

Saúde Mental na Universidade: Atendimento Psicológico Online na Pandemia da Covid-19

Karla Carneiro Romero Correia¹

¹Universidade de Fortaleza, Fortaleza, CE, Brasil.

Juliana Lima de Araújo¹

¹Universidade de Fortaleza, Fortaleza, CE, Brasil.

Sarah Rebeca Viana Barreto¹

¹Universidade de Fortaleza, Fortaleza, CE, Brasil.

Lucas Bloc¹

¹Universidade de Fortaleza, Fortaleza, CE, Brasil.

Anna Karynne Melo¹

¹Universidade de Fortaleza, Fortaleza, CE, Brasil.

Virginia Moreira¹

¹Universidade de Fortaleza, Fortaleza, CE, Brasil.

Resumo: Com a pandemia da covid-19, o contexto universitário, que já vinha sendo palco de discussões em relação à saúde mental, tem vivenciado crises mais severas pelos estudantes. Diante deste cenário, foi desenvolvido o projeto Escuta Solidária, voltado à saúde mental dos discentes de graduação e de pós-graduação. Neste artigo, temos como objetivo discutir o atendimento psicológico online com estudantes do curso de psicologia durante o período de isolamento social rígido (maio a junho de 2020). Fizemos, com os psicólogos voluntários, um grupo focal direcionado para a experiência de atendimento psicológico online de curta duração no contexto pandêmico. Trata-se de um estudo qualitativo, realizado com os 11 psicólogos clínicos participantes do referido projeto. A partir de uma análise fenomenológica crítica, os resultados foram divididos em cinco categorias: a) limitações e contribuições do projeto; b) a importância da capacitação e supervisão clínica para a qualidade do projeto; c) atendimento psicológico online; d) ser psicólogo clínico durante a crise da covid-19; e e) demandas emergentes nos atendimentos psicológicos na quarentena. Por fim, discutimos a importância da desmistificação do atendimento psicológico em situações de crise, especialmente na modalidade online, fomentando questionamentos à formação e atuação dos profissionais, no sentido de estarmos atentos às demandas psicológicas que o contexto de crise acarreta na sociedade.

Palavras-chave: Psicologia Clínica, Pandemia da Covid-19, Serviços de Saúde para Estudantes, Assistência à Saúde Mental, Serviços Online.

Mental Health at the University: Online Psychological Care during the COVID-19 Pandemic

Abstract: With the COVID-19 pandemic, the university context, which had already been the stage for discussions regarding mental health, has experienced more severe crises by students. In view of this scenario, the Solidarity Listening project was developed, aimed at the mental health of undergraduate and graduate students. In this article, we aim to discuss online psychological care with psychology students during the period of strict social isolation (May to June 2020). We carried out, with volunteer psychologists, a focus group aimed at the experience of short-term online psychological care in the pandemic context. This is a qualitative study, carried out with 11 clinical psychologists participating in the aforementioned project. From a critical phenomenological analysis, the results were divided into five categories: a) limitations and contributions of the project; b) the importance of training and clinical supervision for the quality

of the project; c) online psychological care; d) being a clinical psychologist during the COVID-19 crisis; and e) emerging demands in psychological care in quarantine. Finally, we discuss the importance of demystifying psychological care in crisis situations, especially in the online modality, promoting questions regarding the training and performance of professionals, to be aware of the psychological demands that the context of crisis entails in society.

Keywords: Clinical Psychology, COVID-19 Pandemic, Student Health Services, Mental Health Care, Online Services.

Salud Mental en la Universidad: Atención Psicológica En Línea en la Pandemia de Covid-19

Resumen: La pandemia del covid-19 provocó que las universidades, que ya habían sido escenario de discusiones sobre la salud mental, experimentaran crisis más severas entre los estudiantes. Ante este escenario, se desarrolló el proyecto Escucha Solidaria, dirigido a la salud mental de estudiantes de grado y posgrado. Este artículo pretende discutir la atención psicológica en línea con estudiantes de Psicología durante el período de aislamiento social más estricto (mayo/junio de 2020). Se conformó un grupo focal con los psicólogos voluntarios orientado a la práctica de la atención psicológica en línea, a corto plazo, en el contexto de una pandemia. Se trata de un estudio cualitativo, realizado con 11 psicólogos clínicos que participaron en el mencionado proyecto. A partir del análisis fenomenológico crítico, los resultados se dividieron en cinco categorías: a) limitaciones y aportes del proyecto; b) importancia de la capacitación y la supervisión clínica para la calidad del proyecto; c) atención psicológica en línea; d) ser psicólogo clínico durante la crisis del covid-19; y e) demandas emergentes en atención psicológica en la cuarentena. Se concluye que es importante desmitificar la atención psicológica en situaciones de crisis, especialmente en la modalidad en línea, al promover principalmente preguntas sobre la formación y el desempeño de los profesionales con el fin de ser conscientes de las demandas psicológicas que el contexto de crisis conlleva la sociedad.

Palabras clave: Psicología Clínica, Pandemia de Covid-19, Servicios de Salud para Estudiantes, Atención de Salud Mental, Servicios en Línea.

Introdução

Considerada uma severa crise social e um dos maiores problemas de saúde pública das últimas décadas, a pandemia da covid-19 tem impactado a saúde mental da população (World Health Organization [WHO], 2019). Diante do grande avanço da propagação do vírus, autoridades governamentais vêm adotando diversas táticas para reduzir os riscos de contaminação, começando pelo distanciamento social, cujo objetivo foi evitar aglomerações em lugares públicos e privados.

Com essa nova configuração sociopolítica, percebe-se a emergência de problemas psicológicos que afetam a capacidade de enfrentamento de toda a sociedade,

em variados níveis de intensidade e de propagação (Brooks et al., 2020; Crepaldi, Schmidt, Noal, Bolze, & Gabarra, 2020; Faro et al., 2020). O contexto educacional tem sido palco de discussões sobre a saúde mental dos estudantes e sua adaptação diante de tal situação, à medida que os alunos passam a vivenciar crises ainda mais graves (Humer et al., 2020; Silva, Estrela, Lima, & Abreu, 2020).

Diante dessa conjuntura, pesquisas recentes (Dias & Pinto, 2020; Morales & Lopez, 2020; Silva et al., 2020) discutem as repercussões da pandemia da covid-19 na vida universitária e na saúde mental dos alunos de modo a melhor compreendê-las. Sobre possíveis intervenções, destaca-se a importância de as

universidades desenvolverem projetos e programas preventivos que visem o bem-estar dos alunos, oferecendo ações de escuta, aconselhamento, orientação psicopedagógica e encaminhamentos psicoterápicos.

Alguns desses projetos buscaram auxiliar os acadêmicos a refletir sobre seu percurso de vida, reconhecendo suas potencialidades, planejando seu futuro e desenvolvendo habilidades emocionais necessárias para lidar com as realidades pessoal, familiar e social diante da pandemia (Marçal, 2021; Pacheco & Silva, 2020). Com o objetivo de promover saúde e orientar os psicólogos atuantes, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) regulamentou a prestação de serviços psicológicos mediada por Tecnologia da Informação e da Comunicação (TICs) em tempos de pandemia, por meio da Resolução nº 4, de 26 de março de 2020, viabilizando o atendimento psicológico online em emergências (CFP, 2020; Viana, 2020), o que tem ampliado as possibilidades de acesso à psicologia e de atuação dos profissionais em situações de crise, como aquelas ligadas ao distanciamento social.

Considerando os impactos da pandemia da covid-19 no contexto universitário, foi desenvolvido um projeto voltado à saúde mental dos discentes de graduação e pós-graduação da Universidade de Fortaleza (Unifor), o “Saúde Mental na Universidade: Intervenções Psicológicas com Universitários diante dos Impactos da Covid-19”. Entre as ações deste macroprojeto, foram realizados atendimentos psicológicos individuais online com 50 alunos do curso de psicologia, de março a junho de 2020, durante o período de isolamento social. Este subprojeto, nomeado “Escuta Solidária”, teve como objetivo reduzir as implicações da pandemia da covid-19, oferecendo atendimento psicológico aos alunos que, nos momentos de crise, deparavam-se com o risco de contágio pela doença e vivenciavam problemas psicológicos relacionados à incerteza quanto ao retorno às aulas, à sensação de insegurança, à carga de trabalho associada ao tempo de confinamento etc. (Morales & Lopez, 2020). Assim, o objetivo deste artigo é discutir o projeto Escuta Solidária, que realizou atendimento psicológico online de curta duração com estudantes do curso de psicologia durante o período de isolamento social rígido, entre maio e junho de 2020, a partir da experiência dos psicólogos clínicos que realizaram os atendimentos no projeto.

Método

Trata-se de uma pesquisa com delineamento qualitativo de base fenomenológica, que privilegiou a investigação da experiência e de seus significados (Pesce & Abreu, 2013), tendo como instrumento o grupo focal.

Os atendimentos psicológicos online de curta duração aconteceram entre maio e junho de 2020, após captação, capacitação, orientação e supervisão dos psicólogos voluntários pelos professores do curso de psicologia da Unifor. O projeto foi divulgado por e-mail para egressos dos últimos 2 anos do curso de graduação de psicologia da Unifor, os interessados responderam formulário de inscrição e receberam informações sobre as capacitações e supervisões, além de orientações gerais sobre o projeto. Para os alunos a serem atendidos, o projeto foi divulgado por mensagem de texto (comunicação institucional) de forma periódica pela coordenação do curso de psicologia, juntamente com link para ficha de inscrição.

Os psicólogos, embasados por abordagens psicológicas diversas que já seguiam, agendavam e realizavam atendimento individual online em horário marcado. As sessões tinham duração de 50 minutos cada, contabilizando, no máximo, cinco atendimentos. No encerramento dos atendimentos, caso houvesse demanda, os profissionais encaminhavam os alunos para processos de psicoterapia de longa duração ou outros serviços. Ao final do projeto, esses psicólogos foram convidados para participar de um grupo focal. Utilizado como instrumento de investigação desta pesquisa, os grupos focais são espaços de discussão que dialogam sobre um tema particular, facilitando a formação de ideias novas e originais (Mirailh & Albano, 2020). O foco estabelecido foi a experiência de participação no projeto por parte dos psicólogos voluntários.

O grupo focal ocorreu com 11 psicólogos, em julho de 2020, e teve início a partir da seguinte pergunta disparadora: “Como psicólogo clínico, como foi a sua experiência no projeto?”. O grupo focal foi realizado por meio da plataforma Google Meet. Após o aceite do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) pelos participantes do grupo focal, o encontro foi gravado para posterior transcrição. Na discussão do grupo focal, para garantia do anonimato dos participantes, foram usados nomes fictícios.

A análise do material empírico do grupo focal seguiu os passos do método fenomenológico crítico (Moreira, 2004):

- a) Transcrição literal da gravação do grupo: as falas foram transcritas pelo pesquisador;
- b) Divisão do texto original em tons e movimentos: foram observadas não apenas as falas dos colaboradores, mas também seus aspectos não verbais, como silêncios, pausas, tons de voz, gestos etc.;
- c) Articulação dos sentidos: utilizando-se da redução fenomenológica como ferramenta para deixar de lados suposições prévias, buscamos compreender o fenômeno a partir da fala dos psicólogos; e
- d) “Sair dos parênteses”: voltamos à teoria para a compreensão dos conteúdos apresentados e foram criadas categorias fenomenológicas com o intuito de contemplar os temas que surgiram ao longo do grupo em sua articulação com a literatura e com temas contemporâneos.

Esta pesquisa seguiu todos os procedimentos éticos normativos da Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde (CNS) e foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Fortaleza, com parecer nº 4.178.257.

Resultados e Discussão

Após a realização de todo o processo de análise fenomenológica do grupo focal, definimos cinco categorias que contemplam a experiência de participação como psicólogo clínico voluntário do projeto Escuta Solidária:

Limites e Contribuições do Projeto

Ao longo do grupo focal, os participantes direcionaram parte de suas falas para os limites e contribuições do projeto. Eles enfatizaram aspectos como o alcance dos objetivos, as contribuições e as dificuldades, o público atendido, a relevância e o diferencial de ser uma ação dentro da universidade. Os psicólogos consideraram que o projeto cumpriu os objetivos estabelecidos e deram destaque à pertinência do trabalho realizado no contexto de crise de saúde desencadeado pela pandemia da covid-19.

Pode-se dizer que projetos voltados à saúde mental são necessários por ofertarem cuidados psicológicos, ainda que de forma remota, com foco em intervenções dinâmicas e direcionados aos estressores relacionados à pandemia e às dificuldades de

adaptação impostas nesse período (Zhang, Wu, Zhao, & Zhang, 2020). No caso dos universitários, a falta de cuidado com a saúde mental pode representar grave ameaça às suas atividades acadêmicas, impactando seu futuro desenvolvimento profissional, além de gerar ou potencializar possíveis transtornos mentais (Wenjuan, Siqing, & Xinqiao, 2020).

Por se tratar de um projeto-piloto, o público escolhido foram os alunos de psicologia, sobretudo pela impossibilidade de serem atendidos no serviço-escola da universidade, considerando as questões éticas relacionadas. Diante da experiência, considerada bem-sucedida, os psicólogos destacaram a importância da ampliação do projeto para os alunos de outros cursos, bem como para os funcionários da universidade, expandindo os atendimentos à modalidade presencial, como afirma uma das psicólogas: “Foi um projeto muito exitoso. Cumpriu a função e alcançou aquilo que ele pretendia. Minha avaliação é a melhor possível e penso que pode se estender, como vocês estão pensando, a outros cursos” (Ivone).

Daqueles que eu atendi, . . . muitos trouxeram a questão de por que não ampliar para a universidade toda, porque, quando eles comentavam com outros alunos, aí, eles diziam: “é só pra vocês? A prioridade é só pra vocês da psicologia?” (Carolina).

Ressalta-se que o ambiente universitário pode e deve se configurar como um lugar de cuidado à saúde mental nas suas diferentes possibilidades, e o formato proposto neste projeto é uma delas, conectando-se diretamente à demanda atual diante da pandemia.

Como limitações do projeto, foi considerada a restrição de tempo para promover acolhimento, apoio e estratégias adequadas para que os alunos pudessem sair da crise que estavam vivenciando. Como destaca Sousa (2017), o cuidado com aspectos como a capacidade de manter uma aliança psicoterapêutica e algumas habilidades interpessoais, dentre elas a empatia, a persuasão e a flexibilidade, se mostraram fundamentais, aliadas aos aspectos extraterapêuticos e à supervisão. Tais dimensões foram limitadas diante da opção de um tipo de atendimento psicológico com um recorte temporal curto e direcionado para demandas de crise atuais.

Ainda ligado à duração do atendimento, os psicólogos ressaltaram existir pouca clareza para o público atendido a respeito da escolha desse formato.

Eles consideraram que os estudantes atendidos confundiam essa modalidade de suporte psicológico com a psicoterapia que, de forma geral, não delimita o número de atendimentos a ser realizado e possibilita o aprofundamento das demandas psicológicas apresentadas. Esta diferenciação foi, para um dos psicólogos, uma chance de desmistificar certas crenças dos alunos, possibilitando que as pessoas atendidas compreendessem a relevância do atendimento: “*Acho que o projeto trouxe um pouco dessa desmistificação e da importância dos atendimentos psicológicos*” (Suelen).

Outro ponto destacado foi o fato de a maioria dos alunos ter tido sua primeira experiência de ser atendido por um psicólogo neste projeto: “*Todos os que eu atendi nunca tinham feito nenhum acompanhamento psicológico. E algumas dessas pessoas já estavam se formando. Então, como que essas pessoas vão para a clínica sem nunca terem passado por um acompanhamento psicoterapêutico?*” (Suelen).

O fato de esse atendimento psicológico em contexto de crise a alunos de psicologia ter sido a primeira experiência de acompanhamento psicológico pode indicar certas dificuldades, por vezes de ordem financeira ou ainda preconceitos enfrentados no acesso a este tipo de atendimento, mesmo entre futuros profissionais da área, aspectos comuns já apontados em pesquisa que provocam inclusive o abandono da psicoterapia (Leitão, Fávoro, & Costa, 2017). Ampliar a oferta desses serviços e atuar com prontidão diante de demandas urgentes, como no cuidado dos impactos emocionais decorrentes da covid-19 (de Paula, & Zampieri, 2021; Pinto Jr.), pode tanto ajudar a desmistificar os atendimentos psicológicos como um serviço essencial quanto evidenciar o papel da universidade no sentido de promoção e prevenção da saúde mental de seus estudantes.

Os psicólogos destacaram o projeto como uma via para sensibilizar e conscientizar os alunos em relação ao cuidado com a saúde mental. Desvendar os estigmas e preconceitos ainda existentes é fundamental para possibilitar ações de prevenção e promoção da saúde de acadêmicos (Risczik, Strassburg, & Fernandes, 2020; Rocha, Sora, Lapa, & Santos, 2020). Nessa medida, observamos que, em alguns momentos, havia, nas intervenções no projeto, um caráter psicoeducativo:

Quatro alunos nunca tinham passado por psicoterapia e começaram a perceber a importância disso. Ainda se chega no curso de psicologia com uma ideia

de que quem vai pra psicólogo é louco. E não é culpa deles terem esse pensamento: realmente, chega-se com esse pensamento, que é cultural (Osvaldo).

Uma das psicólogas relata: “*Tive uma experiência rica em psicoeducação, pois uma aluna nem sabia das diferenças e o que seria um plantão. Então, foi uma oportunidade para apresentar as modalidades de clínica, e percebi nesses alunos o desconhecimento*” (Carolina).

A experiência foi considerada socialmente relevante, sobretudo, por ser um trabalho voluntário num período de muitas demandas de cuidado com a saúde. Vale ressaltar que o voluntariado se configura como uma ação que visa ajudar o outro, remetendo ao sentido de solidariedade, e é de fundamental importância para a sociedade (Augusto, 2020). Para os psicólogos, a universidade também exerceu um significativo papel social ao oferecer atendimentos psicológicos aos alunos, o que se coaduna com pesquisas que apontam que problemas de saúde mental, relacionados principalmente ao estresse, à ansiedade e à depressão, têm se tornado cada vez mais comuns entre estudantes universitários (Wenjuan et al., 2020).

A Importância da Capacitação e Supervisão Clínica para a Qualidade do Projeto

As experiências compartilhadas no grupo revelam a importância, para os psicólogos voluntários, todos egressos da mesma instituição, do treinamento e da supervisão clínica. O funcionamento do projeto como um todo, sua estruturação, credibilidade e a segurança da universidade, impactaram positivamente a confiança dos estudantes para aderirem ao projeto, bem como a adesão dos próprios psicólogos, tendo em vista contar com supervisão dos professores da instituição. Além disso, os profissionais contaram com uma capacitação como formação continuada para o desenvolvimento do projeto.

A supervisão clínica e formação continuada contribuem significativamente para o processo clínico, possibilitando protagonismo ao supervisionado e a criação de condições para construir a unidade entre teoria e prática no contexto da psicologia (Silva Neto & Lima, 2019). Ao estudar os elementos que envolvem a eficácia da psicoterapia, Lambert (2013) destaca que 40% desses fatores são extraterapêuticos, entre eles a estrutura oferecida ao atendimento e a confiança do psicoterapeuta em seu próprio trabalho. Aspectos

como a credibilidade, a confiança e o engajamento dos profissionais denotam o impacto positivo dos fatores extraterapêuticos no desempenho dos psicólogos e a repercussão benéfica para os estudantes atendidos.

No projeto Escuta Solidária, os psicólogos vivenciaram o apoio dos supervisores para lidar com atendimentos em situações consideradas de crise e diante de um cenário nunca antes vivenciado:

Não tive dificuldade em trabalhar com o momento de crise somente devido a esse suporte da supervisão. Eu nunca trabalhei com atendimentos breves. Então, na supervisão, aprendi a como pontuar no atendimento o que a pessoa poderia levar para a psicoterapia e o que poderia ser trabalhado no momento . . . Eu tendo a trabalhar de uma forma mais geral. A supervisão, então, auxilia quem não teve experiências com atendimentos de crise (Suelen).

O espaço da supervisão é um instrumento essencial para a formação do psicólogo à medida que abre espaço à discussão sobre o saber-fazer na psicologia, articulando teoria e prática (Silva Neto & Lima, 2019). Para os participantes da pesquisa, a supervisão foi uma condição fundamental para o funcionamento do projeto, assim como a formação continuada gratuita oferecida pela universidade.

Oferecer apoio psicológico gratuito como promotor da saúde mental da população torna-se essencial diante de um contexto de crise (Pinto Jr. et al., 2021), o que é valorizado pelos participantes do grupo focal: *“Gostaria de falar da importância do projeto nesse momento difícil. E compreendo que muitos alunos não têm condições financeiras de iniciar seus processos”* (Ivone). Trata-se de uma atividade que proporciona uma perspectiva de inclusão e de cuidado da universidade com os estudantes (Peres, Santos, & Coelho, 2003), reconhecendo a pluralidade de pessoas que formam a instituição e sua responsabilidade social. Por se tratar de ex-alunos da instituição, eles conhecem bem a diversidade social da universidade e as dificuldades enfrentadas por muitos alunos, conforme a fala de uma participante:

Eu acho fundamental a gente ter um projeto desse dentro da universidade, piloto, que tanto valoriza e oportuniza o trabalho para ex-alunos recém-ingressos no mercado de trabalho, como também

para os estudantes. . . . A gente, enquanto profissional, percebe que está fazendo a diferença nesse momento tão difícil na vida de pessoas (Ivone).

A realização do voluntariado pode contribuir para a continuidade da formação dos egressos, desenvolvendo atitudes importantes para a atuação profissional, tais como uma postura empática diante do sofrimento humano em tempos de pandemia. O trabalho voluntário é reconhecido no desenvolvimento de habilidades e competências, e é cada vez mais recomendado na trajetória de formação do profissional, uma vez que possibilita a mudança de conceitos e de percepções sobre o mundo, contribuindo para o aprimoramento, além da formação humana e profissional (Lemos, 2016).

Atendimento Psicológico Online

Durante o grupo focal, os participantes destacaram o atendimento psicológico online como uma modalidade em crescimento que se viabilizou ainda mais com a pandemia e o fato de não possuírem uma formação específica para realizar esse tipo de atendimento. Por conta do aumento da demanda de saúde mental e da busca de atendimento online nos meses de maior isolamento social imposto pela pandemia (“Nova resolução do CFP...”, 2020), surgiram novos desafios, tanto aos psicoterapeutas quanto aos seus clientes.

O avanço das TICs modificou a forma de relacionamento entre as pessoas, e o contexto da psicologia clínica não esteve isento de tais alterações. Em 11 de maio de 2018, o CFP lançou a Resolução nº 11, possibilitando a oferta de serviços psicológicos por meio de tecnologias de comunicação e informação (CFP, 2018). Em 2020, a Resolução nº 4 buscou orientar os psicólogos de todo o Brasil acerca da atuação online diante do cenário de pandemia, apresentando questionamentos éticos, ampliando o público e as possibilidades de atendimento (“Nova resolução do CFP...”, 2020), permitindo, por exemplo, o acesso às pessoas e grupos em situação de urgência e emergência, o que era vetado anteriormente.

Os serviços psicológicos realizados na modalidade online são os mais indicados para atendimentos durante a pandemia (Schmidt, Crepaldi, Bolze, Neiva-Silva, & Demenech, 2020), fornecendo uma importante rede de apoio tanto para os pacientes quanto para os profissionais (Barbosa et al., 2021; Wang et al., 2020).

No entanto, por ser uma prática recente, a maioria dos psicólogos desse projeto não teve experiência teórica e prática nessa área durante a graduação, o que se tornou uma dificuldade e um diferencial da supervisão clínica oferecida:

Essa nova modalidade de atendimento, que é contemporânea e que nós sabemos que, daqui um tempo, as coisas vão tender a ser mais online. Até o próprio desafio de você criar um vínculo terapêutico com esse cliente, esse paciente, é um desafio maior: você está aí, online (Carolina).

Em atendimentos online, além da questão legal, há a situação da formação acadêmica, pois poucos cursos de graduação em psicologia no Brasil oferecem disciplinas abordando a psicologia em interface com as TICs, úteis para a prática do atendimento psicológico online (Faria, 2019). Além disso, pesquisas evidenciam a eficácia da psicoterapia e de intervenções psicológicas realizadas via internet em casos de estresse pós-traumático, uso de álcool e de outras drogas, depressão, ansiedade, transtorno do pânico, fobia social, transtornos alimentares, bem como no tratamento psicológico de situações somáticas crônicas, como psoríase e artrite reumatoide (Carrad et al., 2011; Cook & Doyle, 2002; Germain, Marchand, Bouchard, Guay, & Drouin, 2010; Koulil et al., 2017; Leibert & Archer Jr, 2006; Proudfoot et al., 2004; Savic et al., 2018).

A oferta de serviços psicológicos online tem sido, aos poucos, mais explorada no Brasil, mais valorizada e legitimada por facilitar o atendimento de algumas demandas, das quais o modelo presencial não consegue dar conta, ou quando o cliente não tem condições de ir ao encontro do profissional, como clientes com fobia social, transtorno do pânico, depressão, pacientes em estado terminal etc. (Faria, 2019). As sessões à distância flexibilizam o atendimento, principalmente no contexto de distanciamento social durante a pandemia. Alguns psicólogos sinalizaram sua importância não só em momentos como esse, mas por quaisquer outros motivos que inviabilizem o atendimento presencial ou por preferência pessoal: “*Eu gosto muito desse tipo de atendimento porque eu sei da importância de a psicologia chegar em pessoas que não têm recursos*” (Vanessa).

Os psicólogos descreveram também suas experiências no projeto como uma oportunidade de atuar clinicamente na modalidade online, o que lhes exigiu

novas habilidades diante do contexto de atendimento voltado à crise, especificamente porque eles mesmos também vivenciavam a pandemia da covid-19. O sentimento de participar de um grupo de trabalho pode ser protetivo à saúde mental, já que, entre pares, compartilhar experiências é um recurso de apoio de uns aos outros, encorajando melhor autocuidado (Walton, Murray, & Christian, 2020):

A minha experiência foi de fortalecer o atendimento online, que é algo que defendo muito. Então, pra mim, foi aquilo de que estou no caminho certo. . . . Fiquei muito feliz de poder ajudar futuras colegas nesse momento de crise. Acho que todos entramos em crise de alguma maneira (Geovana).

Na experiência dos psicólogos, emergiram situações entendidas como desafios por conta do manejo clínico de atendimentos realizados de modo online no contexto de crise. O apoio psicológico remoto pelo telefone e por outros meios online de comunicação em tempo real tem sido indicado, especialmente, quando o objetivo é ter o mínimo possível de pessoas no local expostas à infecção (Walton et al., 2020). Em pesquisa com psicoterapeutas que realizam atendimentos online de modo continuado (Humer et al., 2020), foram registradas preocupações em relação ao modelo remoto, principalmente quanto à impossibilidade de desenvolver uma aliança terapêutica e de chegar a um diagnóstico preciso à distância, sinalizando que mais pesquisas precisam investigar essa modalidade de atendimento que passou a ganhar mais força no período da pandemia da covid-19 e seus possíveis limites, como aponta uma das psicólogas:

Nem todos os casos se adequam ao formato online. Casos de maior crise . . . precisam ser encaminhados para um atendimento presencial, porque é possível ter maior controle. Eu já tive paciente online que entrou em crise no meio da sessão e saiu, e, por sorte, era um paciente que eu já tinha um vínculo e eu liguei e consegui retomar o atendimento. No consultório, a gente consegue impedir isso: a gente não se levanta e vai embora do nada (Suelen).

A experiência de atender é sempre uma ação desafiadora, não só para psicólogos iniciantes, pois não se sabe muito a respeito do paciente, das razões que o levaram a procurar atendimento, suas expectativas, dores, medos, necessidades, sua trajetória de vida e

nem quais intervenções serão feitas até que o encontro seja efetivado (Pieta, 2014). Segundo Sousa (2017), o atendimento, seja online ou presencial, depende em grande parte das qualidades e ações dos psicoterapeutas. Dentre elas, destacam-se habilidades que incluem empatia, fluência verbal, modulação emocional, ser aceitante e caloroso, ser capaz de desenvolver um plano de intervenção coerente, estabelecer um bom vínculo terapêutico e estar ciente das características e do contexto social e cultural do paciente. Já outro psicólogo aponta para as diferenças entre os tipos de atendimento:

É muito importante a gente avaliar a diferença do atendimento online e do presencial. Embora o online facilite por não haver necessidade de deslocamento, . . . em determinados atendimentos o presencial é mais efetivo. Existe, no presencial, uma troca de energia . . . : é uma diferença abissal. Isso não tira a validade do online nesse momento de pandemia e de tirar o aluno em crise. É necessário avaliar em que momento esse aluno deve ser atendido de forma online ou presencial (Osvaldo).

A experiência desse psicólogo revela o modo de estar com o outro traduzido como uma “*troca de energia*” que, sem tirar a validade do atendimento online, evidencia uma experiência única do encontro presencial. O psicólogo, no *setting* terapêutico, não só cria e mantém uma boa aliança terapêutica, como estabelece uma relação real e humana (Gelso, 2014). Pieta e Gomes (2014) trazem à tona que estudos sobre psicoterapia online mostram algumas variações na comunicação entre terapeuta e paciente que precisam de atenção para não prejudicarem o andamento do processo, como as dificuldades de estabelecer contato olho a olho, interpretação da linguagem corporal do cliente e estabelecimento de uma relação empática. Já Cook e Doyle (2002) apontam que os atendimentos psicológicos online não se diferenciam grandemente do contato presencial. Este foi um elemento de reflexão e de preocupação dos psicólogos que atuaram no projeto.

Os atendimentos a partir da psicoterapia pela internet têm se mostrado promissores, evidenciando pontos importantes como presença, confiança, conexão, compreensão e participação do paciente (Pieta, 2014). No entanto, existem alguns desafios como a baixa capacidade ou inabilidade para

informática, a alfabetização precária e o pouco acesso a dispositivos ou à internet pelos pacientes, podendo ser fatores limitantes a essa modalidade de atendimento (Orman & O’Dea, 2018).

Pesquisas sugerem que haverá maior oferta de atendimentos remotos em um futuro próximo e que os benefícios podem superar as desvantagens, como problemas tecnológicos ou percepções de uma relação impessoal (Humer et al., 2020). Entretanto, ainda há necessidade do desenvolvimento de mais pesquisas em contextos em que o atendimento online se apresenta como única opção possível, como ocorreu no desenvolvimento desse projeto, durante a pandemia da covid-19, e que se voltem também para os limites deste tipo de atendimento, como evidenciado no grupo focal.

Ser Psicólogo Clínico Durante a Crise da Covid-19

Os psicólogos clínicos evidenciaram a importância de seu trabalho em situações de crise durante a pandemia da covid-19. Eles afirmaram que a participação no projeto oportunizou grande aprendizado, pela troca com outros profissionais e a possibilidade de ajudar e sentir-se útil em um momento em que todos os envolvidos atravessavam um período de angústias: “*Foi maravilhoso e me senti útil. E ver o resultado também, ver o resultado sobre o que a gente faz*” (Carolina). “*Eu fiquei muito feliz por ter mudado a história de pessoas que estão ali na psicologia. Agradeço muito pelo projeto, espero que consiga atender mais gente*” (Geovana).

Durante o grupo focal, os psicólogos clínicos expuseram dúvidas e algumas dificuldades quanto à forma de atuar na situação de crise da pandemia da covid-19, tais como: dificuldade de realizar os atendimentos psicológicos quando a demanda era de psicoterapia e não de suporte psicológico focado na crise; contornos pouco definidos dos temas a serem trabalhados; pouca clareza sobre a quantidade necessária de sessões; como lidar com a resistência e pouca abertura de alguns pacientes ao processo clínico; dificuldade de decidir quais intervenções seriam adequadas no contexto de crise; e como conduzir o processo com pacientes que se inscreveram apenas por curiosidade.

Por se tratar de psicólogos recém-egressos, há um processo de construção desse “ser psicólogo clínico” que foi perpassado pelas dificuldades impostas ao longo dos atendimentos. Esta dimensão foi minimizada com a supervisão e com o desenvolvimento

dos atendimentos. Além disso, é preciso considerar que as intervenções se deram em situações de crise psicológica. Considerando este fator, elas devem incluir tanto intervenções que elaboram o medo da doença quanto voltadas à dificuldade de adaptação, demandas comumente trazidas ao longo do projeto. Diante da possibilidade de comprometimentos da saúde mental, há uma exigência de especialização em processos interventivos em situações de crise e a supervisão de profissionais mais experientes (Zhang et al., 2020). Pode-se dizer que o cuidado com a saúde mental é fundamental em um contexto de crise, pois a pandemia impacta a saúde e o bem-estar psicológico também devido a mudanças nas rotinas e nas relações familiares (Schmidt et al., 2020), impactando diretamente a vida dos estudantes universitários.

O estado de crise é limitado no tempo, formado por uma ocasião de mudança que requer algum tipo de solução, quase sempre se manifestando por um evento desencadeador. Sua resolução final depende de fatores como a gravidade do evento e dos recursos pessoais e sociais da pessoa afetada (Sá, Werlang, & Paranhos, 2008). Nesses momentos, as pessoas tendem a se encontrar com seus recursos esgotados, o que viabiliza a necessidade de um apoio psicológico para seguir adiante (Rodríguez, Puente, González-Gutiérrez, & Cuadros, 2003). Um dos psicólogos resalta a riqueza dos atendimentos como via de saída da crise e reconstrução de si:

Um momento único, ímpar, em que ela disse se sentir ansiosa pelo último dia de atendimento. E eu sem falar. De uma certa forma, também fiquei, porque foi algo muito lindo, muito sólido, uma construção que a gente fez... essa pessoa sair da crise, de ver essa pessoa se observar, ver seus pontos negativos e reconstruir isso. O projeto me possibilitou ver essa reconstrução (Gabriel).

Essa reconstrução resulta de um trabalho em conjunto entre psicólogo e paciente. O acolhimento e o trabalho focado na crise foram desafiadores por serem algo novo na experiência dos psicólogos clínicos do projeto. Destacou-se a necessidade de se ter clareza sobre o tipo de intervenção e o caráter único de cada encontro, o que requer ao psicólogo estar plenamente presente na situação imediata da relação e aberto ao que possa surgir em cada encontro clínico. Outra psicóloga evidencia que o atendimento não precisa ser

longo para ter um impacto sobre as pessoas e que tem um caráter de plantão: *“Às vezes, em um atendimento ou dois, já pode tirar um paciente da crise. Claro que isso é muito individual, mas é suficiente, na verdade. Eu acredito que já seja suficiente para trabalhar situações de crise”* (Camila). *“Todo atendimento é único. A gente não sabe o que vem de lá para cá. Todo primeiro encontro não deixa de ser um plantão”* (Carolina).

Sobre o trabalho do psicólogo em situações de crise, Scorsolini-Comin (2014) enfatiza que, primeiro, há uma fase inicial de descoberta do problema. Nessa fase, é comunicada a natureza das preocupações, abrangendo o conteúdo, os sentimentos e o contexto. Em seguida, há a exploração em profundidade, aprofundando os significados das preocupações e formulando objetivos. E, por último, são testadas as novas alternativas e é desenvolvida uma confiança suficientemente forte para sustentar as ações futuras. Como resultado do processo, busca-se o aumento do controle do indivíduo sobre as adversidades encontradas e o engajamento que produz crescimento e tomadas de decisões eficazes. Sobre esse processo, afirmam: *“Todos com avanços e os processos foram encerrados de forma muito harmônica. Eles chegaram a novas conclusões, tiveram novas perspectivas, saíram da crise, se sentiram compreendidos e apoiados”* (Osvaldo).

No início dos atendimentos, começou com a luz praticamente desligada e a câmera só na metade do rosto. . . . Ao longo dos atendimentos, ele [paciente] foi mostrando mais o rosto, chegando até a mostrar 100% do rosto: então, “OK, vamos encaminhar pra psicoterapia” (Débora).

Entre os psicólogos, foram frequentes as falas a partir de suas abordagens teóricas, porém ressaltando a importância de um modelo interventivo específico para atendimentos em crise, mais focalizado nas demandas decorrentes da pandemia: *“Eu sou da psicanálise. Nunca tinha atendido em plantão e percebo essa dificuldade. Foi um aprendizado. Mas, em situações de crise, existe a necessidade de ser mais diretivo e, enquanto terapeuta, delimitar esse tempo e centrar-se na crise”* (Vanessa). *“A supervisão me ajudou muito e, talvez, a abordagem também tenha me ajudado. Sou da TCC, e talvez meu pensamento, raciocínio mais diretivo e objetivo, me ajude”* (Suelen).

Zwielewski et al. (2020) apontam para o fato de que, diante de uma pandemia com grande impacto

social, as intervenções tradicionais em saúde mental podem não responder às necessidades do momento, pois estão voltadas a atendimentos presenciais em emergências e desastres naturais. Na pandemia da covid-19, os profissionais, no qual se incluem os psicólogos clínicos, precisaram criar orientações de intervenção psicológica úteis ao tratamento dos problemas de saúde mental, construindo novas práticas, para além das teorias por eles já conhecidas.

No trabalho clínico em situação de crise, o psicólogo deve ter claros os objetivos e encerrar o processo no momento adequado, considerando o paciente como um sujeito ativo, com seus próprios recursos, características que, de certa forma, se aproximam de atendimentos psicoterapêuticos mais longos (Sousa, 2017). Sobre o papel da intervenção em crise, uma participante descreveu:

Um paciente trouxe que já estava dormindo melhor e se sentia mais funcional. Então, eu já questioneei sobre essas melhorias pontuais e se já era suficiente para encerramos, visto que nosso objetivo foi trabalhar a crise. E aí, alguns desejavam ter o último atendimento como fechamento desse processo (Vanessa).

A finalização do processo clínico em situação de crise é constituída por vários estágios percorridos por psicólogo e cliente, vividos em um curto espaço de tempo, mas com chance de uma relação construída em profundidade. Nos últimos encontros, há a possibilidade de avaliar em conjunto se alcançaram ou não as metas estabelecidas no início do processo. Esses encontros de fechamento são importantes para que o paciente observe as mudanças alcançadas ao longo dos atendimentos, bem como perceber se a sua experiência, antes vivida como de crise, foi alterada (Rodríguez et al., 2003). Os aspectos ressaltados pelos psicólogos do projeto demonstram a peculiaridade da atuação no contexto de crise ligado à pandemia.

Demandas Emergentes nos Atendimentos Psicológicos na Quarentena

Ao descrever a experiência de participação no grupo, os psicólogos trouxeram as demandas que emergiram nos atendimentos psicológicos no período de quarentena. Houve situações de intensificação de questões anteriores à pandemia que haviam sido

vividas como de crise pelos pacientes, além de situações de luto vivenciadas pelos alunos em decorrência da covid-19. A desorganização e a imprevisibilidade da pandemia repercutiram, alterando planos, o que desencadeou descontentamento com a situação presente: “*Um aluno de psicologia que tinha problemas com sua aparência e sua autoestima tinha programado uma cirurgia plástica, mas a quarentena interrompeu e, por isso, tornou-se uma situação de crise*” (Débora).

A incerteza e a necessidade de definição em relação ao tempo de distanciamento social e o medo quanto à saúde e ao futuro são os principais estressores em períodos de quarentena (Brooks et al., 2020; Faro et al., 2020). Além de medidas preventivas para a diminuição da circulação do vírus, podem ser realizadas intervenções clínicas sobre os diversos compromettimentos psicológicos, pois tais impactos podem ser duradouros, já que o próprio surto epidemiológico e as medidas para o seu controle podem levar ao medo e ao pânico generalizados, evoluindo para quadros psicopatológicos (Zhang et al., 2020). Tal clima de insegurança pode acentuar sintomas depressivos e ansiosos, além de aumentar a manifestação de comportamentos suicidas (Pereira et al., 2020; Schmidt et al., 2020).

As demandas emergentes no projeto revelaram que os impactos da pandemia podem ser dos mais variados possíveis. As questões suscitadas nos atendimentos compreendem vastas experiências de jovens que entram em contato consigo mesmos e com o mundo ao redor de diferentes maneiras, necessitando de apoio nos momentos de crise. É perceptível a importância de os psicólogos estarem abertos para aquilo que não seria previsível, pois, embora já conheçam muitos impactos psicológicos da covid-19, os encontros com os estudantes trouxeram-lhe diversos conteúdos não relacionados diretamente com o coronavírus, mas que foram atravessados pela pandemia. Coube aos psicólogos mostrarem-se disponíveis a escutá-los e realizar, quando necessário, encaminhamento para psicoterapia.

Schmidt et al. (2020) enfatizam o aparecimento do sentimento de incerteza nas pessoas devido aos limites impostos pelas medidas preventivas, havendo a chance de alterações nos planos futuros de modo drástico, além da separação brusca do ambiente social ou familiar do indivíduo. Todas essas ações se tornam catalisadores para o surgimento de sintomas de ansiedade, estresse e depressão. Não é por acaso que estes sintomas têm sido os mais relatados entre

estudantes universitários e, para além da pandemia, são impactados pela personalidade dos alunos, estilo de vida, histórico familiar e desempenho acadêmico (Wenjuan et al., 2020). A incerteza e o potencial efeito negativo nos estudos pode ter resultados adversos na saúde mental dos alunos (Wang et al., 2020) e, durante a pandemia, novos formatos de ensino remoto têm sido utilizados como meio de redução desses impactos.

No campo educacional, inúmeros estudos continuam sendo realizados (Dias & Pinto, 2020; Morales & Lopez, 2020; Silva et al., 2020), buscando proporcionar uma melhor compreensão dos impactos da covid-19 para os alunos em meio a um cenário cheio de incertezas, explorando as modificações que os estudantes dizem sentir tanto em relação a aspectos acadêmicos quanto à questão da sua saúde mental. Práticas orientadas para o cuidado da saúde mental no período da pandemia, como as descritas neste estudo, têm se mostrado fundamentais na prevenção de efeitos psicológicos negativos como burnout, fadiga, ansiedade, depressão, transtorno de estresse pós-traumático (TEPT) e danos morais (Walton et al., 2020), na melhora do humor das pessoas acompanhadas, na diminuição dos sintomas e na construção de estratégias voltadas ao enfrentamento de estressores provocados pela situação de pandemia (Zwielewski et al., 2020).

A convivência, o cuidado com as pessoas doentes e os processos de luto foram demandas que apareceram nos atendimentos, como apontou um dos psicólogos:

Foi um projeto que veio em uma época muito pertinente, um momento de crise em que as pessoas trouxeram bastante a questão do luto. . . Várias pessoas que atendi tinham perdido uma pessoa próxima, pessoas da família, alguém próximo ou que estavam com sintomas da doença e estavam com medo de testarem positivo para covid (Débora).

O cuidado com a saúde mental se torna fundamental em um contexto de crise, e a pandemia impacta a saúde e o bem-estar psicológico também devido a mudanças nas rotinas, nas relações e nas estruturas familiares (Schmidt et al., 2020). Além das perdas em massa em curto espaço de tempo, as dificuldades para realização de rituais de despedida entre pessoas na iminência da morte e seus familiares, bem como de rituais funerários, foram descritas como dificultadores para a experiência de luto.

A vivência do luto é um processo esperado no contexto de pandemias, envolvendo a adaptação às perdas, a aceitação da nova realidade, o reconhecimento do sofrimento, a adaptação à vida sem a presença da pessoa falecida e uma nova organização emocional, de modo que as pessoas possam dar continuidade às suas vidas. A doença causada pelo coronavírus, além de uma grave crise epidemiológica, vem também se apresentando como uma ampla crise psicológica, e a iminência de adoecer e perder um ente querido contribui para intenso sofrimento e estresse, impactando a saúde como um todo (Crepaldi et al., 2020; Daniliszyn & Wisniewski, 2019).

Neste período, muitas pessoas foram infectadas ou perderam alguém da sua rede socioafetiva em decorrência da doença (Pereira et al., 2020). Segundo Daniliszyn e Wisniewski (2019), é inerente ao ser humano ter dificuldades com perdas, principalmente de pessoas significativas. Compreendendo a magnitude dessas experiências, as intervenções psicológicas para pessoas enlutadas visam amenizar a dor e facilitar o processo de aceitação da morte a partir de um clima de serenidade, de aceitação em paz, com dignidade e bem-estar emocional.

Considerações Finais

O cuidado com a saúde mental em um contexto de pandemia como o da covid-19 costuma assumir um segundo plano diante das demandas de prevenção e tratamento dos efeitos do vírus. Pudemos perceber o quanto os impactos psicológicos, quando não cuidados, podem ter um efeito adverso e prolongador de sofrimento não somente para aqueles que adoecem, mas para todos os indivíduos que têm suas vidas modificadas pela pandemia. Nos grupos focais, observamos a relevância dos atendimentos psicológicos durante o processo de isolamento social e como forma de enfrentamento da pandemia. Esta proposta atuou tanto no sentido de promover a saúde mental como de prevenir o adoecimento, evidenciando que as instituições de ensino têm um papel de cuidado relevante.

Viabilizar espaços de cuidado com a saúde mental das pessoas é imprescindível e, nesta pesquisa, observamos que os atendimentos se constituíram como espaço de acolhimento para os universitários do curso de psicologia durante a pandemia, tendo um papel importante na vida desses alunos no sentido de possibilitar a apropriação dos sentimentos no momento presente, sua exploração e a identificação de novas alternativas mais saudáveis de funcionamento diante da crise.

Considerando o objetivo de discutir a experiência dos psicólogos, foi possível identificar a contribuição da intervenção aqui apresentada como via de cuidado para os estudantes universitários em situação de crise durante a pandemia. Os profissionais evidenciaram o impacto da intervenção sobre os estudantes e a fecundidade da proposta. Além disso, aspectos como a desmistificação do atendimento psicológico, especialmente na modalidade online, a formação continuada propiciada aos voluntários através do treinamento e das supervisões clínicas oferecidas e o desenvolvimento de habilidades também se mostraram relevantes. Os limites do enquadramento do projeto também foram apontados de forma direta, como a restrição aos alunos de psicologia e o tempo limitado de atendimento. É importante considerar as nuances do período pandêmico que impôs restrições como essas, além de uma demarcação clara do papel da universidade na disponibilização de vias de cuidado à saúde mental.

No que tange à investigação realizada e seus limites, apontamos o fato de a pesquisa ter se restringido aos alunos do curso de psicologia, o que se deu, sobretudo, em função do caráter emergencial da intervenção junto à universidade. Além disso, em termos diretos, diante da quantidade de psicólogos no projeto, apenas 11, a população de alunos atendidos foi restrita. Novos estudos e propostas de intervenção devem ser realizados com um número maior de psicólogos voluntários, permitindo a ampliação dos atendimentos para toda a universidade.

Crises como a da pandemia da covid-19 devem fomentar questionamentos tanto em relação à formação quanto à atuação do profissional de psicologia, no sentido de estarmos atentos às demandas psicológicas que essas mudanças acarretam na sociedade. As principais demandas emergentes nesse tipo de atendimento, tais como lidar com o imprevisível, com o sentimento de incerteza, com a desorganização da rotina e dos projetos, com a experiência de luto, com o medo da contaminação etc., foram consideradas achados importantes dessa pesquisa, uma vez que possibilita a identificação de novas estratégias de cuidado à saúde mental, focadas nas demandas reais existentes.

Destacamos que o atendimento psicológico online se apresentou como uma alternativa eficaz ao oferecer intervenções psicológicas em momentos de crise, confirmando a possibilidade de formação de vínculo mesmo no modo virtual, merecendo novas pesquisas e estudos na área. A experiência dos psicoterapeutas neste projeto, que se estruturou no tripé ensino, pesquisa e extensão, trabalhado no contexto da universidade, instaura discussões pertinentes à psicologia e ao cuidado com a saúde mental dos universitários, indicando que proporcionar um espaço de escuta e cuidado no espaço educacional pode contribuir com a prevenção e saúde mental. Consideramos que as instituições de ensino superior devem assumir seu papel de promotoras da saúde mental de seus alunos, e projetos como o Escuta Solidária devem se tornar parte de uma política fixa de saúde mental na universidade.

Referências

- Augusto, F. R. (2020). Expressões do voluntariado: Entre o projeto coletivo e o individual. *Análise Social*, 55(234), 144-167. <https://dx.doi.org/10.31447/AS00032573.2020234.06>
- Barbosa, J. R. M., Alves, J. S. M., Reis, V. A. S., Figueiredo, L. M. L. L., Batista, R. B., & Severino, F. G. (2021). Teleatendimento como ferramenta de apoio profissional: Acolhimento e escuta emocional na pandemia covid-19. *Saúde Coletiva*, 11(61), 4848-4863. <https://doi.org/10.36489/saudecoletiva.2021v11i61p4848-4863>
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: Rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Carrad, I., Crépin, C., Rouget, P., Lam, T., Golay, A., & van der Linden, M. (2011). Randomized controlled trial of a guided self-help treatment on the internet for binge eating disorder. *Behaviour Research and Therapy*, 49(8), 482-491. <https://doi.org/10.1016/j.brat.2011.05.004>
- Conselho Federal de Psicologia. (2018). *Resolução nº11, de 11 de maio de 2018*. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012. <https://bit.ly/3QnzvUc>

- Conselho Federal de Psicologia. (2020). *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. <https://bit.ly/3Gm6rYh>
- Conselho Nacional de Saúde. (2012). *Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012*. <https://bit.ly/3T3r1SJ>
- Cook, J. E., & Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *CyberPsychology & Behavior*, 5(2), 95-105. <https://doi.org/10.1089/109493102753770480>
- Crepaldi, M. A., Schmidt, B., Noal, D. S., Bolze, S. D. A., & Gabarra, L. M. (2020). Terminalidade, morte e luto na pandemia de covid-19: Demandas psicológicas emergentes e implicações práticas. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 37, Artigo e200090. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200090>
- Daniliszyn, L., & Wisniewski, M. (2019). Vida preferida: A concepção do luto e o papel do psicólogo frente à superação do luto. *Anais da Jornada Científica dos Campos Gerais*, 17(1).
- Dias, É., & Pinto, F. C. F. (2020). A educação e a covid-19. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 28(108), 545-554. <https://doi.org/10.1590/s0104-40362019002801080001>
- Faria, G. M. (2019). Constituição do vínculo terapêutico em psicoterapia online: Perspectivas gestálticas. *Revista do Nufen*, 11(3), 66-92.
- Faro, A., Bahiano, M. A., Nakano, T. C., Reis, C., Silva, B. F. P., & Vitti, L. S. (2020). Covid-19 e saúde mental: A emergência do cuidado. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 37, Artigo e200074. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200074>
- Gelso, C. (2014). A tripartite model of the therapeutic relationship: Theory, research, and practice. *Psychotherapy Research*, 24(2), 117-131. <https://doi.org/10.1080/10503307.2013.845920>
- Germain, V., Marchand, A., Bouchard, S., Guay, S., & Drouin, M.-S. (2010). Assessment of the therapeutic alliance in face-to-face or videoconference treatment for posttraumatic stress disorder. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 13(1), 29-35.
- Humer, E., Pieh, C., Kuska, M., Barke, A., Doering, B. K., Gossmann, K., Trnka, R., Meier, Z., Kascakova, N., Tavel, P., & Probst, T. (2020). Provision of psychotherapy during the COVID-19 pandemic among Czech, German and Slovak psychotherapists. *International Journal Environmental Research and Public Health*, 17(13), Artigo 4811. <https://doi.org/10.3390/ijerph17134811>
- Kouilil, S., Ferwerda, M., van Beugen, S., van Middendorp, H., van de Kerkhof, P., Riel, P., & Evers, A. (2017). Tailored therapist-guided internet-based cognitive-behavioural treatment for psoriasis and rheumatoid arthritis: Two case reports. *Acta Dermato-Venereologica*, 98(2), 225-233. <https://doi.org/10.2340/00015555-2803>
- Lambert, M. J. (2013). Outcome in psychotherapy: The past and important advances. *Psychotherapy*, 50(1), 42-51. <https://doi.org/10.1037/a0030682>
- Leibert, T., & Archer J., Jr. (2006). An Exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), 69-83. <https://doi.org/10.17744/mehc.28.1.f0h37djr89nv6vb>
- Leitão, I. B., Fávoro, D. S., & Costa, E. S. A. (2017). O abandono da psicoterapia pela ótica do psicólogo clínico. *Psicologia.pt*. <https://bit.ly/3QhAAfU>
- Lemos, I. J. (2016, 31 de outubro). *Voluntariado como estratégia no processo de ensino aprendizagem* [Apresentação de trabalho]. 3º Seminário de Educação Profissional e Tecnológica, Bento Gonçalves, Rio Grande do Sul, Brasil.
- Marçal, V. G. (2021). *Saúde mental dos alunos: Projeto de identidade visual para clínica-poética* [Trabalho de conclusão de curso, Universidade Federal de Uberlândia]. Repositório institucional UFU. <https://bit.ly/3GFW4jA>
- Mirailh, R., & Albano, C. S. (2020). Estudo comparativo entre grupo focal e delphi para pesquisas exploratórias. *Anais do Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão*, 10(2).
- Morales, V., & Lopez, Y. A. F. (2020). Impactos da pandemia na vida acadêmica dos estudantes universitários. *Revista Angolana de Extensão Universitária*, 2(2), 53-67.
- Moreira, V. (2004). O método fenomenológico de Merleau-Ponty como ferramenta crítica na pesquisa em psicopatologia. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 17(3), 447-456. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722004000300016>
- Nova resolução do CFP orienta categoria sobre atendimento online durante pandemia da covid-19. (2020). *Conselho Federal de Psicologia*. <https://bit.ly/3CqJQsu>


- Orman, J., & O’Dea, B. (2018). E-therapy in primary care mental health. *Australian Journal of General Practice*, 47(4), 168-172. <https://doi.org/10.31128/AJGP-11-17-4410>
- Pacheco, T. R., & Silva, D. M. (2020). Cuidado psicológico on-line ofertado no contexto de pandemia pelo Programa Acolher da Universidade do Extremo Sul Catarinense. In C. D. Tomasi, J. Soratto, & L. B. Ceretta (Orgs.), *Interfaces da covid-19: Impressões multifacetadas do período de pandemia* (pp. 80-81). <http://dx.doi.org/10.18616/intcov30>
- Pereira, M. D., Oliveira, L. C., Costa, C. F. T., Bezerra, C. M. O., Pereira, M. D., Santos, C. K. A., & Dantas, E. H. M. (2020). The COVID-19 pandemic, social isolation, consequences on mental health and coping strategies: An integrative review. *Research, Society and Development*, 9(7), Artigo e652974548.
- Peres, R. S., Santos, M. A., & Coelho, H. M. B. (2003). Atendimento psicológico a estudantes universitários: Considerações acerca de uma experiência em clínica-escola. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 20(3), 47-57. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2003000300004>
- Pesce, L., & Abreu, C. B. M. (2013). Pesquisa qualitativa: Considerações sobre as bases filosóficas e os princípios norteadores. *Revista da Faeeba*, 22(40), 19-29. <https://doi.org/10.21879/faeeba2358-0194.2013.v22.n40.p19-29>
- Pieta, M. A. M. (2014). *Psicoterapia pela internet: A relação terapêutica* [Tese de doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul]. Repositório institucional UFRGS. <https://bit.ly/3VXwf32>
- Pieta, M. A. M., & Gomes, W. B. (2014). Psicoterapia pela internet: Viável ou inviável? *Psicologia: Ciência e Profissão*, 34(1), 18-31. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932014000100003>
- Pinto, A., Jr., de Paula, M. S. M., & Zampieri, T. C. R. C. (2021). Caracterização e demanda de um serviço de atendimento psicológico on-line no contexto da pandemia de covid-19. *Psicologia e Saúde em Debate*, 7(1), 94-106. <https://doi.org/10.22289/2446-922X.V7N1A7>
- Proudfoot, J., Ryden, C., Everitt, B., Shapiro, D. A., Goldberg, D., Mann, A., Tylee, A., Marks, I., & Gray, J. A. (2004). Clinical efficacy of computerised cognitive-behavioural therapy for anxiety and depression in primary care: Randomised controlled trial. *British Journal of Psychiatry*, 185(1), 46-54. <https://doi.org/10.1192/bjp.185.1.46>
- Risczik, J. A., Strassburg, S. C. B., & Fernandes, A. V. (2019). Reflexões sobre o plantão de atendimento psicológico a partir da caracterização de usuários/as e demandas. *Em Extensão*, 18(2), 3-18. <https://doi.org/10.14393/REE-v18n22019-48365>
- Rocha, N. L., Sora, A. B. A., Lapa, A. T., & Santos, D. D. (2020). Construindo o projeto cuidadosamente: Reflexão sobre a saúde mental dos graduandos de enfermagem frente ao covid-19. *Revista de Saúde Coletiva da UEFS*, 10(1), 13-17. <http://dx.doi.org/10.13102/rscdauefs.v10i1.5153>
- Rodríguez, R. M., Puente, C. P., González-Gutiérrez, J. L., & Cuadros, J. A. (2003). *Intervención psicológica en situaciones de crisis y emergencias*. Dykinson.
- Sá, S. D., Werlang, B. S. G., & Paranhos, M. E. (2008). Intervenção em crise. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 4(1).
- Savic, M., Dilkes-Frayne, E., Carter, A., Kokanovic, R., Manning, V., Rodda, S. N., & Lubman, D. I. (2018). Making multiple ‘online counsellings’ through policy and practice: An evidence-making intervention approach. *International Journal of Drug Policy*, 53, 73-82. <https://doi.org/10.1016/j.drugpo.2017.12.008>
- Schmidt, B., Crepaldi, M. A., Bolze, S. D. A., Neiva-Silva, L., & Demenech, L. M. (2020). Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (covid-19). *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 37, Artigo e200063. <https://dx.doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>
- Scorsolini-Comin, F. (2014). Aconselhamento psicológico e psicoterapia: Aproximações e distanciamentos. *Contextos Clínicos*, 7(1), 2-14.
- Silva, A. F., Estrela, F. M., Lima, N. S., & Abreu, C. T. A. (2020). Saúde mental de docentes universitários em tempos de pandemia. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 30(2), Artigo e300216. <https://doi.org/10.1590/s0103-73312020300216>
- Silva, W., Neto, & Lima, C. P. (2019). Estágio curricular supervisionado em psicologia: Aspectos legais, potencialidades e desafios para a formação do psicólogo. *Laplage em Revista*, 5(1), 19-29.
- Sousa, D. (2017). *Investigação científica em psicoterapia e prática psicoterapêutica*. Fim de Século.
- Viana, D. M. (2020). Atendimento psicológico online no contexto da pandemia de covid-19. *Cadernos ESP*, 14(1), 74-79.

- Walton, M., Murray, E., & Christian, M. D. (2020). Mental health care for medical staff and affiliated healthcare workers during the COVID-19 pandemic. *European Heart Journal – Acute Cardiovascular Care*, 9(3), 241-247. <https://doi.org/10.1177/2048872620922795>
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S., & Ho, R. C. (2020). Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 Coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5), Artigo 1729. <https://doi.org/10.3390/ijerph17051729>
- Wenjuan, G., Siqing, P., & Xinqiao, L. (2020). Gender differences in depression, anxiety, and stress among college students: A longitudinal study from China. *Journal of Affective Disorders*, 263(15), 292-300. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2019.11.121>
- World Health Organization. (2020). *Coronavirus disease 2019 (COVID-19): Situation report*, 78. <https://bit.ly/3GETBov>
- Zhang, J., Wu, W., Zhao, X., & Zhang, W. (2020). Recommended psychological crisis intervention response to the 2019 novel coronavirus pneumonia outbreak in China: A model of West China Hospital. *Precision Clinical Medicine*, 3(1), 3-8. <http://dx.doi.org/10.1093/pcmedi/pbaa006>
- Zwielewski, G., Oltramari, G., Santos, A. R. S., Nicolazzi, E. M. S., Moura, J. A., Sant'ana, V. L. P., Schindwein-Zanini, R., & Cruz, R. M. (2020). Protocolos para tratamento psicológico em pandemias: As demandas em saúde mental produzidas pela covid-19. *Debates em Psiquiatria*, 10(2), 30-37. <https://doi.org/10.25118/2236-918X-10-2-4>

Karla Carneiro Romero Correia

Professora do curso de graduação em Psicologia da Universidade de Fortaleza (Unifor). Professora colaboradora do Laboratório de Psicopatologia e Clínica Humanista-Fenomenológica (Apheto), Fortaleza – CE. Brasil.


E-mail: karlacarneiro@unifor.br

 <https://orcid.org/0000-0003-3015-9672>

Juliana Lima de Araújo

Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade de Fortaleza (Unifor). Integrante do Laboratório de Psicopatologia e Clínica Humanista-Fenomenológica (Apheto), Fortaleza – CE. Brasil.


E-mail: julianalimaaraujo11@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-5174-4398>

Sarah Rebeca Viana Barreto

Aluna do curso de graduação em Psicologia da Universidade de Fortaleza (Unifor). Bolsista de iniciação científica do Laboratório de Psicopatologia e Clínica Humanista-Fenomenológica (Apheto), Fortaleza – CE. Brasil.


E-mail: sarahrebecavb@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-9637-9224>

Lucas Bloc

Professor do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade de Fortaleza (Unifor). Coordenador do Laboratório de Psicopatologia e Clínica Humanista-Fenomenológica (APHETO), Fortaleza – CE. Brasil.


E-mail: blocpsi@unifor.br

 <https://orcid.org/0000-0002-8528-131X>

Anna Karynne Melo

Professora titular do curso de graduação em Psicologia da Universidade de Fortaleza (Unifor). Coordenadora do Laboratório de Psicopatologia e Clínica Humanista-Fenomenológica (APHETO), Fortaleza – CE. Brasil.


E-mail: karynnemelo@unifor.br

 <https://orcid.org/0000-0003-4783-8356>

Virginia Moreira

Professora titular do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade de Fortaleza (Unifor). Coordenadora do Laboratório de Psicopatologia e Clínica Humanista-Fenomenológica (APHETO), Fortaleza – CE. Brasil.

E-mail: virginiamoreira@unifor.br

 <https://orcid.org/0000-0003-2740-0023>

Esta pesquisa foi apoiada e financiada pela Universidade de Fortaleza, por meio da Vice-Reitoria de Pesquisa com o Edital de Apoio a Grupos (nº 01/2020), que dispõe sobre Projetos que visam o enfrentamento da covid-19.

Endereço para envio de correspondência:

Universidade de Fortaleza. Programa de Pós Graduação em Psicologia. Avenida Washington Soares, 1321, Bloco B, sala 07 – Bairro Edson Queiroz. CEP: 60811-905. Fortaleza – CE. Brasil.

Recebido 16/11/2020

Aceito 24/08/2021

Received 11/16/2020

Approved 08/24/2021

Recibido 16/11/2020

Aceptado 24/08/2021

Como citar: Correia, K. C. R., Araújo, J. L., Barreto, S. R. V., Bloc, L., Melo, A. K., & Moreira, V. (2023). Saúde mental na universidade: Atendimento psicológico online na pandemia da covid-19. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 43, 1-16. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003245664>

How to cite: Correia, K. C. R., Araújo, J. L., Barreto, S. R. V., Bloc, L., Melo, A. K., & Moreira, V. (2023). Mental Health at the University: Online Psychological Care during the COVID-19 Pandemic. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 43, 1-16. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003245664>

Cómo citar: Correia, K. C. R., Araújo, J. L., Barreto, S. R. V., Bloc, L., Melo, A. K., & Moreira, V. (2023). Salud mental en la universidad: Atención psicológica en línea en la pandemia de Covid-19. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 43, 1-16. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003245664>