

ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE: perspectivas e desafios atuais da psicoterapia

Eliane Patrícia ULKOVSKI¹

Luciane Patrícia Dias da SILVA²

Adriana Barbosa RIBEIRO³

¹ Graduada em Psicologia pela Faculdade Estácio Macapá. eulkovski@gmail.com

² Graduada em Psicologia pela Faculdade Estácio Macapá. lucianepatriciadias@yahoo.com.br

³ Mestre em Psicologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Docente de Psicologia da Faculdade Estácio Macapá e Psicóloga do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá. ianaribeiro@gmail.com

RESUMO:

No Brasil a psicoterapia *online* está autorizada apenas no âmbito da pesquisa, de acordo com o Conselho Federal de Psicologia, órgão que regulamenta essa prática por meio da resolução nº 011/2012. A criação da resolução reforça um contexto contemporâneo, onde no qual teorias já estabelecidas são desconstruídas e abrem lugar para novas redes de conhecimento, o que pode resultar na mudança da prática do psicólogo clínico. Logo, existe um compromisso do psicólogo em debater e aprimorar sua prática profissional, de forma ética e legal, considerando o desenvolvimento tecnológico e comunicacional da atualidade. Uma modalidade nova de atendimento precisa de estudos e pesquisas para garantir que seu uso obtenha resultados que beneficie o seu usuário, ressaltando que mecanismos necessários para o sucesso de uma terapia sejam preservados, como o estabelecimento do vínculo, advindo da relação terapêutica, assim como as especificidades das abordagens empregadas na psicoterapia *online*. Assim, este trabalho visa compreender as novas perspectivas e desafios atuais da psicoterapia *online*.

Palavras-chave: Novas tecnologias. Atendimento psicológico. Psicoterapia online. Internet.

ABSTRACT:

In Brazil, online psychotherapy is authorized only within the research, according to the Federal Council of Psychology, agency that regulates the practice through resolution n.º 011/2012. The creation of the resolution reinforces a contemporary context, where established theories are deconstructed and open place for new knowledge networks, which may result in changing the practice of clinical psychologist. Hence, there is a psychologist's commitment to discuss and improve their practice, ethically and legally, considering that the current debates are part of the construction of the individual and their relationships. A new type of service need studies to ensure that their use get results that benefit its users, noting that mechanisms needed for a successful therapy are preserved, such as the establishment of the bond, resulting from therapeutic relationship, as well as specific approaches employed in online psychotherapy. Thus this work aims to understand the new perspectives and current challenges of online psychotherapy.

Keywords: New technology. Psychology. Customer service. Online psychotherapy. Internet.

1 INTRODUÇÃO

O surgimento de novas formas de comunicação na sociedade contemporânea, bem como o advento de mecanismos de acesso *online*, emergem como alternativas para a ampliação do atendimento

psicoterápico. Diante dessas inovações, cada vez mais profissionais da área da psicologia se deparam com dúvidas tais como o recebimento e resposta de mensagens, *e-mails* e comunicações por softwares de comunicação via internet, a possibilidade de um “encontro virtual” com pacientes, entre

outros questionamentos pertinentes para a prática clínica do psicólogo num novo contexto de comunicação cada vez mais presente no *setting* terapêutico. (BARBOSA et al, 2013). Considerando-se as potências de um novo sujeito, ágil e informatizado, surgem uma série de novas demandas ao terapeuta: ao corresponder a demanda de agilidade e conectividade dos clientes, seria atendido o apelo de não desligamento imposto por um mundo tecnológico, ou à fantasia de onipotência que os pacientes nutrem em relação ao terapeuta, à medida que se lança mão do uso dos aparatos midiáticos e tecnológicos? Fazer uma sessão via Skype com um paciente que viaja significa necessariamente estar cedendo à fantasia de onipresença (dele e do terapeuta)? Ou contém a possibilidade de criação de um campo de uma provável relação? Estas e outras questões surgem quando se trata do atendimento *online*.

No Brasil, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) regulamenta por meio da resolução nº 011/2012 os serviços realizados por meios tecnológicos de comunicação à distância, “desde que pontuais, informativos, focados no tema proposto e que não firam o disposto no Código de Ética do profissional de psicologia” (CFP, 2012, p. 02). Os meios pelos quais essa modalidade de atendimento é feita são definidos como todas as interações

por computador com acesso à *internet*, por meio de televisão a cabo, aparelhos telefônicos, aparelhos conjugados ou híbridos , ou qualquer outro meio de interação que possa vir a ser implementado. Para a realização dos seguintes serviços: orientações psicológicas até 20 atendimentos; os processos preliminares de seleção de pessoal; aplicação de testes adequadamente regulamentados por resolução pertinente; supervisão do trabalho de psicólogos realizada de forma ocasional ou complementar ao processo de formação profissional presencial; atendimento eventual de clientes em deslocamento ou clientes que momentaneamente se encontrem impossibilitados de comparecer ao atendimento presencial e orientação psicológica.

Embora no Brasil o atendimento psicoterápico *online* seja regulamentado apenas na forma de pesquisa, a intenção desse estudo bibliográfico é refletir sobre esta nova modalidade de atendimento, bem como pesquisas acerca do tema, considerando que em outros países essa modalidade de atendimento encontra-se em expansão e obtém resultados satisfatórios (SIEGMUND; LISBOA, 2015; PIETA; GOMES, 2014). Tão logo a pretensão deste estudo não é fazer crítica ao atendimento psicoterápico *online* ou legitimá-lo, mas sim identificar quais as

propostas atuais de atendimento, considerando questões sobre as abordagens psicológicas utilizadas, como se desenvolve a relação terapêutica nesse novo *setting* e suplantando uma reflexão sobre as questões éticas do profissional de psicologia frente esta nova modalidade de atendimento. Sendo assim, esta revisão de literatura tem como objetivo compreender as novas perspectivas e desafios atuais no atendimento psicoterápico *online*.

2 PROPOSTAS ATUAIS DE ATENDIMENTO PSICOTERÁPICO ONLINE

Por atendimento psicológico *online* entende-se aqueles realizados através de mensagens instantâneas, áudio, vídeo conferência, *software* de comunicação via internet, *chat*, câmera e *e-mail*. A utilização desses instrumentos tecnológicos, no caso da psicoterapia *online* não exclui a possibilidade da psicoterapia presencial (MACDONALD, MEAD, BOWER, RICHARD & LOVELL, 2007).

Segundo Suler (2002) a terapia via *internet* pode acontecer de duas formas de acordo com a simultaneidade da comunicação: síncrona e assíncrona. A forma síncrona acontece em tempo real, restringindo o tempo de atendimento ao

encontro virtual, mesmo terapeuta e paciente não estando face a face, a disponibilidade de um para o outro é imediata. Na forma assíncrona terapeuta e paciente teriam uma maior liberdade no que se refere ao tempo, uma vez que o atendimento não ocorre de forma simultânea, permitindo que o paciente faça seus relatos no momento em que se sentir mais à vontade, enquanto o terapeuta tem a vantagem de uma análise mais detida na escrita do paciente.

Para Pinto (2002), a terapia *online* cria mecanismos mais fáceis de acesso às pessoas que por algum motivo não conseguem sair de suas casas, seja por dificuldades na locomoção, por estarem em regiões distantes ou ainda pela saúde, idosos, pessoas com deficiência física, transtornos que os impossibilitam a continuidade ou início do atendimento presencial. Figueiredo (2007), defende que os dispositivos tecnológicos atuais são capazes de oferecer sustentação, continência e possibilidades de transformação da experiência emocional, corroborando estudos comparativos realizados na Inglaterra por Day e Schneider (2002). O estudo com 80 pacientes indicou que grupos *online* apresentaram maior nível de participação do cliente no que diz respeito ao nível de atividade, iniciativa, confiança, espontaneidade e desinibição, quando comparado a terapia tradicional. O sucesso

da modalidade de atendimento *online* sustenta-se na adaptação às necessidades do sujeito, salientando-se que ao buscar o atendimento *online*, o paciente denota iniciativa na busca por ajuda e, portanto, maior responsabilidade por sua própria mudança (MICLEA, MICLEA, CIUCA, BUDAU; 2010).

Costa, Romão e Di Luccio (2009) apontam algumas condições para que a psicoterapia *online* seja realizada de forma adequada. Uma delas seria a de que o paciente e terapeuta estejam familiarizados com a ferramenta a ser utilizada, sob a pena de que o atendimento se torne um processo e inviável em seus propósitos. Os autores ainda ressaltam que as entrevistas ou o atendimento *online* propriamente dito, podem levar mais tempo que o correspondente presencial. No entanto, esse tempo é de certa forma compensado, pois os depoimentos não precisam ser transcritos, além de poderem ser salvos na íntegra, trazendo assim fidedignidade na escrita sem receios de uma má interpretação.

Algumas objeções a psicoterapia *online* são colocadas por Pinto (2002) A autora traz as dificuldades em rastrear pistas não verbais, a entonação da voz (se baixa, alta ou monótona), perceber os silêncios, as pausas (prolongadas ou breves), além de dificuldades estruturais, como problemas de

conexão com a *internet* ou, a já mencionada, a falta de familiaridade com as ferramentas utilizadas.

Em pesquisas realizadas com profissionais de psicologia referente à orientação *online*, Fortim e Consentino (2007) avaliam que tais profissionais conseguem atingir os objetivos propostos na atividade. Em alguns casos, entretanto, a orientação *online* é apenas a porta de entrada, no intuito de avaliar e encaminhar a pessoa para o atendimento presencial, o que também pode ser considerado uma mudança importante na vida do sujeito, sendo considerada com uma das funções e pontos positivos dessa nova modalidade de atendimento.

3 ABORDAGENS PSICOLÓGICAS QUE PODEM VIABILIZAR A PSICOTERAPIA ONLINE

Conforme, Anderson, Strömngren, Ström, e Lyttkens (2002), as abordagens mais utilizadas no atendimento *online* são as de base Cognitiva Comportamental e Psicanalítica. Embora não se tenha uma precisão de como essas abordagens são trabalhadas no ambiente virtual, é possível identificar entre elas uma maior efetividade das terapias cognitivo-comportamentais (TCC) *online*, que demonstram maior

adequação no tratamento de depressão, ansiedade, transtorno do pânico, fobia, e estresse pós-traumático.

Estudos realizados por de Fishkin, Fishkin, Leli, Katz e Snyder (2011), apontam que TCCs na modalidade *online* e na modalidade presencial apresentaram resultados similares, inclusive nas formas individuais e grupais. TCCs *online* comparadas com outras terapias presenciais podem apresentar resultados similares ou até mesmo superiores.

No que se refere à psicanálise, esta tem sido promissora na modalidade de vídeo conferência (*Skype*), onde para psicanalistas os parâmetros não diferem significativamente daqueles do *setting* tradicional. O processo psicanalítico de atendimento *online* acontece quando os analistas voltam sua atenção ao ritmo da fala do paciente, à espontaneidade ou às interrupções, às qualidades tonais, e identificam a contratransferência escutando seus próprios sentimentos, pensamentos e fantasias, como na análise tradicional (FISHKIN et al.2011).

4 RELAÇÃO TERAPÊUTICA NO ATENDIMENTO PSICOTERÁPICO ONLINE

Segundo Pinto (2002), o despreparo em relação ao manejo dos computadores,

bem como o desconhecimento dos programas podem ser considerados como relutância. Entre tais relutâncias, temos que alguns profissionais acreditam na impossibilidade de uma relação terapêutica fora do encontro face a face, fazendo-os crer que a intermediação por meio do computador retira a qualidade terapêutica de suas intervenções. Alguns terapeutas acreditam ser impossível trabalhar com emoções e sentimentos através de palavras meramente digitadas, outros chegam a afirmar que os fenômenos transferenciais acontecem apenas por meio de encontros presenciais e não em um ambiente virtual.

Entraves, também foram pontuados sobre o estabelecimento do vínculo em psicoterapia *online*, tais como a desconfiança em relação a serviços oferecidos na *internet*, a falta de familiaridade com a ferramenta e tecnologia utilizada para atendimento, ou mesmo a preferência pelo atendimento tradicional.

Contudo, estudos realizados por Pieta e Gomes (2014), referentes à relação terapêutica, utilizadas em intervenções psicoterápicas, indicam que as terapias *online* não diferem significativamente das terapias tradicionais. No que tange ao anonimato, alguns terapeutas relatam um nível alto de confiança e identificaram-na mais rapidamente do que os da terapia presencial. Os pacientes expõem com mais facilidade

seus problemas, apresentando dessa forma uma postura mais desinibida comparada a terapia convencional, expondo mais rapidamente seus problemas.

Siegmund e Lisboa (2015) dizem que o profissional de psicologia é treinado para a escuta na clínica tradicional. Porém na psicoterapia *online* faz-se necessária uma nova forma de escuta, pois do modo como a mensagem é escrita, as palavras e frases utilizadas, é possível sentir as emoções e sentimentos presentes. O vínculo estabelecido no atendimento *online* é um vínculo virtual, vínculo pode existir independente de ser presencial ou online. No atendimento psicoterápico *online* a relação empática pode ocorrer com uma ressalva: é necessário mais atenção ao que se fala e escreve, do que ao que se visualiza, uma vez que essa visualização nem sempre é clara e precisa.

5 REFLEXÕES, QUESTÕES PRÁTICAS E ÉTICAS NO CONTEXTO DA PSICOTERAPIA ONLINE

Magdaleno (2010), pontua que atualmente, o psicólogo deve estar preparado para receber o outro que lhe é estrangeiro, em suas peculiaridades, assumindo os riscos desse processo. O sujeito em processo terapêutico carrega consigo as marcas de um

mundo repleto de mudanças rápidas, de valores, modo de ser, moldados pelas transformações contemporâneas. Um desafio para os profissionais de psicologia pode ser o fato de não encontrar pontos de balizamento para fundamentar uma prática clínica satisfatória e eficiente diante das mudanças observadas.

Segundo Pinto (2002), a emergência no atendimento de certos transtornos, consente um olhar mais flexível no atendimento psicoterápico *online*, se esse tipo de atendimento terapêutico não abarca modificações no estado do paciente, pode proporcionar um amparo e resposta instantânea, diminuindo a ansiedade e o sofrimento até a possibilidade de um encontro presencial. Para Goldberg (1992), a psicoterapia *online* pode proporcionar comunicação mais eficaz, o que pode facilitar intervenções no comportamento e algumas recomendações estratégicas como nos casos de esquizofrenia, anorexia, episódios de estupro, incesto, orientações no enfrentamento de problemas como o alcoolismo, que evitam ou não agravam o risco de comportamentos suicidas.

Em discussão levantada por Suler (2002), traz-se a reflexão quanto a autorizar a psicoterapia *online*, seria assumir que a mesma se equivale a terapia presencial? Restringir essa prática não seria dificultar o

acesso às pessoas que moram em locais onde não há psicólogos ou que não possuem meios de se locomover até o consultório de seus terapeutas? O que seria contrário à ética: impossibilitar que os terapeutas realizem a psicoterapia *online* por falta de embasamento científico ou desassistir as pessoas que precisam do atendimento psicológico?

Alguns dos problemas com os quais os profissionais de psicologia podem se deparar seriam os impactos indiretos sofridos pelos próprios terapeutas, a desorientação, o preconceito e as dúvidas com relação à eficácia de suas teorias e técnicas para a compreensão de seus atuais pacientes. Torna-se claro que não se pode eliminar o valor positivo que as mídias possuem em disseminar informações, recompor contatos interpessoais, no entanto é viável sim, analisar as alternativas de compreensão e tratamento inerentes. O importante é reconhecer que no meio desse processo de mudança, emerge um sujeito diferente com uma configuração psíquica, que a psicologia tem o compromisso de buscar compreender (COSTA, 2005).

Diante desse novo sujeito que surge moldado pelas novas tecnologias, bem como o uso das ferramentas informatizadas em várias áreas das atividades humanas, onde já se insere a própria psicologia, é exigida atenção, em função das implicações éticas e

técnicas das possíveis aplicações no *setting* terapêutico. Com base nessa nova demanda apresentada, o próprio CFP demonstrou interesse e abertura frente a esse tema, ao publicar, a Resolução n.º 012/2005 que regulamentava o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador. Por conseguinte em 2012, foi publicada a revisão desta resolução sob n.º 011/2012 que flexibiliza e amplia tais ofertas, em atendimento às demandas dessa nova realidade e, trata da investigação sobre o tema.

Segundo Pinto (2002), a psicoterapia é o encontro entre duas pessoas, onde um se dispõe a ajudar ao outro que busca pelo atendimento. Essa dinâmica acaba por afetar ambos, pois constrói um espaço de transformação e de mudança. No que se refere à psicoterapia *online* pode ser possível que terapeuta e pacientes sejam tomados pelas emoções e sentimentos, como em uma leitura de um livro, onde o mundo real cede lugar a fantasia, pois no espaço virtual do romance a leitura pode ser fantasiada e mesclada com a do autor.

Almeida e Rodrigues (2003), questionam se estar no mesmo espaço físico definiria a intervenção psicoterápica, ou seria muito mais da percepção do profissional do que propriamente a teoria estabelecida. Ainda

que não seja possível afirmar plenamente a legitimidade da psicoterapia *online*, não se deve refutar a ideia dessa modalidade de atendimento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O modelo clássico, bem como a prática clínica e individual é, sem dúvida, aquele que ainda apresenta maior disseminação. No entanto, é seguro afirmar que as novas tecnologias vieram para ficar. Não é aconselhável a imposição de toda nova tecnologia, nem de negar toda e qualquer forma de inovação tecnológica, logo se torna necessário a compreensão e o reconhecimento das mudanças que ocorrem no contexto atual da psicoterapia.

A manutenção de um modelo fechado da clínica tradicional pode impedir vislumbrar as novas possibilidades que caminhos não percorridos oferecem. Não é uma imposição a todos profissionais da psicologia, pois toda prática requer estudo, dedicação e sobre tudo uma conduta ética. É preciso destacar que a tecnologia está cada vez mais presente no cotidiano provocando transformações no tecido social. Dessa forma, se para a psicologia o indivíduo e suas transformações são objetos de estudo, pressupõem-se que merecem uma melhor

compreensão e fundamentação dessa nova modalidade da psicoterapia.

Se a psicoterapia *online* e as intervenções realizadas neste processo são plenamente válidas, ainda é impreciso afirmar. Contudo, os estudos citados anteriormente, demonstram que em alguns casos ela é tão efetiva quanto a presencial, e em alguns momentos até mais eficaz. No entanto, algumas questões quanto à confiança e estabelecimento de vínculo se tornam mais difíceis de ser alcançados para alguns pacientes, ainda que possíveis.

Partindo dos argumentos expostos espera-se trazer à reflexão as práticas do profissional de psicologia na contemporaneidade, mediante as novas modalidades de atendimento psicoterápico *online*, acolhendo o sofrimento humano naquilo que pode ser cuidado e apreendido enquanto vivência subjetiva e reveladora de sentidos dentro de uma nova perspectiva. E que tais reflexões fomentem novas pesquisas que permitam fornecer informações relevantes para a construção de uma nova prática de serviço psicológico, que já se constitui uma área em desenvolvimento e expansão, apesar das restrições ponderadas pelo CFP. Espera-se, ainda, que tais reflexões contribuam para elaborar e estruturar um trabalho preocupado com a qualidade e pautado em princípios éticos, em resposta a

um serviço criado a partir de uma demanda social espontânea.

O desafio colocado ao psicólogo não é achar uma nova linguagem para falar com este novo sujeito, e muito menos tentar impor a ele uma antiga, mas conseguir entrar em sintonia com seu ritmo, para só então, aos poucos, criar um ambiente que possa ser aceito por ele e aceitá-lo, criar uma linguagem que faça a intermediação entre o sujeito e terapeuta, e depois entre ele e o mundo, permitindo a construção de um *setting* possível que favoreça a relação entre paciente e terapeuta (MAGDALENO, 2010).

O imaginário se transforma, mas a condição de eleger o outro a quem se dirige e a quem se questiona e sobre os sintomas permanece. A função simbólica do terapeuta, portanto, será suplementada por uma função virtual real, ao mesmo tempo simulação de presença e consolidação da ausência, com que cada um tem sempre de lidar ao longo da vida, nesse sentido, as mídias de comunicação não precisam ser vistas como uma ameaça a um “terapeuta analógico”, e sim como mais uma ferramenta possível, até mesmo necessária e útil num mundo digital (BONAMINIO, 2011).

É possível concluir que as modalidades de atendimento *online* constituem uma área promissora, conforme apontam os estudos realizados até o

momento, que indicam ainda algumas fragilidades e transformações, com isto requerem mais pesquisas para este campo em ascensão.

7 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. P.; RODRIGUES, J. T. Narrativa e internet: possibilidades e limites do atendimento psicoterápico mediado pelo computador. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 23 n.3, p. 10-17, 2003.

ANDERSON, G.; STRÖMGREN, T.; STRÖM, L.; LYTTKENS, L. Randomized controlled trial of internet-based behavior therapy for distress associated with tinnitus. **Psychosomatic Medicine**, 64, p. 810-816, 2002.

BARBOSA, A. M. F. C.; FURTADO, A. M.; FRANCO, A. L. M.; BERINO, C. G. S.; PEREIRA, C.R.; ARREGUY, M. E.; BARROS, M.J. As novas tecnologias de comunicação: questões para a clínica psicanalítica. **Cad. Psicanál. – CPRJ**. Rio de Janeiro, v. 35, n. 29, p. 59-75, jul./dez, 2013.

BONAMINIO, V. **Nas margens de mundos infinitos**. Rio de Janeiro: Imago, 2011.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução de nº 012**, de 18 de agosto. Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP Nº 003/2000, Brasília, 2005.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução de nº 011**, de 21 de junho. Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e

revoga a Resolução CFP N.º 12/2005, Brasília, 2012.

COSTA, A.M.N. Primeiros contornos de uma nova “configuração psíquica”. **Cad. Cedes, Campinas**, v. 25, n. 65, p. 71-85, jan./abr, 2005.

COSTA, A. M.; ROMÃO, D.D.; DI LUCCIO, F. Uso de Entrevistas On-Line no Método de Explicitação do Discurso Subjacente (MEDS). **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v. 22, n. 1, p.36-43, 2009.

DAY, S.; SCHNEIDER, P. Psychotherapy using distance technology: A comparison of face-to-face, video, and audio treatment. **Journal of Counseling Psychology**, v. 49, n. 4, p.499-503, 2002.

FIGUEIREDO, L.C. Confiança: a experiência de confiar na clínica psicanalítica e no plano da cultura. **Revista Brasileira de Psicanálise**, v. 41, n. 3, p. 69-87, 2007.

FISHKIN, R.; FISHKIN, L.; LELI, U.; KATZ, B.; SNYDER, E. Psychodynamic treatment, training, and supervision using internet-based technologies. **Journal of the American Academy of Psychoanalysis and Dynamic Psychiatry**, v. 39, v. 1, p. 155-168, 2011.

FORTIM, I.; COSENTINO, L. A.M. Serviço de orientação via e-mail: novas considerações. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 27, n. 1, p. 164-175, 2007.

GOLDBERG. L. Goldberg depression scale. **PsychCentral**, Massachusetts, 1992. Disponível em: <http://psychcentral.com/depinv.htm>. Acessado em: 9 out. 2015.

MACDONALD, W.; MEAD, N.; BOWER, P.; RICHARDS, D.; LOVELL, K. A qualitative study of patients' perceptions of a

'minimal' psychological therapy. **International Journal of Social Psychiatry**, n. 53, p. 23-35, 2007.

MAGDALENO JR., R. A metapsicologia do traumático: um ensaio sobre o sobressalto. **Ide (São Paulo)**, v. 33, n. 50, p. 64-77, jul. 2010.

MAGDALENO JR., R. Os novos ritmos do século XXI e a clínica psicanalítica contemporânea. **Revista Brasileira de Psicanálise**, v. 44, n. 2, p. 101-109, 2010.

MICLEA, M., MICLEA, S., CIUCA, A. M., & BUDAU, O. Computer-mediated psychotherapy. Present and prospects. A developer perspective. **Cognition, Brain, Behavior: An Interdisciplinary Journal**, v. 14 n. 3, p. 185-208, 2010.

PIETA, M.A.M.; GOMES, W. B. Psicoterapia pela internet: viável ou inviável? **Psicologia: Ciência E Profissão**, v. 34, n. 1, p. 18-31, 2014.

PINTO, E. R. As modalidades do atendimento psicológico online. **Temas em Psicologia da SBP**, v. 10, n. 2, p. 167-178, 2002.

SIEGMUND, G.; LISBOA. C.. Orientação psicológica online: percepção dos profissionais sobre a relação com os clientes. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 35, n. 1, p. 168-181, 2015.

SULER, J. Psychology of cyberspace. **PsyBC program**, 2002. Disponível em: <http://users.rider.edu/~suler/psycyber/>. Acessado em: 13 set. 2015.