

**THAÍS RIBEIRO DA SILVA**

**Uso das tecnologias da informação e comunicação por psicólogos no  
Sistema Único de Saúde (SUS)**

São Paulo

2023



**THAÍS RIBEIRO DA SILVA**

**Uso das tecnologias da informação e comunicação por psicólogos no  
Sistema Único de Saúde (SUS)**

**Versão Corrigida**

Dissertação apresentada à Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, Programa de Mestrado Profissional Formação Interdisciplinar em Saúde, para obtenção do título de Mestre em Ciências.

Orientador: Profa. Dra. Simone Rennó Junqueira

São Paulo

2023

Catálogo da Publicação  
Serviço de Documentação Odontológica  
Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo

---

Silva, Thaís Ribeiro da.

Uso das tecnologias da informação e comunicação por psicólogos no Sistema Único de Saúde (SUS) / Thaís Ribeiro da Silva; orientador Simone Rennó Junqueira. -- São Paulo, 2023.

121 p. : fig., tab. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado Profissional) -- Programa Mestrado Profissional Interunidades em Formação Interdisciplinar em Saúde. -- Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo.

Versão corrigida.

1. Tecnologias da Informação e Comunicação. 2. Telessaúde. 3. Telepsicologia. 4. Sistema Único de Saúde. I. Junqueira, Simone Rennó. II. Título.

Silva TR. Uso das tecnologias da informação e comunicação por psicólogos no Sistema Único de Saúde (SUS). Dissertação apresentada à Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências.

Aprovado em: 19/04/2023

### **Banca Examinadora**

Prof(a). Dr(a). GRACIELA SOARES FONSECA

Instituição: Univ. Federal da Fronteira Sul – UFFS      Julgamento: APROVADA

Prof(a). Dr(a). MÁRCIA HELENA DA SILVA MELO

Instituição: Instituto de Psicologia da USP      Julgamento: APROVADA

Prof(a). Dr(a). SIMONE RENNÓ JUNQUEIRA

Instituição: Faculdade de Odontologia da USP      Julgamento: APROVADA



Agradeço a todos os professores do programa de Mestrado Profissional Formação Interdisciplinar em Saúde, em especial à Professora Doutora Simone Rennó Junqueira que tornou esse projeto possível.

Agradecimentos à Sônia, secretária do Programa de Mestrado Profissional.

Agradecimentos às bibliotecárias Vânia e Glauci, da Faculdade de Odontologia da USP.

Agradecimentos aos participantes da pesquisa.

Dedico aos familiares e amigos que compreenderam a ausência necessária durante o período do mestrado.





## RESUMO

Silva TR. Uso das tecnologias da informação e comunicação por psicólogos no Sistema Único de Saúde (SUS) [Dissertação]. São Paulo: Universidade de São Paulo, Faculdade de Odontologia; 2023. Versão Corrigida.

O objetivo do presente estudo foi compreender a percepção dos psicólogos sobre a prática da Telessaúde ou da Telepsicologia e a intervenção psicológica por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em seus atendimentos no SUS, com maior destaque para o período da pandemia de COVID-19, entre 2020 e 2021. Trata-se de uma pesquisa de abordagem mista (quantitativa e qualitativa) e exploratória feita com 15 psicólogos vinculados a três Secretarias de Saúde da região Norte da Grande São Paulo, que foram convidados a responder um questionário em ambiente virtual de forma não presencial. Posteriormente, 4 dentre os 15 psicólogos aceitaram participar de uma entrevista semiestruturada, também em ambiente virtual e de forma remota, para aprofundamento das percepções. Os dados obtidos foram analisados por meio da análise de conteúdo proposta por Bardin(2011). As categorias organizadas para análise se relacionaram a garantia de continuidade do atendimento, a importância da aplicação em processos de trabalho e as TICs como meio de acesso aos pacientes. Conceitos como acolhimento, cuidado, orientação, garantia da assistência, familiaridade, continuidade nos atendimentos e manutenção do vínculo terapêutico evidenciam a tentativa em manter o contato com os usuários durante a pandemia de COVID-19. Em relação às dificuldades, os participantes trouxeram pontos convergentes, relacionados a três categorias finais: disponibilidade de estrutura tecnológica pela rede de serviços, necessidade de sigilo e proteção dos dados e o acesso às tecnologias pelos usuários. Os psicólogos levantaram dados sobre os benefícios e limitações do atendimento à distância no SUS e como essa modalidade de assistência pode contribuir para manter o vínculo com os pacientes. Acredita-se que o uso das TICs possa contribuir para o aprimoramento das Redes de Atenção em Saúde por meio do atendimento remoto aos usuários dos serviços públicos de saúde. Informações sobre a aplicação da Telepsicologia nos atendimentos no SUS foram inseridas em um sítio eletrônico, criado como produto educacional desta dissertação.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e Comunicação. Telessaúde. Telepsicologia. Sistema Único de Saúde (SUS).



## **ABSTRACT**

Silva TR. Use of information and communication technologies by psychologists in the Unified Health System (SUS). São Paulo: Universidade de São Paulo, Faculdade de Odontologia; 2023. Versão Corrigida.

The aim of the present study was to understand the perception of psychologists about the practice of Telehealth or Telepsychology and the psychological intervention through Information and Communication Technologies in their services in the Public Health System (SUS), with emphasis on the period of the COVID-19 pandemic, in 2020 and 2021. This is a mixed and exploratory research carried out with 15 psychologists linked to three Health Secretariats in the northern region of Greater São Paulo, who were invited to answer a questionnaire in a virtual environment in a non-face-to-face manner. Subsequently, 4 of the 15 psychologists agreed to participate in a semi-structured interview, also in a virtual environment and remotely, to deepen their perceptions. The data obtained were analyzed using the content analysis proposed by Bardin. The categories organized for analysis were related to ensuring continuity of care, the importance of application in work processes and ICTs as a means of accessing patients. Concepts such as reception, care, guidance, guarantee of assistance, familiarity, continuity in care and maintenance of the therapeutic bond demonstrate the attempt to maintain contact with users during the COVID-19 pandemic. Regarding the difficulties, the participants brought converging points, related to three final categories: availability of technological structure through the service network, need for secrecy and data protection and access to technologies by users. Psychologists collected data on the benefits and limitations of distance care in the SUS and how this type of assistance can contribute to maintaining the bond with patients. It is believed that the use of Information and Communication Technologies can contribute to the improvement of Health Care Networks through remote assistance to users of public health services. Information about the application of telepsychology in SUS care was included in an electronic site, created as an educational product of this dissertation.

Keywords: Information and Communication Technologies. Telehealth. Telepsychology. Unified Health System (SUS).



## LISTA DE ILUSTRACOES

Figura 4.1 - Rede Regional de Atenção à Saúde (RRAS 03) e respectiva Direção Regional de Saúde e Municípios .....	34
Gráfico 5.1 Caracterização dos participantes em função do tempo de formado .....	41
Quadro 5.1 Percepção sobre o uso das TICs durante a pandemia .....	44
Gráfico 5.2 Equipamentos e meios eletrônicos utilizados nos atendimentos psicológicos.....	45
Quadro 5.2 Dificuldades enfrentadas pelos psicólogos ao utilizar as TICs no SUS ..	46
Quadro 5.3 Facilidades em relação ao uso das TICs .....	47
Quadro 5.4 Formação.....	49
Quadro 5.5 - Justificativa para formação em Telepsicologia .....	50
Quadro 5.6 Habilidades técnicas em Tecnologias da Informação e Comunicação ...	51
Quadro 5.7 Facilidades e dificuldades propiciadas pelas TICs.....	52
Quadro 5.8 Principais desafios à implantação da Telepsicologia no SUS .....	54
Quadro 5.9 Restrição do uso das TICs apenas à pandemia .....	56
Quadro 5.10 Comentários complementares .....	57



## LISTA DE TABELAS

Tabela 5.1- Formação para o uso das TICs .....	48
Tabela 5.2 Atividades em que as TICs foram utilizadas pelos participantes .....	53
Tabela 5.3 Restrição do uso das TICs apenas à pandemia .....	55





## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	17
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	25
3	PROPOSIÇÃO.....	31
4	MATERIAL E MÉTODOS.....	33
5	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	41
6	CONCLUSÃO.....	71
	REFERÊNCIAS.....	73
	APÊNDICES.....	77
	ANEXOS.....	115



## 1 INTRODUÇÃO

Relações sociais mediadas pelas tecnologias interativas são uma realidade. Inevitavelmente, dispositivos tecnológicos influenciam processos mentais pelo modo como o pensamento e a tecnologia se correlacionam, transformando a maneira de experienciar o mundo. Portanto, a inserção dessas tecnologias no cotidiano promove mais do que uma simples interação entre pessoas e dispositivos, já que o ciberespaço passa a ser um território cultural construído por meio de tecnologias da informação e pelo uso que cada indivíduo faz delas, produzindo novas formas de acesso a conteúdos de construção de conhecimento.

Assim, o conceito de inteligência coletiva, termo elaborado pelo filósofo Pierre Levy (1999), é compreendido como uma inteligência disseminada em rede e que mobiliza as competências dos usuários da internet, partindo do equilíbrio entre cooperação (representada pelo vínculo social) e competição (representada pela liberdade individual).

Nos dias atuais, tecnologia e saúde mantêm uma relação estreita, e o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) têm se revelado como indispensável aos profissionais de saúde, facilitando processos como triagens, acolhimentos, consultas e procedimentos mais complexos, como diagnósticos.

Durante o período da pandemia de COVID-19, entre 2020 e 2021, a Telessaúde e a Telemedicina receberam maior visibilidade devido à necessidade de aprimorar e estender o acompanhamento de saúde para a população. De acordo com Caetano et al. (2020), a Telemedicina vem sendo aplicada na interação tradicional de médico para paciente e de paciente para médico, e tem sido gradativamente aprimorada por recursos de tecnologias interativas.

Desse modo, a Telemedicina pode ser definida como a prestação de serviços de saúde feita por profissionais da área, a partir de tecnologias interativas, visando o intercâmbio de informações válidas para diagnóstico, tratamento e prevenção de doenças e lesões, além de pesquisas, avaliações e educação continuada para os profissionais de saúde (Rebrats, c2021).

A prática está prevista pela Resolução nº 1.643/2002 do Conselho Federal de Medicina que, de acordo com o Parecer CFM nº 36/2002, em seu artigo 1º, define a Telemedicina como o “exercício da medicina através da utilização de metodologias

interativas de comunicação audiovisual e de dados, com o objetivo de assistência, educação e pesquisa em Saúde”.

O Conselho Federal de Psicologia, na resolução nº 11, de 11 de maio de 2018 que regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação, considera os meios tecnológicos de informação e comunicação como mediações informacionais e comunicativas com acesso à Internet, por meio de televisão, aparelhos telefônicos, aparelhos conjugados ou híbridos, websites, aplicativos, plataformas digitais ou qualquer outro modo de interação a ser implementado para os atendimentos remotos.

Com a disseminação e o aumento do uso das TICs, um campo mais ampliado constituiu-se, nomeado como Telessaúde, não restrito apenas ao campo da medicina tradicional e passando a englobar diversas atividades da área. Assim, Telessaúde abrange a formação em saúde por meio da Teleducação (teleconferências, webconferências, entre outros), a gestão em saúde, a pesquisa em saúde mediada pela tecnologia e a própria Telemedicina.

Os recursos oferecidos pelo smartphone, ainda que em menor eficiência de processamento se comparado a um notebook, possibilitam aos usuários muitas soluções que podem ser voltadas ao trabalho remoto, mídias sociais, pesquisas e cursos, dentre outros. Na mesma direção, os serviços de Telessaúde estão integrados a essas mudanças. A popularização do uso dos smartphones permitiu a intensificação de atendimentos a distância pela facilidade de acesso à internet em qualquer espaço geográfico.

A tecnologia progride rapidamente e, a Psicologia como ciência, tem buscado estar atualizada, inserindo-se e utilizando-se desse contexto da informática e internet (Siegmund G, Lisboa C, 2015 p.171). A relação entre o paciente ou cliente e o profissional na modalidade de atendimento psicológico on line é uma questão a ser explorada pelas pesquisas.

Os atendimentos mediados por TICs devem ser registrados com os dados completos do usuário em cada consulta realizada, contendo horário, data, unidade federativa, nome do profissional e número de registro no Conselho Profissional de Medicina. O uso de meios de comunicação eletrônica para a transmissão de dados médicos tem o objetivo de estender serviços de saúde presentes em centros especializados para regiões que não dispõem de assistência médica em quantidade satisfatória (Telemedicina UNIFESP, c2021).

O uso das Tecnologias da Informação e Comunicação na assistência médica, para aqueles que residem em áreas remotas e precisam de serviços de saúde, é um dos objetivos do Sistema Único de Saúde (SUS), visando expandir e melhorar a qualidade da assistência na atenção básica. O uso das tecnologias, apenas, não garantiria a melhoria da assistência em saúde, mas a formação dos profissionais aliada à oferta de estrutura física nos serviços de saúde poderia melhorar essa assistência. A formação inicial dos profissionais da saúde, em graduação, também deveria ser capaz de desenvolver a valorização do setor público e a sensibilidade social, sem negligenciar a qualificação técnica (Simões; Coury, 2016).

Os Núcleos de Apoio a Saúde da Família - NASF, de abrangência da Estratégia Saúde da Família no Sistema Único de Saúde, foram construídos com o objetivo de expandir as ações da Atenção Básica quanto ao Apoio Matricial, sendo esta uma metodologia de gestão de trabalho em saúde. O foco do psicólogo em um Núcleo de Apoio a Saúde da Família (equipe multiprofissional), é qualificar e complementar o cuidado aos usuários em sofrimento mental intenso, voltando o trabalho psicossocial aos pacientes com vistas ao cuidado no território e em articulação com a rede.

A adequação do trabalho do psicólogo ao modelo assistencial na Atenção Básica, deve romper com as práticas tradicionais da psicologia clínica. Como estratégia, o atendimento aos usuários dos serviços de saúde do SUS que moram em regiões com pouca oferta de profissionais especializados poderia ser beneficiado pela implantação de uma rede de Telessaúde, uma vez que as atividades remotas podem ser monitoradas e posteriormente avaliadas pelos profissionais envolvidos. Assim, garantir a qualidade da assistência utilizando os recursos citados acima é um desafio.

O Programa Nacional de Telessaúde Brasil Redes foi instituído pela Portaria do Ministério da Saúde nº 35, de janeiro de 2007. Posteriormente, o programa foi redefinido pela Portaria MS nº 2.546/2011. O programa inclui um sistema de Telessaúde, regulamentado pelo Ministério da Saúde desde o ano de 2017, sendo considerado um componente da Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028. Constituído por núcleos estaduais, intermunicipais e regionais, tem como finalidade a expansão, melhoria e fortalecimento das redes de serviços de saúde, sobretudo a expansão da Atenção Primária à Saúde (APS), que:

(...) é a atenção essencial à saúde baseada em tecnologias e métodos práticos, cientificamente comprovados e socialmente aceitáveis. É composta por um conjunto central de elementos funcionais e estruturais que garantem a cobertura e o acesso universal a serviços que aumentem a equidade. Como política de reorganização do modelo assistencial, a APS é considerada uma estratégia para o fortalecimento do sistema de saúde do país como um todo. Embora suas práticas correspondam ao nível primário de atenção, a APS se constitui como

um núcleo organizador e integrador das redes e serviços de saúde e das ações de promoção, prevenção e recuperação da saúde, assegurando a coordenação e continuidade do cuidado.” (Machado; Fonseca; Borges, 2014, p.31).

A Rede Universitária de Telemedicina (RUTE) faz parte do Programa Brasileiro de Telessaúde. Esse programa é coordenado pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) e apoiado pela Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) com o objetivo de aprimorar projetos voltados à Telemedicina por meio das tecnologias de informação e

em abordagem multidisciplinar. O programa fornece a grupos de pesquisa a infraestrutura de serviços de comunicação, com o intuito de integrar atividades de pesquisa e desenvolvimento de instituições vinculadas à rede.

Dentre os objetivos principais do programa RUTE estão a implementação de infraestrutura de tecnologias da informação para interligar o corpo docente das instituições vinculadas à rede, possibilitando a colaboração de instituições de ensino e pesquisa internacionais, além de aprimorar o atendimento em saúde às populações desfavorecidas quanto a oferta de profissionais da área médica, de maneira que as tecnologias da informação e comunicação sejam utilizadas para gerenciar as atividades e avaliar resultados (Simões; Coury, 2016). Assim, a rede RUTE tem estimulado as instituições participantes a desenvolver novas práticas em saúde digital (e-saúde) e em educação permanente, com o objetivo de transformar e reorganizar processos de trabalho em saúde, aliadas às necessidades dos atendidos.

Considerando o cenário exposto, o ano de 2020 foi marcado pelo intenso uso da tecnologia para a preservação da vida, já que muitos serviços presenciais foram substituídos pelo formato remoto ou à distância. Vale lembrar que o Sistema Único de Saúde (SUS) foi construído no Brasil após a redemocratização e promulgação da Constituição de 1988. O modelo de saúde pública brasileira elaborado àquela ocasião teve como referência o sistema de saúde pública britânico, chamado *National Health Service* (NHS), ambos com suas peculiaridades. A pandemia de COVID-19 atuou como uma catalisadora da expansão da Telessaúde. O atendimento remoto permitiu que os serviços de saúde pudessem funcionar durante o tempo em que o atendimento presencial estava indisponível.

No Brasil, em decorrência do coronavírus e como medida para reduzir a circulação de pessoas expostas ao vírus, o processo de implantação da Telemedicina foi acelerado em 2020 por meio da Portaria MS nº 467/2020, que dispõe, em caráter excepcional e temporário, sobre as ações de telemedicina. O objetivo dessa portaria é operacionalizar e regulamentar as ações de enfrentamento da Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPIN). Ela estabelece:

Art. 2º As ações de Telemedicina de interação à distância podem contemplar o atendimento pré-clínico, de suporte assistencial, de consulta, monitoramento e diagnóstico, por meio de tecnologia da informação e comunicação, no âmbito do SUS, bem como na saúde suplementar e privada. (Brasil, 2020a)

Ainda em 2020, o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), ligado ao Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) realizou a pesquisa Painel TIC COVID-19, na qual identificou que um quinto dos usuários da internet a partir de 16 anos agendou, fez consultas de saúde ou acessou resultados de exames pela internet durante a pandemia. Desse modo, as tecnologias podem ser vistas como um avanço na prestação dos cuidados em saúde, tendo papel estratégico na consolidação das Redes Regionais de Atenção à Saúde e na melhoria dos serviços para a população. Ela pode ultrapassar barreiras físicas e sociais, desde que haja recursos financeiros disponíveis aos municípios que permitam a implantação desse tipo de programa.

As condições socioeconômicas e de saúde mental no contexto da pandemia foram diretamente afetadas, como o medo de contrair o vírus mesmo após a primeira dose da vacina em 2021, o isolamento social e o negacionismo acerca da eficácia da vacina (Mrejen et al, 2021). As queixas de pacientes relacionadas a ansiedade, depressão e problemas como a alteração do sono foram recorrentes.

As políticas públicas de Saúde integram as ações relacionadas a garantia e melhoria de condições de saúde, em diferentes contextos sociais. Em consequência a Reforma Psiquiátrica brasileira em meados da década de 1970, surge um modelo de atenção psicossocial voltado a transformação de práticas em saúde mental, acompanhando as mudanças nas relações sociais. Associado a essas tendências, o avanço em tecnologia no Brasil acompanhava tal mudança de paradigma.

A Reforma Psiquiátrica preconizou a organização do território para que a rede de serviços e ações no sistema de saúde possa acolher as pessoas em sofrimento mental, para serem atendidas no seu local de moradia ou de vínculo social. A Atenção Primária em Saúde se mantém como uma das principais estratégias para acolher as pessoas em sofrimento mental, e a tecnologia pode contribuir para a melhoria dessa forma de cuidado, por meio da fiscalização, planejamento e apoio aos agentes responsáveis pelo cuidado em saúde.

A Telepsicologia desempenha um papel considerável na intervenção de emergências psiquiátricas, como o suporte imediato as pessoas em situação de crise, por exemplo, a possibilidade de acesso remoto ao profissional de saúde mental em diferentes localidades, principalmente quando o paciente está sem o apoio social ou familiares. O acolhimento remoto pode estabilizar o paciente e oferecer suporte emocional para que este tome a decisão em procurar ajuda presencial. Em emergências psiquiátricas, a segurança dos pacientes, de pessoas próximas e a melhoria imediata do quadro são fundamentais, o fator tempo de ação é uma das



principais variáveis a serem consideradas em emergências. As triagens realizadas por aplicativos e plataformas de Telepsicologia são modelos a serem integrados ao modelo de atenção em saúde para emergências, uma vez que podem apontar a gravidade da situação do paciente, contribuindo para que haja a priorização dos casos pelos serviços de saúde.

A crise da pandemia exigiu que os profissionais aprendessem rapidamente sobre o que pode ser realizado remotamente, indicando que alguns serviços podem funcionar com maior eficácia à distância, enquanto que, para outros, é estritamente necessário o contato presencial. Nilson et al (2019), defendem a que a avaliação da Telessaúde em saúde pública pode contribuir para reconhecer seus benefícios potenciais, ampliar sua utilização pelos profissionais de saúde e subsidiar a tomada de decisões políticas que orientem e regulamentem os estudos de avaliação em saúde, melhorando o funcionamento das Redes de Atenção em Saúde.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O problema de pesquisa do presente trabalho foi delimitado ainda em meados de 2019, antes da declaração da Organização Mundial de Saúde (OMS), em 30 de janeiro de 2020, de que o novo coronavírus constituía uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII).

Minha prática profissional no SUS e em outros espaços sempre esteve vinculada ao uso de tecnologias interativas, tais como aplicativos, redes sociais e recursos tecnológicos disponíveis nos equipamentos onde atuei, como telefones e computadores, com a intencionalidade de otimizar o tempo e aprimorar e fortalecer o contato com usuários e familiares. Em relação à rede intersetorial, utilizar as TICs sempre foi uma maneira de aproximar profissionais e minimizar as dificuldades com prazos curtos e distâncias geográficas.

A infraestrutura oferecida em muitos serviços é incipiente e, muitas vezes, não contempla todos os equipamentos necessários. Essa situação traz implicações pessoais, como ter que utilizar os próprios equipamentos e/ou número pessoal de telefone, *Whatsapp* ou redes sociais, em uma tentativa de manter o vínculo com os usuários que possuem acesso às tecnologias da informação. O crescente uso dos recursos digitais e das redes sociais têm alterado a forma como as pessoas estão se relacionando, e esse é um fenômeno que impacta a atuação de diferentes profissionais, sendo a psicologia uma das áreas mais procuradas para o atendimento online.

Durante o ano de 2020, devido ao uso massivo das TICs por psicólogos e a necessidade de adequação da pesquisa aos protocolos sanitários para controle de contágio, o contexto social convocou-nos a pensar sobre como tem sido a abordagem das áreas de Telessaúde e Telepsicologia nas ações de educação permanente para os profissionais atuantes na saúde coletiva e nas habilidades e competências para o uso das TICs por psicólogos do SUS em situações de emergências, desastres, epidemias e pandemias, como a de COVID-19.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 PSICOLOGIA E TECNOLOGIA: FORMAÇÃO DE PSICÓLOGOS E NOVAS TECNOLOGIAS

A Telepsicologia é um segmento da Telessaúde e utiliza as tecnologias de comunicação, tais como *smartphones* e demais equipamentos com acesso à internet, *e-mails*, *chats*, mensagens de texto ou chamadas de vídeo para a prestação de serviços psicológicos. De acordo com Siqueira (2016, p. 63), a Resolução do Conselho Federal de Psicologia (CFP) nº 11/2012 menciona cinco modalidades de Telepsicologia:

- Orientação psicológica;
- Processos de seleção de pessoal;
- Aplicação de testes, regulamentados por portaria específica;
- Supervisão técnica do trabalho de psicólogos;
- Atendimento eventual de clientes/pacientes em trânsito ou que se encontrem impossibilitados de comparecer ao atendimento presencial.

O uso de aplicativos como *whatsapp* para manter contato com os usuários dos serviços de saúde tem substituído o contato por meio de telefones fixos, já em constante desuso. Dentre as possíveis atividades nas unidades de saúde que permitem o uso de aplicativos de troca de mensagens, insere-se a orientação aos familiares dos usuários, o acompanhamento dos casos entre atendimentos presenciais, com objetivo de manter o vínculo, e o atendimento aos usuários da rede de saúde que buscam por apoio e aconselhamento psicológico inicial.

A resolução Nº 4 do Conselho Federal de Psicologia, de 2020, fundamenta a Psicologia online (Anexo A). Porém, há poucos estudos no Brasil referentes ao uso das TIC na formação dos psicoterapeutas:

Pode-se dizer, então, que há, pelo menos, três campos importantes para as atividades virtuais: pesquisa, comunicação e produção. A pesquisa envolve a busca ativa de conhecimentos e informações acerca de temas. A comunicação diz respeito a debates off e online, e a produção envolve a divulgação dos resultados no formato multimídia, hipertextual, “linkada”, compartilhando com colegas e comunidade externa ao curso. (Stoque et al., 2016, p. 96).

As modalidades de psicoterapias oferecidas online podem corresponder a diferentes abordagens em psicologia, em atendimentos síncronos ou assíncronos. A

psicoterapia breve psicodinâmica inclui intervenção focal com tempo delimitado, sendo uma modalidade de psicoterapia que se mostra eficaz no tratamento de pacientes com depressão (Siqueira, 2016), sendo uma modalidade de psicoterapia breve adaptada à Telepsicologia.

A modalidade de psicoterapia online também apresenta especificidades importantes quanto ao manejo adequado a cada caso atendido, como situações que envolvem ideações suicidas, riscos de autolesão e demais tipos de violências. Nesses casos, os pacientes devem ser orientados a buscar a psicoterapia presencial.

Vale destacar que o papel do psicólogo que atua no Sistema Único de Saúde difere substancialmente da atuação clínica. Dentre algumas ações desenvolvidas por esses profissionais na Atenção Básica, estão as atividades em grupo, orientações familiares, visitas domiciliares e reuniões para discussões de casos ou matriciamento.

Tais ações sofreram mudanças para seguir os protocolos sanitários, como o uso emergencial de teleconsultas e telemonitoramento dos usuários. De acordo com a nota técnica “Recomendações para a organização da Atenção Primária à Saúde no SUS no enfrentamento da COVID-19”, elaborado pelo Observatório COVID-19 da Fiocruz em maio de 2020, as equipes de saúde que atuam na APS devem ser organizadas para manter o cuidado aos usuários que não foram acometidos pelo vírus SarsCov, mas que apresentam maior risco ou vulnerabilidade.

Um dos principais objetivos da Telepsicologia é alcançar populações em locais distantes dos grandes centros urbanos, além de pessoas com mobilidade reduzida e pessoas com deficiência física grave, cuja locomoção frequente prejudicaria sua condição física, além de grupos em vulnerabilidade social, excluídos dos serviços de saúde, fator que exige dos profissionais uma nova forma de organização do trabalho em saúde e, mais especificamente, em saúde mental.

O mundo empobreceu durante a pandemia em muitos aspectos, sobretudo econômico e, dentre os principais prejuízos decorrentes da COVID-19, está a grande quantidade de vidas perdidas e as sequelas físicas e psíquicas nos indivíduos acometidos pela doença, além de seu impacto na saúde da população mundial, tão logo evidenciado nos primeiros meses de pandemia. Todo esse contexto faz com que pessoas que tiveram a doença ou que perderam parentes sejam considerados público-alvo da Telepsicologia, em especial em um contexto de isolamento social.

Assim, ciência e tecnologia podem contribuir com inovações na gestão em saúde, mitigando algumas consequências negativas da pandemia. Um ponto importante a ser

discutido é a desigualdade e exclusão digital revelada durante a pandemia, muitos domicílios de baixa renda permanecem sem acesso ou com acesso precário às tecnologias de informação e comunicação (Assis, 2021), o que dificulta a expansão da modalidade de atendimento remoto em Psicologia no SUS a essa população mais excluída.

A vulnerabilidade social, intensificada pela pandemia, expõe a baixa condição de saúde dos mais afetados pela COVID-19: os trabalhadores. De acordo com cálculos da Rede de Pesquisa Solidária para o Brasil (Ipea, 2020b), um quarto dos trabalhadores brasileiros, aproximadamente 23,8 milhões de pessoas, foram considerados como vulneráveis em decorrência do período de pandemia. O perfil etário das pessoas acometidas pela COVID-19 incidiu fortemente sobre a população acima de 30 anos, em idade ativa (Barbosa et al, 2020).

O teleatendimento em saúde também revelou, além das graves questões sociais, desafios referentes à oferta de infraestrutura tecnológica à população e a necessidade de assegurar o sigilo dos dados de pessoas que buscam pela psicoterapia online. Muitos pacientes não serão beneficiados pela psicoterapia online, pois não dispõem de um local onde possam acessar esse tipo de serviço com segurança para falar com seu terapeuta. Outros, não têm condições econômicas para adquirir um smartphone apenas para si. É um fator que passa pela avaliação do profissional ao identificar se o aconselhamento psicológico ou psicoterapia à distância trará benefícios ou não aos pacientes.

### 2.1.1 TELEPSICOLOGIA

A psicoterapia on-line foi regulamentada em novembro de 2018 pelo Conselho Federal de Psicologia, porém, sua popularização ocorreu durante a pandemia de COVID-19, doença infectocontagiosa causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, devido a necessidade de distanciamento como estratégia para reduzir a interação social e evitar o contágio, tendo em vista que o isolamento social se constituía como método preventivo. Algumas competências são importantes nessa modalidade de atendimento, como as habilidades em manter a relação terapêutica colaborativa e descrever o comportamento ao paciente também são importantes no atendimento à distância, caso o modelo escolhido pelo terapeuta seja o psicoeducativo.

A perda do contato frequente com familiares e amigos, o distanciamento social, o agravamento da crise política e econômica no país e a grande quantidade de pessoas enlutadas são fatores que resultam em um contexto ansiogênico, provocando aumento da procura por ajuda psicológica profissional à distância. Esse aumento da demanda por serviços psicológicos durante a pandemia nunca se refletiu tanto na Saúde Pública quanto no presente momento. Assim, a Atenção Primária, como principal porta de entrada de acesso aos usuários do SUS, deve preservar:

As atividades de rotina da APS em tempos de pandemia, até porque as previsões apontam para um longo curso de convivência com o novo vírus, com alternância de maior e menor isolamento social, o que exige readequação de certos procedimentos e incorporação de outros para que a APS funcione cumprindo sua missão, incluindo novas formas de cuidado cotidiano à distância, evitando o risco de aprofundamento da exclusão do acesso e das desigualdades sociais. (Bousquat et al., 2020, p. 3).

É importante citar que as mudanças políticas do SUS afetaram diretamente o financiamento da Atenção Primária em Saúde, principalmente no ano de 2020, como a contratação de pessoal, a educação permanente e o investimento em infraestrutura. Com o empobrecimento da população, o gradativo envelhecimento, o adoecimento por múltiplas condições crônicas e maior demanda de atendimento no SUS:

[...] nos últimos cinco anos, observou-se uma sistemática fragilização do SUS e da capacidade da rede de serviços públicos de saúde, em especial da APS/ES, de responder adequada e prontamente às necessidades de saúde da população do país. (Facchini, 2020, p. 4).

Manter a qualidade do serviço prestado e a segurança dos dados gerados em psicoterapia online e telemonitoramento em saúde é um dos grandes desafios para os profissionais da psicologia. Para atendimentos presenciais ou à distância, faz-se necessário fundamentar a prática na legislação específica, baseada no artigo 9º do Código de Ética do Psicólogo:

Art. 9º - É dever do psicólogo respeitar o sigilo profissional a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações, a que tenha acesso no exercício profissional. (CFP, 2005)

A pesquisa Painel TIC COVID-19, disponível no portal da Cetic.br (<https://cetic.br/pt/pesquisa/tic-covid-19/>), aponta que a preocupação com a segurança dos dados pessoais também parte dos usuários da internet: 55% dos que responderam a pesquisa não utilizou serviços de saúde online durante a pandemia devido a essa preocupação, e 34% afirmam não ter confiança quanto ao serviço pela internet.

As Redes de Atenção Psicossocial – RAPS em conjunto com a Atenção Primária em Saúde sofreram uma adaptação e reorganização do trabalho durante o período pandêmico quanto ao atendimento de pessoas em sofrimento mental intenso. As teleconsultas, a necessidade de monitoramento de pacientes por telefone, a orientação em gestão autônoma de medicações e as reuniões de matriciamento feitos à distância se referem a algumas das estratégias adotadas para atender as demandas diárias das unidades. Os matriciamentos foram sustentados pela iniciativa de profissionais individualmente e, a falta de estrutura como acesso à internet e falta de smartphones ou notebooks impedem o avanço na Telessaúde no SUS. Porém, uma análise mais aprofundada sobre a utilização das novas tecnologias digitais em saúde se faz emergente: os problemas em Saúde Pública no Brasil não serão apenas solucionados pelo uso *per si* de aplicativos ou a implantação de novos equipamentos, devido a sua complexidade sociopolítica. A fiscalização da qualidade dos serviços de saúde digital e de Telessaúde permanecem como um desafio ao Sistema Único de Saúde para que prevaleça a humanização das ações e a proteção dos dados dos usuários.





### 3 PROPOSIÇÃO

#### 3.1 OBJETIVO GERAL

Compreender a percepção dos psicólogos vinculados a três Secretarias de Saúde da Região Metropolitana da Grande São Paulo sobre a Telessaúde, Telepsicologia e o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) em seus atendimentos no SUS, considerando o período da pandemia de COVID-19 e os recursos digitais disponíveis aos profissionais.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Como objetivos específicos, pretendeu-se:

- a. Caracterizar o perfil profissional de psicólogos atuantes no SUS;
- b. Investigar como os psicólogos utilizavam as tecnologias interativas em seus atendimentos no Sistema Único de Saúde, considerando:
  - Habilidades e competências técnicas para o uso de ferramentas tecnológicas como aplicativos, plataformas digitais ou redes sociais, dentre outras;
  - A oferta de equipamentos aos profissionais;
  - O grau de interesse em utilizar tais ferramentas em sua prática no SUS;
  - A receptividade dos pacientes quanto ao uso das TICs nos atendimentos psicológicos;
- c. Avaliar se os psicólogos atuantes nas Secretarias de Saúde pesquisadas reconhecem a necessidade de uma formação específica sobre o tema Telepsicologia.



## 4 MATERIAL E MÉTODOS

### 4.1 TIPO DE ESTUDO

A presente pesquisa se trata de um estudo de abordagem metodológica mista (quanti-qualitativa), com finalidade exploratória, em que o fenômeno é estudado dentro de seu contexto real. Como estratégia de pesquisa, utilizou-se o Estudo de Caso, por se tratar de uma prática profissional, com objetivo de identificar dados relevantes a serem coletados e possíveis desdobramentos após análise, como planejamento local quanto às ações do atendimento a distância e em Telessaúde.

Desse modo, um Estudo de Caso é uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos (Yin, 2001). Aqui, o Estudo de Caso refere-se à estratégia de pesquisa e à unidade de análise, focada na prática de psicólogos da região Norte da Grande São Paulo. Citando Lakatos e Marconi (2006), a abordagem qualitativa é uma metodologia adequada às questões subjetivas, como a percepção de psicólogas e psicólogos quanto ao uso das TICs no Sistema Único de Saúde.

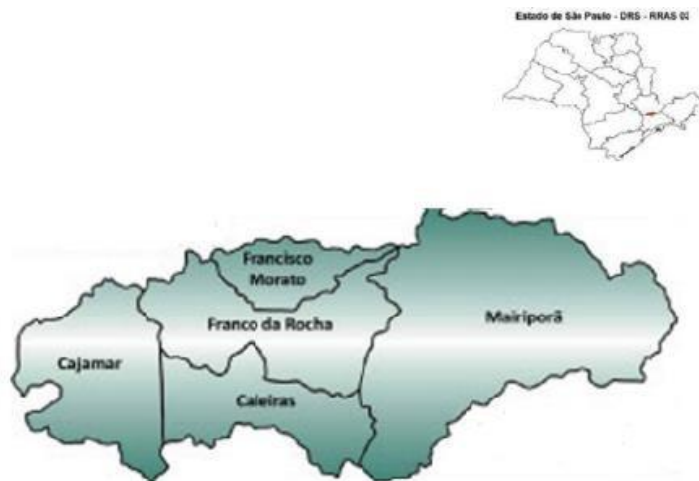
### 4.2 LOCAL DO ESTUDO

A pesquisa foi realizada em equipamentos gerenciados por três Secretarias de Saúde da sub-região Norte da Grande São Paulo. Em relação aos dados populacionais, a estimativa total de população dos municípios Francisco Morato, Franco da Rocha e Caieiras para o ano de 2021 foi de 441.854 habitantes, segundo dados obtidos no portal do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (Ibge, 2023).

Essa sub-região compõe a Rede Regional de Atenção a Saúde 03 (Figura 4.1), pertencente a uma Diretoria Regional de Saúde (DRS) da Grande São Paulo, especificamente a DRS de Franco da Rocha. Como estratégia de divulgação da pesquisa, foi realizado contato com gestores municipais por telefone e por e-mail, com o objetivo de explicar a pesquisa e apresentar o Termo de Concordância.

O presente estudo foi direcionado às Secretarias Municipais de Saúde dessa DRS que concordaram com os termos do projeto de pesquisa (Anexos B, C e D).

Figura 4.1 - Rede Regional de Atenção à Saúde (RRAS 03) e respectiva Direção Regional de Saúde e Municípios



Fonte: <http://cimbaju.sp.gov.br/>

Receberam os convites para participar da pesquisa os profissionais dos seguintes equipamentos de saúde presentes nos municípios que compõem a sub-região e que aceitaram os termos de pesquisa: Unidades Básicas de Saúde (UBSs), Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), Centro de Especialidades, Centro de Fisioterapia e Reabilitação, Centros de Convivência, Centro Dia do Idoso.

#### 4.3 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO DO ESTUDO

A população do estudo refere-se aos profissionais de saúde, particularmente psicólogos das Secretarias Municipais de Saúde da sub-região Norte da Grande São Paulo, Diretoria Regional de Saúde de Franco da Rocha. Para a viabilidade deste estudo, foram convidados psicólogas/os atuantes em diferentes unidades das Secretarias de Saúde.

Dados aproximados em relação a quantidade de psicólogos/os que atuavam no Sistema Único de Saúde na região citada foram obtidos por contato telefônico, através do qual se obteve o total de 45 psicólogos atuantes em março de 2021.

#### 4.4 COLETA DE DADOS

Em relação ao contato com os participantes da pesquisa, a coleta dos dados foi feita em dois momentos, a partir de instrumentos distintos. Inicialmente, por meio de um questionário eletrônico elaborado no *Google Forms*<sup>®</sup>, em ambiente virtual e de forma não presencial, foi aplicada a Fase 1 da pesquisa (Apêndice A - questionário). Foram convidados para essa fase todos os profissionais psicólogos que atuam nos serviços públicos de saúde na região pesquisada (n=45). Legislações e documentos municipais, estaduais e federais acerca do uso de Tecnologias de Informação e Comunicação em saúde, bem como a regulamentação do exercício profissional que tenham sido consultados foram considerados como fontes de dados e para a elaboração dos instrumentos de pesquisa.

Posteriormente, com a finalidade de aprofundar o conhecimento acerca das percepções dos profissionais, todos foram convidados para uma entrevista semiestruturada, também em ambiente virtual e de forma não presencial, sugerida pela plataforma do *Google Meet*<sup>®</sup>, configurando a Fase 2 da pesquisa. Nesta fase, embora todos fossem convidados, o objetivo era selecionar ao menos 2 profissionais de cada município (n=6). Os participantes foram abordados, individualmente, por e-mail institucional ou pessoal disponibilizado pela gestão das Secretarias de Saúde.

#### 4.5 FASE 1

Após o recebimento dos endereços eletrônicos, foram enviados e-mails individuais aos profissionais, convidando-os a participar da pesquisa. Foi enviado, primeiramente, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE – Apêndice B) e, apenas havendo concordância, foi enviado o questionário a respeito do trabalho realizado desde 2020, com maior ênfase na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação.

O questionário está estruturado com perguntas abertas e fechadas e busca informações a respeito dos dados profissionais, percepção sobre o uso das TICs e sobre a formação, prática e experiência para esse uso nos serviços públicos de saúde, além de investigar a receptividade dos pacientes. Foi aplicado o questionário como refinamento de pesquisa aos estudantes e egressos da pós-graduação do Mestrado Profissional Formação Interdisciplinar em Saúde da Universidade de São Paulo, com a finalidade de verificar a compreensão do questionário por esses profissionais e, neste

caso, poderiam ser incorporadas sugestões que aprimorassem o instrumento de coleta de dados.

O tempo concedido para retorno dos questionários respondidos foi de um mês. Após 15 dias do envio da mensagem eletrônica, caso algum participante não tivesse decidido pela participação ou enviado sua resposta, uma nova mensagem foi encaminhada, ratificando o convite. Após esse período, o formulário foi fechado para novas respostas. Foi feito o download das respostas em planilhas do Microsoft Excel®, sendo que as respostas foram excluídas do formulário quando a pesquisa foi concluída.

#### 4.6 FASE 2

Após o levantamento de dados por meio dos questionários, os mesmos participantes foram novamente convidados, desta vez para uma entrevista a ser realizada de maneira remota. Assim, novos envios de e-mails individuais foram feitos, com o TCLE referente à Fase 2 (Apêndice C), convidando-os a participar de entrevista aberta e individual sobre o tema “Telepsicologia e uso das TICs no SUS”.

Considerando a estimativa de participação de 2 profissionais por município, os convites aos 45 participantes em potencial foram disparados em blocos para evitar que os 45 convidados aceitassem participar da entrevista simultaneamente. Isso foi feito pois não é necessário e nem compatível ter esse volume de entrevistas individuais, portanto, os convites foram disparados a cada 5 profissionais por município, e os profissionais foram selecionados, preferencialmente de diferentes equipamentos de saúde, até que a quantidade desejada para a Fase 2 fosse atingida (n=6).

Solicitou-se aos participantes da pesquisa autorização para gravação da entrevista apenas com o intuito de facilitar o processo posterior de transcrição do conteúdo falado, compondo o material a ser analisado. Em nenhum momento, a gravação ou a imagem dos entrevistados será utilizada, tendo os indivíduos suas identidades preservadas. A propósito, embora a visualização do indivíduo, ainda que por uma tela, componha linguagem corporal que também é analisada em uma entrevista, quando o entrevistado optou por manter sua câmera fechada, sua decisão foi respeitada.

A entrevista foi semiestruturada, com a proposta de compreender as especificidades do público atendido por psicólogos atuantes em serviços de saúde e aprofundar a análise dos conteúdos obtidos no questionário eletrônico.

Szymanski (2002) defende que, em uma entrevista reflexiva, o encontro entre pesquisador e pesquisado se constitui em uma interação social, mesmo que não haja a intencionalidade direta de intervenção na prática profissional do entrevistado. A experiência humana se dá no espaço relacional entre os participantes, ocasionando em percepções do outro sobre si expectativas, sentimentos, preconceitos, interpretações e constituição de sentido entre os protagonistas – entrevistador e entrevistado.

O questionário e a participação na entrevista geram a reflexão dos profissionais sobre sua prática no SUS, produzindo um processo de Educação Permanente no que se refere à Telessaúde e ao uso das novas tecnologias nos atendimentos por psicólogos. O tema da entrevista aberta era a experiência dos psicólogos no SUS com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, tendo as seguintes questões norteadoras:

- Como foi sua experiência com atendimentos psicológicos ou outras experiências profissionais na modalidade remota?
- Como tem sido a vivência em atuar como psicólogo no SUS durante uma pandemia?
- Você considera que o período da pandemia favoreceu o uso das TICs no SUS?
- Quais potências e obstáculos você identifica em relação a essa modalidade de prática?
- E, especificamente, quanto ao trabalho do psicólogo?
- Relate suas percepções quanto ao uso das TICs durante os anos de 2020 e 2021.
- Fale um pouco sobre como pensar sua prática em psicologia no SUS a partir do uso das novas tecnologias.

- Você teve alguma experiência de articulação com a rede intersetorial ou reuniões para matriciamento durante a pandemia utilizando as TICs (por exemplo, plataformas como *Google Meet* etc.)? Quais impressões você teve com essa experiência?

#### 4.7 ASPECTOS ÉTICOS E CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Foram atendidos os princípios éticos que constam na Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde, com parecer favorável do Comitê de Ética em Pesquisa da FOU SP (Parecer n. 5.150.354). Os participantes receberam orientações quanto aos procedimentos metodológicos e só foram incluídos na pesquisa caso aceitassem as condições descritas nos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndices B e C).

Os critérios de inclusão foram psicólogas e psicólogos atuantes no SUS na DRS de Franco da Rocha, independentemente de seu regime de contratação nas prefeituras (estatutário ou contrato com tempo determinado ou indeterminado), que acessassem a caixa de mensagens de seu correio eletrônico e que apresentassem interesse em participar da pesquisa, em qualquer uma de suas fases.

Os profissionais que não tiveram acesso à própria caixa de mensagens de seu correio eletrônico, que não apresentaram familiaridade com o uso de ferramentas eletrônicas que permitisse sua participação em qualquer uma das fases e que não manifestaram interesse em participar da pesquisa acabaram sendo desconsiderados.

A pesquisa apresentou riscos mínimos, como possíveis dúvidas, constrangimentos e/ou mal-estar relacionado a algum item do questionário ou da entrevista que viessem a ocorrer. Os participantes tiveram a opção de não responder a alguma questão e manter câmera fechada durante a entrevista, se assim o desejassem.

Os participantes também foram informados, antes da entrevista, que caso fosse percebido algum constrangimento eles poderiam solicitar a interrupção imediata da pesquisa, mas não houve qualquer questão referente ao exposto acima durante a coleta de dados. Também foram expostas as limitações no uso das tecnologias utilizadas,



visando assegurar a proteção no envio dos dados pelo questionário eletrônico. Os dados do questionário e da entrevista foram anonimizados.

Por último, os participantes também foram informados a respeito do benefício coletivo do estudo antes do preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), pois estariam contribuindo para o aprimoramento das Redes de Atenção em Saúde em relação à qualidade do cuidado em psicologia por meio do atendimento remoto. Após a finalização da pesquisa, houve devolutiva social aos Secretários de Saúde dos municípios participantes.

Após a coleta, foi realizada a análise descritiva dos dados relativos às questões fechadas do questionário. Na sequência, as entrevistas foram gravadas e, posteriormente, transcritas, tornando todos os dados obtidos passíveis de análise.

Em relação à metodologia para a análise dos dados, a técnica escolhida é a Análise de Conteúdo, de Laurence Bardin, que se configura como um conjunto de técnicas de análise das comunicações obtida por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos da descrição de conteúdo das mensagens, permitindo criar inferências válidas sobre conhecimentos relativos às condições de produção e/ou recepção dessas mensagens, buscando a compreensão crítica do sentido manifesto ou latente (Bardin, 2011), por meio de dados descritos, quantificados e interpretados dentro de um contexto e um significado para uma população. A Análise de Conteúdo é um método de pesquisa e análise amplamente utilizado em estudos na área da Saúde por ser mais fluido, permitindo descrever um fenômeno a partir de pensamentos-chave a respeito de um tema.

Os estudos que relacionam Telessaúde e Telepsicologia na rede pública de saúde ainda são escassos, fator que contribuiu para a escolha da Análise de Conteúdo como um desenho de estudo qualitativo para esta dissertação. Para dar início à análise das respostas escritas do questionário enviado aos psicólogos, foi realizada a leitura completa de todos os excertos e, em seguida, nova leitura para identificar os conceitos e palavras-chave que aparecem nas respostas. De acordo com Souza e Santos (2020),

[...] a pesquisa qualitativa centraliza-se na linguagem e, por assim dizer, tudo que é dito, é dito para alguém em algum lugar, de algum lugar ou para algum lugar. O desafio para o(a) pesquisador(a) repousa na obtenção de interpretações plausíveis no universo de narrações. (Souza; Santos, 2020, p. 1397)

Assim, a análise do material coletado passou pelas três fases da análise de conteúdo:

- a. Pré-análise (organização do material coletado);
- b. exploração do material (codificação e categorização);
- c. tratamento das informações fornecidas pela análise, inferência e interpretação.

A etapa de pré-análise é dedicada ao contato inicial com o material e à organização. As primeiras operações são desenvolvidas para a análise e é nesta etapa que se estabelece os indicadores iniciais para que os dados sejam melhor interpretados. Formulam-se as hipóteses e se estabelecem os indicadores iniciais para que os dados sejam melhor interpretados. Durante a pré-análise, a leitura flutuante dos materiais a serem analisados e a escolha dos documentos são atividades indispensáveis para o início da Análise de Conteúdo.

A segunda etapa, a categorização, é a base da Análise de Conteúdo. É neste momento que há a exploração do material e os dados são agregados em unidades de análise. Por fim, durante a terceira etapa de tratamento das informações, os dados são quantificados e colocados em forma de gráficos ou modelos visuais, como diagramas. No final da coleta de dados da presente pesquisa, os dados foram categorizados, separados e excluídos por semelhanças e diferenças seguindo princípios da categorização, como a exclusão mútua, a homogeneidade, a pertinência, a objetividade e a finalidade.

## 5 RESULTADOS e DISCUSSÃO

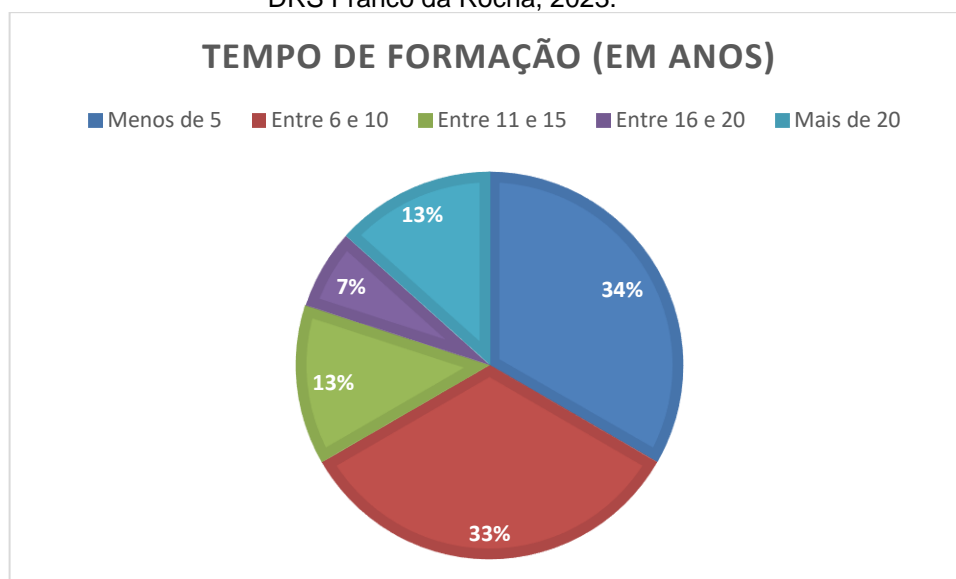
### 5.1 FASE 1 – QUESTIONÁRIOS

Os questionários eletrônicos relativos à Fase 1 foram enviados por e-mail a 45 profissionais da rede pública de serviços dos municípios participantes da pesquisa, convidando-os a participar da presente pesquisa.

Disponibilizou-se um mês para o preenchimento dos questionários, mas devido a baixa quantidade de participantes que responderam dentro do prazo sugerido, o tempo foi estendido para mais um mês. Houve novo reenvio do instrumento de pesquisa por mensagem eletrônica, fazendo novo convite para participação. Portanto, o período total disponibilizado para o preenchimento do questionário resultou em dez semanas, de 02/05/2022 a 10/07/2022.

Do universo de possíveis participantes, apenas 15 profissionais responderam ao formulário após terem dado consentimento para a pesquisa (taxa de resposta de 30%). A caracterização dos participantes relativa aos dados profissionais pode ser visualizada no gráfico 5.1, descrito na sequência.

Gráfico 5.1 – Caracterização dos participantes em função do tempo de formado.  
DRS Franco da Rocha, 2023.



Fonte: a autora.

Em relação ao tempo de formado, em um total de 15 psicólogos, a maior parte tinha mais de seis anos de formação. Todos os participantes estudaram em instituições privadas de ensino.

Quanto ao principal vínculo empregatício, quatro (4) participantes atuavam como psicólogos em Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) e seis (6) indicaram seu principal vínculo na Atenção Básica, em Unidade Básica de Saúde (UBS). Os demais informaram atuar em outros locais, não identificando qual tipo de serviço. Um terço da amostra não respondeu sobre o tempo de atuação nesses serviços, sendo que, para os outros, a maioria (7) atuava há menos de 5 anos. Dois (2) possuíam vínculo entre 6 e 10 anos e outro (1), entre 16 e 20 anos.

Do total de respondentes, sete (7) também atuavam em outros locais, mas apenas cinco (5) deles identificaram o tipo de serviço. Dois informaram que o segundo vínculo de trabalho era no setor público, na área da saúde, e três atuavam também na área da saúde, mas no setor privado. Dentre os locais citados, estavam: atendimento em clínica particular, psicologia organizacional e recursos humanos e assistência social.

Outras informações fornecidas pelos psicólogos a partir das questões fechadas e abertas permitiram descrever suas percepções sobre a formação, prática da Telessaúde/Telepsicologia e experiência no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação em seus atendimentos no SUS, bem como a receptividade dos pacientes.

Sobre o uso das TICs, o formulário iniciava com uma questão aberta, sobre como o participante compreendia o uso das TIC nos atendimentos psicológicos durante a pandemia de COVID-19. A seguinte afirmativa antecedia a questão: “O termo Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) refere-se ao conjunto de tecnologias que permitem o acesso à informação através do uso de telecomunicação. Telecomunicação, por sua vez, é a transmissão de sinais a longas distâncias, por exemplo, por meio da internet e das redes de telefonia celular”. A respeito da compreensão dos psicólogos sobre utilizar as TICs em seus atendimentos, durante a pandemia de Covid-19, as categorias identificadas se relacionaram com a garantia de continuidade do atendimento, a importância da aplicação em processos de trabalho e as TICs como meio de acesso aos pacientes, conforme o Quadro 5.1.

Quadro 5.1 - Percepção sobre o uso das TICs durante a pandemia. DRS Franco da Rocha, 2023.

<b>Como você tem compreendido o uso das TICs nos atendimentos psicológicos durante a pandemia de COVID-19?</b>	
<b>Categorias finais</b>	<b>Unidade de registro</b>
<b>Manutenção do atendimento</b>	<p>“Foi uma medida necessária.”</p> <p>“Garantiu o mínimo de assistência possível.”</p> <p>“Permitiu o acesso ao atendimento psicológico diante das restrições de contato e do agravamento causado pelo isolamento.”</p> <p>“Foi uma possibilidade de continuar os atendimentos.”</p> <p>“Essencial.”</p> <p>“Possibilitou manter o cuidado em saúde mental.”</p> <p>“A nova modalidade tem facilitado os atendimentos.”</p> <p>“Fundamental para manter o contato com usuários com quadros de sofrimento mental.”</p> <p>“Super útil no momento atual.”</p> <p>“Permitiu o atendimento e o acolhimento mesmo quando ele não podia ser presencial.”</p> <p>“Útil em alguns casos.”</p> <p>“Importante para disseminar <i>Fake News</i>.”</p> <p>“Uma necessidade em virtude das restrições de circulação.”</p> <p>“Boa por permitir a continuidade dos atendimentos.”</p> <p>“Muito importante.”</p> <p>“Muito efetivo.”</p> <p>“Proporcionou que os pacientes continuassem seus processos de terapia.”</p>
<b>Aplicação no processo de trabalho</b>	<p>“Permitiu as reuniões de equipe.”</p> <p>“Com crianças, encontrei limitações.”</p> <p>“Voltadas para o acolhimento e orientação dos pacientes.”</p> <p>“[os pacientes] usufruem da colaboração do NASF-AB dentro do território, no campo da Psicologia.”</p> <p>“Conseguimos prestar atendimentos e pronto-socorro com os devidos acolhimento em algumas situações, mesmo que distante.”</p>
<b>Ferramentas</b>	<p>“As TICs ofertadas foram poucas.”</p> <p>“Quase não tem investimento.”</p> <p>“A pandemia nos obrigou a encontrar ferramentas para disponibilizar”.</p> <p>“As principais ferramentas que utilizamos nesse período foram os meios de tecnologia da informação e comunicação.”</p>

Fonte: a autora.

A garantia da assistência em saúde durante o período de maior restrição na pandemia de COVID-19 e a preocupação em manter o vínculo entre pacientes e psicólogos se fez presente na maior parte das respostas. Conceitos como acolhimento, cuidado, orientação, garantia da assistência, continuidade nos atendimentos e manutenção do vínculo evidenciam o foco principal dos participantes para o uso das novas tecnologias no atendimento remoto: uma possibilidade ou tentativa em manter o contato com os usuários da rede. Com menor intensidade, houve ainda a indicação sobre

as situações em que as TICs, associadas ao conceito de “ferramentas”, teriam aplicação no processo de trabalho.

A respeito de ter sido incentivado o uso das TICs em atendimentos no SUS, 74% afirmam que utilizaram os recursos digitais para atendimentos em unidades de saúde. Os meios de comunicação remota mais utilizados para a interação com os pacientes estão descritos no Gráfico 5.2.

Gráfico 5.2 - Equipamentos e meios eletrônicos utilizados nos atendimentos psicológicos. DRS Franco da Rocha, 2023.



Fonte: a autora.

Dentre os equipamentos mais citados estão o telefone fixo do trabalho (9 respostas) e *smartphones* próprios (8 respostas). Ainda sobre o uso das TICs, as questões dissertativas seguintes solicitavam aos participantes que comentassem sobre as principais dificuldades e facilidades identificadas em relação ao seu uso no próprio trabalho como psicólogo do SUS, em um contexto geral (Quadros 5.2 e 5.3).

Com relação às dificuldades, os participantes trouxeram pontos convergentes, em sua maioria, relacionados a três categorias finais: disponibilidade de estrutura tecnológica pela rede de serviços, necessidade de sigilo e proteção dos dados e o acesso às tecnologias pelos usuários.

Quadro 5.2 - Dificuldades enfrentadas pelos psicólogos ao utilizar as TICs no SUS.  
DRS Franco da Rocha, 2023.

<b>Comente sobre as principais dificuldades que você identifica em relação ao uso das TICs no seu trabalho como psicólogo do SUS, em um contexto geral.</b>	
<b>Categorias finais</b>	<b>Unidade de registro</b>
<b>Disponibilidade de estrutura tecnológica pela rede</b>	<p>“Não temos tecnologias disponíveis.”</p> <p>“A maior dificuldade está em usar a internet no ambiente de trabalho, pois os servidores nem sempre suportam o uso no dia a dia.”</p> <p>“Conexão ruim, pois não é liberado a banda larga para o uso em nossos próprios aparelhos.”</p> <p>“Acredito que a rede de Internet, que pode travar.”</p> <p>“Falta de sinal da Internet, por parte do usuário e nossa.”</p> <p>“[falta de] aparelhos para serem utilizados, além dos sistemas, que caem muito.”</p> <p>“As principais dificuldades são o acesso às TICs, no sentido de aparelhos, internet compatível, além de inflexibilidade de horários.”</p> <p>“Falta de equipamentos.”</p> <p>“Usamos a internet particular, o que também dificulta, dependendo do território. Exemplo: área rural.”</p>
<b>Sigilo e proteção de dados</b>	<p>“Acredito que a questão da privacidade pode ser comprometida. Não há garantia de sigilo.”</p> <p>“Às vezes era difícil cumprir com os horários do telefonema devido às demandas urgentes de atendimento presencial.”</p> <p>“Algumas vezes, era difícil garantir a privacidade no atendimento, já que em algumas ocasiões o telefone era com fio e ficava na recepção da UBS.”</p> <p>“Também identifiquei a dificuldade nos atendimentos intermediados.”</p> <p>“[...] pelas TICs, em relação ao ambiente físico em que os pacientes se encontravam, já que em sua maioria não forneciam ao paciente a privacidade e segurança necessárias para essa modalidade de trabalho.”</p>
<b>Acesso à tecnologia pelos usuários/pacientes</b>	<p>“Dificuldade de acesso a um telefone com internet ou notebook pelos clientes mais vulneráveis (quem mais precisava).”</p> <p>“Plano de acesso à população.”</p> <p>“Falta de sinal no telefone celular dos pacientes.”</p> <p>“A maior dificuldade é de acessibilidade por parte dos usuários do SUS. Considerando que grande parte da população atendida pelo Sistema Único de Saúde está em condições de risco e/ou vulnerabilidade social, muitas famílias não possuem acesso às tecnologias da informação e comunicação, seja pela falta de acesso à internet ou pela falta de aparelhos, como computadores e smartphones.”</p>

Fonte: a autora.

Em relação às principais facilidades que os psicólogos identificaram ao utilizar as TICs no SUS, em um contexto geral, as categorias finais podem ser agrupadas em função das unidades de registro: integralidade do cuidado, comunicação e praticidade.



Quadro 5.3 – Facilidades em relação ao uso das TICs. DRS Franco da Rocha, 2023.

<b>Comente sobre as principais facilidades que você identifica em relação ao uso das TICs no seu trabalho como psicólogo do SUS, em um contexto geral.</b>	
<b>Categorias finais</b>	<b>Unidades de registro</b>
<b>Integralidade do cuidado</b>	<p>“Como fator positivo, diria que há mais contato e informações da família dos pacientes.”</p> <p>“Permite melhor alcance dos usuários.”</p> <p>“Se funcionasse com eficácia, seria excelente e nos ajudaria muito no dia a dia.”</p> <p>“O uso das TICs no SUS trouxe aos pacientes a possibilidade de não ter que se locomover de sua residência até a unidade de saúde, que mesmo considerando o princípio de territorialidade, sabemos que nem sempre as unidades de saúde são próximas das casas dos pacientes, que em alguns casos não conseguiam chegar até os atendimentos até por falta de recurso financeiro para a condução.”</p> <p>“A principal facilidade seria possibilitar o atendimento às pessoas com pouco acesso e/ou em situações em que a condição atual da pessoa a limitasse de acessar o serviço.”</p>
<b>Comunicação</b>	<p>“Comunicação facilitada em todos os sentidos.”</p> <p>“Com uso de aplicativos de mensagens, como o <i>Whatsapp</i>, as informações chegam mais rápido do que com o uso de ofícios e memorandos, fazendo com que os problemas sejam resolvidos num tempo eficaz.”</p>
<b>Praticidade</b>	<p>“Praticidade.”</p> <p>“Praticidade, agilidade.”</p> <p>“Traz novas possibilidades.”</p> <p>“Encurtamento das distâncias.”</p> <p>“Praticidade.”</p>

Fonte: a autora.

Alguns profissionais afirmaram não terem usado as TICs no contexto do trabalho no SUS, mas não é possível associar que tal condição se relacione à alguma das dificuldades indicadas pelos demais colegas. A maior dificuldade relatada se relacionava à baixa disponibilidade de estrutura para os profissionais, sendo lembrada com menor intensidade para o lado do usuário. Um profissional citou que “não houve resistência em relação a tal manejo”, referindo-se ao engajamento e adaptação para o uso das TICs no contexto de pandemia. Também foi recorrente a preocupação quanto ao sigilo para o atendimento e proteção dos dados e informações que circulariam pelas redes.

Em uma das respostas, um profissional relatou ser essa uma dificuldade para o trabalho: “a impossibilidade de olhar a pessoa”. Mesmo assim, a praticidade para manter um canal de comunicação com os pacientes e, desta forma, manter a regularidade nas ações de saúde, buscando inclusive a integralidade do atendimento, pareceram como grandes fatores que facilitaram o uso das TICs no trabalho como psicólogo do SUS.

Sobre a formação para o uso das TICs, os resultados são apresentados na Tabela 5.1 e nos Quadros 5.4 e 5.5.

Tabela 5.1 - Formação para o uso das TICs. DRS Franco da Rocha, 2023.

Questões sobre a formação para o uso das TICs	Sim		Não		Não soube responder		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Já fizeram curso voltado às TICs	9	60,0	6	40,0	0	0	15	100
Sentiram a necessidade de ter formação voltada às TICs	11	73,3	3	20,0	1	6,7	15	100
Sentiram a necessidade de ter formação voltada às TICs no contexto do atendimento psicológico no SUS	14	93,3	1	6,7	0	0	15	100

Fonte: a autora.

Ainda que a maioria tenha indicado já ter feito algum tipo de curso voltado ao uso das TICs, a grande maioria sentiu necessidade de uma orientação mais específica quanto ao seu uso e aplicação no contexto do atendimento psicológico no SUS.

Em questão aberta para justificar tais condições, os psicólogos indicaram a necessidade de atualização sobre o uso adequado dos recursos digitais, adaptação às novas tecnologias e manifestaram preocupação com o sigilo dos dados gerados pelos atendimentos a distância (Quadro 5.4).

Quadro 5.4 - Formação. DRS Franco da Rocha, 2023.

<b>Motivos que justificam a necessidade de formação voltada ao uso das TICs</b>	
<b>Categorias finais</b>	<b>Unidade de registro</b>
<b>Atualização profissional para o uso adequado</b>	<p>“As tecnologias mudam a todo momento. O fato de não ter nenhuma formação torna processo de adequação é muito longo.”</p> <p>“Considero ser de uma geração que não é muito habituada às TICs.”</p> <p>“O curso que fiz estava relacionado às ações psicossociais durante a pandemia da COVID-19, dentre elas o atendimento à distância por meio do TICs. Porém, vejo que algumas situações no contexto sanitário mudaram e precisaria me atualizar sobre o assunto.”</p> <p>“Devido aos avanços tecnológicos”.</p> <p>“Atualização e novas possibilidades de se fazer o atendimento e pensar na efetivação das políticas públicas.”</p> <p>“Importante, pois assim poderíamos ter mais facilidade no manuseio do sistema.”</p> <p>“Para que se possa ter um domínio melhor das TICs, ganhar tempo e agregar qualidade ao serviço prestado.”</p> <p>“Para ter formação teórica sobre o tema”.</p> <p>“Os cursos podem ajudar nas questões de segurança na Internet que devemos ter, por exemplo.”</p>

Fonte: a autora.

Dois profissionais não identificaram a necessidade de obter formação para o uso das novas tecnologias e justificaram sua resposta pelo fato de terem cursos prévios como técnicos em informática e cursos de extensão em informática.

Quanto à formação para o uso das TICs no contexto do atendimento psicológico no SUS, as respostas foram agrupadas no Quadro 5.5 e se referiram à necessidade de atualização sobre o uso da tecnologia, considerando preocupações específicas quanto à atualização do sistema de informação, o uso das TICs e seu manejo virtual e, ainda, que tal formação só teria sentido se a população puder acessar também essa tecnologia.

Quadro 5.5 - Justificativa para formação em Telepsicologia. DRS Franco da Rocha, 2023.

<b>Motivos que justificam a necessidade de formação voltada ao uso das TICs no contexto do atendimento psicológico no SUS</b>	
<b>Categorias finais</b>	<b>Unidade de registro</b>
<b>Atualização profissional para o uso adequado das TICs</b>	<p>“Informação é sempre importante.”</p> <p>“Preparar os profissionais para inclusão deste modelo no SUS.”</p> <p>“As tecnologias mudam a todo momento.”</p> <p>“O fato de não ter nenhuma formação torna o processo de adequação muito mais longo.”</p> <p>“Devido aos avanços tecnológicos constantes.”</p>
<b>Ética em Telepsicologia</b>	<p>“Acho que me ajudaria a saber sobre o manejo técnico e as implicações éticas, próprias do contexto do SUS.”</p> <p>“Acredito ser necessário um manejo diferente para os atendimentos psicológicos mediados pelas ferramentas tecnológicas, já que se trata de uma modalidade consideravelmente recente e ainda existem muitas dúvidas e até mesmo receios por parte dos profissionais em relação a ela, inclusive por questões éticas.”</p>
<b>Processo de informatização do serviço público</b>	<p>“Para que se possa, com o domínio melhor das TICs, ganhar tempo e agregar qualidade ao serviço prestado.”</p> <p>“Nos ajudaria ter as informações arquivadas e, assim, poderíamos acessá-las mais facilmente. Hoje ainda é tudo muito manual.”</p> <p>“Principalmente devido às mudanças atuais na forma de lidarmos com a informação e comunicação”</p>

Fonte: a autora.

Os profissionais apontaram dificuldades de acesso à internet e aos recursos digitais pela população, impossibilitando os atendimentos a distância. Um profissional respondeu que a democratização do acesso aos meios digitais precede a Telepsicologia: “Acredito que a necessidade viria atrelada à implantação de um programa que permitisse o acesso à população também”. O fator imprevisibilidade também foi citado por outro profissional, que respondeu sobre a viabilidade e aplicabilidade das TICs no SUS, destacando que é importante saber lidar com todas as situações que possam aparecer no cotidiano.

Os profissionais que não identificaram necessidade de obter formação na área justificaram sua resposta pelo conhecimento prévio obtidos em cursos sobre atendimento à distância, Telessaúde ou Telepsicologia e indicaram que a maneira como ocorriam os atendimentos, pelo aplicativo *WhatsApp*, era de fácil utilização. Houve um profissional que argumentou não ser necessária a formação por não utilizar as TICs no SUS.

Quando questionados sobre como avaliavam os próprios conhecimentos sobre as TICs, foram críticos em suas autoavaliações, relatando inabilidades com as tecnologias,

além de questionarem se o grau de conhecimento sobre o assunto pode ter gerado interesse ou não na formação (Quadro 5.6).

Quadro 5.6 - Habilidades técnicas em Tecnologias da Informação e Comunicação.  
DRS Franco da Rocha, 2023.

<b>Como você avalia seus conhecimentos sobre as TICs?</b>	
<b>Categorias finais</b>	<b>Unidade de registro</b>
<b>Autoavaliação sobre o conhecimento das TICs</b>	<p>“Sou formada em processamento de dados. Me considero com um bom entendimento.”</p> <p>“Básico.”</p> <p>“Péssimo.”</p> <p>“Razoáveis, parcialmente satisfatórios.”</p> <p>“Sempre tive facilidade em utilizar as TICs no dia a dia de forma pessoal, mas no momento em que fui exposta à utilização dessas ferramentas na minhas área de trabalho, busquei a formação para o uso das TICs especificamente na área da psicologia e atendimentos online.”</p>
<b>Interesse pela atualização profissional</b>	<p>“Pretendo realizar.”</p> <p>“Eu não pretendo realizar, pois tenho outros [cursos] a serem realizados no momento.”</p>

Fonte: a autora.

Quanto às práticas em saúde, os profissionais foram solicitados a avaliar se as TICs poderiam facilitar ou dificultar o vínculo terapêutico. Apenas um participante deixou de opinar por não conhecer o funcionamento das TICs. Os demais psicólogos citaram as possibilidades e as limitações do atendimento à distância no SUS, além da maneira como esse tipo de assistência pode contribuir para manter o vínculo com os pacientes, conforme agrupamento no Quadro 5.7.

Quadro 5.7- Facilidades e dificuldades propiciadas pelas TICs. DRS Franco da Rocha, 2023.

<b>Quanto às práticas em saúde, avalia que as TICs podem facilitar ou dificultar o vínculo terapêutico?</b>	
<b>Categorias finais</b>	<b>Unidade de registro</b>
<b>Os recursos digitais e o vínculo terapêutico</b>	<p>“Facilitam o vínculo e proporcionam conforto, pois a pessoa está em um ambiente agradável [residência] que já conhece e e no qual se sente bem.”</p> <p>“São importantes.”</p> <p>“Acredito ser importante se utilizado depois do atendimento, visto que temos que dar atenção ao paciente.”</p> <p>“As TICs podem facilitar [o trabalho] enquanto alternativa para o atendimento em saúde”.</p> <p>“Facilitar.”</p>
<b>Necessidade de avaliação dos casos para indicar a Telepsicologia.</b>	<p>“Para mim, depende muito do quadro do paciente. Em casos mais graves, [as TICs] podem auxiliar pelo acesso mais facilitado, mas em outros casos pode dificultar a vinculação com o terapeuta.”</p> <p>“A ser avaliada caso a caso.”</p> <p>“Acredito que a forma como o vínculo é formado com a intermediação das TICs seja muito relativo, de acordo com cada indivíduo. Na minha prática dos atendimentos online, tive experiências em que o vínculo se formou com facilidade e outras com mais resistência, mas não difere da forma como o vínculo é formado na modalidade presencial, que também apresenta tais variações.”</p> <p>“A distância pode gerar uma relação impessoal. Acredito que o aparelho pode, em determinadas situações, ser uma espécie de intermediário. Por exemplo, em jovens com dificuldade de se relacionar fora das redes sociais.”</p> <p>“Em alguns protocolos de tratamento, como a DBT para os Transtornos de Personalidade Borderline, é previsto o uso do telefonema para auxiliar o cliente em situações de crise e risco. Nesse caso, é evidentemente favorável. Por outro lado, em casos de pessoas cuja demanda consiste no desenvolvimento de habilidades sociais e exposição presencial, o excesso do uso de TICs pode produzir padrões comportamentais problemáticos de esquiva e isolamento. Isso, então, seria desfavorável.”</p> <p>“Isso depende do manejo e também da demanda trazida. É claro que para determinadas demandas, pelo menos no breve curso que fiz, ficou claro que não é indicado o atendimento via TICs.”</p>

Fonte: a autora.

Sobre as atividades em que as TICs foram aplicadas na prática profissional, os resultados são apresentados na Tabela 5.2. Apenas dois participantes não aplicaram as TICs em suas rotinas de trabalho, sendo que, para os demais, as atividades em que as TICs foram mais exploradas se relacionaram às orientações familiares. Houve reuniões para a discussão de caso e matriciamento a distância.

Tabela 5.2 – Atividades em que as TICs foram utilizadas pelos participantes.  
DRS Franco da Rocha, 2023.

<b>Atividades realizadas de forma remota, com auxílio das TICs</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Atividades em grupo	3	20,0
Orientações familiares	10	66,7
Visitas domiciliares	1	6,7
Reuniões para discussão de caso ou matriciamento	7	46,7
Não realizei atividades de forma remota	2	13,3
Outros <sup>1</sup>	3	20,0

Fonte: a autora.

Quando questionados se identificavam possíveis entraves na implantação da Telepsicologia no SUS, dois terços acreditavam que sim, e as principais justificativas diziam respeito à oferta de recursos pela rede, além das dificuldades de acesso ao serviço pela população e a adesão dos profissionais à Telessaúde, conforme agrupamento exposto no Quadro 5.8.

<sup>1</sup> No campo “outros”, os comentários indicaram as “reuniões intersetoriais com hospitais, escolas, equipamentos da assistência social, audiências com o Ministério Público e os atendimentos individuais.

Quadro 5.8 - Principais desafios à implantação da Telepsicologia no SUS

<b>Você identifica que haveria entraves na implantação da telepsicologia no SUS?</b>	
<b>Categorias finais</b>	<b>Unidades de registros</b>
<b>Oferta dos recursos pela rede</b>	<p>“Dificuldades relacionadas ao incentivo financeiro por parte do setor público.”</p> <p>“Ainda necessitamos do básico.”</p> <p>“Inexistência de um <i>smartphone</i> institucional para realizar ou receber o contato dos usuários.”</p> <p>“Não existe uma política na rede pública que seja aberta para isso, é tudo muito engessado.”</p> <p>“Os principais problemas seriam garantir acesso aos profissionais, dada limitação de investimentos nesse sentido.”</p> <p>“Equipamentos insuficientes e sistemas incompletos ou falhos.”</p> <p>“A própria tecnologia, equipamentos e conexão de internet.”</p>
<b>Dificuldades de acesso pela população</b>	<p>“Dificuldades em relação à acessibilidade às TICs por parte da população e também em relação ao ambiente que elas dispõem para participar dos atendimentos.”</p> <p>“Infraestrutura e limitações quanto ao acesso do paciente em vulnerabilidade social. Pacientes que não possuem fácil acesso a um ambiente com sigilo.”</p> <p>“Dificuldade dos usuários em ter acesso devido à falta de equipamentos para tal, ou falta de agilidade em seu manejo.”</p>
<b>Adesão dos profissionais à Telessaúde</b>	Resistência dos profissionais em adotar novas práticas.

Fonte: a autora.

Mesmo com os entraves, os participantes reconheceram que as TICs não precisariam se restringir ao momento da pandemia, pois acreditam que alguns pacientes gostaram dessa interação e que o atendimento se tornou mais efetivo, conforme descrito anteriormente em informações do quadro 5.3. Na tabela a seguir, encontram-se os valores em porcentagem, relacionando a restrição do uso das TICs ao período pandêmico e a preferência dos pacientes por essa modalidade de atendimento.



Tabela 5.3 - Restrição do uso das TICs apenas à pandemia. DRS Franco da Rocha, 2023.

Questões sobre o uso das TICs para o atendimento psicológico no SUS	Sim		Não		Não soube responder		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
O uso das TIC deve se restringir ao momento da pandemia?	2	13,3	10	66,7	3	20,0	15	100
Consideram que os pacientes gostam de ser atendidos neste formato	9	60,0	3	20,0	3	20,0	15	100

Fonte: a autora.

Sem expor dados dos atendimentos, os profissionais que os realizaram por meio das TICs foram estimulados a responder sobre a receptividade e/ou retorno dos pacientes quanto ao uso dos recursos digitais em atendimentos. As respostas foram agrupadas em seis categorias finais, descritas a seguir no Quadro 5.9, sendo a mais recorrente o aspecto ligado à locomoção, avaliada como fator positivo seja pela comodidade de não precisar sair de casa ou pela economia financeira em relação ao custo do transporte.

Quadro 5.9 - *Feedback* dos pacientes. DRS Franco da Rocha, 2023.

<b>Qual tipo de retorno você obteve dos pacientes quanto ao atendimento a distância? O <i>feedback</i> foi positivo ou negativo? Comente sobre a situação, sem expor dados dos atendimentos.</b>	
<b>Categorias finais</b>	<b>Unidades de registro</b>
<b>Locomoção dos pacientes até a unidade de saúde</b>	<p>“Alguns pacientes gostariam, até mesmo pela comodidade, de não ter a necessidade de sair de casa.”</p> <p>“Positivo pela praticidade e econômica em tempo, deslocamento.”</p> <p>“Positivo não precisar sair de casa.”</p> <p>“Recebemos muitos apontamentos positivos, principalmente pela dificuldade de locomoção de alguns usuários.”</p> <p>“Possibilidade de ter o atendimento sem custo de transporte para locomoção até a unidade de saúde.”</p>
<b>Preferência dos pacientes pelo formato de atendimento à distância</b>	<p>“Todos que conseguiram utilizar dessa ferramenta gostaram muito.”</p> <p>“<i>Feedbacks</i> positivos, por exemplo, de pessoas que só começaram a terapia por ser online e preferem continuar dessa maneira mesmo após a pandemia.”</p> <p>“Em alguns casos o <i>feedback</i> foi positivo, principalmente pela continuidade do atendimento, já que a interrupção do acompanhamento psicológico poderia trazer prejuízos à saúde mental dos pacientes.”</p> <p>“Muitos ficaram gratos pela iniciativa.”</p> <p>“Poucos não gostaram e disseram preferir ser atendidos pessoalmente.”</p> <p>“Praticidade.”</p>
<b>Acesso aos recursos digitais</b>	<p>“Dificuldade de acesso.”</p> <p>“Não conseguimos atender muitos pacientes de forma terapêutica pela falta de acesso à internet por parte dos funcionários no setor e pelo fato de muitos pacientes não terem acesso à rede compatível.”</p> <p>“Poucos casos foram positivos, a grande maioria relata dificuldades com equipamentos eletrônicos para ter acesso, ou falta de manejo das tecnologias.”</p> <p>“A dificuldade de acesso à internet ou aparelhos eletrônicos para essa finalidade.”</p>
<b>Vínculo</b>	<p>“Positivo. Muitos pacientes e familiares perceberam o contato a distância como evidência de cuidado e preocupação com a evolução do quadro de saúde.”</p> <p>“É válido, desde que tenha um bom vínculo entre paciente e profissional.”</p> <p>“Avaliado a pertinência do atendimento online, o retorno foi positivo, pois não impactou no formato do atendimento e desenvolvimento das ações e objetivos em psicoterapia.”</p>
<b>Preferência pelo atendimento presencial</b>	<p>“Outros não gostaram, pois informam que não conseguem levar a sério esse tipo de atendimento e não se concentram, tendo preferência pelo ao vivo e a cores.”</p>
<b>Dificuldades em manter a privacidade</b>	<p>“Em outros casos, tivemos <i>feedbacks</i> negativos pela dificuldade de ter privacidade e segurança no ambiente que os pacientes dispunham para participar do atendimento”.</p>

Fonte: a autora.

Ao final do questionário, os profissionais ficaram livres para expor opiniões e outros pontos não indicados nas perguntas anteriores. Os comentários citaram, principalmente, as dificuldades no dia a dia ao utilizar as TICs com crianças,

a baixa oferta de equipamentos oferecidos aos profissionais e principais benefícios (Quadro 5.10).

Quadro 5.10 - Comentários complementares

<b>Espaço aberto para comentários complementares sobre o uso das TICs no seu trabalho como psicólogo do SUS</b>	
<b>Categorias finais</b>	<b>Unidades de registro</b>
<b>Especificidades da demanda atendida</b>	<p>“Dificuldade em utilizar as TIC nos atendimentos com crianças.”</p> <p>“Em alguns momentos, a repor (?) não é bem estabelecido, então é necessário que o profissional tenha esse olhar para não perder esse cliente.”</p> <p>“Mas devemos estudar sobre possíveis efeitos colaterais e também estarmos atentos às diferenças pessoais ou, ainda, com qual tipo de doença estamos lidando.”</p> <p>“Sou a favor do uso das TICs, mas respeitando o limite de cada pessoa, assim como cada demanda levantada e cada situação trazida.”</p>
<b>Oferta de recursos</b>	<p>“Seria de fundamental importância as TICs no SUS, pois assim poderíamos agilizar muitos atendimentos, levando em consideração a realidade de cada paciente, visto que nem todos teriam acesso.”</p> <p>“O SUS precisa melhorar muito a oferta em relação ao sistema e aos equipamentos.”</p>
<b>Traz benefícios</b>	<p>“Não sei se o uso das TICs seria aplicado só ao SUS, mas, se bem planejado, poderá trazer benefícios à população.”</p>

## 5.2 FASE 2 – ENTREVISTAS

Para a participação nas entrevistas os profissionais foram convidados, em pequenos blocos, por meio do correio eletrônico. Em caso de resposta negativa ou, passados 15 dias sem um retorno do profissional, outro bloco de profissionais era convidado a participar. Ao final, foram entrevistados quatro psicólogos.

Para a realização das entrevistas que compuseram a Fase 2 da presente pesquisa, os recursos digitais utilizados foram a plataforma *Google Meet*<sup>®</sup> e o aplicativo de gravação de áudio *Voice Recorder Basic APK*<sup>®</sup>, versão 10.3.2 para Android. Em uma das entrevistas, feita de forma assíncrona, foi utilizado o aplicativo *WhatsApp*<sup>®</sup> conforme disponibilidade do participante. As entrevistas foram realizadas a partir de roteiro norteador e, como em uma conversa, convergiram para que os entrevistados explorassem como se sentiram em relação ao uso das TICs nos atendimentos

psicológicos no SUS, como perceberam a interação com os pacientes e como sentem que essa estratégia possa ser incorporada na prática profissional.

## 5.2.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Foram entrevistados quatro psicólogos, atuantes nos municípios de Franco da Rocha, Francisco Morato e Caieiras, e trabalhadores do SUS. Todos estavam vinculados à Atenção Básica (NASF) e à Saúde Mental (CAPS). Alguns psicólogos tinham dois ou mais vínculos empregatícios, por exemplo, atuam no serviço público e como psicólogos em clínicas particulares.

## 5.2.3 ANÁLISE DE CONTEUDO DAS ENTREVISTAS

Para Fase 2 da pesquisa a análise de conteúdo também foi selecionada como metodologia de análise por contribuir para a identificação das categorias iniciais e para a construção das concepções sobre o tema a ser investigado. As mensagens investigadas a partir dos dados dos entrevistados - que são trabalhadores do SUS e conhecem o cotidiano das unidades de saúde, a viabilidade do atendimento remoto devido as condições físicas e estruturais dos equipamentos, permitiram refletir sobre alguns aspectos que permeiam esta prática assistencial.

Para elencar as categorias, foram seguidas as fases de pré-análise, exploração do material e o tratamento dos resultados. Citando Franco (2018), a categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, feita pela diferenciação e seguida de um reagrupamento baseado em analogias, a partir de critérios definidos.

As categorias finais definidas para o material referente às entrevistas emergiram pela leitura do conteúdo das falas. Evitou-se a criação de muitas categorias, o que poderia provocar prejuízo para a análise das convergências.

A percepção dos psicólogos entrevistados sobre a utilização de recursos digitais nos atendimentos durante a pandemia de COVID-19 havia sido investigada no questionário eletrônico, porém, na entrevista, os participantes responderam mais espontaneamente e de maneira mais direta quando eram solicitados a expressar como se sentiram atendendo a distância no período específico da pandemia.

A análise levou à elaboração de três categorias finais: familiaridade e disponibilidade; vínculo e adequações no e para o processo de trabalho.

#### 5.2.4 FAMILIARIDADE E DISPONIBILIDADE

Embora os recursos tecnológicos pareçam permear nosso cotidiano, percebeu-se que o uso das TICs não era de domínio de todos os profissionais.

“Eu não tive dificuldade em usar a tecnologia para os atendimentos.”

“Então é pra mim, trabalhar dessa forma foi um pouco difícil.”

“Foi bem complicado durante a pandemia.”

A familiaridade não se aplica apenas ao profissional, mas também ao paciente - embora este sujeito não tenha sido alvo do questionamento.

Os entrevistados identificaram que, entre os pacientes adultos mais velhos, há maior resistência em serem atendidos remotamente. Citaram que a resistência ocorre pela dificuldade em manusear os recursos digitais, por questões financeiras (não conseguem pagar as contas de internet e de operadoras) e de cultura, alguns pacientes solicitavam a psicoterapia presencial por compreenderem que esta apresenta qualidade superior se comparada a psicoterapia à distância.

A questão financeira dos pacientes foi elencada como uma das principais barreiras na expansão do atendimento à distância no SUS. Muitas famílias não dispunham de um smartphone para cada morador, ocasionando o revezamento dos aparelhos. Durante a pandemia, as escolas públicas e particulares passaram a realizar as aulas de forma remota, dificultando o acesso dos pacientes a propostas de atendimentos em horários coincidentes às aulas dos filhos ou estudantes da casa que dependiam dos aparelhos para estudar.

A pandemia atingiu as famílias de forma desigual, os marcadores sociais como gênero, cor da pele, etnia, faixa etária, renda e estrato social (Engstrom et al, 2020) regulam a maneira como impactou negativamente as famílias.

Ainda que exista esta familiaridade com o recurso, é preciso que ele esteja disponível e com qualidade, o que inclui internet com boa conexão.

“Mas, no CAPS eu percebi que já não tinham muitos recursos tecnológicos... essa questão de faltar mesmo recursos, né, computadores, *tablets* que sejam... recursos que favorecem aí também o suporte.../ Para digitar, para contatar, precisa de um *Whatsapp*, uma linha de transmissão. A gente deu a ideia...” (Psicóloga 1, 34 anos).

“Eu utilizei através de *Google Meet*, e às vezes por meio do celular, conforme a disponibilidade, e também a forma como o cliente tinha acesso, às vezes tinha gente que não tinha computador, era só pelo celular, o que complicava bastante. Às vezes a pessoa não sabia como modular, o próprio microfone, ou falava muito alto, falava muito baixo... tinha muito ruído externo.” (Psicólogo 2, 48 anos)

Os psicólogos que relataram dificuldades no atendimento remoto na pandemia, quando expuseram as dificuldades de oferta de recursos tecnológicos pela rede, permitem compreender quais seriam os impeditivos que identificam em sua prática. Os poucos recursos tecnológicos se tornam agravantes na execução do trabalho.

Investimentos em recursos humanos para a contratação de mais profissionais e aquisição de mais recursos tecnológicos foram questões unânimes a todos os profissionais participantes desta pesquisa.

Feijó et al. (2018), em estudo sobre a experiência e formação de psicoterapeutas psicanalíticos sobre o uso das TICs, ressalta que a literatura psicanalítica indica a necessidade de que os terapeutas tenham formação e competências profissionais adequadas para o manejo das novas tecnologias. Ambos, paciente e terapeuta, podem escolher recursos tecnológicos sobre os quais possuam domínio, facilitando a comunicação e a formação de vínculo.

### 5.2.5 VÍNCULO

No período da pandemia os serviços de saúde continuaram abertos por ser prioridade, sendo o atendimento remoto a principal conduta para acompanhamento individual e de famílias nos municípios pesquisados. A orientação, durante a pandemia de COVID-19, era para que as pessoas ficassem em casa, evitando a circulação desnecessária pelas cidades, e essa recomendação foi seguida por muitos pacientes.

Dessa forma, os profissionais adotaram práticas que contribuíssem com a recomendação de evitar a circulação, sendo o atendimento remoto uma dessas práticas.

Os discursos se relacionaram à possibilidade de manutenção do vínculo e não necessariamente criação de novos laços entre sujeitos que não se conheciam. Supõe-se que os contatos aconteciam majoritariamente com pacientes que já estavam em tratamento ou seus familiares. De qualquer forma, houve convergência de que o vínculo era mantido e, com mais facilidade, entre os mais jovens.

“Na clínica, eu percebo que me oferece uma oportunidade de contatar, se aproximar de pessoas que as vezes moram longe, distantes... Enfim, eu acho que aproxima.” (Psicóloga 1, 34 anos)

“Então, o que eu percebi foi que os mais jovens, eles ficam super dispostos, até pedem “ah, como é *online* e tal”, então eles têm muito mais essa disponibilidade, esse desejo mesmo de atendimento de forma *online*.” (Psicóloga 3, 44 anos)

“Então, quanto ao contato, era muito bom, porque as pessoas estavam realmente precisando de intervenções.” (Psicólogo 2, 48 anos)

“Eles [pacientes adolescentes] queriam meu *Instagram*, queriam pegar meu *Whatsapp*, pra enviar, pra ter uma comunicação mais próxima.” (Psicóloga 1, 34 anos)

“eu achei super importante justamente porque não tinha como a pessoa ir lá, os atendimentos estavam suspensos, então também foi super importante pra não deixar essas pessoas aí sem absolutamente nada de cuidado em saúde mental, ainda mais numa época tão difícil né, época de COVID.” (Psicóloga 4, 28 anos).

Mas nem sempre a experiência foi positiva. Em uma das entrevistas, o profissional entrevistado demonstrou não se identificar com a modalidade de atendimento a distância devido às situações em que não conseguiu realizar um acompanhamento de qualidade por problemas na conexão de internet por parte do paciente. Argumentou sobre a interrupção de um atendimento:

“Mas eu me lembro de um, mais específico, o mais assim que eu vi por causa dessa dificuldade, foi um paciente que desistiu do atendimento porque era muito difícil, ficava caindo muito e chegou um momento que ele falou que ele ficava mais angustiada do que... não por conta do atendimento específico, mas por conta dessas interrupções, dessas rupturas... de novo, tentando me ligar, aí ficava toda essa questão, essa dificuldade... aí ele preferiu interromper o atendimento, ... fiquei torcendo para que ele retornasse presencial, mas também não retomou nem consegui mais contato, inclusive. A UBS foi atrás dele, mas não conseguiu encontrar mais. Então eu acho que essa foi uma das experiências que me marcou aí né, negativamente”. (Psicóloga 4, 28 anos)

A experiência negativa do entrevistado e, conseqüentemente, do paciente que não pôde ser atendido naquela situação, aponta para a importância de adaptações técnicas para que as Tecnologias da Informação e Comunicação façam parte dos atendimentos de maneira a contribuir com o processo terapêutico. Tais adaptações exigiriam o envolvimento de toda a equipe em um contexto do SUS, e não apenas do profissional psicólogo que acompanha o paciente. O entrevistado citou que a equipe da Unidade Básica de Saúde fez a busca ativa pelo paciente, também sem sucesso. Porém, o resultado gerado pelo não atendimento impactou a confiança do profissional em relação a prática do atendimento remoto no SUS. As condições críticas de conexão à internet, associada à dificuldade em utilizar as TICs, podem ter impedido os atendimentos.

#### 5.2.6 ADEQUAÇÕES NO E PARA O PROCESSO DE TRABALHO

As respostas dos entrevistados convergiram para a concordância em manter atendimentos à distância, primordialmente na Atenção Primária em Saúde (APS). Sugeriram que os atendimentos presenciais e remotos devem ser ofertados concomitantemente, afinal, a Telepsicologia já era utilizada antes da pandemia de COVID-19 e seu uso durante esse período se intensificou, de acordo com o relato dos entrevistados. Entretanto, nem todas as atividades conseguem ser adaptadas ao novo formato:

“eu senti aí uma dificuldade maior para organizar grupos de forma *online*.”

A organização dos grupos terapêuticos on-line foi apontada como a principal dificuldade ao atender remotamente. Nas Unidades Básicas de Saúde, os atendimentos privilegiam os grupos para pessoas com doenças crônicas, tabagismo, transtornos de ansiedade e puerperas, e os atendimentos individuais são em menor número.

Os procedimentos como acolhimento inicial pelo telefone, agendamento de atendimentos individuais e em grupo, avaliação de planejamento familiar foram apontados como atividades realizadas diariamente. Casos de acolhimento por telefone a mulheres no final da gestação também foram indicados nas entrevistas, pois o



atendimento remoto evita que haja a locomoção da paciente quando não há necessidade.

A demanda de pacientes do SUS é alta na região pesquisada e os serviços psicológicos oferecidos por telecomunicação foram sendo adotados devido às circunstâncias como pandemias, endemias, catástrofes e outras situações que fazem parte do cotidiano como, por exemplo, a dificuldade de mobilidade. Em relação às situações de emergências e catástrofes, a região Norte da Grande São Paulo enfrentou a perda de municípios devido ao deslizamento de terras em janeiro de 2021. Esse tema foi abordado em uma das entrevistas, mais especificamente a respeito da estratégia de teleatendimento adotada para acompanhar as famílias enlutadas.

Uchida et al. (2020), apontam que o desconhecimento do profissional sobre as ferramentas eletrônicas mostrou-se como um fator limitante para a utilização das TICs. Essa questão foi abordada mais diretamente em uma das entrevistas, em que o profissional comentou que teve dificuldade em utilizar os prontuários do PEC (prontuário eletrônico do cidadão) e que não obteve treinamento para seu uso.

A utilização dos prontuários eletrônicos passou a ser uma nova rotina entre os psicólogos em um dos municípios pesquisados.

“É, mas eu tive dificuldade, por exemplo, quando a gente começou a usar os prontuários do Telessaúde, que mudou um pouco o sistema. Então, isso eu não tive tanta facilidade, não tivemos muitos treinamentos sobre isso.” (Psicóloga 3, 44 anos)

A profissional expôs sua preocupação quanto ao registro dos atendimentos psicológicos:

“Porque eu também não tenho muita habilidade com as questões desses prontuários e também é novo pra gente, porque não era aberto, no prontuário eletrônico, o atendimento em saúde a gente teve muita dificuldade como registrar esses atendimentos, porque não era um link lá dentro, você entendeu?” (Psicóloga 3, 44 anos)

Os recursos digitais têm sido cada vez mais incorporados como ferramentas que provocam mudanças no processo de trabalho e na rotina dos profissionais da saúde (Uchida et al., 2020). Ao realizar um atendimento, os psicólogos, como os demais profissionais das unidades, devem evoluir os prontuários com os dados gerados. Devido à alta demanda de pacientes nas unidades básicas de saúde, evoluir os prontuários eletrônicos após o atendimento se torna inviável. Em muitos casos, faz-se necessário atualizar os dados no mesmo momento em que se escuta os pacientes. A demora na

inserção de dados foi apontada como uma das queixas dos profissionais de saúde sobre o sistema informatizado:

“E existe uma outra coisa que pra mim, é importante, o tempo que a gente tem de um paciente para o outro, né, é a quantidade de paciente que a gente tem ... porque eu não consigo atender o paciente e ir preenchendo. Talvez para um médico seja mais tranquilo, porque são perguntas mais objetivas” (Psicóloga 4, 28 anos)

A comparação entre o psicólogo e o médico tem um motivo: o tipo de escuta. No caso dos psicólogos, em um relato livre feito pelo paciente e com poucas intervenções do profissional sobre a queixa trazida, será preciso um tempo maior para a elaboração da síntese do relato para o registro no prontuário.

A última pergunta feita aos psicólogos entrevistados sobre uma formação específica para o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no SUS, apresentou respostas que apontaram para a percepção de que uma formação voltada ao uso dos recursos digitais, abrangendo as TICs, seria pertinente ao contexto da Telepsicologia.

“Então, eu acho que é super importante, a gente ter essas ferramentas disponíveis pra gente, né, no próprio SUS, e também, obviamente, o conhecimento, né, sobre como utilizar e de que forma fazer, os cuidados. Também algo super importante que se fala muito hoje em dia é a segurança da informação, e eu acho que isso também é fundamental, pra passar de conhecimento pra gente. Então, é super importante” (Psicóloga 4, 28 anos).

“Total. O que eu vou aprendendo com a equipe, as pessoas que têm mais expertise que eu, solicito mesmo. Eu já encaminhei pra minha equipe, que trabalha mais com isso, e também algumas plataformas, até no *instagram* mesmo tem uma página lá que ela dá algumas dicas de como usar o prontuário eletrônico. Algumas coisas eu assumo que eu não consigo usar todos os recursos, todas as possibilidades que a gente pode usar no prontuário (Psicóloga 3, 44 anos).

O segundo excerto aponta para a dificuldade em conseguir informações sobre as funcionalidades do prontuário eletrônico, já que o profissional recorreu a outros colegas e buscou informações em redes sociais para melhorar o desempenho no uso da ferramenta.

De acordo com Lucena (2021), em documento sobre o processo formativo de profissionais de saúde em Franco da Rocha, no período da pandemia de COVID-19, os profissionais implementaram estratégias de Telessaúde para o acompanhamento de crianças, gestantes e puerpérias, utilizando recursos tecnológicos como os aplicativos e telefones (Lucena, 2021, p. 210).

Durante a pesquisa, o uso das palavras “tecnologia” e “tecnológico” se manteve frequente em duas entrevistas e, nas outras duas entrevistas, foi citada a palavra “tecnologia” apenas uma vez. Embora na Fase 1 da pesquisa 66,7% dos profissionais acreditava que as TICs poderiam ser aplicadas no pós-pandemia, dois dos entrevistados não mantinham interesse profissional em expandir o uso dos recursos digitais para atendimento psicológico remoto no SUS.

O uso da palavra tecnologia tem sido amplamente divulgado, por muitas áreas do conhecimento, o que pode alterar seu significado e conceito tradicional (Silva, 2003). A tecnologia faz parte do cotidiano das pessoas de maneira a não ser identificada por aquele que faz uso dessas invenções tecnológicas. Ela surge a partir do pensamento racional científico, da observação empírica e do conhecimento natural (Feenberg, 2016), mas a diferença entre ciência e tecnologia é que esta preocupa-se com a utilidade, e não com o saber. Equipamentos tecnológicos melhoram a qualidade de vida, mas agregam novos valores sociais.

Portanto, as citações da palavra “tecnologia” pelos entrevistados apareceram junto a expressões como “mediação das tecnologias”, “lidar com as tecnologias”, “tipos de tecnologias”, “contatos tecnológicos”, “recursos tecnológicos” e “ferramentas tecnológicas”.

A partir da análise dos dados obtidos na Fase 1 e fase 2 (entrevistas), foram identificados novos pontos a serem aprofundados. As categorias finais obtidas a partir dos questionários como “manutenção do atendimento”, “aplicação no processo de trabalho” e “ferramentas” (Quadro 5.1), referentes a compreensão dos psicólogos sobre a utilização das TICs durante a pandemia, possibilitou a continuidade de acompanhamento dos casos por meio do uso das TICs, pois foram identificadas pelos participantes como ferramentas fundamentais a garantia do Direito à Saúde no período da pandemia de Covid-19.

A aplicação das TICs nos processos de trabalho foi identificada nas respostas como categoria mais voltada às situações emergenciais, por exemplo o acolhimento nas crises e reuniões de equipe remotas em períodos de maior distanciamento social. Em relação ao atendimento psicológico nas crises, o Conselho Federal de Psicologia, na resolução nº 11 de 11 de maio de 2018 que regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação, dispõe no artigo nº 6 sobre o atendimento de pessoas e grupos em situação de urgência e emergência pelos meios de tecnologia e informação ser considerado inadequado,

serviço orientado nesta resolução a ser executado por profissionais e equipes de forma presencial. A Resolução nº 4 de 26 de março de 2020, que dispõe de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19, suspende o Art. 6º da resolução anteriormente citada. Os psicólogos citaram não ser adequado o atendimento remoto em situações de urgência, mas a demanda evidenciada durante a pandemia convocou os profissionais a se adaptarem a modalidade on line.

Em relação as principais dificuldades encontradas pelos psicólogos ao utilizarem as TICs no SUS, as categorias finais relacionadas a este item (Quadro 5.2) citaram a baixa disponibilidade de estrutura tecnológica (computadores e qualidade ruim de internet), sendo este o que recebeu mais unidades de registro. Outra categoria final diretamente vinculada a esta temática é a exclusão digital enfrentada pelos pacientes de maior vulnerabilidade econômica na região pesquisada.

A dificuldade com o sigilo e proteção de dados dos usuários foi apontada como uma barreira da rede de saúde local e das residências dos pacientes. De acordo com as respostas, argumentaram que “não há garantia de sigilo”, “dificuldade em cumprir horários dos atendimentos a distância, pois havia atendimentos presenciais também (sistema híbrido)” dentre outras situações citadas que são desfavoráveis a garantia de sigilo, como o telefone da unidade estar instalado na recepção. Na resolução nº 11 do Conselho Federal de Psicologia, de 11 de maio de 2018, o Artigo nº 2, em seu parágrafo 2º estabelece que em quaisquer modalidades desses serviços, a psicóloga e o psicólogo estarão obrigadas/os a especificarem quais são os recursos tecnológicos utilizados para garantir o sigilo das informações e esclarecer o cliente sobre isso (CFP, 2018). A proteção de dados dos usuários e diretrizes específicas quanto a prestação de serviços psicológicos on line, apareceram com frequência nos dados da Fase 1 e nas entrevistas (Fase 2), evidenciando que este assunto faz parte das principais preocupações do grupo de psicólogos participante da pesquisa.

A experiência subjetiva do psicólogo durante o atendimento a distância pôde ser melhor explorada durante as entrevistas. De acordo com os relatos, ao atenderem os pacientes por meio do telefone fixo das unidades foi o principal meio para captar as condições sociais e de saúde mental dos pacientes. Determinadas situações desfavoráveis como a dificuldade dos pacientes em falar alto ou muito baixo e ruídos externos inviabilizaram a qualidade do serviço ofertado.

Os psicólogos identificaram questões referentes a vulnerabilidade social durante a pandemia que podem ter prejudicado a qualidade dos atendimentos. Uma das psicólogas entrevistadas mencionou o que ocorria sempre ao telefone durante as sessões: “Eu percebo que eles falam mais baixo. Eu falo, mas tem alguém aí? Eles falam não, não tem ninguém” (Psicóloga 3, 44 anos). Outra psicóloga ressaltou que as falhas no sinal da rede de telecomunicação prejudicaram o paciente em discorrer sobre sua condição, fazendo com que perdesse o foco de sua queixa: “aí já vinham outros assuntos que talvez né não seriam aí tão importantes de se trabalhar naquele momento, quanto o que tava sendo tratado nessa interrupção” (Psicóloga 4, 28 anos). O atendimento a distância para uma entrevistada limitou seu campo de atuação enquanto terapeuta. Durante seu relato, argumentou que “gosta muito de trabalhar com toques, bioenergética, e aí já não dá pra trabalhar na clínica on line. Então, assim, tem os seus impeditivos” (Psicóloga 1, 34 anos). As necessidades em saúde de um paciente que não estiverem contempladas em um plano terapêutico devem ser discutidas junto às equipes para a colaboração multiprofissional, como os casos citados acima. No contexto da pandemia, muitas ações em saúde foram limitadas e o processo comunicativo entre serviços foi prejudicado, deslocando o cuidado em saúde de um paciente a um único profissional de referência.

Durante as entrevistas, os psicólogos apontaram as dificuldades quanto a estrutura de internet, falta de equipamentos e a ausência de uma formação voltada ao melhor aproveitamento dos recursos digitais durante a rotina de trabalho na pandemia. Em contrapartida, em todas as entrevistas ressaltaram que o uso das TICs foi o que garantiu o atendimento dos pacientes. A garantia do Direito a Saúde por meio de estratégias como a utilização de recursos digitais é a concretização de um dos princípios doutrinários do SUS, a integralidade. Atender aos usuários da rede em suas necessidades mais urgentes em um momento de crise sanitária para os psicólogos participantes da pesquisa, foi uma maneira de manter a prevenção e promoção da saúde por meio das orientações quanto aos cuidados básicos para evitar contágio, acolher pacientes em crises de ansiedade, manter o acompanhamento dos casos mais graves dentre outras ações de articulação entre os equipamentos.

O conceito de Política Pública ocorre em algumas respostas do questionário (Fase 1), como uma expressão referente às ações governamentais para garantir direitos a uma população. Políticas Públicas são resultado de um processo de mobilização, em forma de conhecimento, visando subsidiar a tomada de decisão para a formulação, implementação e avaliação de uma política a partir de diferentes áreas disciplinares

(Farah, 2016 p. 966). Compreende-se que os psicólogos participantes da Fase 1 da pesquisa, ao relacionarem a informatização no SUS e estratégias de atendimento remoto em psicologia têm conhecimento que tais ações estão pautadas em legislação federal, mas não citaram portarias específicas ou nomes de programas voltados ao aprimoramento ou implementação de projetos em Saúde Digital e informatização de processos de trabalho no SUS.

Em relação a formação específica para utilização dos recursos digitais nos atendimentos, os psicólogos nas fases 1 e 2 apontaram para a questão da atualização profissional relacionada as habilidades quanto ao uso das plataformas de videoconferência e outros recursos disponíveis, por exemplo a ferramenta chamada PEC – Prontuário Eletrônico do Cidadão do sistema e-SUS, versão 5.0.18 (2023, versão recente). O PEC foi citado como um recurso que facilita a rotina na Atenção Básica, mas que não é conhecido em seu potencial de funcionalidades pelos profissionais.

Os comentários complementares na última pergunta do questionário foram destinados a assuntos que não puderam ser tratados em questões anteriores. As categorias “Especificidades da demanda atendida” e “benefícios”, sinalizaram questões sobre a dificuldade em atender as crianças por atendimento remoto e a necessidade de se delimitar normas para a reposição dos atendimentos remotos que não puderam ser feitos na data agendada. Neste exemplo, o participante citou que “o profissional precisa ter olhar para não perder o cliente”, sobre não reagendar o atendimento. Relacionando esta percepção a categoria “benefícios” citada, quanto a importância do planejamento das ações, a criação de protocolos para o atendimento a distância utilizando o telefone da unidade ou smartphone poderia contribuir para resolutividade nas ações, colocação defendida na categoria “Oferta de recursos” (Quadro 5.10).

A Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) é um modelo de atenção aberto e de base comunitária integrante da Política Nacional de Saúde Mental (Brasil, 2023), que estabelece pontos de atenção na rede de saúde para o atendimento às pessoas com problemas mentais graves e em uso abusivo de álcool e outras drogas.

A estrutura organizativa da rede de atenção psicossocial – RAPS foi construída a partir das Redes de Atenção à Saúde – RAS. Compõe-se por unidades de assistência em saúde mental em diferentes níveis de especialidades, como os Núcleos de Apoio à Saúde da Família, Centros de Convivência e, em alguns municípios, os Consultórios na Rua. A Atenção Especializada, refere-se as unidades de Caps adultos, Caps Álcool e outras Drogas e Caps infanto-juvenil, seguindo a complexidade de abrangência de acordo com o porte populacional do município. Os demais serviços como as Residências Terapêuticas e o suporte de hospitais gerais com leitos voltados

a saúde mental também estão inseridos na Rede de Atenção Psicossocial.

Em todos os serviços citados acima, estão os profissionais psicólogos. Os obstáculos enfrentados pelos municípios quanto as dificuldades na gestão dos serviços de saúde mental, por exemplo a centralização de atenção às crises direcionadas aos serviços de Atenção Especializada, como os Caps, sobrecarrega as equipes, principalmente os psicólogos, inviabilizando a proposta de cuidado integral em saúde.

A articulação entre os serviços por meio da avaliação constante das políticas de saúde mental e o matriciamento pode contribuir para melhorar a prática dentro dos serviços, de maneira que todos os profissionais sejam valorizados em suas competências e ações de suporte às crises estejam distribuídas nas diferentes unidades da Atenção Básica e Especializada. Essa articulação entre serviços por meio do apoio matricial ocorre quando há oportunidade de reunir equipes para a construção colaborativa de projetos terapêuticos singulares, com o objetivo de prevenção e promoção em saúde, diagnóstico, proposta de tratamento e as situações direcionadas a reabilitação.

Para que o matriciamento aconteça como proposta de intervenção pedagógica e de constante reflexão sobre a prática profissional, se faz necessário o auxílio de recursos diversos como recursos físicos, humanos, a organização do tempo de trabalho prático das equipes, dentre outras questões locais que impactam a articulação da Atenção Básica e Atenção Especializada para a manutenção das reuniões presenciais de matriciamento. Soma-se a estes recursos, a importância da oferta de estrutura tecnológica que permita mais ações intersetoriais em Telessaúde, perante as dificuldades expostas.

O uso das ferramentas de recursos digitais pode ampliar o vínculo e articulação na Rede de Atenção Psicossocial, permitindo melhor comunicação entre as unidades e resolutividade. Na Atenção Básica em Saúde, a telessaúde por meio das teleconsultas pode proporcionar a viabilidade do acesso aos serviços pela população de bairros distantes, aumentando a disponibilidade de recursos humanos especializados.

A percepção dos profissionais sobre a necessidade de se trabalhar com a Telessaúde e Telepsicologia, a autonomia e os interesses dos profissionais precisam ser considerados no trabalho multiprofissional em Telessaúde. O trabalho em equipe se constitui por meio da construção do reconhecimento dos papéis de cada profissão, o planejamento das ações e dos projetos terapêuticos singulares, a partir do compartilhamento de objetivos e de identidade da equipe (Peduzzi; Agrelli 2018). Manter a constante reflexão sobre a compreensão da Atenção Primária e as novas tecnologias deve ser constante entre as equipes.

A dinamicidade das profissões quanto aos novos processos de trabalho também deve ser considerada na Telessaúde, associando as expertises interprofissionais e de cada

profissional às possibilidades reais do uso das TICs no ambiente de uma unidade de saúde. A reorganização do trabalho em equipe no sistema de saúde resultaria no melhor direcionamento das Redes de Atenção em Saúde em formação específica para Telessaúde, alguns exemplos seriam boas práticas em equipe, a Telessaúde enquanto instrumento para o êxito da comunicação entre os profissionais, Telepsicologia e a equipe multiprofissional, Telematriciamento dentre outros.

A integração dos serviços da RAPS à Atenção Básica para a expansão da telessaúde requer melhor eficácia das ações no SUS em sua porta de entrada, por ser fundamental o papel da Atenção Básica a população. A organização dos processos de trabalho nas unidades de saúde para a inclusão da Telessaúde mudaria as práticas interprofissionais ao proporcionar um novo espaço de reflexão sobre como acontece o acolhimento ofertado aos pacientes, a avaliação inicial, a demanda espontânea, os atendimentos compartilhados e demais processos da rotina das unidades, como os encaminhamentos e a agenda.

A atenção às crises requer a avaliação qualificada para identificar riscos e a tomada de decisão quanto a conduta a ser adotada, como encaminhamento a um equipamento da Atenção Especializada. Neste caso, o atendimento a distância em acolhimento inicial não seria uma estratégia adequada.



## 6. CONCLUSÃO

Em relação ao perfil dos psicólogos participantes, a maior parte (66%) são profissionais formados há no mínimo um ano e no máximo dez anos. A década referente a este período, de 2012 a 2022, corresponde ao crescimento da busca por atendimento psicológico on line. Avanços tecnológicos importantes como a melhoria da qualidade dos smartphones, a implementação da Internet das Coisas, automação e aprimoramento das tecnologias assistivas também surgiram nos últimos anos. São psicólogos que passaram por formação inicial em graduação recente.

As facilidades que a utilização das TICs nos atendimentos no SUS poderiam proporcionar foram citadas em todas as respostas, demonstrando que são profissionais abertos a implementação da Telepsicologia e apresentam interesse em participar de Formação voltada a utilização das TICs no contexto de atendimentos no SUS, 14% dos profissionais sentem necessidade em serem melhor orientados quanto a esta modalidade de atendimento na Saúde Pública. Ao investigar como os psicólogos utilizavam as tecnologias interativas em seus atendimentos no Sistema Único de Saúde, considerando suas habilidades e competências técnicas para o uso de ferramentas tecnológicas como aplicativos, plataformas digitais ou redes sociais, dentre outras, percebeu-se que houve algumas limitações quanto à habilidade no uso das TICs, mas as avaliações por telefone, por questionário eletrônico, atendimentos por chamada de vídeo e outros recursos digitais acompanharam as práticas em saúde dos psicólogos durante o período de pandemia.

O atendimento remoto em psicologia clínica está presente na rotina dos psicólogos antes do período citado. A principal dificuldade apontada pelos psicólogos participantes quanto ao uso das TICs nos atendimentos à distância está relacionada a baixa qualidade do sinal de internet. Atrelado a este dado, os psicólogos compreendem que a exclusão digital tem prejudicado o processo de implantação da Telepsicologia no SUS, pois os pacientes residentes em bairros mais pobres não dispõem de condições econômicas para custos com internet e bons equipamentos.

Quanto à oferta de equipamentos aos profissionais, nem sempre os recursos como computadores, *notebooks* ou *tablets* estiveram disponíveis aos profissionais, que acabavam usando os equipamentos próprios, mas expandiram as possibilidades em aproximar os pacientes, especialmente para o acompanhamento psicológico de adolescentes e jovens, por este público ter mais afinidade com as novas tecnologias. Ao apontarem as TICs como ferramentas nos processos de trabalho em psicologia, reivindicam a necessidade de investimento devido a pouca oferta de equipamentos.

Quanto ao interesse em utilizar tais ferramentas em sua prática no SUS, os entrevistados identificaram que o campo da Telepsicologia é uma estratégia importante para a melhoria dos serviços ofertados pela rede, mas deve ser acompanhada de formação e treinamento, inclusive em relação ao uso da plataforma de prontuário eletrônico, segurança da informação e Lei Geral de Proteção a Dados Pessoais LGPD. A Lei nº 14.510 de 27 de dezembro de 2022 passou a autorizar e disciplinar a prática da Telessaúde em todo o território nacional, alterando as Leis nº 8080, de 19 de setembro de 1990 e nº 13.146, de 6 de julho de 2015 e revoga a Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020, associa a prática médica da Telessaúde a legislação que garanta a proteção de dados e privacidade dos pacientes, mas não assegura diretamente princípios do SUS como integralidade e universalidade.

A Telessaúde é um conjunto de atividades que engloba múltiplos atores nos municípios, tornando-se uma trama complexa e com muitas fissuras, pois há muitas ações realizadas por institutos, universidades e empresas que produzem projetos de Telessaúde sem integração com o funcionamento dos sistemas do SUS. Sendo criada para contribuir no trabalho da equipe multiprofissional da APS, principalmente em diagnósticos e doenças crônicas, a Telessaúde leva os serviços da Atenção Básica às localidades mais distantes dos grandes centros, para disseminar o acesso a saúde pública. Dentre tais serviços, está a Telepsicologia.

A questão da Ética em Telepsicologia surge com frequência nas respostas, os profissionais mantêm o compromisso ético-político em suas práticas no contexto do atendimento a distância no SUS e apresentam o anseio por melhores condições de trabalho que não prejudiquem o sigilo. A realização de triagem dos casos indicados para o atendimento psicológico on line (quadro 5.7) é uma estratégia para manter a ética profissional, direcionando os pacientes que não podem ser atendidos na modalidade à distância para o atendimento presencial.

Os psicólogos participantes da pesquisa apontam a necessidade de formação específica sobre o tema Telepsicologia, sob o aspecto das habilidades técnicas adquiridas por conhecimentos sobre o uso e manejo de plataformas de videocomunicação e ferramentas como o Prontuário Eletrônico do Cidadão no e-SUS.

Em síntese, acredita-se que o uso das TICs possa contribuir para o aprimoramento das Redes de Atenção em Saúde em relação à qualidade do cuidado em psicologia por meio do atendimento remoto por Telessaúde no SUS aos usuários dos serviços públicos de saúde na região pesquisada.

## REFERÊNCIAS<sup>2</sup>

Assis AESQ. Educação e Pandemia: outras e refinadas formas de exclusão. Educ rev [Internet]. 2021;37(Educ. rev., 2021 37). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-469825112> Acesso em 12 out 2022.

Barbosa, RJ; Souza, PHGF; Soares, SSD. Distribuição de renda nos anos 2010: Uma década perdida para a desigualdade e pobreza. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea, Texto para discussão nº 2610. Rio de Janeiro, novembro de 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.38116/td2610> Acesso em 16 dez 2020.

Bardin, Laurence. Análise de conteúdo. Reto LA; Pinheiro A, tradutores. São Paulo: Edições 70, 1977.

Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.546, de 27 de outubro de 2011. Programa Nacional de Telessaúde Brasil Redes. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2546\\_27\\_10\\_2011.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2546_27_10_2011.html) Acesso em: 04 mar. 2021.

Brasil. Ministério da Saúde. Fundação Fiocruz. Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia Covid-19: recomendações aos psicólogos para o atendimento online, 2020a. Disponível em: <https://www.fiocruzbrasil.fiocruz.br/> Acesso em: 04 mar. 2021.

Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 467, de 20 de março de 2020. Ações de Telemedicina para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional previstas no art. 3º da Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020b, decorrente da epidemia de COVID-19. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20467-20-ms.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20467-20-ms.htm) Acesso em: 04 mar 2021.

Bleger J. Temas de psicologia: entrevista e grupos. Moraes RMM, tradutora. São Paulo: Martins Fontes, 1980.

Bousquat A, Giovanella L, Medina MG, Mendonça MHM, Facchini LA, Tasca R, Nedel F, Lima JG, Mota PHS, Aquino R. Desafios da Atenção Básica no enfrentamento da pandemia da COVID-19 no SUS. Relatório de Pesquisa. USP, Fiocruz, UFBA, FPEL, OPAS Brasil. Rede de Pesquisa em Atenção Primária à Saúde da Abrasco. Rio de Janeiro: Rede de Pesquisa em APS Abrasco. Agosto de 2020. Disponível em: <https://redeaps.org.br/> Acesso em: 04 mar 2021.

Caetano R; et al. Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. Cadernos de Saúde Pública, 2020, 36(5). Doi: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00088920>. Acesso em: 2 mar. 2021.

---

<sup>2</sup> De acordo com estilo Vancouver.

Cetic. Pesquisa Painel TIC Covid 19. Pesquisa on line com usuários de internet no Brasil. 4a. edição: Cultura, Comércio Eletrônico, Serviços Públicos on line, Telessaúde, Ensino Remoto e Teletrabalho (2022). Disponível em: [https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20220404170927/painel\\_tic\\_covid19\\_4edicao\\_livro%20eletronico.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20220404170927/painel_tic_covid19_4edicao_livro%20eletronico.pdf) Acesso em 02 abr 2022.

CFP – Conselho Federal de Psicologia. Brasília (DF); 2005. Código de Ética profissional do psicólogo. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf> Acesso em 01 fev 2023.

CFP – Conselho Federal de Psicologia. Brasília (DF); 2018. Resolução nº 11, de 11 de maio de 2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLUÇÃO-Nº-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>

Consórcio Intermunicipal dos Municípios da Bacia do Juqueri (homepage na internet). Mapa da sub-região norte da Grande São Paulo. Disponível em: <http://cimbaju.sp.gov.br>. Acesso em 04 mar 2021.

Engstrom E, et al. Recomendações para a organização da Atenção Primária à Saúde no SUS no enfrentamento da Covid-19. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/41404> Acesso em 26 fev 2023.

Facchini LA. COVID-19: nocaute do neoliberalismo? Será possível fortalecer os princípios históricos do SUS e da APS em meio à pandemia? APS em Revista, 2020, Jan-Abr, 2(1) : 3-10.

Farah MFS. Análise de políticas públicas no Brasil: de uma prática não nomeada à institucionalização do "campo de públicas". Revista de Administração Pública 50(6), 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7612150981> Acesso em 24 fev 2023.

Feijó LP, Benetti, NB, Cruz, SP. Experiência e formação profissional de psicoterapeutas psicanalíticos na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação. Psicologia: Ciência e Profissão, 2018, 38(2) : 249-261. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003032017>. Acesso em: 16 out. 2022.

Feenberg, A. O que é Filosofia da Tecnologia? Disponível em: [https://www.sfu.ca/~andrewf/Feenberg\\_OQueEFilosofiaDaTecnologia.pdf](https://www.sfu.ca/~andrewf/Feenberg_OQueEFilosofiaDaTecnologia.pdf) Acesso em 03 jan. 2023.

Fonsêca, GS; Junqueira, SR; Zilbovicius, C; Araujo, ME. Educação pelo trabalho: reorientando a formação de profissionais da saúde. Revista Interface. Botucatu: 2014 Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1807-57622013.0598> Acesso em 03 jan 2023.

Franco, Maria Laura Puglisi Barbosa. Análise de Conteúdo. 5. ed. Campinas, SP: Autores Associados. 2018.

Gomes, WB. A entrevista fenomenológica e o estudo da experiência consciente. *Psicologia USP*, 1997, 8(2): 305-336. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-65641997000200015>. Acesso em: 30 set. 2022.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (homepage na internet). População estimada do Estado de São Paulo para o ano de 2021. Acesso em 20 fev 2023. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>

Lévy P. A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço. 2ª ed. Rouanet LP, tradutor. São Paulo: Loyola, 1999.

Lucena, FS; Costa, MI; Venancio, SI; Bortoli, MC. Fortalecendo o SUS: experiência de formação profissional no município de Franco da Rocha. Coleção Temas em Saúde

Coletiva nº 30. São Paulo: Instituto de Saúde, 2021. Disponível em: <https://www.saude.sp.gov.br/resources/instituto-de-saude/homepage/temas-saude-coletiva/pdfs/temas30digital.pdf> Acesso em 12 out. 2022.

Lakatos EM, Marconi MA. Fundamentos de metodologia científica. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

Machado FRS, Fonseca AF, Borges C. O Sistema Único de Saúde e as Políticas de Saúde no Brasil. In: Jorge, MAS; Carvalho, MCA; Silva, PRF. Políticas e Cuidado em Saúde Mental - Contribuições para a prática profissional. 1ª edição. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz; 2014. p. 19-39.

Mrejen M, Rache B, Nunes L. COVID-19 e Saúde Mental: Uma Análise de Tendências Recentes no Brasil. *NOTA TÉCNICA Nº 20*, 04 de maio de 2021. Instituto de Estudos para Políticas de Saúde. Disponível em: <https://ieps.org.br/nota-tecnica-20/> Acesso em 13 mai. 2023.

Miliauskas CR, Rocha C, Salomão F, Ferraz H, Fortes S. Telematriciamento em saúde mental na pandemia de COVID-19: relato de experiência. *Rev Bras Med Fam Comunidade [Internet]*. 30º de junho de 2022 [citado 28º de maio de 2023];17(44):3116. Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/3116> Acesso em 13 mai. 2023

Nilson LG, Calvo MCM, Dolny LL, Natal S, Maeyama MA, Lacerda JT. Avaliação da utilização de telessaúde para apoio assistencial na atenção primária à saúde. *Braz. J. Hea. Rev.*, 2019, Nov-Dez, 2(6) : 6188-6206. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJHR/article/viewFile/5727/5167> Acesso em: 05 out. 2022.

Peduzzi M, Agreli HF. Trabalho em equipe e prática colaborativa na Atenção Primária à Saúde. *Interface (Botucatu)*. 2018;22:1525–34. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1807-57622017.0827> Acesso em 03 jun 2023.

Rebrats. Rede Brasileira de Avaliação de Tecnologias em Saúde. Guia de Avaliação, Implantação e Monitoramento de Programas e Serviços em Telemedicina e Telessaúde, p.6 Disponível em: <https://rebrats.saude.gov.br/> acesso em 04 mar. c2021

Siegmund G, Lisboa C. Orientação Psicológica On-line: Percepção dos Profissionais sobre a Relação com os Clientes. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 2015 35 (1). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-3703001312012>

Simoes N, Coury FG. National Research and Education Networks to Support Telemedicine and Telehealth. *Journal of the International Society for Telemedicine and EHealth*, 2016, 4(8) : 1-6. Disponível em: <https://journals.ukzn.ac.za/index.php/JISfTeH/article/view/150> Acesso em: 05 out. 2022.

Sousa JR; Santos SCM. Análise de conteúdo em pesquisa qualitativa: modo de pensar e de fazer. *Pesquisa e Debate em Educação*, 2020 Jul-Dez, 10(2) : 1396-1416. Disponível em: <https://doi.org/10.34019/2237-9444.2020.v10.31559>. Acesso em 14 set 2022.

Silva JCT. Tecnologia: novas abordagens, conceitos, dimensões e gestão. *Production*, 2003, 13(1) : 50-63. Doi: <https://doi.org/10.1590/S0103-65132003000100005> Acesso em: 6 out. 2022.

Stoque FMVS, Scotton IL, Lisboa CSM, Neufeld CB. Tecnologias da informação e comunicação e formação do psicólogo clínico. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 2016, 12(2) : 83-90. Doi: <https://dx.doi.org/10.5935/1808-5687.20160015>

Silva AC do N, Marques de Sales E, Freire Dutra A, dos Reis Carnot L, Gonçalves Barbosa AJ. Telepsicologia para famílias durante a pandemia de COVID-19: uma experiência com telepsicoterapia e telepsicoeducação. *hu rev [Internet]*. 21º de agosto de 2020 [citado 21º de fevereiro de 2023]; 46:1-7. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/hurevista/article/view/31143>

Siqueira CCA. Eficácia das psicoterapias breves psicodinâmicas pela internet, por meio de videoconferência, no tratamento de adultos com Transtorno Depressivo Maior: revisão sistemática segundo modelo da Colaboração Cochrane [tese]. São Paulo:Universidade de São Paulo, Instituto de Psicologia, 2016

Szymanski H. A entrevista em pesquisa em educação: a prática reflexiva. Brasília: Plano Editora, 2002. Capítulo 1. Entrevista reflexiva: um olhar psicológico para a entrevista empesquisa, p. 194.

Urtiga, KS, Louzada LAC, Costa CLB. Telemedicina: uma visão geral do estado da arte. Universidade Federal de São Paulo / Escola Paulista de Medicina (UNIFESP/EPM), Brasil, p.1. Disponível em: <http://telemedicina.unifesp.br/pub/sbis/CBIS2004/trabalhos/arquivos/652.pdf> Acesso em 04 mar 2021

Yin RK. Estudo de caso: planejamento e métodos. Daniel Grassi D, tradutor. 2.ed., Porto Alegre: Bookman, 2001. Capítulo 1, Estudo de caso – Ciências Sociais – Método – Planejamento 13-65.

UCHIDA TH, et al. Percepção de profissionais de saúde sobre utilização de tecnologias de informação e comunicação. *Revista Sustinere*, 2020 Jul, 8(1): 4-22, doi:<https://doi.org/10.12957/sustinere.2020.51280> Acesso em: 16 out. 2022.

## APÊNDICES

## QUESTIONÁRIO

Link para o Google Forms:

<https://docs.google.com/forms/d/1LEwDPUne62lw8FR8iannndgft2d--MBJ1JSEjyJ7eD4/edit>

**Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no SUS**

**Esta seção refere-se aos dados dos profissionais**

1. Tempo de formado em Psicologia:

- Menos de 5 anos
- Entre 6 e 10 anos
- Entre 11 e 15 anos
- Entre 1 e 20 anos
- Mais de 20 anos

2. Instituição onde estudou na graduação:

- Pública
- Privada
- Filantrópica

3. Identifique seu principal local de trabalho atualmente (equipamento ao qual está vinculado):

- UBS
- CAPS
- Outros

4. Há quanto tempo você atua como psicóloga/o neste local?

- Menos de 5 anos
- Entre 6 e 10 anos

Entre 11 e 15 anos

Entre 16 e 20 anos

Mais de 20 anos

5. Você trabalha como psicólogo em outro local?

Sim

Não

6. Em caso afirmativo, identifique a opção que melhor contemple seu vínculo:

Setor privado, área da saúde

Setor privado, área da assistência social

Setor privado, área da educação

Setor público, área da saúde

Setor público, área da assistência social

Setor público, área da educação

Terceiro setor (ONG)

Não se aplica

7. Há quanto tempo você atua como psicóloga/o nesse outro local?

Menos de 5 anos

Entre 6 e 10 anos

Entre 11 e 15 anos

Entre 16 e 20 anos

Mais de 20 anos

Não se aplica

### **Sobre o uso das TICs**

O termo Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) refere-se ao conjunto de tecnologias que permitem o acesso à informação através do uso de telecomunicação. Telecomunicação, por sua vez, é a transmissão de sinais a longas distâncias como, por exemplo, por meio da Internet e das redes de telefonia celular.

1. Como você tem compreendido o uso das TICs nos atendimentos psicológicos durante a pandemia de COVID-19? Comente brevemente.



2. Você foi estimulado a usar as TICs em seus atendimentos no SUS?

- Sim
- Não

3. Em caso afirmativo, quais desses equipamentos e meios eletrônicos você utilizou em seus atendimentos?

- Smartphone* próprio
- Smartphon'* oferecido pelo empregador
- Computador ou *notebook* próprio
- Computador ou *notebook* do local de trabalho ou cedido pelo empregador
- Telefone próprio
- Telefone do local de trabalho
- Chamada telefônica
- Mensagem eletrônica
- Áudios
- Chamada de vídeo
- Chat*
- Plataformas (*Teams, Google Meet*, dentre outras)
- e-mail

4. Comente sobre as principais dificuldades que você identifica em relação ao uso das TICs no seu trabalho como psicólogo do SUS, em um contexto geral.

5. Comente sobre as principais facilidades que você identifica em relação ao uso das TICs no seu trabalho como psicólogo do SUS, em um contexto geral.

### **Sobre formação e prática para o uso das TICs.**

1. Você já fez algum curso voltado à Tecnologia da Informação e Comunicação?

- Sim
- Não
- Não sei responder

2. Você sente necessidade de ter uma formação voltada ao uso das TICs?

- Sim
- Não
- Não sei responder

2.2 Em caso negativo, relate por qual motivo.

3. Você identifica a necessidade de formações voltadas ao uso das TICs no contexto do atendimento psicológico no SUS?

- Sim
- Não

3.1 Em caso afirmativo, por qual motivo?

3.2 Em caso negativo, por qual motivo?

4. Caso não pretenda realizar nenhum curso sobre essa temática, como você avalia seus conhecimentos sobre as TICs?

### **Prática em saúde e o uso das TICs**

1. Quanto às práticas em saúde, você avalia que as TICs podem facilitar ou dificultar o vínculo terapêutico? Comente.

2. Quais das seguintes atividades você realizou de forma remota durante a pandemia?

- Atividades em grupo
- Orientações familiares
- Visitas domiciliares
- Reuniões para discussões de casos ou matriciamento
- Não realizei atividades de forma remota
- Outros

3. Você identifica que haveria entraves na implantação da Telepsicologia no SUS?

- Sim
- Não
- Não sei responder

3.1 Em caso afirmativo, quais seriam os problemas?

### **Sobre o uso das TICs para atendimento psicológico no SUS**

1. O uso das TICs para o atendimento psicológico no SUS deve se restringir ao momento da pandemia?

( ) Sim

( ) Não

( ) Não sei responder

2. Sobre a receptividade do paciente, você considera que os usuários e/ou pacientes gostam de ser atendidos neste formato?

( ) Sim

( ) Não

( ) Não sei responder

3. Qual tipo de retorno você obteve dos pacientes quanto ao atendimento a distância? O feedback foi positivo ou negativo? Comente sobre a situação, sem expor dados dos atendidos.

4. Considerações finais. Espaço aberto para que você faça comentários complementares sobre qualquer questão referente ao uso das TICs no seu trabalho como psicóloga/o no SUS.

Essa seção se refere aos dados profissionais. 1. Tempo de formado em Psicologia: \*

- Menos de 5 anos
- Entre 6 e 10 anos
- Entre 11 e 15 anos
- Entre 16 e 20 anos
- Mais de 20 anos
- Outro: \_\_\_\_\_

2. Instituição onde estudou a graduação: \*

- Pública
- Privada
- Filantrópica

The screenshot shows a Google Forms interface with two questions. The first question asks for the respondent's years of professional experience in psychology, with radio button options for 'Menos de 5 anos', 'Entre 6 e 10 anos', 'Entre 11 e 15 anos', 'Entre 16 e 20 anos', 'Mais de 20 anos', and an 'Outro' field. The second question asks for the type of institution where they graduated, with radio button options for 'Pública', 'Privada', and 'Filantrópica'. The browser tabs at the top include 'Correlatos e con...', 'Caixa de entrad...', 'Meet: Thais...', 'Uso das Tecnolo...', 'Uso das Tecnolo...', 'Meu Drive - Go...', and 'TCLE - Fase 2 - F...'. The system tray at the bottom shows the date as 26/10/2021 and the time as 19:39.

3. Identifique seu principal local de trabalho atualmente (equipamento ao qual está vinculado): \*

- UBS
- CAPS
- Outros

4. Há quanto tempo você atua como psicólogo/a neste local? \*

- Menos de 5 anos
- Entre 6 e 10 anos
- Entre 11 e 15 anos
- Entre 16 e 20 anos
- Mais de 20 anos

5. Você trabalha como psicólogo em outro local? \*

- Sim

The screenshot shows the continuation of the Google Forms survey. Question 3 asks for the respondent's current primary workplace, with radio button options for 'UBS', 'CAPS', and 'Outros'. Question 4 asks for the duration of their work as a psychologist at that location, with radio button options for 'Menos de 5 anos', 'Entre 6 e 10 anos', 'Entre 11 e 15 anos', 'Entre 16 e 20 anos', and 'Mais de 20 anos'. Question 5 asks if they work as a psychologist in another location, with a radio button option for 'Sim'. The browser tabs and system tray are identical to the previous screenshot.

5. Você trabalha como psicólogo em outro local? \*

Sim

Não

6. Em caso afirmativo, identifique a opção que melhor contemple seu vínculo: \*

Setor privado, área da saúde

Setor privado, área da assistência social

Setor privado, área da educação

Setor público, área da saúde

Setor público, área da assistência social

Setor público, área da educação

Terceiro setor (ONG)

Não se aplica

7. Há quanto tempo você atua como psicóloga/o neste outro local? \*

17°C Nublado 19:39  
PTB2 26/10/2021

7. Há quanto tempo você atua como psicóloga/o neste outro local? \*

Menos de 5 anos

Entre 6 e 10 anos

Entre 11 e 15 anos

Entre 16 e 20 anos

Mais de 20 anos

Não se aplica

Voltar Próxima  Página 2 de 6 Limpar formulário

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este formulário foi criado em Universidade de São Paulo. [Denunciar abuso](#)

Google Formulários

17°C Nublado 19:39  
PTB2 26/10/2021

docs.google.com/forms/dj/e/1FAIpQLScOK5qjFv8abl59MCPZaFdGDjqlsTKEVKRQtbtjvqmgDXSDEg/formResponse

### Sobre o uso das TIC

O termo Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) refere-se ao conjunto de tecnologias que permitem o acesso à informação através do uso de telecomunicação. Telecomunicação, por sua vez, é a transmissão de sinais a longas distâncias, por exemplo através da Internet e das redes de telefonia celular.

1. Como você tem compreendido o uso das TIC nos atendimentos psicológicos durante a pandemia de Covid-19? Comente brevemente. \*

Sua resposta

2. Você foi estimulado a usar as TIC em seus atendimentos no SUS? \*

Sim

Não

3. Em caso afirmativo: Quais desses equipamentos e meios eletrônicos você utiliza em seus atendimentos? \*

17°C Nublado 19:40  
PTB2 26/10/2021

docs.google.com/forms/dj/e/1FAIpQLScOK5qjFv8abl59MCPZaFdGDjqlsTKEVKRQtbtjvqmgDXSDEg/formResponse

3. Em caso afirmativo: Quais desses equipamentos e meios eletrônicos você utiliza em seus atendimentos? \*

'Smartphone' próprio

'Smartphone' oferecido pelo empregador

Computador/notebook próprio

Computador/notebook do local do trabalho ou cedido pelo empregador

Telefone próprio

Telefone do local do trabalho

Chamada telefônica

Mensagem eletrônica

Áudios

Chamada de vídeo

Chat

Plataformas (Teams, Google Meet dentre outras)

e-mail

4. Comente sobre as principais dificuldades que você identifica em relação ao

17°C Nublado 19:40  
PTB2 26/10/2021

Correlatos e con... X Caixa de entrad... X Meet: Thais... X Uso das Tecnolo... X Uso das Tecnolo... X Meu Drive - Go... X TCLE - Fase 2 - F... X

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOK5cJfX8ablr59MCPZaFdGDJqIqTKEVKRQtbjvqmgDXSDEg/formResponse

Chat  
 Plataformas (Teams, Google Meet dentre outras)  
 e-mail

4. Comente sobre as principais dificuldades que você identifica em relação ao uso das TIC no seu trabalho como psicólogo do SUS, em um contexto geral. \*

Sua resposta

5. Comente sobre as principais facilidades que você identifica em relação ao uso das TIC no seu trabalho como psicólogo do SUS em um contexto geral. \*

Sua resposta

Voltar Próxima  Página 3 de 6 Limpar formulário

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.  
Este formulário foi criado em Universidade de São Paulo. [Denunciar abuso](#)

Google Formulários

17°C Nublado 19:41 26/10/2021

Correlatos e con... X Caixa de entrad... X Meet: Thais... X Uso das Tecnolo... X Uso das Tecnolo... X Meu Drive - Go... X TCLE - Fase 2 - F... X

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOK5cJfX8ablr59MCPZaFdGDJqIqTKEVKRQtbjvqmgDXSDEg/formResponse

**Sobre a formação e prática para o uso das TIC**

1. Você já fez algum curso voltado à Tecnologia da Informação e Comunicação? \*

Sim  
 Não  
 Não sei responder.

2. Sente a necessidade em ter uma formação voltada ao uso das TIC? \*

Sim  
 Não  
 Não sei responder.

2.1 Em caso afirmativo, relate por qual motivo seria importante esse tipo de formação.

Sua resposta

17°C Nublado 19:41 26/10/2021

2.1 Em caso afirmativo, relate por qual motivo seria importante esse tipo de formação.

Sua resposta

2.2 Em caso negativo, relate por qual motivo.

Sua resposta

3. Você identifica a necessidade em formações voltadas ao uso das TIC no contexto do atendimento psicológico no SUS?

Sim

Não

3.1 Em caso afirmativo, por qual motivo?

Sua resposta

Windows taskbar: Digite aqui para pesquisar, 17°C Nublado, 19:41, 26/10/2021

3.1 Em caso afirmativo, por qual motivo?

Sua resposta

3.2 Em caso negativo, por qual motivo?

Sua resposta

4. Caso não pretenda realizar nenhum curso sobre esta temática: Como você avalia seus conhecimentos sobre as TIC?

Sua resposta

Voltar Próxima  Página 4 de 6 Limpar formulário

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este formulário foi criado em Universidade de São Paulo. [Denunciar abuso](#)

O meet.google.com está compartilhando sua tela. [Interromper compartilhamento](#) Ocultar

Windows taskbar: Digite aqui para pesquisar, 17°C Nublado, 19:42, 26/10/2021



Correlatos e con... x Caixa de entrad... x Meet: Thais... x Uso das Tecnolo... x Uso das Tecnolo... x Meu Drive - Go... x TCLE - Fase 2 - F... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOK5cjFxBablr59MCPZaFdGDJqIsTKEVKRQtbjvqmgDXSDEg/formResponse

### Práticas em Saúde e o uso das TIC

1. Quanto às práticas em saúde, avalie que as TIC podem facilitar ou dificultar o vínculo terapêutico? Comente.

Sua resposta

2. Quais das seguintes atividades você realizou de forma remota durante a pandemia? \*

- Atividades em grupo
- Orientações familiares
- Visitas domiciliares
- Reuniões para discussões de casos ou matriciamento
- Não realizei atividades de forma remota
- Outros

3. li

O meet.google.com está compartilhando sua tela. Interromper compartilhamento Ocultar

17°C Nublado 19:42 PTB2 26/10/2021

Correlatos e con... x Caixa de entrad... x Meet: Thais... x Uso das Tecnolo... x Uso das Tecnolo... x Meu Drive - Go... x TCLE - Fase 2 - F... x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOK5cjFxBablr59MCPZaFdGDJqIsTKEVKRQtbjvqmgDXSDEg/formResponse

2. Quais das seguintes atividades você realizou de forma remota durante a pandemia? \*

- Atividades em grupo
- Orientações familiares
- Visitas domiciliares
- Reuniões para discussões de casos ou matriciamento
- Não realizei atividades de forma remota
- Outros

3. Identifica que haveria entraves na implantação da TelePsicologia no SUS?

- Sim
- Não
- Não sei responder.

3.1 Em caso afirmativo, quais seriam os problemas?

Sua

O meet.google.com está compartilhando sua tela. Interromper compartilhamento Ocultar

17°C Nublado 19:43 PTB2 26/10/2021

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOK5qFv8ablr59MCPZaFdGDjqlsTKEVKRQtbjvqmgDXSDEg/formResponse

### Sobre o uso das TIC para atendimento psicológico no SUS

1. O uso das TIC para o atendimento psicológico no SUS deve se restringir ao momento da pandemia? \*

Sim

Não

Não sei responder.

2. Sobre a receptividade do paciente: Considera que os usuários e/ou pacientes gostam de ser atendidos neste formato? \*

Sim

Não

Não sei responder.

3. Qual tipo de retorno você obteve dos pacientes quanto ao atendimento a distância? O meet.google.com está compartilhando sua tela. Interromper compartilhamento Ocultar

17°C Nublado 19:44 PTB2 26/10/2021

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOK5qFv8ablr59MCPZaFdGDjqlsTKEVKRQtbjvqmgDXSDEg/formResponse

Não sei responder.

3. Qual tipo de retorno você obteve dos pacientes quanto ao atendimento a distância, feedback positivo ou negativo? Comente sobre a situação, sem expor dados dos atendidos. \*

Sua resposta

4. Considerações finais. Espaço aberto para que faça comentários complementares sobre qualquer questão referente ao uso das TIC no seu trabalho como psicólogo(a) no SUS.

Sua resposta

Voltar **Enviar**  Página 6 de 6 Limpar formulário

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este formulário foi criado em Universidade de São Paulo. [Denunciar abuso](#)

O meet.google.com está compartilhando sua tela. Interromper compartilhamento Ocultar

17°C Nublado 19:44 PTB2 26/10/2021

## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE – FASE 1

Link para o TCLE – Fase 1:

<https://docs.google.com/forms/d/1LEwDPUne62lw8FR8iannndgft2d--MBJ1JSEiyJ7eD4/edit>

Convidamos a/o Sra./Sr. a participar da pesquisa “Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação por psicólogas/os no Sistema Único de Saúde (SUS)”. As informações abaixo procuram esclarecê-la/o sobre sua possível participação voluntária neste estudo.

Esta pesquisa pretende conhecer sua percepção sobre o cuidado dos usuários da rede pública de saúde por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), além de suas impressões sobre o trabalho remoto do psicólogo durante a pandemia de COVID-19, buscando compreender se e de que forma os psicólogos que atuam no SUS estão utilizando as TICs.

Sua colaboração neste estudo será muito importante, pois a pandemia de COVID-19 trouxe desafios para nossas vidas pessoais e profissionais, produzindo efeitos que precisam ser melhor compreendidos. Assim, estão sendo convidados a participar do estudo psicólogos atuantes no SUS, vinculados às Secretarias de Saúde da região Norte da Grande São Paulo. Por meio delas, que estão cientes e de acordo com a pesquisa, foi disponibilizado este termo individualmente para seu correio eletrônico.

Sua participação na referida pesquisa é gratuita e realizada em ambiente virtual de forma não presencial. Ela consistirá em responder a um questionário anônimo, em meio eletrônico, pela plataforma do Google Forms.

O questionário é composto por 28 perguntas, algumas delas com respostas abertas, não havendo nenhuma questão de preenchimento obrigatório. Busca-se informações sobre dados profissionais, uso das TICs, formação e prática para o uso das TICs e sobre a receptividade dos pacientes. O formulário é anônimo, individual e deverá ser respondido somente uma vez, não sendo possível editar sua resposta após o envio. Estimamos que você levará em torno de 20 minutos para respondê-lo.

A participação nesta pesquisa não infringe normas legais e éticas, pois apresenta risco mínimo relacionado a dúvidas, constrangimentos e/ou possível mal-estar em relação a alguma pergunta do questionário. Você poderá interromper sua participação a

qualquer momento. Esclarecemos que o preenchimento do questionário ocorre de forma anônima, sem a utilização de campos de identificação pessoal e sem o registro do seu e-mail ou qualquer informação que possa lhe identificar.

Existem, contudo, limitações das pesquisadoras para contornar o potencial risco de violação quando do envio do formulário, que ocorre por meio eletrônico. Entretanto, como os dados são anonimizados, não será possível correlacionar as respostas a quem as enviou. Imediatamente após a conclusão da coleta de dados, os resultados serão baixados para um dispositivo de armazenamento de dados externo (HD externo), e deletados integralmente da plataforma *Google Forms*, não havendo armazenamento de nenhum dado em ambientes virtuais, como nuvens. A pesquisa seguirá com a organização, análise e elaboração de relatório. As informações levantadas por este estudo são sigilosas, confidenciais e serão exibidas somente de forma agregada, sem divulgação de qualquer informação individual dos participantes.

O benefício deste estudo é, sobretudo, coletivo. Ele poderá contribuir para o aprimoramento das Redes de Atenção em Saúde em relação à qualidade do cuidado em psicologia por meio do atendimento remoto. Após a finalização da pesquisa, haverá a devolutiva social aos secretários de saúde dos municípios participantes.

Sua participação na pesquisa é voluntária. Você poderá se recusar ou concordar em participar, basta escolher umas das opções ao final deste TCLE. Apenas se concordar em participar, o questionário será liberado. Mesmo depois de ter concordado em participar, se a/o Sra./Sr. desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de se retirar da pesquisa a qualquer momento, independente do motivo, sem nenhum prejuízo e sem a necessidade de se justificar, basta não enviar o formulário. No entanto, uma vez que o questionário esteja respondido de forma anônima, caso você aceite participar e faça o envio de suas respostas, não será possível ter acesso às suas respostas no futuro ou excluí-las da base de dados.

Ao confirmar e prosseguir com sua participação, uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será encaminhado a este endereço eletrônico

(e-mail)

As pesquisadoras envolvidas com o referido estudo são a pós-graduanda Thais Ribeiro da Silva e a professora Simone Rennó Junqueira, docente da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo (FOUSP), que poderão ser contatadas pelo telefone (11) 999649743 ou pelo e-mail: [thais.rs@usp.br](mailto:thais.rs@usp.br).

Em caso de dúvida sobre a ética da pesquisa, favor contatar o CEP-FOUSP – Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, 1º andar, sala 02 da Administração, Avenida Professor Lineu Prestes, nº 2227, CEP 05508-000, São Paulo – SP. Telefone (11) 30917960 e e-mail: cepfo@usp.br.



O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira das 9h às 12h e das 14h às 16h (exceto em feriados e recesso universitário). Em caso de greve ou recesso institucional, os contatos e procedimentos ficarão disponíveis no endereço [http://fo.usp.br/?page\\_id=7497](http://fo.usp.br/?page_id=7497). O comitê é um colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade para contribuir para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos (Resolução CNS nº 466, de 2012).

### **Consentimento pós-informação**

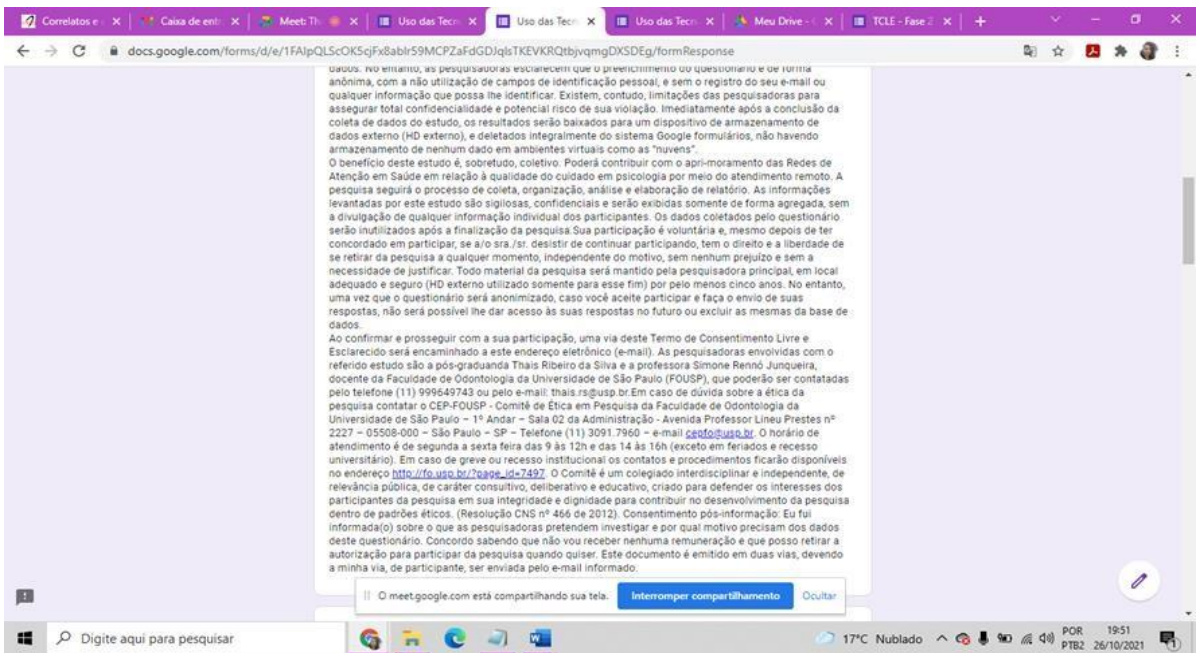
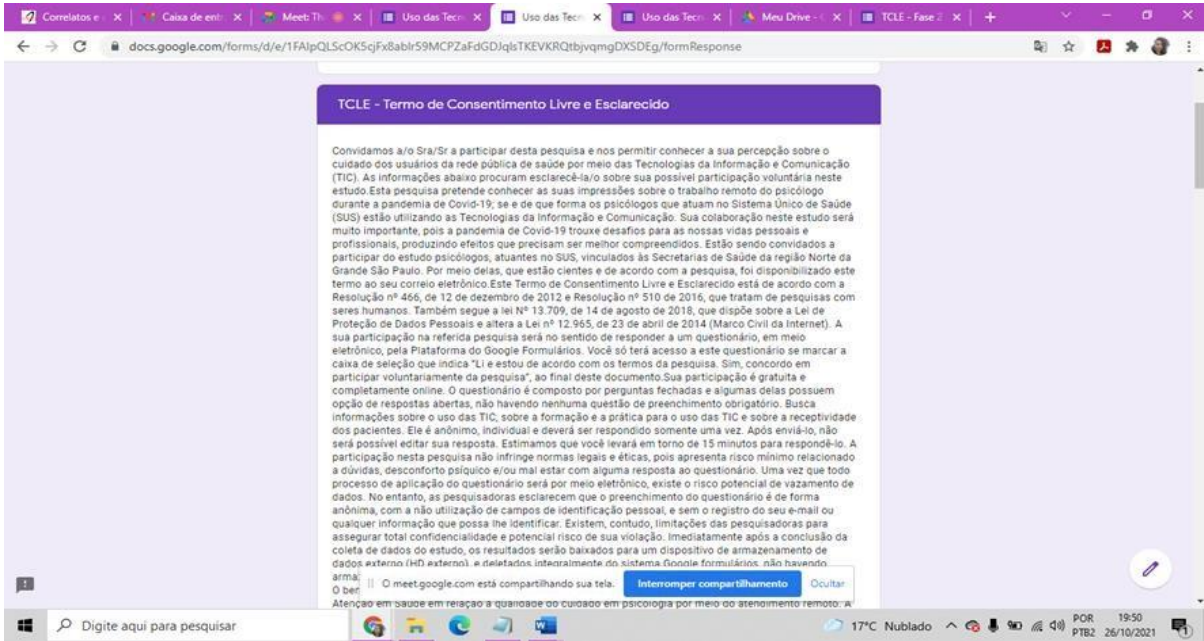
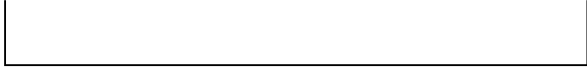
Fui informada(o) sobre o que as pesquisadoras pretendem investigar e por qual motivo precisam dos dados deste questionário. Concordo em participar sabendo que não vou receber nenhuma remuneração e que posso desistir de fazer parte da pesquisa quando quiser.

Li e estou de acordo com os termos da pesquisa. Sim, concordo em participar voluntariamente.

Não gostaria de participar da pesquisa e estou ciente de que não há e nem haverá prejuízo decorrente de minha recusa.

	
Thais Ribeiro da Silva	Simone Rennó Junqueira
Pesquisadora	Pesquisadora

Participante da pesquisa



Correlatos x Caixa de entr x Meet: Th x Uso das Tec x Uso das Tec x Uso das Tec x Meu Drive x TCLE - Fase z x

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOK5qjFy8ablr59MCPZaFgDjqlsTKEVKRQtbjvqmgDXSDEg/formResponse

Universidade de São Paulo - 1º Andar - Sala 02 da Administração - Avenida Professor Lineu Prestes nº 2227 - 05508-000 - São Paulo - SP - Telefone (11) 3091.7960 - e-mail [cedto@usp.br](mailto:cedto@usp.br). O horário de atendimento é de segunda a sexta feira das 9 às 12h e das 14 às 16h (exceto em feriados e recesso universitário). Em caso de greve ou recesso institucional os contatos e procedimentos ficarão disponíveis no endereço [http://fo.usp.br/?page\\_id=7497](http://fo.usp.br/?page_id=7497). O Comitê é um colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. (Resolução CNS nº 466 de 2012). Consentimento pós-informação: Eu fui informada(o) sobre o que as pesquisadoras pretendem investigar e por qual motivo precisam dos dados deste questionário. Concorde sabendo que não vou receber nenhuma remuneração e que posso retirar a autorização para participar da pesquisa quando quiser. Este documento é emitido em duas vias, devendo a minha via, de participante, ser enviada pelo e-mail informado.

Consentimento pós-informação: Eu fui informada(o) sobre o que as pesquisadoras pretendem investigar e por qual motivo precisam dos dados deste questionário. Concorde sabendo que não vou receber nenhuma remuneração e que posso retirar a autorização para participar da pesquisa quando quiser. Este documento é emitido em duas vias, devendo a minha via, de participante, ser enviada pelo e-mail informado. \*

Li e estou de acordo com os termos da pesquisa. Sim, concordo em participar voluntariamente da pesquisa

Não gostaria de participar da pesquisa e estou ciente de que não há e nem haverá prejuízo decorrente de minha recusa.

Essa seção se refere aos dados profissionais. 1. Tempo de formado em  
Psi | O meet.google.com está compartilhando sua tela. [Interromper compartilhamento](#) [Ocultar](#)

17°C Nublado 19:51  
PTB2 26/10/2021





## TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) – Fase 2

Link para o TCLE – Fase 2:

<https://docs.google.com/forms/d/1t4N4NhZ84aeVKCEVJdxLo-h0r3BA2WQmHEnWQQtcT4k/edit>

Convidamos a/o Sra./Sr. para participar da pesquisa “Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação por psicólogas/os no Sistema Único de Saúde (SUS)”. As informações abaixo procuram esclarecê-la/o sobre sua possível participação voluntária neste estudo.

Esta pesquisa pretende conhecer sua percepção sobre o cuidado dos usuários da rede pública de saúde por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), além de suas impressões sobre o trabalho remoto do psicólogo durante a pandemia de COVID-19, buscando compreender se e de que forma os psicólogos que atuam no SUS estão utilizando as TICs.

Sua colaboração neste estudo será muito importante, pois a pandemia de COVID-19 trouxe desafios para nossas vidas pessoais e profissionais, produzindo efeitos que precisam ser melhor compreendidos. Assim, estão sendo convidados a participar do estudo psicólogos atuantes no SUS, vinculados às Secretarias de Saúde da região Norte da Grande São Paulo. Para esses profissionais, que estão cientes e de acordo com a pesquisa, foi disponibilizado este termo individualmente por seu correio eletrônico.

Sua participação na referida pesquisa é gratuita e realizada em ambiente virtual de forma não presencial. Ela consiste em participar de uma entrevista aberta, individual, de maneira remota, pela plataforma do *Google Meet* ou por chamada de vídeo feita pelo *WhatsApp*, o que for mais conveniente e em horário a ser definido em função de sua disponibilidade. Você só receberá o contato da pesquisadora para o agendamento da entrevista se concordar em participar da pesquisa.

A entrevista é semiestruturada, ou seja, já possui algumas perguntas orientadoras com o intuito de compreender as especificidades do processo de trabalho dos psicólogos atuantes no SUS, particularmente quanto ao uso das TICs durante a pandemia. Nenhuma pergunta é obrigatória e estimamos que a conversa dure em torno de 30 minutos.

Precedeu esta etapa da pesquisa o envio de questionário eletrônico, o qual talvez você já tenha respondido. Independente de sua participação na etapa anterior, seguimos com o convite para esta segunda etapa de entrevista, pois pretendemos aprofundar a análise dos conteúdos obtidos pelo formulário, na Fase 1.

A participação nesta pesquisa não infringe normas legais e éticas, pois apresenta risco mínimo relacionado a dúvidas, constrangimentos e/ou possível mal-estar em relação a alguma das perguntas da entrevista. Nos esforçaremos para contornar essa situação caso isso aconteça, evitando o assunto que lhe trazer tal desconforto, e você poderá interromper sua participação a qualquer momento.

Uma vez que o processo de entrevista ocorra por meio eletrônico, existe o risco de invasão ao ambiente virtual e, caso isso aconteça, imediatamente finalizaremos a entrevista e entraremos em contato posteriormente para novo agendamento. Com sua autorização, a entrevista será gravada com o único intuito de permitir a transcrição de seu conteúdo, etapa necessária para análise da pesquisa.

Imediatamente após a conclusão da coleta de dados, ela será armazenada em local adequado e seguro (HD externo) e deletada integralmente da plataforma *Google Meet*, não havendo armazenamento de nenhum dado em ambientes virtuais como, nuvens. Caso a entrevista aconteça por chamada de vídeo pelo *WhatsApp*, espera-se utilizar a função de gravação de tela do celular, gerando um arquivo na pasta de Galerias, que será enviado ao HD externo e deletado do celular.

Sua imagem em nenhum momento será usada para qualquer finalidade e garantimos seu anonimato, e caso opte por manter a câmera fechada, sua decisão será respeitada. As informações levantadas por este estudo são sigilosas, confidenciais e serão exibidas somente de forma agregada, sem divulgação de qualquer informação individual dos participantes.

O benefício deste estudo é, sobretudo, coletivo. Ele poderá contribuir para o aprimoramento das Redes de Atenção em Saúde em relação à qualidade do cuidado em psicologia por meio do atendimento remoto. Após a finalização da pesquisa, haverá a devolutiva social aos secretários de saúde dos municípios participantes.

Sua participação na pesquisa é voluntária. Você poderá se recusar ou concordar em participar, basta escolher umas das opções ao final deste TCLE. Apenas se concordar em participar você receberá o contato da pesquisadora para o agendamento da entrevista. Mesmo depois de ter concordado em participar, se a/o Sra./Sr. desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de se retirar da pesquisa a qualquer

momento, independente do motivo, sem nenhum prejuízo e sem a necessidade de se justificar, basta comunicar sua desistência na entrevista ou, caso ela já tenha sido realizada, basta nos informar sobre sua desistência para que, neste caso, sua entrevista seja excluída do banco de dados e a gravação deletada de nosso HD externo.

Ao confirmar e prosseguir com a sua participação, uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será encaminhado a este endereço eletrônico.

(e-mail).

As pesquisadoras envolvidas com o referido estudo são a pós-graduanda Thais Ribeiro da Silva e a professora Simone Rennó Junqueira, docente da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo (FOUSP), que poderão ser contatadas pelo telefone (11) 999649743 ou pelo e-mail: thais.rs@usp.br.

Em caso de dúvida sobre a ética da pesquisa, favor contatar o CEP-FOUSP – Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, 1º andar, sala 02 da Administração, Avenida Professor Lineu Prestes, nº 2227, CEP 05508-000, São Paulo – SP. Telefone (11) 30917960 e e-mail: cepfo@usp.br.



O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira das 9h às 12h e das 14h às 16h (exceto em feriados e recesso universitário). Em caso de greve ou recesso institucional, os contatos e procedimentos ficarão disponíveis no endereço [http://fo.usp.br/?page\\_id=7497](http://fo.usp.br/?page_id=7497). O comitê é um colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade para contribuir para o desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos (Resolução CNS nº 466, de 2012).

### **Consentimento pós-informação**

Eu fui informada(o) sobre o que as pesquisadoras pretendem investigar e por qual motivo precisam das informações desta entrevista. Concordo em participar sabendo que não vou receber nenhuma remuneração e que posso deixar de fazer parte da pesquisa quando quiser.

Li e estou de acordo com os termos da pesquisa. Sim, concordo em participar voluntariamente.

Não gostaria de participar da pesquisa e estou ciente de que não há e nem haverá prejuízo decorrente de minha recusa.

	
Thais Ribeiro da Silva	Simone Rennó Junqueira
Pesquisadora	Pesquisadora

Participante da pesquisa

Meu Drive - Google Drive x TCLE - Fase 2 - Formulários Goo... x TCLE Termo de Consentimento L... x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScV833m9RWp60ww8uukkrFhZqMWUUD5VW4LdCLxCpuHQ6aaXQ/viewform

## TCLE Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (entrevista)

Convidamos a/o Sra/Sr a participar da pesquisa "Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação por psicólogas/os no Sistema Único de Saúde - SUS". As informações abaixo procuram esclarecê-la/o sobre sua possível participação voluntária neste estudo. Esta pesquisa pretende conhecer a sua percepção sobre o cuidado dos usuários da rede pública de saúde por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), suas impressões sobre o trabalho remoto do psicólogo durante a pandemia de Covid-19; se e de que forma os psicólogos que atuam no SUS estão utilizando as TIC. Sua colaboração neste estudo será muito importante, pois a pandemia de Covid-19 trouxe desafios para as nossas vidas pessoais e profissionais, produzindo efeitos que precisam ser melhor compreendidos. Estão sendo convidados a participar do estudo psicólogos, atuantes no SUS, vinculados às Secretarias de Saúde da região Norte da Grande São Paulo. Por meio delas, que estão cientes e de acordo com a pesquisa, foi disponibilizado este termo individualmente ao seu correio eletrônico.

A sua participação na referida pesquisa é gratuita e realizada em ambiente virtual de forma não presencial; consiste no sentido de participar de uma entrevista aberta, individual, de maneira remota, pela Plataforma do Google Meet ou por chamada de vídeo feita pelo WhatsApp - o que lhe for mais conveniente, em horário a ser definido em função de sua disponibilidade. Você só receberá o contato da pesquisada-ra para o agendamento da entrevista se concordar em participar da pesquisa. A entrevista é semiestruturada, ou seja, já possui algumas perguntas orientado-ras, com o intuito de compreender as especificidades do processo de trabalho dos psicólogos atuantes no SUS, particularmente quanto ao uso das TIC durante a pandemia. Nenhuma pergunta é obrigatória e estimamos que a conversa dure em torno de 30 minutos.

Precedeu esta etapa da pesquisa o envio de questionário eletrônico, o qual talvez você o tenha respondido. Independente de sua participação na etapa anterior, convidamos para esta etapa de entrevista, pois pretendemos aprofundar a análise dos conteúdos obtidos.

17°C Parc. nublado 22:08 PTB2 25/10/2021

Meu Drive - Google Drive x TCLE - Fase 2 - Formulários Goo... x TCLE Termo de Consentimento L... x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScV833m9RWp60ww8uukkrFhZqMWUUD5VW4LdCLxCpuHQ6aaXQ/viewform

comunicar a desistência de participação na entrevista ou, caso já a tenha realizado, basta nos informar sobre a desistência e, neste caso, sua entrevista será excluída do banco de dados e a gravação deletada de nosso HD externo.

Ao confirmar e prosseguir com a sua participação, uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido será encaminhado a este endereço eletrônico (e-mail).

As pesquisadoras envolvidas com o referido estudo são a pós-graduanda Thais Ribeiro da Silva e a professora Simone Rennó Junqueira, docente da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo (FOUSP), que poderão ser contatadas pelo telefone (11) 999649743 ou pelo e-mail: [thais.rs@usp.br](mailto:thais.rs@usp.br). Em caso de dúvida sobre a ética da pesquisa contatar o CEP-FOUSP - Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo - 1º Andar - Sala 02 da Administração - Avenida Professor Lineu Prestes nº 2227 - 05508-000 - São Paulo - SP - Telefone (11) 3091.7960 - e-mail [cepfo@usp.br](mailto:cepfo@usp.br). O horário de atendimento é de segunda a sexta feira das 9 às 12h e das 14 às 16h (exceto em feriados e recesso universitário). Em caso de greve ou recesso institucional os contatos e procedimentos ficarão disponíveis no endereço [http://fo.usp.br/?page\\_id=7497](http://fo.usp.br/?page_id=7497). O Comitê é um colegiado interdisciplinar e independente, de relevância pública, de caráter consultivo, deliberativo e educativo, criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. (Resolução CNS nº 466 de 2012).

[thais.rs@usp.br](mailto:thais.rs@usp.br) (não compartilhado) Alternar conta

\*Obrigatório

Eu fui informada(o) sobre o que as pesquisadoras pretendem investigar e por qual motivo precisam das informações desta entrevista. Concordo sabendo que não vou receber nenhuma remuneração e que posso retirar a autorização para participar da pesquisa quando quiser. \*

Li e estou de acordo com os termos da pesquisa. Sim, concordo em participar

17°C Parc. nublado 22:09 PTB2 25/10/2021

The image shows a web browser window displaying a Google Forms page. The browser's address bar shows the URL: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScV833m9RWp60ww8uulkrFhZqMWUUD5VW4LdCLrCpuHQ6aaXQ/viewform. The form content is as follows:

Eu fui informada(o) sobre o que as pesquisadoras pretendem investigar e por qual motivo precisam das informações desta entrevista. Concordo sabendo que não vou receber nenhuma remuneração e que posso retirar a autorização para participar da pesquisa quando quiser. \*

Li e estou de acordo com os termos da pesquisa. Sim, concordo em participar voluntariamente da pesquisa.

Não gostaria de participar da pesquisa e estou ciente de que não há e nem haverá prejuízo decorrente de minha recusa.

Para o agendamento da entrevista, deixe seu nome, e-mail e telefone para contato. \*

Sua resposta

Você desejaria conhecer os resultados da pesquisa? \*

Sim, desejo conhecer os resultados desta pesquisa pelo correio eletrônico.

Não, não desejo conhecer os resultados desta pesquisa.

At the bottom of the form, there is a purple button labeled "Enviar" and a link "Limpar formulário". The browser's taskbar at the bottom shows the Windows logo, a search bar with the text "Digite aqui para pesquisar", and various application icons. The system tray on the right shows the temperature as 17°C, weather as "Parc. nublado", and the date and time as "POR PTB2 25/10/2021 22:10".

## PRODUTO EDUCACIONAL

### **Portal: Telessaúde e Telepsicologia** <https://telessaudepsico.github.io>

O produto educacional proposto como devolutiva social da pesquisa de mestrado profissional “Uso das TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação) por psicólogos do SUS” é a criação de um material digital interativo, com objetivo de mobilizar os psicólogos a uma ação orientada para o uso da Telepsicologia em atendimentos do SUS. O referente material digital se trata de um site com conteúdo voltado à Telessaúde e à aplicação da Telepsicologia nos processos de trabalho das/dos psicólogas atuantes nos três municípios participantes da pesquisa: Caieiras, Francisco Morato e Franco da Rocha.

O objetivo principal do portal é a sensibilização dos profissionais por meio de material *online* e posterior utilização para processos de Educação Permanente. O usuário do site poderá facilmente acessar as informações pelo *smartphone* ou computador disponível no ambiente de trabalho. O conteúdo do site foi elaborado com linguagem adaptada ao material digital, de maneira direta e informativa.

A página inicial conduz o usuário aos tópicos: O que é Telessaúde, Sobre a pesquisa e Telessaúde como política pública de saúde.

As próximas páginas foram construídas especificamente para tratar da temática da Telepsicologia e das diretrizes estabelecidas pelo Conselho Federal e Conselho Regional de Psicologia e legislações recentes sobre a Telessaúde, e assuntos a serem acrescentados pela equipe que utilizará o portal como instrumento da Educação Permanente.

Os conteúdos a serem expostos no site são voltados a informações sobre os principais termos utilizados em Telepsicologia, como “Telessaúde”, “Telepsicologia”, “Saúde Digital” e ações realizadas previamente à pandemia por psicólogos da região pesquisada. As ações desenvolvidas pelos profissionais, utilizando os recursos digitais, foram citadas ao longo do texto da dissertação.

O atendimento emergencial aos pacientes em internação durante a pandemia de Covid 19 e orientação familiar, atendimento remoto as pessoas desabrigadas vítimas do deslizamento de terra em Franco da Rocha (janeiro de 2022) e as ações cotidianas nas unidades de saúde são algumas das atividades em que os profissionais participantes da pesquisa fazem uso das TIC – tecnologias da informação e comunicação no SUS e demais recursos digitais disponíveis.

A implantação de inovações tecnológicas nos serviços de saúde com o principal objetivo de aproximar os pacientes do atendimento em psicologia tem obtido crescimento constante nos últimos anos. As barreiras sociais e geográficas enfrentadas pelos usuários do sistema público de saúde são impedimentos diários que impactam a continuidade dos tratamentos.

As tecnologias digitais podem ser usadas para aprimorar as estratégias na Saúde Pública. Um produto educacional em formato digital e de livre acesso aos profissionais pode contribuir com uma prática em Telessaúde reflexiva e integrada, que identifique aspectos comuns dos atendidos em diferentes bairros em uma região.

É fato que a Covid-19 representou uma grande adversidade ao funcionamento dos sistemas de saúde públicos e privados, as altas taxas de mortalidade e a velocidade de contágio dificultaram o controle sobre a doença. O distanciamento e isolamento social foram medidas para mitigar os riscos, e que impediu pacientes sob cuidados psicológicos de manter uma rotina de atendimento presencial em unidades de saúde ou clínicas.

Até o mês de março de 2020, não havia um marco regulatório consolidado sobre o funcionamento da Telessaúde no Brasil. Com a pandemia, houve a valorização dessa modalidade e a necessidade em se aprimorar novos usos da Telessaúde e a melhoria da oferta de assistência diante de uma crise sanitária.

A lei nº 14.510 de 27 de dezembro de 2022, revoga a lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020, garantindo que a prestação remota de serviços relacionados as profissões da área da saúde regulamentadas pelos órgãos competentes do poder executivo federal. Dentre os princípios afirmados neste documento, estão a autonomia do profissional de saúde, a garantia do atendimento presencial quando o paciente solicitar, confidencialidade dos dados, promoção da universalização do acesso aos brasileiros e responsabilidade digital.

A portaria do Ministério da Saúde nº 35 de janeiro de 2007 instituiu o Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes. Em 2011, houve alteração do texto, redefinida pela portaria MS nº 2.546. Esse programa tem como principal atuação a melhoria da qualidade do atendimento da Atenção Básica no Sistema Único de Saúde – SUS, integrando a Formação em Saúde pela Educação Permanente e a assistência por meio das TIC. Há núcleos Estaduais, Intermunicipais e Regionais, que oferecem serviços como Tele-educação, Telediagnóstico, Teleconsultoria e Segunda Opinião Formativa.



## Telas

TS TELESSAUDE

Conceito

Materiais

Diretrizes E Leis

Videos

PEC E-SUS

Telessaúde

### O que é Telessaúde?

A Telessaúde é a modalidade de prestação de serviços em saúde à distância ou on line, por meio da utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação.

O contato com os pacientes é intermediado por recursos digitais como aplicativos e plataformas e realizado por chat, áudios ou videoconferências.

Um dos principais objetivos da telessaúde é a ampliação da oferta do cuidado em saúde a populações que estão longe dos grandes centros urbanos.

[Conheça a Secretaria de Informação e Saúde Digital - SEIDIGI](#)

### O que é Telemedicina?

A Telemedicina desenvolveu-se pelas interações entre médico e paciente por meio de recursos como cartas, depois telecomunicação por rádio, televisão, ligações telefônicas e posteriormente, áudios e vídeo. Em dias atuais, compreende-se que a Telemedicina se refere a uma rede de serviços e atividades complexas, de interação entre equipes e pacientes.

17°C Pred. nublado POR PTB2 23:37 12/06/2023

TS TELESSAUDE

Conceito

Materiais

Diretrizes E Leis

Videos

PEC E-SUS

Telessaúde

Um dos principais objetivos da telessaúde é a ampliação da oferta do cuidado em saúde a populações que estão longe dos grandes centros urbanos.

[Conheça a Secretaria de Informação e Saúde Digital - SEIDIGI](#)

### O que é Telemedicina?

A Telemedicina desenvolveu-se pelas interações entre médico e paciente por meio de recursos como cartas, depois telecomunicação por rádio, televisão, ligações telefônicas e posteriormente, áudios e vídeo. Em dias atuais, compreende-se que a Telemedicina se refere a uma rede de serviços e atividades complexas, de interação entre equipes e pacientes.

### O que é Saúde Digital?

A OMS (Organização Mundial de Saúde) define a saúde digital como o uso seguro e com positivo custo-benefício das TICs para dar suporte à saúde e campos relacionados, o que inclui prestação de serviços, vigilância, literatura, educação, conhecimento e pesquisa na área. Utiliza-se os recursos digitais para a elaboração de prontuários eletrônicos nas unidades de saúde, emissão de receitas e laudos, teleconsultas dentre outros procedimentos.

WT software© todos os direitos reservados.

17°C Pred. nublado POR PTB2 23:37 12/06/2023

telessaudepsico.github.io/#/materials

TS TELESSAUDE

- Conceito
- Materials**
- Diretrizes E Leis
- Videos
- PEC E-SUS

Telessaude

## Telessaúde no Brasil: Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes

A portaria do Ministério da Saúde nº 35 de janeiro de 2007 institui o Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes. Em 2011, houve alteração do texto, redefinida pela portaria MS nº 2.546. Esse programa tem como principal atuação a melhoria da qualidade do atendimento da Atenção Básica no Sistema Único de Saúde – SUS, integrando a Formação em Saúde pela Educação Permanente e a assistência por meio das TIC. Há núcleos Estaduais, Intermunicipais e Regionais, que ofertam serviços como Tele-educação, Telediagnóstico, Teleconsultoria e Segunda Opinião Formativa.



- Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária em Saúde. Ministério da Saúde - Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Curso de extensão da USP sobre conceitos básicos em Telessaúde e Telemedicina.
- Telessaúde, saúde digital e Direitos Humanos.

WT software© todos os direitos reservados.

telessaudepsico.github.io/#/cfp

TS TELESSAUDE

- Conceito
- Materials
- Diretrizes E Leis**
- Videos
- PEC E-SUS

Telessaude

## Leis que regulamentam a Telessaúde e a Telepsicologia no Brasil

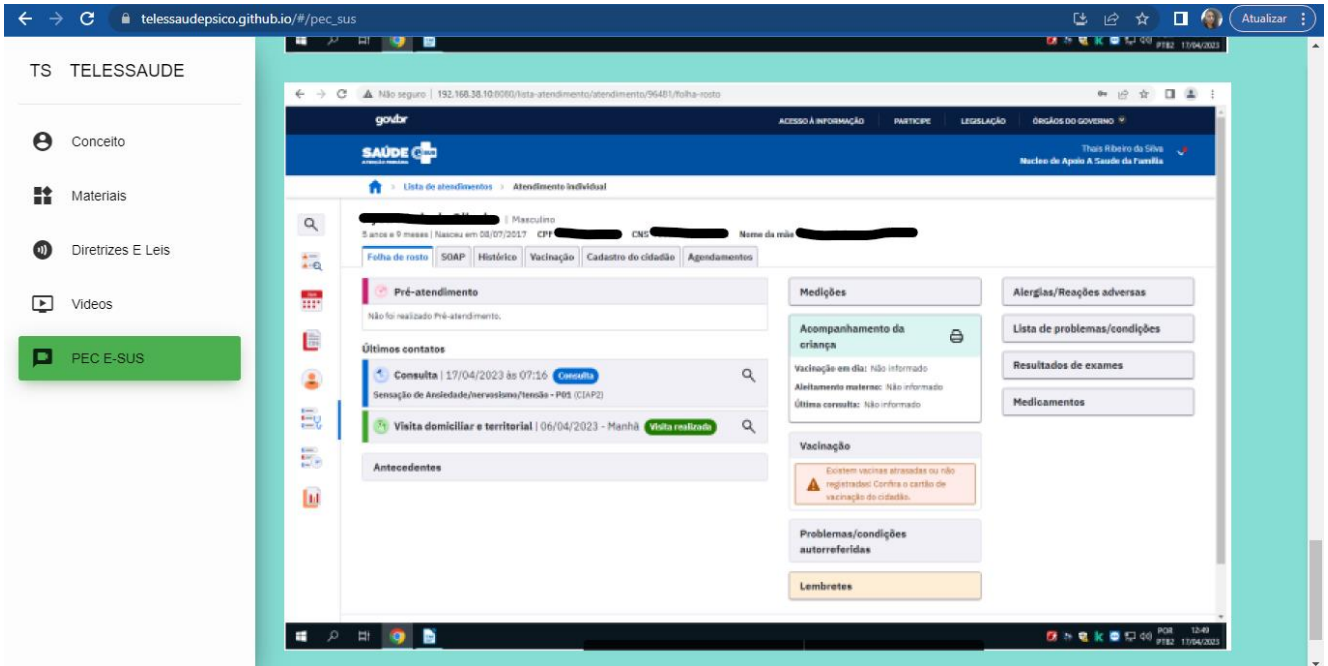
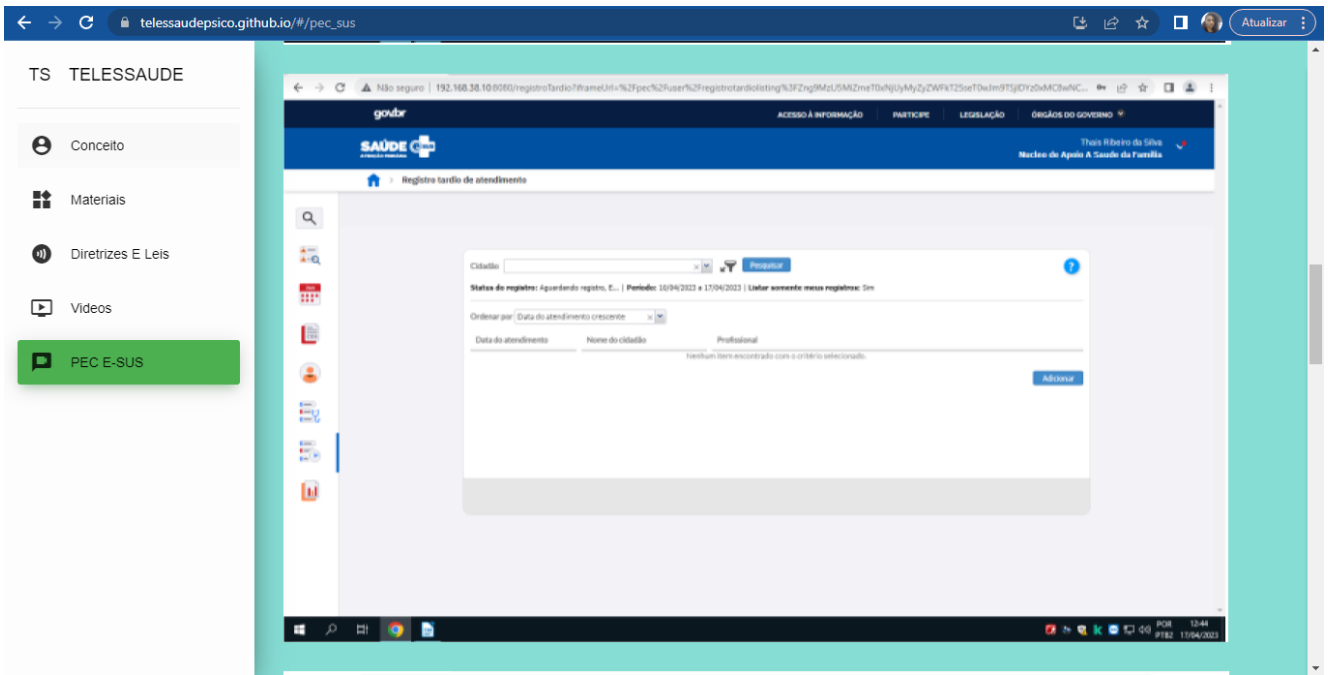
- LEI Nº 14.510, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2022
- Resolução CFP Nº 11/2018
- RESOLUÇÃO Nº 4, DE 26 DE MARÇO DE 2020

WT software© todos os direitos reservados.

The screenshot shows a web browser window with the URL `telessaudepsico.github.io/#/videos`. The page title is "Telessaúde". On the left, there is a navigation menu with items: "Conceito", "Materiais", "Diretrizes E Leis", "Videos" (highlighted in green), and "PEC E-SUS". The main content area features a video player with the title "O que é Telessaúde?". The video thumbnail shows a person's hands on a laptop keyboard. Below the video, there are buttons for "Assistir no YouTube" and "Assistir in...". The video is credited to "line Sachett" and "AMAZONAS".

The screenshot shows a web browser window with the URL `telessaudepsico.github.io/#/pec_sus`. The page title is "Telessaúde". The navigation menu on the left is the same as in the previous screenshot, but "PEC E-SUS" is highlighted in green. The main content area displays the "Prontuário Eletrônico do Cidadão – PEC e-SUS" interface. It shows a calendar for "Segunda-feira, 29 de maio de 2023". The interface includes a search bar, a list of services (Agenda, CDS, Cidadão, Lista de atendimentos, Registro tardio de atendimento, Relatórios), and a detailed view of the agenda for the selected date. The agenda shows two time slots: "10:20 até 11:00" and "11:00 até 11:40", both labeled "Grupo | Outros". A note at the bottom states "Agenda fechada [Profissional sem agenda configurada neste período]."

This screenshot is similar to the previous one, showing the "Prontuário Eletrônico do Cidadão – PEC e-SUS" interface. The "PEC E-SUS" menu item is highlighted in green. The "CDS" menu item is expanded, showing a list of services: "Atendimento individual", "Atividade coletiva", "Cadastro domiciliar e territorial", "Cadastro individual", "Marcadores de consumo alimentar", "Procedimentos", and "Síndrome neurológica por Zika / microcefalia". The main content area remains the same, displaying the agenda for "Segunda-feira, 29 de maio de 2023" with two time slots: "10:20 até 11:00" and "11:00 até 11:40", both labeled "Grupo | Outros". A note at the bottom states "Agenda fechada [Profissional sem agenda configurada neste período]."



## ANEXOS

## RESOLUÇÃO nº4 DO CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA

09/10/2021 11:47

RESOLUÇÃO Nº 4, DE 26 DE MARÇO DE 2020 - RESOLUÇÃO Nº 4, DE 26 DE MARÇO DE 2020 - DOU - Imprensa Nacional

**DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO**

Publicado em: 30/03/2020 | Edição: 61 | Seção: 1 | Página: 251

Órgão: Entidades de Fiscalização do Exercício das Profissões Liberais/Conselho Federal de Psicologia

**RESOLUÇÃO Nº 4, DE 26 DE MARÇO DE 2020**

Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19.

A PRESIDENTE DO CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, no uso das atribuições legais que lhe são outorgadas pela Lei 5.766, de 20 de dezembro de 1971:

CONSIDERANDO a declaração de pandemia de COVID-19, doença causada pelo novo Coronavírus - Sars-Cov-2, realizada pela Organização Mundial de Saúde - OMS em 11 de março de 2020;

CONSIDERANDO os meios de Tecnologia da Informação e da Comunicação como recurso para trabalho remoto;

CONSIDERANDO a Resolução CFP nº 10, de 21 de julho de 2005, que estabelece o Código de Ética Profissional do Psicólogo;

CONSIDERANDO a Resolução CFP nº 11, de 11 de maio de 2018, que regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP N.º 11, de 2012; resolve:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta os serviços psicológicos prestados por meios de tecnologia da informação e da comunicação durante o período de pandemia do COVID-19.

Art. 2º É dever fundamental do psicólogo conhecer e cumprir o Código de Ética Profissional estabelecido pela Resolução CFP nº 10, de 21 de julho de 2005, na prestação de serviços psicológicos por meio de tecnologias da comunicação e informação.

Art. 3º A prestação de serviços psicológicos referentes a esta Resolução está condicionada à realização de cadastro prévio na plataforma e-Psi junto ao respectivo Conselho Regional de Psicologia - CRP.

§ 1º O psicólogo deverá manter o próprio cadastro atualizado.

§ 2º O psicólogo poderá prestar serviços psicológicos por meios de Tecnologia da Informação e da Comunicação até emissão de parecer do respectivo CRP.

I - Da decisão de indeferimento do cadastro pelo CRP cabe recurso ao CFP, no prazo de 30 dias;

II - O recurso para o CFP terá efeito suspensivo, de modo que o psicólogo poderá prestar o serviço até decisão final do CFP;

III - A ausência de recurso implicará no impedimento e interrupção imediata da prestação do serviço;

IV - Na hipótese de ausência de recurso ou de decisão final do CFP confirmando o indeferimento do cadastro pelo CRP, o psicólogo fica impedido de prestar serviços psicológicos por meio de tecnologias da comunicação e informação até a aprovação de novo requerimento de cadastro pelo CRP.

V - Incorrerá em falta ética o psicólogo que prestar serviços psicológicos por meio Tecnologia da Informação e da Comunicação após indeferimento do CFP.

Art. 4º Ficam suspensos os Art. 3º, Art. 4º, Art. 6º, Art. 7º e Art. 8º da Resolução CFP nº 11, de 11 de maio de 2018, durante o período de pandemia do COVID-19 e até que sobrevenha Resolução do CFP sobre serviços psicológicos prestados por meios de tecnologia da informação e da comunicação.

ANA SANDRA FERNANDES ARCOVERDE NOBREGA



## TERMO DE CONCORDÂNCIA – DEPARTAMENTO DE GESTÃO E EDUCAÇÃO EM SAÚDE



**SECRETARIA DE**  
**CAIEIRAS**  
TRABALHO POR VALOR, CORAGEM PARA CRESCER.



**Secretaria de Educação**  
Rua Bolívia, 470 - Jardim Santo Antônio - Caieiras - SP  
CEP: 07700-210 - Tel. 4442-7111

Caieiras, 01 de julho de 2021.

À Secretaria Municipal de Saúde,  
Departamento de Gestão e/ou Educação em Saúde:

**Termo de Concordância**

Após envio do conteúdo do projeto intitulado "Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação por psicólogas/os no Sistema Único de Saúde – SUS", apresentado por Thaís Ribeiro da Silva, aluna do programa de Mestrado Profissional Formação Interdisciplinar em Saúde da Universidade de São Paulo e psicóloga neste município em regime estatutário, que será realizado com profissionais atuantes no SUS vinculados a esta Secretaria de Saúde, sob orientação da Profa. Dra. Simone Rennó Junqueira, conforme documentação anexa.

É importante salientar que, para autorização da pesquisa em campo, será necessário apresentação deste Parecer com aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa.



Carolina Vittí Domingues  
Secretária de Saúde





## TERMO DE CONCORDÂNCIA – DIRETORIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA

Francisco Morato, 29 de junho de 2021.

À Secretaria Municipal de Saúde,  
Departamento/Diretoria de Atenção Especializada:

**Termo de Concordância**

Após envio do conteúdo do projeto intitulado "Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação por psicólogas/os no Sistema Único de Saúde – SUS", apresentado por Thais Ribeiro da Silva, aluna do programa de Mestrado Profissional Formação Interdisciplinar em Saúde da Universidade de São Paulo e psicóloga, a ser realizado com profissionais atuantes no SUS vinculados a esta Secretaria de Saúde, sob orientação da Profa. Dra. Simone Rennó Junqueira, conforme documentação anexa.

É importante salientar que, para autorização da pesquisa em campo, será necessário a apresentação deste Parecer para a devida aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa.

  
Secretaria de Saúde  
Departamento de Atenção Especializada  
PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCISCO MORATO



## TERMO DE CONCORDÂNCIA – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE



PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCO DA  
ROCHA  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
Diretoria de Atenção Especializada Urgência e Emergência

Rua Nelson Rodrigues, 474  
Centro - Franco da Rocha/SP  
CEP: 07950-300  
Fone: (11) 4659-1338

A Secretaria Municipal de Saúde,

#### Termo de Concordância

Após envio do conteúdo do projeto intitulado "Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação por psicólogas/os no Sistema Único de Saúde – SUS", apresentado por Thaís Ribeiro da Silva, aluna do programa de Mestrado Profissional Formação Interdisciplinar em Saúde da Universidade de São Paulo sob orientação da Profa. Dra. Simone Rennó Junqueira, e psicóloga neste município, houve anuência quanto à pesquisa a ser realizada com profissionais atuantes no SUS vinculados a esta Secretaria de Saúde, conforme documentação anexa.

É importante salientar que, para autorização da pesquisa em campo, será necessário apresentação deste Parecer com aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa.

*Paulo A. Friggi Carvalho  
Secretário Adjunto de Saúde*

---

Paulo Antônio Friggi de Carvalho  
Secretário Adjunto de Saúde





USP - FACULDADE DE  
ODONTOLOGIA DA  
UNIVERSIDADE DE SÃO  
PAULO - FOUSP



## PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação por psicólogos no Sistema Único de Saúde

**Pesquisador:** THAIS RIBEIRO DA SILVA

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 52862221.9.0000.0075

**Instituição Proponente:** Universidade de São Paulo - Faculdade de Odontologia

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 5.150.354

#### Apresentação do Projeto:

Envio das pendências do projeto cujo objetivo é compreender a percepção dos psicólogos sobre a prática da Telessaúde/Telepsicologia e a intervenção psicológica por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação em seus atendimentos no SUS, com maior destaque ao período da pandemia de Covid-19. Trata-se de uma pesquisa qualitativa e exploratória com aproximadamente 45 psicólogos, vinculados a três Secretarias de Saúde da região

Norte da Grande São Paulo, que serão convidados a responderem um questionário em ambiente virtual de forma não presencial.

#### Objetivo da Pesquisa:

**Objetivo Primário:** Compreender a percepção dos psicólogos vinculados a três Secretarias de Saúde da Região Metropolitana da Grande São Paulo sobre a prática da

Telessaúde/Telepsicologia e o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação em seus atendimentos no SUS, considerando fatores como a qualidade do serviço prestado e a articulação com a rede intersetorial.

**Objetivo Secundário:**

- a. Caracterizar o perfil profissional
- b. Investigar como os psicólogos utilizam as novas tecnologias em seus atendimentos no Sistema Único de Saúde – SUS, considerando:

**Endereço:** Av Prof Lineu Prestes 2227 - 1º andar , sala 02 da administração

**Bairro:** Cidade Universitária

**CEP:** 05.508-900

**UF:** SP

**Município:** SAO PAULO

**Telefone:** (11)3091-7960

**Fax:** (11)3091-7960

**E-mail:** cepfo@usp.br



USP - FACULDADE DE  
ODONTOLOGIA DA  
UNIVERSIDADE DE SÃO  
PAULO - FOU SP



Continuação do Parecer: 5.150.354

- habilidades e competências técnicas para o uso de ferramentas tecnológicas como aplicativos, plataformas digitais ou redes sociais dentre outras;
  - a oferta de equipamentos aos profissionais;
  - o uso de equipamentos próprios, por exemplo smartphones pessoais;
  - o grau de interesse em utilizar tais ferramentas em sua prática no SUS;
- c. Avaliar se os psicólogos atuantes nas Secretarias de Saúde pesquisadas apresentam a necessidade de uma formação específica sobre o tema Telepsicologia e o uso das TIC no processo de Educação Permanente destes profissionais;
- d. Identificar novas possibilidades na comunicação e articulação com a rede intersetorial, por exemplo o matriciamento a distância;
- e. Analisar as contribuições do uso das TIC para o processo de Educação Permanente dos psicólogos.

#### **Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

##### Riscos:

Os riscos aos participantes são mínimos, como possíveis dúvidas, constrangimentos e/ou mal-estar relacionados a algum item do questionário ou da entrevista. O participante sempre terá a opção de não responder alguma questão, bem como o direito de manter sua câmera fechada durante a entrevista, se assim o desejar. Durante a entrevista, em que há o contato direto com o participante, caso seja percebido algum constrangimento, os pesquisadores farão o possível para contornar a situação e, se necessário, interromper a entrevista. Pode haver risco quanto à limitação, no uso das tecnologias utilizadas, para se assegurar a proteção no envio dos dados pelo questionário eletrônico. Entretanto, como o questionário será anônimo, não será possível relacionar as respostas a qualquer indivíduo, ou seja, os dados serão anonimizados. Quanto à gravação da entrevista, em nenhum momento será utilizada a imagem do indivíduo, os pesquisadores garantem que o participante terá sua identidade preservada.

##### Benefícios:

Os participantes serão informados a respeito do benefício coletivo do estudo, antes do preenchimento do TCLE, pois poderão contribuir com o aprimoramento das Redes de Atenção em Saúde em relação à qualidade do cuidado em psicologia por meio do atendimento remoto. Após finalização da pesquisa, haverá a devolutiva social aos Secretários de Saúde dos municípios participantes.

**Endereço:** Av Prof Lineu Prestes 2227 - 1º andar , sala 02 da administração

**Bairro:** Cidade Universitária

**CEP:** 05.508-900

**UF:** SP

**Município:** SAO PAULO

**Telefone:** (11)3091-7960

**Fax:** (11)3091-7960

**E-mail:** cepfo@usp.br



USP - FACULDADE DE  
ODONTOLOGIA DA  
UNIVERSIDADE DE SÃO  
PAULO - FOU SP



Continuação do Parecer: 5.150.354

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

- 1\_ Estudo Nacional, unicêntrico, prospectivo.
- 2\_ Caráter acadêmico, Mestrado Profissionalizante realizado para obtenção do título de Mestre.
- 3\_ País de Origem: Brasil.
- 4\_ Número de participantes incluídos no Brasil: 45.
- 5\_ Centros de Pesquisa no Brasil: FOU SP e Secretaria Municipal de Saúde de SP.
- 6\_ Previsão de início e encerramento do estudo: 02/01/2022 a 30/06/2022.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Os seguintes documentos foram analisados:

- 1\_PB\_INFORMAÇÕES\_BÁSICAS\_DO\_PROJETO\_1803143.pdf 16/11/2021 19:11:05
- 2\_PENDENCIAS\_respostas\_ao\_CEP.pdf 16/11/2021 19:03:30
- 3\_Questionario.pdf 10/11/2021 20:57:49
- 4\_TCLE\_1\_2.pdf 10/11/2021 20:56:17
- 5\_projeto\_adequacao\_pendencias.pdf 10/11/2021 20:53:17
- 5\_termos\_anuencia.pdf 26/10/2021 21:08:27
- 6\_folha\_rosto.pdf 26/10/2021 20:56:49

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Pendências:

1\_ Inserir a Secretaria Municipal de Saúde como co-participante da pesquisa, para que o protocolo seja avaliado pelo CEP da SMS.  
PENDÊNCIA ATENDIDA, vide documento anexo "PENDENCIAS\_respostas\_ao\_CEP.pdf 16/11/2021"

2\_ Esclarecer a seleção dos participantes na segunda fase da pesquisa (entrevista, n=6) pois na metodologia o número de participantes da primeira fase (questionário) é n=45 e na segunda n=6 que, somando resulta n=51. Os participantes da segunda fase serão os mesmos que participaram da primeira fase? Se sim, corrigir o total de participantes da pesquisa.

PENDÊNCIA ATENDIDA, vide documento anexo "PENDENCIAS\_respostas\_ao\_CEP.pdf 16/11/2021"

**Endereço:** Av Prof Lineu Prestes 2227 - 1º andar , sala 02 da administração

**Bairro:** Cidade Universitária

**CEP:** 05.508-900

**UF:** SP

**Município:** SAO PAULO

**Telefone:** (11)3091-7960

**Fax:** (11)3091-7960

**E-mail:** cepfo@usp.br



USP - FACULDADE DE  
ODONTOLOGIA DA  
UNIVERSIDADE DE SÃO  
PAULO - FOUSP



Continuação do Parecer: 5.150.354

3\_Esclarecer como será o anonimato na ferramenta Google Meet, visto que é uma ferramenta que o entrevistador pode ver o entrevistado.

PENDÊNCIA ATENDIDA, vide documento anexo "PENDENCIAS\_respostas\_ao\_CEP.pdf 16/11/2021"

4\_Incluir a informação do possível uso do aplicativo WhatsApp nos documentos: Projeto detalhado e Plataforma Brasil.

PENDÊNCIA ATENDIDA, vide documento anexo "PENDENCIAS\_respostas\_ao\_CEP.pdf 16/11/2021"

5\_Anejar o questionário que será aplicado, como documento, na Plataforma Brasil com as 28 perguntas conforme consta no TCLE e seu respectivo link (consta apenas no anexo do Projeto detalhado).

PENDÊNCIA ATENDIDA, vide documento anexo "PENDENCIAS\_respostas\_ao\_CEP.pdf 16/11/2021"

6\_Informar qual profissional irá analisar os dados. Embora esteja implícito que a pesquisadora seja psicóloga, esta informação não consta nos documentos analisados.

PENDÊNCIA ATENDIDA, vide documento anexo "PENDENCIAS\_respostas\_ao\_CEP.pdf 16/11/2021"

#### Considerações Finais a critério do CEP:

Ressalta-se que cabe ao pesquisador responsável encaminhar os relatórios parciais e final da pesquisa, por meio da Plataforma Brasil, via notificação do tipo "relatório" para que sejam devidamente apreciados no CEP, conforme Norma Operacional CNS nº 001/13, item XI.2.d..

Qualquer alteração no projeto original deve ser apresentada "EMENDA", por meio da Plataforma Brasil, de forma objetiva e com justificativas para nova apreciação (Norma Operacional 001/2013 – letra H).

#### Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1803143.pdf	16/11/2021 19:11:05		Aceito
Outros	PENDENCIAS_respostas_ao_CEP.pdf	16/11/2021	SIMONE RENNÓ	Aceito

**Endereço:** Av Prof Lineu Prestes 2227 - 1º andar , sala 02 da administração

**Bairro:** Cidade Universitária

**CEP:** 05.508-900

**UF:** SP

**Município:** SAO PAULO

**Telefone:** (11)3091-7960

**Fax:** (11)3091-7960

**E-mail:** cepfo@usp.br





USP - FACULDADE DE  
ODONTOLOGIA DA  
UNIVERSIDADE DE SÃO  
PAULO - FOUASP



Continuação do Parecer: 5.150.354

Outros	PENDENCIAS_respostas_ao_CEP.pdf	19:03:30	JUNQUEIRA	Aceito
Outros	Questionario.pdf	10/11/2021 20:57:49	THAIS RIBEIRO DA SILVA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_1_2.pdf	10/11/2021 20:56:17	THAIS RIBEIRO DA SILVA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto_adequacao_pendencias.pdf	10/11/2021 20:53:17	THAIS RIBEIRO DA SILVA	Aceito
Declaração de concordância	termos_anuencia.pdf	26/10/2021 21:08:27	THAIS RIBEIRO DA SILVA	Aceito
Folha de Rosto	folha_rosto.pdf	26/10/2021 20:56:49	THAIS RIBEIRO DA SILVA	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

SAO PAULO, 07 de Dezembro de 2021

---

**Assinado por:**  
**Alyne Simões Gonçalves**  
**(Coordenador(a))**

**Endereço:** Av Prof Lineu Prestes 2227 - 1° andar , sala 02 da administração

**Bairro:** Cidade Universitária

**CEP:** 05.508-900

**UF:** SP

**Município:** SAO PAULO

**Telefone:** (11)3091-7960

**Fax:** (11)3091-7960

**E-mail:** cepfo@usp.br