



**CONFORME SOLICITAÇÃO DO AUTOR, ESTA
PRODUÇÃO INTELECTUAL POSSUI
RESTRIÇÃO DE ACESSO**

**CAXIAS DO
SUL
2023**



**PARTICULARIDADES DA TRANSFERÊNCIA NO ATENDIMENTO
PSICOLÓGICO ONLINE EM UM SERVIÇO DE TELEPSICOLOGIA
UNIVERSITÁRIO**

Isabela Bressan Prux

Caxias do Sul, 2023

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL ÁREA DO CONHECIMENTO DE
HUMANIDADES CURSO DE MESTRADO PROFISSIONAL EM PSICOLOGIA.

**PARTICULARIDADES DA TRANSFERÊNCIA NO ATENDIMENTO
PSICOLÓGICO ONLINE EM UM SERVIÇO DE TELEPSICOLOGIA
UNIVERSITÁRIO**

Dissertação de Mestrado apresentada à banca examinadora do programa de Pós-Graduação em Psicologia – Curso de Mestrado Profissional da Universidade de Caxias do Sul como requisito parcial para obtenção de título de Mestre em Psicologia. Linha de Pesquisa: Diagnóstico e Intervenções Clínicas em Contexto Psicossociais. Orientadora Profa. Dra. Alice Maggi.

Caxias do Sul, 2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

P972p Prux, Isabela Bressan

Particularidades da transferência no atendimento psicológico online em um serviço de telepsicologia universitário [recurso eletrônico] / Isabela Bressan Prux. – 2023.

Dados eletrônicos.

Dissertação (Mestrado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, 2023.

Orientação: Alice Maggi.

Modo de acesso: World Wide Web

Disponível em: <https://repositorio.ucs.br>

1. Psicoterapia. 2. Psicoterapeuta e paciente. 3. Pandemias. I. Maggi, Alice, orient. II. Título.

CDU 2. ed.: 615.851

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)
Carolina Machado Quadros - CRB 10/2236



“Particularidades da transferência no atendimento psicológico online em um serviço de telepsicologia universitário”

Isabela Bressan Prux

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pela Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado Profissional, da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Psicologia. Linha de Pesquisa: Diagnóstico e intervenções clínicas em contextos psicossociais.

Caxias do Sul, 04 de dezembro de 2023

Banca Examinadora:

Profa. Dra. Alice Maggi (Orientadora)

Universidade de Caxias do Sul

Profa. Dra. Tânia Maria Cemin Wagner

Universidade de Caxias do Sul

Profa. Dra. Cássia Ferrazza Alves

Universidade Cruzeiro do Sul

AGRADECIMENTOS

Com a finalização dessa etapa intensa e produtiva, reconheço que existem muitas pessoas a quem devo meu agradecimento, pois estas estiveram presentes de uma forma significativa durante o percurso deste meu desejo, o Mestrado em Psicologia.

Começo por minha orientadora, Dra. Alice Maggi, que nestes quase dois anos esteve sempre disposta a me auxiliar e incentivar, esclarecendo dúvidas e trazendo importantes ideias para que este trabalho, assim como outros, pudesse ser realizado.

Às professoras Dra. Tânia Maria Cemin Wagner e Dra. Cássia Ferrazza Alves, por aceitarem estar presentes tanto na banca de qualificação, quanto na banca de defesa final da minha dissertação. Também pelas importantes orientações que, com toda a certeza, contribuíram significativamente para a elaboração deste trabalho.

Aos participantes e a todas as demais pessoas que participaram de alguma forma para que fosse possível a elaboração de cada uma das etapas de minha pesquisa.

Ao meu pai, que sempre me incentivou e despertou em mim o desejo pela docência, assim como a participação ativa na vida acadêmica.

À toda minha família, pelo incentivo e compreensão nos momentos difíceis.

A todos os amigos que me apoiaram e incentivaram meus dias destinados a escrita e descontraíram os momentos de descanso e lazer.

A todos os demais professores e colegas que estiveram presentes nesse percurso, trazendo significativas trocas e momentos inesquecíveis.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO9

2 REVISÃO DE LITERATURA13

2.1 ATENDIMENTO PSICANALÍTICO E A RELAÇÃO TRANSFERENCIAL14

2.2 NOVAS CONCEPÇÕES SOBRE O TRABALHO E A PANDEMIA POR COVID-1919

2.3 SURGIMENTO DO SERVIÇO DE TELESSAÚDE E TELEPSICOLOGIA22

2.4 INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE SAÚDE E ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS
BREVES27

3 MÉTODO32

3.1 DELINEAMENTO33

3.2 PARTICIPANTES33

3.3 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS35

3.4 REFERENCIAL DE ANÁLISE36

4 RESULTADOS38

4.1 DESAFIOS E POTENCIALIDADES DO ATENDIMENTO REMOTO38

4.2 CONDIÇÕES PARA EXPANSÃO DO SETTING48

4.3 INDICAÇÕES E CONTRAINDICAÇÕES DO ATENDIMENTO REMOTO52

4.4 A RELAÇÃO TRANSFERENCIAL E O ASSOCIAR LIVREMENTE38

4.5 “ESPERA QUE TOCARAM A CAMPAINHA” E AS MANIFESTAÇÕES DA
RESISTÊNCIA NO ONLINE58

4.6 AS PARTICULARIDADES DA TELEPSICOLOGIA DA UCS61

4.7 PRODUTO TÉCNICO66

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS68

REFERÊNCIAS72

ANEXOS85

LISTA DE ANEXOS

APÊNDICE B: ROTEIRO PARA AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS85

APÊNDICE C: QUESTIONÁRIO SOCIODEMOGRÁFICO PARA PROFISSIONAIS86

APÊNDICE F: TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE ÁUDIO PARA ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS87

APÊNDICE H: TCLE PARA ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)88

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – INFORMAÇÕES SOCIODEMOGRÁFICAS DOS PARTICIPANTES **86**

RESUMO

Nos últimos anos, o desenvolvimento tecnológico tem transformado a vida das pessoas, especialmente na comunicação, com o aumento do acesso à internet. Junto a isso, a pandemia de COVID-19 acelerou a adoção de tecnologias de comunicação, incluindo a psicologia clínica online, devido à necessidade do isolamento social. Diante dele, o Conselho Federal de Psicologia regulamentou o atendimento online, destacando a importância da relação paciente-psicólogo. A psicanálise, sendo uma das linhas teóricas e clínicas que atuam uma parcela dos psicólogos, enfatiza a relação transferencial, e por este motivo, pode enfrentar desafios na modalidade online, exigindo flexibilidade na técnica. Neste sentido, este trabalho tem por objetivo descrever particularidades existentes na atuação da psicologia de abordagem psicanalítica de forma remota em relação à transferência, isso porque distancia-se do modelo clássico de atendimento, dentro do consultório e com duração estendida. A pesquisa consiste em um estudo qualitativo de natureza exploratória, composto por entrevistas semiestruturadas, realizadas de forma presencial e remota. Foram entrevistados psicólogos que atuaram no serviço de telepsicologia da Universidade de Caxias do Sul (UCS), no período entre 2020 e 2022. Este serviço consiste em atendimentos exclusivamente remotos, em que estudantes ou psicólogos vinculados à UCS, prestam de forma gratuita a pessoas encaminhadas pela rede de saúde pública de Caxias do Sul. Os dados obtidos foram apurados através da análise temática proposta por Braun e Clarke (2006) e divididos em temas que abarcam as principais particularidades da prática, enfatizando a relação transferencial e a associação livre, desafios e potencialidades do atendimento remoto, condições para expansão do setting, indicações e contraindicações do atendimento remoto, as manifestações da resistência no online e as particularidades da telepsicologia da UCS. Destaca-se ainda a importância de regulamentações, treinamentos e pesquisa contínua para aprimorar a qualidade dos atendimentos remotos. A telepsicologia desempenha um papel crucial na promoção do acesso à saúde mental e deve ser explorada e desenvolvida para atender, cada vez mais, às necessidades da sociedade como um todo.

Palavras-chave: Psicoterapia remota; Relação transferencial; Setting remoto; Pandemia.

ABSTRACT

In recent years, technological development has transformed people's lives, especially in communication, with the increased access to the internet. Alongside this, the COVID-19 pandemic has accelerated the adoption of communication technologies, including online clinical psychology, due to the need for social isolation. In response to this, the Federal Council of Psychology has regulated online counseling, emphasizing the importance of the patient-psychologist relationship. Psychoanalysis, being one of the theoretical and clinical approaches used by psychologists, emphasizes the transference relationship, and for this reason, it may face challenges in the online modality, requiring flexibility in technique. In this context, this work aims to describe specific aspects of remote psychoanalytic psychology in relation to transference because it deviates from the classic model of in-person sessions within the office setting and with extended durations. The research consists of a qualitative exploratory study, composed of semi-structured interviews conducted in both in-person and remote formats. Psychologists who worked in the telepsychology service at the University of Caxias do Sul (UCS) between 2020 and 2022 were interviewed. This service provides exclusively remote consultations where students or psychologists affiliated with UCS offer free assistance to individuals referred by the public health network of Caxias do Sul. The data obtained were analyzed using the thematic analysis proposed by Braun and Clarke (2006) and categorized into themes that encompass the main peculiarities of the practice. The analysis emphasizes the transference relationship and free association, challenges and potentialities of remote counseling, conditions for expanding the setting, indications and contraindications of remote counseling, manifestations of resistance in the online format, and the specificities of UCS telepsychology. It is noteworthy to emphasize the importance of regulations, training, and ongoing research to enhance the quality of remote sessions. Telepsychology plays a crucial role in promoting access to mental health and should be explored and developed to increasingly meet the needs of society as a whole.

Keywords: Remote psychotherapy; Transference relationship; Remote setting; Pandemic.