é a minha esposa."	67
<b>5.5 Contrastes presencial x online</b>	<b>69</b>
5.5.1 “É não ter que me deslocar a lugar nenhum."	69
5.5.2 “O meu lugar de descanso não fica mais sendo meu lugar de descanso”	70
5.5.3 “Eu gostava de abraçar meus pacientes no final da sessão, perdi isso”	71
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>73</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO A</b>	<b>87</b>