



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - UFMA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PROPRIEDADE INTELECTUAL
E TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA PARA A INOVAÇÃO**

OTAMIRES LOPES VALE

**DESENVOLVIMENTO DE UMA FERRAMENTA DE SUPORTE NO
ATENDIMENTO PSICOLÓGICO NA UNIVERSIDADE FEDERAL
DO MARANHÃO UFMA**

São Luís
2025

OTAMIRES LOPES VALE

**DESENVOLVIMENTO DE UMA FERRAMENTA DE SUPORTE NO
ATENDIMENTO PSICOLÓGICO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
UFMA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Programa de Pós-Graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação – PROFNIT – Ponto Focal Universidade Federal do Maranhão – UFMA.

Orientador (a): Adriana Leandro Camara

São Luís
2025

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Lopes Vale, Otamires.

Desenvolvimento de uma Ferramenta de Suporte no Atendimento Psicológico na Universidade Federal do Maranhão UFMA / Otamires Lopes Vale. - 2025.

100 f.

Coorientador(a) 1: Bruno Feres de Souza.

Orientador(a): Adriana Leandro Camara.

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia Para Inovação, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2025.

1. Atendimento Psicológico. 2. Ferramentas Tecnológicas. 3. Plataforma Online. 4. Propriedade Intelectual. 5. Transferência de Tecnologia. I. Feres de Souza, Bruno. II. Leandro Camara, Adriana. III. Título.

OTAMIRES LOPES VALE

**DESENVOLVIMENTO DE UMA FERRAMENTA DE SUPORTE NO
ATENDIMENTO PSICOLÓGICO NA UNIVERSIDADE FEDERAL
DO MARANHÃO UFMA**

Dissertação apresentada
como requisito parcial para
obtenção do título de Mestre
no Programa de Pós-
Graduação em Propriedade
Intelectual e Transferência de
Tecnologia para a Inovação
PROFNIT UFMA -
Universidade Federal do
Maranhão.

Aprovada em:

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **ADRIANA LEANDRO CAMARA**
Data: 26/03/2025 08:59:49-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dr(a) Adriana Leandro
Camara ORIENTADORA
PROFNIT/UFMA

Documento assinado digitalmente
 **MARIA HOSANA CONCEICAO**
Data: 26/03/2025 14:03:35-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dr(a) Maria Hosana Conceição
PROFINIT/UnB

Documento assinado digitalmente
 **DANILO FRANCISCO CORREA LOPES**
Data: 27/03/2025 08:49:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Danilo Francisco Corrêa Lopes
PRÓ-REITOR DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL/UFMA - MEMBRO DO
MERCADO

AGRADECIMENTOS

A Deus por me acompanhar sempre em todas as jornadas e pela realização desse trabalho.

À minha família, meu filho Igor e minha mãe Maria, que está sempre em oração pedindo pelas minhas vitórias, por serem a minha principal motivação. Ao meu pai pelos seus ensinamentos.

À minha orientadora, professora Dra. Adriana Leandro Camara, pela sua condução, dedicação e paciência.

Ao professor Dr. Bruno Feres de Souza, pela disponibilidade e parceria no apoio ao desenvolvimento da ferramenta.

Ao Caio Reis Batista pela colaboração e parceria no desenvolvimento do software.

A todos os professores do mestrado, em especial à professora Dra. Maria da Glória Almeida Bandeira por todo apoio durante essa trajetória.

A todos os meus colegas/amigos do mestrado em especial Regiane, Gabriel e Jonathan por todo apoio e incentivo.

Aos meus companheiros de trabalho da UFMA, em especial ao Cedric e Lissandra por todo apoio, colaboração e incentivo.

Às minhas amigas Tatiana e Fernanda por todo apoio.

A todos que de alguma forma contribuíram para a elaboração deste trabalho.

Obrigada!

VALE, Otamires Lopes. **Desenvolvimento de uma ferramenta de suporte no Atendimento Psicológico na Universidade Federal do Maranhão UFMA**, 2024. Mestrado em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação – PROAES Pró-Reitoria de Assistência Estudantil, UFMA - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2024.

RESUMO

O uso de tecnologia no atendimento psicológico tem se mostrado essencial, especialmente após o distanciamento social imposto pela pandemia de COVID-19. O atendimento psicológico remoto, realizado por meio de videoconferências, aplicativos e plataformas online, tem garantido a continuidade dos tratamentos, e amplia o acesso à saúde mental, principalmente para indivíduos em regiões remotas ou com dificuldades de mobilidade. Este estudo tem como objetivo explorar o uso de tecnologias no atendimento psicológico e propor o desenvolvimento de uma plataforma/software de atendimento online na Universidade Federal do Maranhão (UFMA). A metodologia adotada incluiu uma prospecção científica e tecnológica com base em pesquisa bibliográfica sobre ferramentas tecnológicas de atendimento psicológico e busca em bases tecnológicas do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) e do Captera. O trabalho também envolveu uma pesquisa aplicada com a construção da ferramenta de atendimento psicológico. A prospecção de ferramentas tecnológicas evidenciou que a maior parte das publicações científicas relacionadas ao atendimento psicológico online foi produzida durante a pandemia, destacando a importância da tecnologia para manter o vínculo terapêutico. A análise de registros de programas de computador no INPI revelou soluções como o "Psicologia Viva" e o "e-Psique", que exemplificam a aplicação de tecnologias no campo psicológico. O Sistema de Atendimento Psicológico proposto foi projetado com 11 (onze) telas, contemplando funcionalidades como: autenticação no sistema; geração de relatórios gerais e específicos; kanban; cadastro de pacientes; filtro por nome; geração de relatórios; envio de e-mail; aba de reuniões; chat com paciente, e tela de agendamento. A pesquisa conclui que as tecnologias de atendimento psicológico oferecem vantagens significativas, como o aumento do acesso e a continuidade do tratamento. O Sistema de Atendimento Psicológico desenvolvido permitirá maior agilidade e qualidade no atendimento, contribuindo para a melhoria funcional da Divisão de Atendimento e Ações em Saúde/PROAES da UFMA. Além disso, o estudo reforça a importância da propriedade intelectual e da transferência de tecnologia como ferramentas estratégicas para a inovação no setor de saúde mental.

Palavras-chave: Atendimento Psicológico; Ferramentas Tecnológicas; Plataforma Online; Propriedade Intelectual; Transferência de Tecnologia.

VALE, Otamires Lopes. Desenvolvimento de Support tool in Psychological care At the Federal University of Maranhão UFMA, 2024. Mestrado em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação – PROAES Pró-Reitoria de Assistência Estudantil, UFMA - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2024.

ABSTRACT

The use of technologies in psychological care has proven essential, especially after the social distancing imposed by the COVID-19 pandemic. Remote psychological care, carried out through videoconferences, applications and online platforms, has guaranteed the continuity of treatments, and expanded access to mental health, especially for individuals in remote regions or with mobility difficulties. This study aims to explore the use of technologies in psychological care and propose the development of an online service platform/software at the Federal University of Maranhão (UFMA). The methodology adopted included scientific and technological prospecting based on bibliographical research on technological tools for psychological care and search on technological bases from the National Institute of Industrial Property (INPI) and Captera. The work also involved applied research with the construction of the psychological care tool. The prospecting of technological tools showed that the majority of scientific publications related to online psychological care were produced during the pandemic, highlighting the importance of technology to maintain the therapeutic bond. The analysis of computer program records at INPI revealed solutions such as "Psicologia Viva" and "e-Psique", which exemplify the application of technologies in the psychological field. The proposed Psychological Care System was designed with 11 (eleven) screens, including features such as: system authentication; generation of general and specific reports; kanban; patient registration; filter by name; reporting; email sending; meetings tab; chat with patients, and scheduling screen. The research concludes that psychological care technologies offer significant advantages, such as increased access and continuity of treatment. The Psychological Care System developed will allow greater agility and quality of care, contributing to the functional improvement of the UFMA Health Care and Actions Division/PROAES. Furthermore, the study reinforces the importance of intellectual property and technology transfer as strategic tools for innovation in the mental health sector.

Keywords: Psychological Care; Technological Tools; Online Platform; Intellectual Property; Transfer of technology.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	Número de artigos publicados por ano nas bases de dados ...SciELO, Capes e Scopus.....	31
FIGURA 2	Prospecção Tecnológica realizada no INPI de Programas de Computadores por palavras-chaves.....	34
FIGURA 3	Busca realizada em Programas de computadores no INPI com a palavra-chave “Psicologia”	34
FIGURA 4	Atendimento psicológico na Universidade Federal do ABC para a comunidade.....	36
FIGURA 5	Atendimento psicológico na Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB) para a comunidade.....	37
FIGURA 6	Atendimento psicológico online para estudantes e servidores da UFG	39
FIGURA 7	Software de agendamento de consulta	41
FIGURA 8	Software de agendamento de paciente.....	42
FIGURA 9	Tela de login	48
FIGURA 10	Página inicial	49
FIGURA 11	Gerar Relatório Individual	50
FIGURA 12	Kanban de Pacientes	51
FIGURA 13	Listagem de pacientes	52
FIGURA 14	Gerenciar Paciente	53
FIGURA 15	Tarefas e Observações.....	54
FIGURA 16	Novo paciente	55
FIGURA 17	Reunião	56
FIGURA 18	Chat	57
FIGURA 19	Agendamento de Consultas	58

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 Número de artigos publicados nas bases de dados científicos por termos de busca.....	30
TABELA 2 Vantagens e desvantagens apresentados pelos autores ao atendimento psicológico online em relação ao presencial.....	32

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

DAAS	Divisão de Atendimento e Ações em
Saúde INPI	Instituto Nacional de Propriedade
Industrial PROAES	Pró-Reitoria de Assistência
Estudantil UFMA	Universidade Federal do
Maranhão	
PROFNIT	Programa de Pós-Graduação em Propriedade
	Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	12
2	INTRODUÇÃO	13
3	JUSTIFICATIVA	15
3.1.1	Lacuna preenchida pelo TCC.....	15
3.1.2	Aderência ao PROFNIT	15
3.1.3	Impacto	15
3.1.4	Aplicabilidade	16
3.1.5	Inovação.....	16
3.1.6	Complexidade	16
4	OBJETIVOS.....	17
4.1	OBJETIVO GERAL	17
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
5	REFERENCIAL TEÓRICO	18
5.1	TECNOLOGIA E SAÚDE MENTAL	18
5.2	FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS PARA O ATENDIMENTO PSICOLÓGICO	2
5.3	ÉTICA E SEGURANÇA NO ATEDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE.....	25
6	METODOLOGIA	27
6.1	LISTA DAS ETAPAS METODOLÓGICAS	27
6.2	DESCRIÇÃO DETALHADA DE CADA ETAPA METODOLÓGICA.....	27
6.3	MATRIZ DE VALIDAÇÃO/AMARRAÇÃO	29

7	RESULTADOS E DISCUSSÃO	30
8	IMPACTOS	60
9	ENTREGÁVEIS DE ACORDO COM OS PRODUTOS DO TCC	60
10	CONCLUSÃO	61
11	PERSPECTIVAS FUTURAS	62
	REFERÊNCIAS	63
	APÊNDICE A – Matrix FOFA (SWOT).....	65
	APÊNDICE B – Modelo de Negócio CANVAS	66
	APÊNDICE C – Declaração de interesse da empresa/ organização inovadora	67
	APÊNDICE D – Artigo Publicado	68
	APÊNDICE E – Manual do Usuário	86
	APÊNDICE F – Comprovante de entrega da Melhoria à Organização Demandante	99

1. APRESENTAÇÃO

A demanda por atendimento psicológico tem crescido significativamente nos últimos anos, tanto no Brasil quanto em outros países. Fatores como o estresse e a ansiedade, agravados pela pandemia de COVID-19, contribuíram para o aumento dessa demanda. Na Universidade Federal do Maranhão (UFMA) o atendimento psicológico aos alunos é oferecido pela Divisão de Atendimento e Ações em Saúde/PROAES que realiza agendamentos e atendimentos de forma presencial. Recentemente a Divisão de Atendimento e Ações em Saúde/PROAES da Universidade Federal do Maranhão solicitou ao Programa de Pós-Graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação (PROFNIT) o desenvolvimento de uma ferramenta tecnológica para aprimorar e gerenciar o atendimento psicológico oferecido pela UFMA.

Diante disso, foi desenvolvida uma plataforma integrada DAAS/PROAES da UFMA que permite a marcação e realização de atendimentos psicológicos online. O objetivo principal é otimizar os processos internos e ampliar o acesso ao atendimento psicológico para os estudantes.

O Sistema de Atendimento Psicológico desenvolvido busca atender às necessidades de profissionais da área da saúde mental, proporcionando uma solução completa para o gerenciamento de pacientes, agendamentos e registros de sessões. Oferece uma plataforma segura e intuitiva, garantindo confidencialidade e praticidade.

Entre as funcionalidades oferecidas estão: controle de agenda, histórico clínico digital, lembretes automáticos para pacientes e relatórios personalizados, o sistema facilita a organização do dia a dia dos psicólogos, permitindo que eles se concentrem no cuidado aos seus pacientes. Além disso, priorizamos a segurança dos dados, com ferramentas que asseguram a proteção das informações sensíveis.

A ferramenta desenvolvida não se limita à UFMA, podendo ser adaptada e oferecida a outras universidades brasileiras, contribuindo para a melhoria do atendimento psicológico em instituições de ensino superior em todo o país.

2. INTRODUÇÃO

O crescimento da demanda por atendimento psicológico é um desafio global, exacerbado por fatores como a pandemia de COVID-19 e a maior conscientização sobre saúde mental. Na UFMA, os serviços psicológicos enfrentam dificuldades em atender à crescente demanda de estudantes, agravadas pela falta de soluções tecnológicas que facilitem o acesso. Este projeto propõe o desenvolvimento uma plataforma online que permitirá agendamentos e atendimentos remotos, otimizando o trabalho dos psicólogos e ampliando a acessibilidade para os alunos.

A importância do uso da tecnologia como ferramenta de atendimento psicológico tornou-se evidente, especialmente o período de distanciamento social e isolamento. A pandemia de COVID-19 destacou a necessidade de adaptação dos profissionais da saúde mental para o atendimento remoto, utilizando recursos como videoconferências, aplicativos e plataformas online. Essas ferramentas têm sido fundamentais para garantir a continuidade do tratamento e prevenir o agravamento dos quadros psicológicos (COSENZA et al, 2021).

As vantagens do uso da tecnologia no atendimento psicológico incluem a ampliação do acesso à saúde mental, especialmente para pessoas que vivem em áreas remotas ou com dificuldades de mobilidade. Além disso, o atendimento remoto pode ser mais conveniente para alguns pacientes, que não precisam se deslocar até o consultório. No entanto, as questões éticas e de privacidade devem ser consideradas com cuidado. É importante garantir a segurança das informações compartilhadas durante as sessões remotas e respeitar os direitos dos pacientes em relação à confidencialidade (FEIJÓ et al, 2021).

A adaptação dos profissionais da saúde mental ao uso de tecnologias requer treinamentos e capacitação específica. É essencial que os psicólogos estejam familiarizados com as diferentes ferramentas tecnológicas disponíveis e saibam como utilizá-las de forma eficiente e segura. (STOQUE; SCOTTON; LISBOA; NEUFELD, 2016).

Além disso, a ampliação do acesso à saúde mental por meio do uso da tecnologia é uma das principais vantagens dessa abordagem. A utilização de videoconferências, aplicativos e plataformas online pode beneficiar especialmente pessoas que vivem em áreas remotas ou com dificuldades de mobilidade, que muitas

vezes têm dificuldade em encontrar profissionais qualificados em suas regiões. No entanto, é importante garantir que a qualidade do atendimento psicológico seja mantida mesmo com o uso da tecnologia (VIANA, 2020).

O uso de Inteligência Artificial (IA) em diagnósticos e tratamentos é outra área em rápido crescimento na saúde mental. A IA pode ajudar a identificar padrões e oferecer soluções personalizadas para cada paciente, com base em dados coletados por meio de questionários e outras ferramentas digitais. Isso pode levar a diagnósticos mais precisos e tratamentos mais eficazes, além de permitir que os profissionais de saúde mental se concentrem em tarefas mais complexas e exigentes (MARINS; FISCHER; BETTEGA; FELIX, 2019).

A telemedicina é outra tecnologia que tem sido amplamente adotada na área da saúde mental. Ela possibilita consultas remotas com psicólogos e psiquiatras por meio de videoconferência, o que pode ser especialmente útil para pacientes que não podem comparecer às sessões presenciais por motivos de saúde ou logísticos. Além disso, a telemedicina pode ajudar a reduzir o estigma associado à busca de ajuda psicológica, permitindo que os pacientes sejam atendidos com mais privacidade e discrição (COSENZA et al, 2021).

Os desafios éticos envolvidos no uso da tecnologia na saúde mental são complexos e multifacetados. Por um lado, é importante garantir um atendimento humano e empático mesmo à distância, para evitar a desumanização da terapia e manter a qualidade do atendimento. Por outro lado, é necessário equilibrar essa preocupação com a necessidade de oferecer soluções acessíveis e eficazes para um público cada vez mais diverso e exigente (ULKOVSKI, SILVA, RIBEIRO, 2017).

Este projeto visa desenvolver uma Ferramenta de Suporte no Atendimento Psicológico na Universidade Federal do Maranhão (UFMA), na forma de uma plataforma/software de marcação e atendimento online, que contribua para uma melhoria do atendimento dos alunos e da atuação do profissional de psicologia na Divisão de Atendimentos e Ações em Saúde/ PROAES.

3. JUSTIFICATIVA

3.1 Lacuna preenchida pelo TCC

Considerando o aumento da demanda por atendimento psicológico onde a tecnologia tem sido cada vez mais utilizada como uma ferramenta para ampliar o acesso a esse atendimento, percebe-se a necessidade da construção de uma plataforma on-line de atendimento psicológico na Universidade Federal do Maranhão – UFMA, ferramenta que amplia o acesso dos usuários ao serviço de saúde mental, contribuindo para melhoria dos serviços na Divisão de Atendimento e Ações em Saúde/ PROAES.

3.2 Aderência ao PROFNIT

O presente projeto demonstra aderência aos temas do PROFNIT, alinhando-se ao eixo de inovação e gestão tecnológica. Ao propor o desenvolvimento de uma plataforma digital para marcação e atendimento psicológico, busca-se otimizar os serviços da Divisão de Atendimento e Ações em Saúde (DAAS) da UFMA, ampliando o acesso dos estudantes aos serviços de saúde mental. A iniciativa não apenas automatiza tarefas operacionais, mas também introduz uma solução inovadora, contribuindo para a modernização e eficiência do setor, em consonância com os objetivos do PROFNIT.

3.3 Impacto

O desenvolvimento da plataforma online para marcação e atendimento psicológico terá um impacto significativo na Divisão de Atendimento e Ações em Saúde (DAAS), da PróReitoria de Assistência Estudantil (PROAES) da UFMA. A implementação do software resultará em uma melhoria na qualidade dos serviços prestados, com maior eficiência nos processos administrativos, redução de tarefas repetitivas e maior agilidade no agendamento de consultas. Além disso, espera-se que o uso da tecnologia contribua para aumentar o engajamento dos pacientes e a eficácia dos tratamentos, promovendo uma melhor experiência tanto para os usuários quanto para os profissionais da saúde mental.

3.4 Aplicabilidade

Este projeto apresenta alta aplicabilidade, visto que o desenvolvimento da ferramenta de suporte no atendimento psicológico, na forma de uma plataforma online, contribuirá significativamente para a eficiência e a qualidade do trabalho da equipe da UFMA. Além disso, a solução proposta poderá servir como modelo para implementação em outras instituições de ensino superior ou unidades federativas, promovendo a ampliação do acesso aos serviços de saúde mental em âmbito nacional.

3.5. Inovação

A proposta apresenta um elevado grau de inovação ao introduzir uma plataforma online específica para o atendimento psicológico, desenvolvida como um software interativo e acessível. A ferramenta oferecerá recursos exclusivos, como funcionalidades personalizáveis e mecanismos que promovem maior engajamento dos usuários, além de potencializar a eficácia dos tratamentos psicológicos. Trata-se de uma abordagem pioneira no contexto universitário, que combina acessibilidade digital com soluções tecnológicas voltadas para a saúde mental.

3.6 Complexidade

O projeto é considerado de alta complexidade devido à necessidade de integrar novas tecnologias ao atendimento psicológico, exigindo conhecimentos em desenvolvimento de software, segurança de dados e usabilidade. A implementação da plataforma demandará planejamento detalhado, desenvolvimento técnico especializado e capacitação da equipe envolvida, garantindo a melhoria contínua dos serviços prestados pela Divisão de Atendimento e Ações em Saúde da UFMA. Esses aspectos evidenciam o caráter multidisciplinar e desafiador do estudo.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GERAL

Desenvolver uma ferramenta na forma de uma plataforma/software de marcação e atendimento psicológico na Universidade Federal do Maranhão UFMA.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.2.1 Realizar prospecção das ferramentas tecnológicas utilizadas na marcação e atendimento psicológico nas bases de dados como o Speel, Periódico CAPES e bases tecnológicas como o INPI;

4.2.2. Analisar as estratégias utilizadas pelos psicólogos, baseado no resultado da prospecção tecnológica, para garantir a qualidade do atendimento com o uso das tecnologias;

4.2.3. Desenvolver uma plataforma/software para a marcação e atendimento psicológico na Universidade Federal do Maranhão-UFMA.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

5.1 TECNOLOGIA E SAÚDE MENTAL

A importância do uso da tecnologia como ferramenta de atendimento psicológico é inegável, especialmente em tempos de distanciamento social e isolamento. A pandemia de COVID-19 destacou a urgente necessidade de adaptação dos profissionais de saúde mental ao atendimento à distância, recorrendo a variadas soluções tecnológicas. A possibilidade de interagir com os pacientes por meio de videoconferências, aplicativos e plataformas digitais revelou-se essencial para garantir a continuidade dos cuidados e prevenir o agravamento das condições psicológicas (COSENZA et al, 2021).

As diferentes formas de tecnologia que podem ser utilizadas no atendimento psicológico incluem videoconferências, que permitem a realização de sessões remotas em tempo real; aplicativos, que oferecem recursos como diários virtuais, exercícios de relaxamento e monitoramento do humor; e plataformas online, que possibilitam a interação entre profissionais e pacientes por meio de mensagens instantâneas ou fóruns. Cada uma dessas opções apresenta vantagens e desvantagens específicas, que devem ser avaliadas pelos profissionais da saúde mental antes da escolha da melhor alternativa para cada caso (BOSCARIOL; MEURER, 2020)

As tecnologias aplicadas ao atendimento psicológico oferecem diversas vantagens, como a ampliação do acesso à saúde mental, especialmente para aqueles que habitam em regiões remotas ou que têm dificuldades de locomoção. Ademais, a modalidade de atendimento remoto pode proporcionar maior comodidade a certos pacientes, que não precisam viajar até o consultório. Contudo, é fundamental abordar com atenção as questões éticas e de privacidade. É crucial garantir a proteção das informações trocadas durante as sessões virtuais e assegurar o respeito aos direitos dos pacientes no que se refere à confidencialidade (FEIJÓ et al, 2021).

A integração de tecnologias no atendimento psicológico exige que os profissionais da saúde mental recebam treinamentos e capacitações específicas. É essencial que esses profissionais se familiarizem com as diversas ferramentas tecnológicas disponíveis e desenvolvam habilidades para utilizá-las de maneira eficaz

e segura. Além disso, é importante que os profissionais estejam preparados para lidar com situações de emergência durante as sessões remotas, como crises de ansiedade ou pensamentos suicidas (STOQUE; SCOTTON; LISBOA; NEUFELD, 2016).

Uma das principais vantagens do uso da tecnologia na saúde mental é a possibilidade de ampliar o acesso a esses serviços. O emprego de videoconferências, aplicativos e plataformas online pode ser especialmente benéfico para indivíduos que residem em localidades remotas ou que enfrentam limitações de mobilidade, os quais frequentemente têm dificuldade em localizar profissionais capacitados em suas áreas. Contudo, é essencial assegurar que a qualidade do atendimento psicológico seja preservada, mesmo com a implementação dessas ferramentas tecnológicas (VIANA, 2020)

A manutenção da qualidade do atendimento psicológico mesmo com o uso da tecnologia requer supervisão e acompanhamento dos pacientes. Os profissionais da saúde mental devem estar atentos às necessidades individuais de cada paciente e adaptar a abordagem terapêutica conforme necessário. Além disso, é importante que os pacientes sejam incentivados a relatar quaisquer problemas ou dificuldades encontradas durante as sessões remotas, para que possam ser solucionados rapidamente (MARASCA.; YATES; SCHNEIDER, 2020).

5.1.1 Avanços tecnológicos na saúde mental

A popularização dos aplicativos de terapia online tem sido uma das principais tendências na área da saúde mental nos últimos anos. Esses aplicativos permitem que pacientes tenham acesso a profissionais de saúde mental sem sair de casa, o que pode ser especialmente útil para pessoas que vivem em áreas remotas ou têm dificuldades de mobilidade. Além disso, muitos desses aplicativos oferecem preços mais baixos do que as sessões presenciais, tornando a terapia mais acessível para um público mais amplo (SILVA, 2017).

A utilização de inteligência artificial em diagnósticos e tratamentos é outra área em rápido crescimento na saúde mental. A inteligência artificial pode auxiliar na identificação de padrões e na oferta de soluções personalizadas para cada paciente, utilizando dados obtidos por meio de questionários e outras ferramentas digitais. Essa abordagem pode resultar em diagnósticos mais precisos e tratamentos mais eficazes, além de possibilitar que os profissionais de saúde mental se dediquem a tarefas mais complexas e desafiadoras (MARINS; FISCHER; BETTEGA; FELIX, 2019). O uso de realidade virtual em terapias é uma técnica relativamente nova, mas promissora. A RV

permite simular situações desafiadoras para o paciente enfrentar seus medos e traumas, como fobias ou transtornos de estresse pós-traumático. Isso pode ajudar os pacientes a superar seus medos com segurança e sem riscos reais, além de permitir que os terapeutas monitorem as reações dos pacientes em tempo real (ULKOVSKI, SILVA, RIBEIRO, 2017).

A telemedicina representa uma tecnologia amplamente adotada no campo da saúde mental. Essa abordagem permite a realização de consultas remotas com psicólogos e psiquiatras por meio de videoconferências, o que é particularmente vantajoso para pacientes que não podem participar de sessões presenciais devido a questões de saúde ou logísticas. Ademais, a telemedicina pode contribuir para a diminuição do estigma relacionado à busca por assistência psicológica, uma vez que proporciona um atendimento com maior privacidade e discrição (COSENZA et al, 2021).

A privacidade e segurança das informações dos pacientes são questões críticas em plataformas digitais de atendimento psicológico. É essencial garantir que as informações dos pacientes sejam protegidas contra hackers e outras ameaças cibernéticas, além de garantir que apenas profissionais qualificados tenham acesso a essas informações. Além disso, é importante garantir que os pacientes se sintam confortáveis com o uso dessas tecnologias e possam confiar nos profissionais de saúde mental que as utilizam (MARINS; FISCHER; BETTEGA; FELIX, 2019).

Os desafios éticos associados à utilização de tecnologia na saúde mental são intrincados e variados. De um lado, é fundamental assegurar que o atendimento mantenha um caráter humano e empático, mesmo em um formato remoto, a fim de evitar a desumanização da terapia e preservar a qualidade do serviço. Por outro lado, é preciso equilibrar essa preocupação com a demanda por soluções que sejam acessíveis e eficazes para um público cada vez mais diverso e exigente. (ULKOVSKI, SILVA, RIBEIRO, 2017).

As possibilidades futuras da tecnologia na área da saúde mental são fascinantes e promissoras. O desenvolvimento de dispositivos wearable capazes de monitorar sinais vitais e emocionais do paciente pode permitir uma avaliação mais precisa do estado emocional dos pacientes em tempo real, além de permitir

intervenções mais rápidas e eficazes em momentos de crise. Além disso, a IA pode ser usada para desenvolver algoritmos mais sofisticados que possam prever o risco de transtornos mentais com base em dados genéticos e outros fatores de risco (MARASCA.; YATES; SCHNEIDER, 2020).

5.1.2 Benefícios do uso da tecnologia no atendimento psicológico

O uso da tecnologia no atendimento psicológico tem proporcionado diversos benefícios para pacientes e profissionais. Um dos principais benefícios é a facilidade de acesso ao atendimento psicológico por meio da tecnologia, que permite que pessoas em áreas remotas ou com dificuldades de locomoção possam ter acesso a profissionais qualificados sem precisar sair de casa. Isso é especialmente importante em regiões onde não há muitos profissionais disponíveis ou onde o acesso a serviços de saúde mental é limitado. Além disso, o atendimento online também pode ser uma opção para pessoas que têm dificuldades financeiras e não podem arcar com os custos de deslocamento até um consultório (BOSCARIOL; MEURER, 2020)

Outro benefício do atendimento psicológico online é a flexibilidade de horários oferecida aos pacientes. Com essa modalidade, os pacientes podem agendar sessões em horários mais convenientes para eles, sem precisar se preocupar com deslocamentos ou compromissos prévios. Isso pode ser especialmente útil para pessoas que têm agendas lotadas ou que trabalham em horários alternativos. A flexibilidade também pode ajudar a reduzir o estresse e a ansiedade associados à necessidade de comparecer a sessões presenciais (SILVA, 2017).

A privacidade e anonimato proporcionados pelo atendimento psicológico virtual são outros benefícios importantes dessa modalidade. Para algumas pessoas, buscar ajuda presencialmente pode ser difícil ou constrangedor, especialmente quando se trata de questões sensíveis ou estigmatizadas. O atendimento online pode ajudar essas pessoas a superarem essas barreiras e buscar ajuda sem medo de julgamentos ou exposição pública (FLEURY, 2020).

A possibilidade de escolha do profissional mais adequado para cada paciente é outro benefício do atendimento psicológico online. Com essa modalidade, as pessoas podem buscar especialistas em áreas específicas ou com abordagens terapêuticas diferentes, o que pode aumentar a eficácia do tratamento. Além disso, a escolha de um profissional que se encaixa melhor nas necessidades e preferências

do paciente pode ajudar a estabelecer uma relação terapêutica mais positiva e produtiva (BOSCARIOL; MEURER, 2020)

A economia de tempo e dinheiro proporcionada pelo atendimento psicológico virtual também é um benefício importante dessa modalidade. Os pacientes não precisam gastar tempo e dinheiro com deslocamentos até o consultório do profissional, o que pode ser especialmente útil para pessoas que vivem em áreas distantes ou que têm dificuldades financeiras. Além disso, a economia de tempo pode permitir que os pacientes dediquem mais tempo às suas atividades diárias e familiares (COSENZA et al, 2021).

A facilidade de comunicação entre paciente e profissional durante as sessões online é outro benefício importante dessa modalidade. Com recursos como chat, videoconferência e troca de mensagens, os pacientes podem manter contato com seus terapeutas entre as sessões, o que pode ajudar a manter o foco no tratamento e a lidar com questões emergentes. Além disso, esses recursos podem ajudar a reduzir a sensação de isolamento social associada ao tratamento psicológico (STOQUE; SCOTTON; LISBOA; NEUFELD, 2016).

Por fim, os benefícios da tecnologia no acompanhamento do progresso dos pacientes ao longo do tratamento são significativos. Com ferramentas digitais para monitorar sintomas, avaliar resultados e ajustar o plano terapêutico conforme necessário, os profissionais podem oferecer um tratamento mais personalizado e eficaz. Além disso, essas ferramentas podem ajudar a identificar problemas precocemente e a prevenir recaídas (ZIMBRÃO, et al 2020).

5.2 FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS PARA O ATENDIMENTO PSICOLÓGICO

5.2.1 Plataformas de videoconferência

As plataformas de videoconferência têm se mostrado uma ferramenta eficaz para o atendimento psicológico, trazendo diversas vantagens para pacientes e profissionais. Uma das principais vantagens é a possibilidade de realizar sessões à distância, o que permite que pacientes que moram em regiões remotas ou têm dificuldades de locomoção possam ter acesso ao tratamento. Além disso, as plataformas de videoconferência também proporcionam economia de tempo e dinheiro para os pacientes, já que não precisam se deslocar até o consultório do

psicólogo. A flexibilidade de horários também é uma vantagem importante, permitindo que as sessões sejam realizadas em diferentes momentos do dia (FEIJÓ et al, 2021). No entanto, é fundamental escolher uma plataforma adequada para garantir a segurança e privacidade do paciente durante as sessões online. É importante verificar se a plataforma possui criptografia de ponta a ponta e se está em conformidade com as normas de proteção de dados pessoais. Além disso, é necessário orientar os pacientes sobre medidas básicas de segurança digital, como usar senhas fortes e não compartilhar informações pessoais (STOQUE; SCOTTON; LISBOA; NEUFELD, 2016).

Apesar das vantagens oferecidas pelas plataformas de videoconferência, os profissionais da psicologia enfrentam desafios ao utilizá-las no atendimento psicológico. Problemas técnicos podem ocorrer durante as sessões, como falhas na conexão ou problemas com o áudio ou vídeo. Além disso, a comunicação não verbal pode ser prejudicada pela tecnologia, dificultando a interpretação dos gestos e expressões faciais dos pacientes (COSENZA et al, 2021).

Para superar esses desafios, os psicólogos utilizam estratégias como o uso de recursos visuais e auditivos para manter a atenção do paciente. É possível utilizar apresentações em slides, vídeos ou imagens para ilustrar conceitos e ideias. Além disso, é importante adaptar-se às limitações da tecnologia e estar preparado para lidar com problemas técnicos que possam surgir durante as sessões (FLEURY, 2020).

As plataformas de videoconferência também oferecem possibilidades de personalização para atender às necessidades específicas dos pacientes. É possível incluir recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência visual ou auditiva, como legendas ou intérpretes de Libras. Essa personalização pode contribuir para uma maior inclusão e diversidade no atendimento psicológico (MARASCA.; YATES; SCHNEIDER, 2020).

No entanto, é importante destacar as limitações éticas do uso das plataformas de videoconferência no atendimento psicológico. É necessário obter o consentimento informado do paciente antes de iniciar as sessões online e garantir a confidencialidade das informações compartilhadas durante as sessões. Além disso, é fundamental seguir as normas éticas estabelecidas pelos órgãos reguladores da profissão (BOSCARIOL; MEURER, 2020).

5.2.2 Aplicativos de mensagens instantâneas

Os aplicativos de mensagens instantâneas se tornaram uma ferramenta comum de comunicação entre as pessoas, sendo utilizados para diversos fins, como troca de informações, compartilhamento de arquivos e interação social. Com a popularização desses aplicativos, surgiu a possibilidade de utilizá-los como uma forma de atendimento psicológico remoto. Essa modalidade permite que os pacientes tenham acesso ao serviço sem precisar sair de casa, o que pode ser especialmente útil em situações em que o deslocamento até o consultório é difícil ou impossível (SILVA, 2017).

Uma das principais vantagens do atendimento psicológico por meio de aplicativos de mensagens instantâneas é a flexibilidade de horários. Como não há necessidade de agendar um horário fixo para a sessão, os pacientes podem entrar em contato com o psicólogo quando se sentirem mais confortáveis ou quando precisarem de ajuda imediata. Além disso, essa modalidade também oferece a possibilidade de manter o anonimato, o que pode ser importante para algumas pessoas que preferem não revelar sua identidade (FEIJÓ et al, 2021).

No entanto, é importante destacar que esse tipo de atendimento também apresenta limitações. A falta de contato físico pode ser um obstáculo para algumas técnicas terapêuticas presenciais, como o toque e a expressão corporal. Além disso, é preciso considerar que nem todos os pacientes se adaptam bem ao formato do atendimento remoto e alguns podem sentir falta da presença física do psicólogo (COSENZA et al, 2021).

Para garantir a qualidade do atendimento psicológico por meio desses aplicativos, é fundamental respeitar as normas éticas estabelecidas pelo Conselho Federal de Psicologia. Isso inclui a necessidade de manter a privacidade e a confidencialidade das informações compartilhadas pelos pacientes, bem como garantir que o atendimento seja realizado por um profissional habilitado e registrado no conselho (ZIMBRÃO, et al 2020).

Antes de optar pelo atendimento por meio de aplicativos de mensagens instantâneas, é importante avaliar cuidadosamente cada caso. É preciso levar em consideração fatores como o estado emocional do paciente, a gravidade do problema apresentado e a possibilidade de realizar um atendimento presencial. Em alguns casos, pode ser necessário encaminhar o paciente para um atendimento presencial

ou para outra modalidade de atendimento remoto mais adequada às suas necessidades (BOSCARIOL; MEURER, 2020).

O futuro do atendimento psicológico utilizando tecnologias como os aplicativos de mensagens instantâneas é promissor, mas também apresenta desafios. É preciso desenvolver novas estratégias terapêuticas que se adaptem ao formato remoto e garantam a efetividade do tratamento. Além disso, é importante investir em tecnologias que permitam uma comunicação mais segura e eficiente entre pacientes e psicólogos, garantindo a privacidade e a confidencialidade das informações compartilhadas (FLEURY, 2020).

5.3 ÉTICA E SEGURANÇA NO ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE

O desenvolvimento tecnológico deve ser orientado por princípios éticos que assegurem a proteção dos pacientes e o cumprimento das normas profissionais no atendimento psicológico online. No design e implementação de plataformas de atendimento, é crucial considerar: Privacidade e Sigilo das Informações (ZIMBRÃO, et al 2020).

A tecnologia deve incorporar mecanismos robustos de criptografia para proteger os dados sensíveis do paciente, garantindo que as informações compartilhadas durante as sessões estejam seguras contra invasões ou vazamentos. Além disso, é necessário que a plataforma siga leis de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil (BOSCARIOL; MEURER, 2020).

O atendimento psicológico online apresenta diferenças significativas em relação ao atendimento presencial. Um dos principais desafios é a falta de contato físico entre o profissional e o paciente, o que pode dificultar a identificação de sinais não verbais e a construção da relação terapêutica. Além disso, é necessário considerar as limitações tecnológicas, como problemas na conexão à internet ou falhas técnicas nas plataformas utilizadas (BOSCARIOL; MEURER, 2020).

O uso da tecnologia como ferramenta de atendimento psicológico apresenta diversas vantagens. Uma delas é a possibilidade de alcançar pacientes em locais distantes ou com dificuldades de mobilidade, ampliando o acesso aos serviços de saúde mental. Além disso, a tecnologia permite uma maior flexibilidade nos horários das sessões e uma redução nos custos do atendimento (FEIJÓ et al, 2021).

No entanto, é importante destacar as limitações do atendimento psicológico online. Por exemplo, a impossibilidade de realizar intervenções mais complexas ou lidar com situações de crise pode ser um obstáculo para o tratamento de alguns pacientes. Além disso, a falta de contato físico pode dificultar a construção da relação terapêutica e a identificação de sinais não verbais (VIANA, 2020).

As normas éticas e legais que regulamentam o atendimento psicológico online devem ser seguidas pelo profissional. É fundamental que o psicólogo esteja atualizado sobre essas diretrizes e as siga rigorosamente durante o atendimento. Isso inclui garantir a privacidade do paciente, proteger as informações trocadas durante a sessão e utilizar plataformas seguras e criptografadas (ZIMBRÃO, et al 2020).

O paciente deve ter cuidados ao buscar um serviço de atendimento psicológico online. É importante verificar se o profissional é registrado em órgãos competentes e se possui experiência na área. Além disso, é necessário avaliar as condições técnicas do ambiente onde será realizada a sessão, como a qualidade da conexão à internet e a privacidade do local. O paciente também deve estar ciente das normas éticas e legais que regem o atendimento psicológico online e exigir que elas sejam seguidas pelo profissional (FLEURY, 2020).

6. METODOLOGIA

6.1. LISTA DAS ETAPAS METODOLÓGICAS

- a) Levantamento do estado da arte em relação ao desenvolvimento do software
- b) Coleta de dados na base de dados do INPI
- c) Desenvolvimento e implantação do sistema

6.2 ETAPAS METODOLÓGICAS

A metodologia deste estudo envolve uma abordagem qualitativa e quantitativa, com foco na análise bibliográfica e prospecção tecnológica. Inicialmente foi realizado um levantamento do estado da arte por meio de um **estudo bibliográfico** de acordo com o tema em referência. A pesquisa foi realizada em materiais já publicados (artigos, revistas, livros e teses) nacionais e internacionais e bases tecnológicas, que permitiu aquisição de um conhecimento suficiente, juntamente com o levantamento de dados e informações que auxiliaram na argumentação e desenvolvimento do tema proposto. Tendo em vista que através dessa técnica de pesquisa é possível recuperar conhecimentos já sistematizados em determinada área, conforme aponta Rodrigues (2007). O conteúdo utilizado no presente trabalho foi extraído de plataformas como o Scielo, Periódico Capes, Scielo e plataformas na forma de registro de software no Instituto Nacional de Propriedade Industrial - INPI. Como estratégia de busca foram definidas as palavras-chave: atendimento psicológico e ferramentas tecnológicas, com algumas combinações com: “tecnologia”, “psicologia”.

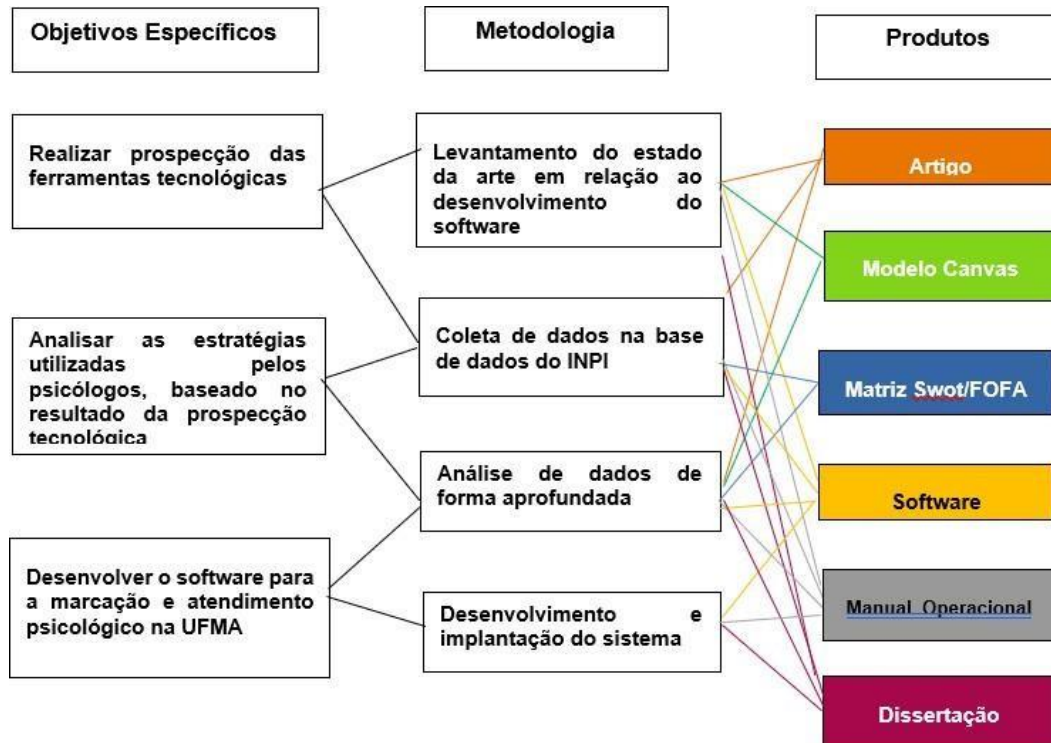
Para verificar o potencial inovador da ferramenta de marcação e atendimento psicológico foi realizada uma Prospecção Tecnológica nas bases de dados de programa de computador no Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI (site:www.inpi.gov.br) usando no título os descritores individuais: Tecnologia, Psicologia, Ferramentas Psicológicas e Atendimento Psicológico ou em combinação: Tecnologia AND Psicologia, Tecnologia AND Atendimento Psicológico, Psicologia AND Ferramentas Tecnológicas.

Para o desenvolvimento da tecnologia, foi necessário realizar pesquisa qualitativa em artigos, revistas, teses e bases tecnológicas na qual foi feita análise de dados de forma aprofundada visando explicar e estabelecer uma compreensão da pesquisa. Goldenberg (1997) determina que, na pesquisa qualitativa, o pesquisador não se preocupa com o volume numérico da amostra, mas sim com a profundidade e compreensão dos dados pesquisados.

Além disso, foi considerado o Capterra para prospecção tecnológica, uma vez que essa ferramenta agrega soluções computacionais nacionais e internacionais agregadas a revisões dos usuários (www.capterra.com.br). A pesquisa classifica-se como descritiva uma vez que, é conceituada pela busca por aprofundar o conhecimento sobre o tema proposto. É realizada através de um estudo detalhado, que visa obter informações mais específicas e aprimoradas sobre determinado assunto, de forma que se consiga torná-lo mais claro e compreensível para os indivíduos. Do mesmo modo que pretende proporcionar uma ideia geral e ampliada sobre o que se está pesquisando (RAUPP; BEUREN, 2003).

Este trabalho proposto também envolveu uma pesquisa aplicada, devido à construção da ferramenta (plataforma on-line) de atendimento psicológico na Universidade Federal do Maranhão – UFMA, ferramenta que expande o acesso dos usuários ao serviço ofertado pelo setor, aprimorando o processo que ocorre hoje, reduzindo tarefas mecânicas e colaborando para a evolução dos serviços do profissional de psicologia na Divisão de Atendimento e Ações em Saúde/ PROAES da Universidade Federal do Maranhão.

6.3 MATRIZ DE VALIDAÇÃO/AMARRAÇÃO



7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

7.1. Prospecção das ferramentas tecnológicas utilizadas na marcação e atendimento psicológico: Base Científicas

Na Tabela 1 estão apresentados os termos de busca e as bases de dados científicas com a quantidade de artigos encontrados entre os anos de 2014 a 2024, contendo as palavras-chave “Tecnologia and Psicologia”, Atendimento Psicológico and Tecnologia” e Psicologia and Ferramentas Tecnológicas”

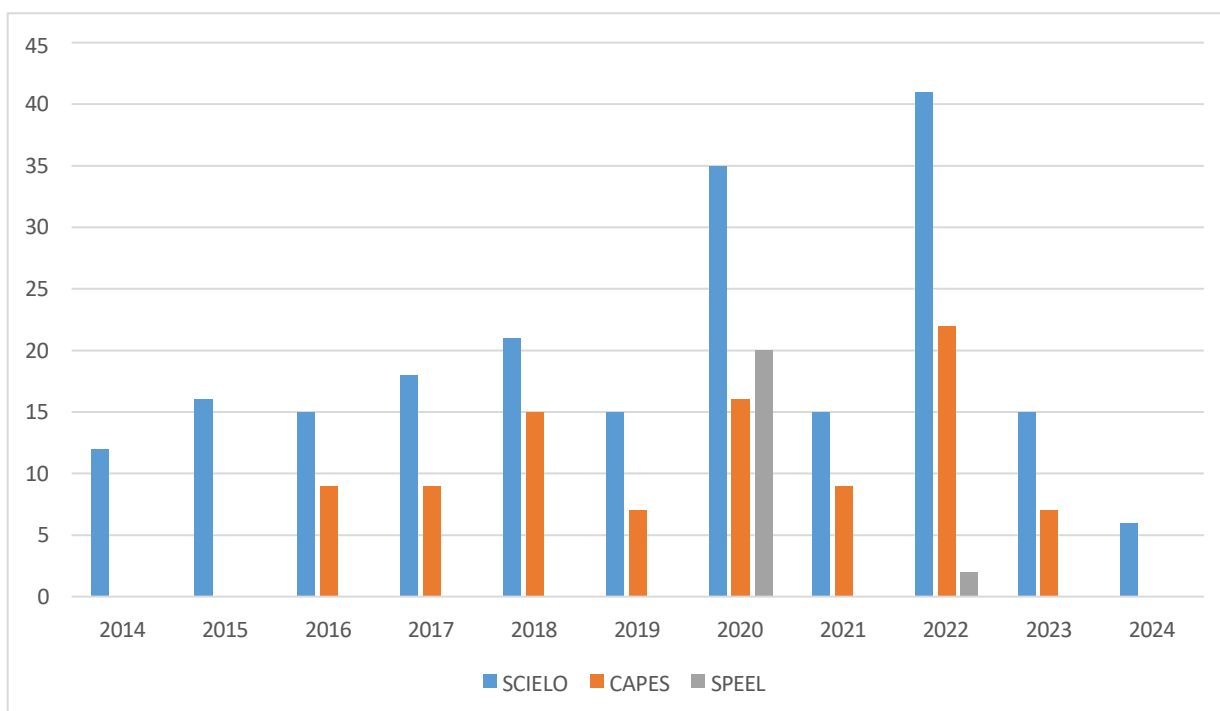
Tabela 1 – Número de artigos publicados nas bases de dados científicos por termos de busca

Termos de busca	SCIELO	CAPES	SPEEL	TOTAL
Atendimento psicológico and tecnologia	07	40	4	51
Psicologia and ferramentas tecnológicas	02	24	0	26
Tecnologia and psicologia	163	30	0	193

Fonte: Elaborada pela autora, 2024

O maior número de artigos encontrados foi com os termos “Tecnologia and psicologia” com 193 artigos. Dentre os artigos encontrados apenas 51 artigos estavam relacionados com o atendimento psicológico por meio de plataformas ou ferramentas on-line. Nestas publicações foi evidenciado a importância do uso da tecnologia como ferramenta de atendimento psicológico. Tendo como exemplo o período da pandemia de COVID-19 nos anos de 2020 e 2021, tempos de isolamento e distanciamento social que trouxe à tona a necessidade de adaptação dos profissionais da saúde mental para o atendimento remoto, utilizando diferentes formas de tecnologia (COSENZA et al, 2021).

Figura 1 – Número de artigos científicos publicados por ano nas bases de dados Scielo, Capes, Speel



Fonte: Elaborado pela autora, 2024

Ao analisar os artigos publicados, os dados mostraram que a tecnologia teve um papel crucial na manutenção do vínculo terapêutico nos atendimentos durante a pandemia (ULKOVSKI, SILVA, RIBEIRO, 2017). Através das plataformas virtuais, os profissionais conseguiram estabelecer uma conexão significativa com os pacientes, garantindo a continuidade dos tratamentos mesmo diante das restrições de contato físico (CASTRO, 2017). Além disso, a tecnologia permitiu a realização de sessões de terapia em locais remotos, ampliando o alcance da clínica e proporcionando suporte psicológico a indivíduos que antes encontravam dificuldades de acesso (FEIJÓ, et al, 2021).

Os resultados encontrados com as palavras-chave combinadas evidenciaram artigos nas bases de dados Scielo com mais publicações onde apontaram a importância do uso das ferramentas tecnológicas de grande contribuição para a clínica e para os pacientes. Ao fornecer uma alternativa viável para o atendimento presencial, a modalidade online tem demonstrado sua eficácia e aceitação pelos pacientes. Além disso, a tecnologia tem ajudado a superar desafios, oferecendo soluções inovadoras

para o campo da psicologia, permitindo a continuidade dos cuidados de saúde mental mesmo em momentos de crise (Cosenza et al, 2021).

Destaca que o atendimento psicológico online apresenta tanto vantagens quanto desvantagens em relação ao atendimento presencial. Na Tabela 2 podemos observar as principais vantagens e desvantagens do atendimento psicológico apresentados pelos diferentes autores.

Tabela 2 – Vantagens e desvantagens apresentados pelos autores ao atendimento psicológico online em relação ao presencial.

VANTAGENS	AUTOR
Flexibilidade de horários e locais	(SILVA, 2017).
Possibilidade de manter o anonimato e a Privacidade do paciente	(FLEURY, 2020).
Facilidade de acesso para pessoas com mobilidade reduzida	(VIANA, 2020).
Facilidade de acesso para pessoas que vivem em regiões remotas	(FEIJÓ et al, 2021)
Possibilidade de escolha do profissional mais adequado para cada paciente	(BOSCARIOL; MEURER, 2020)
Economia de tempo e dinheiro	(COSENZA, 2021).
Facilidade de comunicação entre paciente e profissional	(STOQUE; SCOTTON; LISBOA; NEUFELD, 2016).
Reduzir a sensação de isolamento social associada ao tratamento psicológico	(STOQUE; SCOTTON; LISBOA; NEUFELD, 2016).
DESVANTAGENS	AUTOR
Falta de contato físico entre terapeuta e paciente	(COSENZA, 2021)
Possibilidade de interrupções ou problemas técnicos durante as sessões	(FLEURY, 2020).
Necessidade de adaptação dos profissionais às particularidades dessa modalidade.	(STOQUE; SCOTTON; LISBOA; NEUFELD, 2016).

Fonte: Elaborada pela autora, 2024

O atendimento psicológico online, aponta ainda que, diante dessas particularidades, é fundamental que os profissionais que utilizam a tecnologia para o atendimento psicológico passem por um treinamento específico para lidar com as particularidades dessa modalidade (STOQUE; SCOTTON; LISBOA; NEUFELD, 2016). É necessário estar preparado para lidar com problemas técnicos, garantir a privacidade do paciente e adaptar-se às especificidades do atendimento virtual (FLEURY, 2020). Além disso, à importância que os profissionais estejam cientes das limitações dessa modalidade e saibam quando indicar o atendimento presencial (VIANA, 2020).

A confidencialidade e segurança das informações dos pacientes durante o atendimento psicológico através de ferramentas tecnológicas também é uma questão que as pesquisas apontam e que deve a ser considerada (FEIJÓ, et al, 2021). É indicado que os profissionais utilizem plataformas seguras e criptografadas para garantir o caráter sigiloso das informações trocadas durante os atendimentos (BOSCARIOL; MEURER, 2020). Os pacientes sejam orientados sobre como proteger essas informações no atendimento virtual (MARINS; FISCHER; BETTEGA; FELIX, 2019).

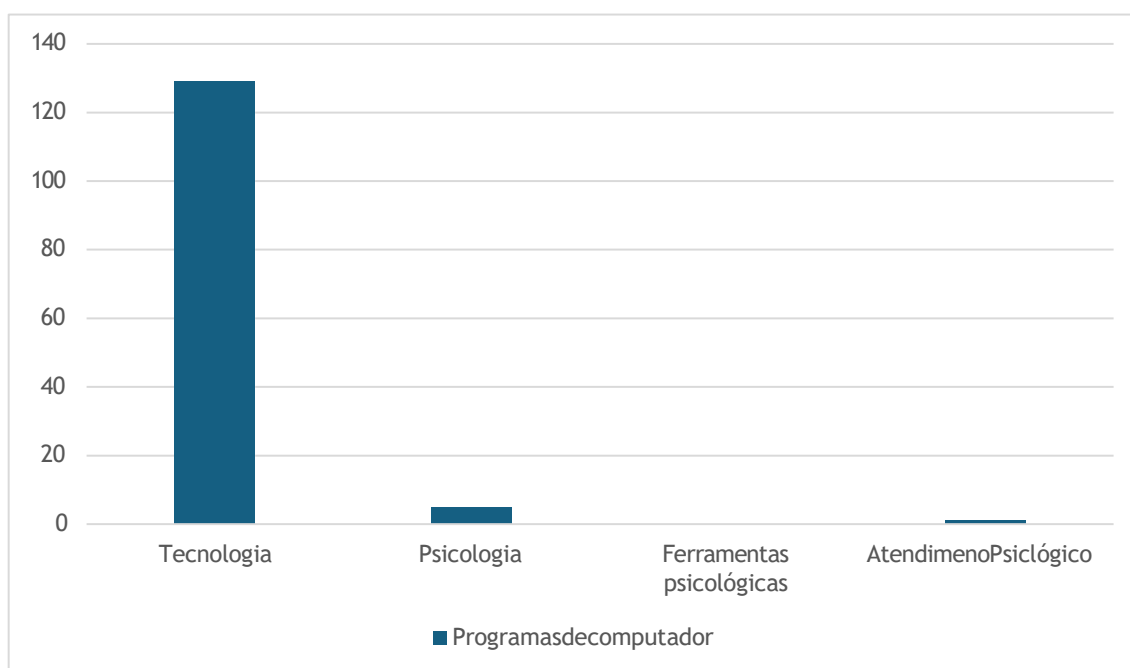
Algumas publicações afirmam que a regulamentação e fiscalização desse tipo de atendimento são fundamentais para garantir a qualidade dos serviços prestados e proteger os pacientes. É preciso estabelecer normas claras sobre as condições necessárias para oferecer esse tipo de serviço, além de fiscalizar regularmente os profissionais que atuam nessa modalidade. Contribui para evitar práticas inadequadas ou abusivas e garantir que todos os pacientes recebam um atendimento ético e responsável (ZIMBRÃO, et al 2020); (BOSCARIOL; MEURER, 2020); (FLEURY, 2020).

7.2. Prospecção das ferramentas tecnológicas utilizadas na marcação e atendimento psicológico nas bases tecnológicas (INPI)

A Prospecção Tecnológica realizada na base de dados de programa de computador no Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI (site: www.inpi.gov.br) mostrou que quando foi usado no título os descritores individuais: Tecnologia obteve 129 programa de computadores, Psicologia 5 programa de

computadores, Ferramentas Psicológicas 0 programa de computadores e Atendimento Psicológico obteve 1 programa de computadores. Quando os descritores foram usados em combinação nenhum programa de computadores foi encontrado.

Figura 2 – Prospecção Tecnológica realizada no INPI de Programas de Computadores por palavras-chave



Fonte: Elaborado pela autora, 2024

Na busca realizada dos programas de computadores nas bases de dados do INPI, relacionados ao tema pesquisado, usando a palavra-chave “Psicologia” dos 5 registros encontrados, Figura 3, somente 3 apresentavam o Certificado de Registro de Programa de Computador, os quais estão descritos abaixo:

- **Certificado de "PSICOLOGIA VIVA"**, com validade de 50 anos, a partir de 1º de janeiro do ano subsequente à data de registro (29/06/2015). **Processo nº:** BR512020002979-5. **Data de publicação:** 29/06/2015. **Data de criação:** 28/06/2015; **Titular:** PSICOLOGIA VIVA S.A.; **Autor:** Fabiano Carriço Justino. **Linguagens utilizadas:** Java, JavaScript, CSS. **Campos de aplicação:** PS-01 (Psicologia), PS-03 (Serviços Psicológicos), SD-01 (Sistemas de Diagnóstico), SD-04 (Sistemas de Apoio à Decisão), SD-06 (Sistemas para Suporte ao Diagnóstico e Terapia); **Tipos de programa:** AP-01 (Aplicativos), DS-04 (Desenvolvimento de Software), IA-0 (Inteligência Artificial). Este registro confirma

a autoria e a proteção do programa "PSICOLOGIA VIVA" no Brasil, garantindo direitos sobre a sua criação e uso.

- Certificado que assegura a proteção do programa de computador "**Sistema de Gestão de Serviço Escola de Psicologia**" por um período de 50 anos, com validade a partir de 1º de janeiro do ano subsequente à data de registro (25/05/2011). **Processo nº:** BR512023002947-5; **Título do programa:** Sistema de Gestão de Serviço Escola de Psicologia; **Data de publicação:** 25/05/2011; **Data de criação:** 25/05/2010; **Titular:** Rogério de Lima Sousa. Este registro garante os direitos sobre a autoria e o uso do programa "Sistema de Gestão de Serviço Escola de Psicologia" no Brasil, protegendo a criação pelo período estipulado de 50 anos.

- **Certificado de Registro de Programa de Computador** foi emitido pelo **Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI)**, conforme a **Lei 9.609/1998**, que regula a proteção de programas de computador no Brasil. O certificado concede à **MSA TECH** os direitos sobre o programa "**e-Psique - Sistema de Gerenciamento e Atendimento Psicológico**", válido por 50 anos, com início da validade a partir de 1º de janeiro do ano subsequente à data de 27/08/2023. **Processo nº:** Não especificado no trecho fornecido. **Título do programa:** e-Psique - Sistema de Gerenciamento e Atendimento Psicológico. **Data de publicação:** 27/08/2023. **Data de criação:** 04/01/2023. **Titular:** MSA TECH. **Autor:** Abrahao Eneias da Silva. **Linguagem utilizada:** PHP. **Campo de aplicação:** PS-01 (Psicologia). **Tipo de programa:** AP-01 (Aplicativos). **Algoritmo hash:** SHA-256.

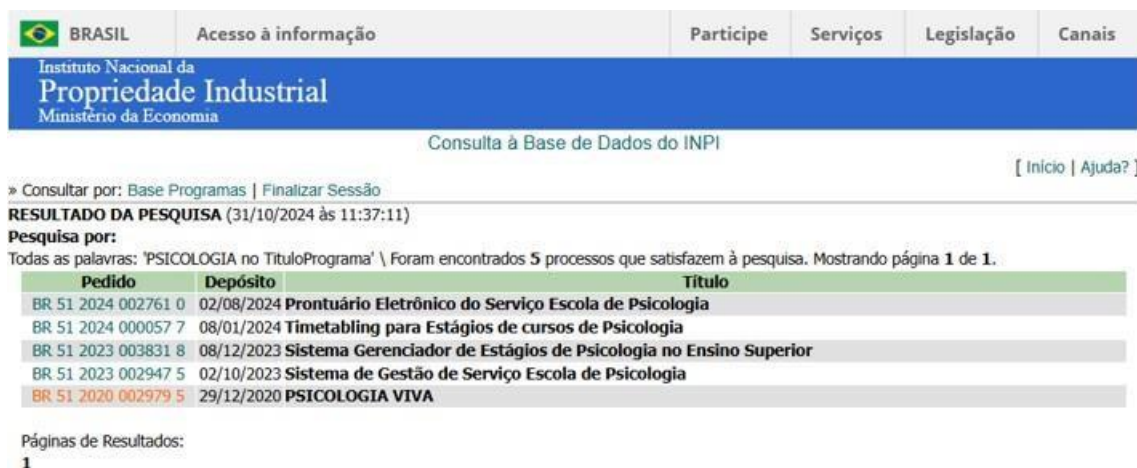
Resumo

digital

hash:9301fb694d2dd1ad9c17e818cca45f398a89da741c7fb4

effae36869ff4c279b. **Expedido em:** 19/09/2023. Este certificado garante que o programa "e-Psique" é protegido pela lei de propriedade intelectual no Brasil, assegurando os direitos sobre a criação e uso do software durante o período de 50 anos. O algoritmo hash (SHA-256) foi utilizado para garantir a integridade e autenticidade do programa registrado.

Figura 3: Busca realizada em Programas de computadores no INPI com a palavra-chave “Psicologia”



The screenshot shows the INPI website interface. At the top, there's a navigation bar with links: BRASIL, Acesso à informação, Participe, Serviços, Legislação, and Canais. Below this is the header for 'Instituto Nacional da Propriedade Industrial' and 'Ministério da Economia'. A sub-header reads 'Consulta à Base de Dados do INPI'. On the right, there are links for '[Início | Ajuda?]'. The main content area shows a search result for 'Psicologia' with the following details:

» Consultar por: Base Programas | Finalizar Sessão
RESULTADO DA PESQUISA (31/10/2024 às 11:37:11)
Pesquisa por:
 Todas as palavras: 'PSICOLOGIA no TítuloPrograma' \ Foram encontrados 5 processos que satisfazem à pesquisa. Mostrando página 1 de 1.

Pedido	Depósito	Título
BR 51 2024 002761 0	02/08/2024	Prontuário Eletrônico do Serviço Escola de Psicologia
BR 51 2024 000057 7	08/01/2024	Timetabling para Estágios de cursos de Psicologia
BR 51 2023 003831 8	08/12/2023	Sistema Gerenciador de Estágios de Psicologia no Ensino Superior
BR 51 2023 002947 5	02/10/2023	Sistema de Gestão de Serviço Escola de Psicologia
BR 51 2020 002979 5	29/12/2020	PSICOLOGIA VIVA

Below the table, it says 'Páginas de Resultados: 1'.

Fonte: INPI, 2024

7.3. Desenvolvimento da Plataforma

Este trabalho proposto também envolve uma pesquisa aplicada que consiste na construção de uma Plataforma/Software de marcação e atendimento psicológico na Universidade Federal do Maranhão – UFMA que ainda será desenvolvida.

Assim para verificar a existência de uma Ferramenta de Suporte no Atendimento Psicológico em Universidades Brasileiras que poderiam servir de suporte para elaboração da Plataforma/Software de marcação e atendimento psicológico na Universidade Federal do Maranhão – UFMA, foi realizada uma busca no google com o termo “atendimento psicológico nas Universidades” a qual mostrou que existem diferentes tipos de atendimentos realizados pelas universidades, tanto para alunos como para comunidade.

A Universidade Federal do ABC (UFABC), por exemplo, oferece um serviço de atendimento psicológico emergencial online voltado para apoiar e acolher pessoas em situação de vulnerabilidade emocional, especialmente em momentos de crise. O objetivo é fornecer apoio psicológico, orientação e estratégias para o enfrentamento emocional, com a flexibilidade de ser acessado por qualquer pessoa que tenha acesso à internet. Essa ação visa manter a instituição próxima à comunidade, oferecendo um suporte contínuo para lidar com desafios emocionais, Figura 4.

Figura 4: Atendimento psicológico na Universidade Federal do ABC para a comunidade.



Fonte: <https://www.ufabc.edu.br/acoes-da-ufabc-contr-covid-19/acoes-comunitarias/atendimento-psicologico-emergencial-online>

O Plantão Psicológico Online da Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB) oferece atendimento emergencial em saúde mental. Em parceria com outras universidades e instituições, o serviço realiza atendimentos à distância, com foco em escuta e acolhimento imediato. O objetivo é fornecer apoio psicológico em situações de urgência, sem a intenção de oferecer acompanhamento contínuo. O atendimento é coordenado pelos professores Caio Rudá de Oliveira e Gabriela Andrade da Silva (UFSB) e conta com a participação de instituições como a UFBA, UFABC, o Instituto Federal São Paulo, além de uma futura parceria com a Universidade Estadual de Santa Cruz. O serviço oferece suporte sem limite de tempo, com encaminhamentos para outros serviços de saúde mental, quando necessário. Para acessar o plantão, os interessados devem preencher um formulário online, após o qual o contato será feito por e-mail ou telephone, Figura 05.

Figura 05: Atendimento psicológico na Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB) para a comunidade.

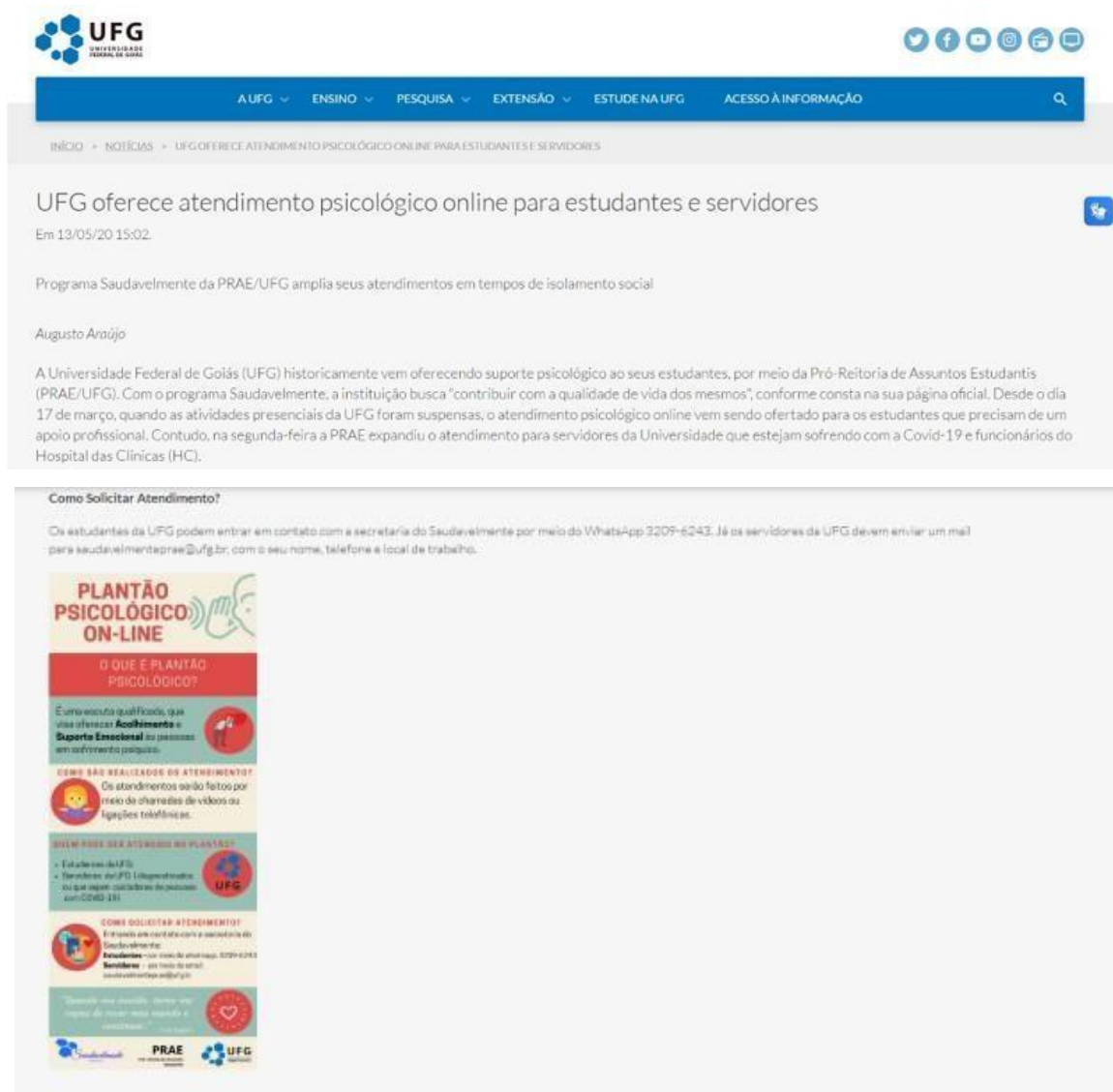


Fonte: <https://ufsb.edu.br/ultimas-noticias/2466-plantao-psicologico-online-reune-acoes-de-ensino-pesquisa-e-extensao-em-atendimentos-durante-a-pandemia>

A Universidade Federal de Goiás (UFG), por meio do programa Saudavelmente da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE/UFG), oferece suporte psicológico online aos seus estudantes desde a suspensão das atividades presenciais em março de 2020. O programa foi ampliado para atender também servidores da UFG e funcionários do Hospital das Clínicas (HC).

As solicitações de atendimento são direcionadas para psicólogos ou psiquiatras conforme a necessidade do solicitante. Os atendimentos são agendados via WhatsApp para estudantes e via e-mail para servidores, Figura 6.

Figura 6: Atendimento psicológico online para estudantes e servidores da UFG



Fonte: <https://ufg.br/n/127157-ufg-oferece-atendimento-psicologico-online-para-estudantes-e-servidores>

O CAEPES (Centro de Apoio à Saúde Mental e Emocional dos Estudantes do Porangabussu), da Universidade Federal do Ceará (UFC), oferece atendimentos gratuitos em psiquiatria e psicologia para estudantes de graduação da área da saúde no campus Porangabussu. O objetivo do serviço é apoiar estudantes em sofrimento psíquico, proporcionando assistência emergencial e terapêutica. O atendimento é realizado exclusivamente por agendamento prévio no sistema SIGAA, com horários definidos. Para agendar, os estudantes devem acessar o link no SIGAA disponível no

informativo do serviço. O manual de agendamento está disponível para orientação sobre como realizar ou verificar agendamentos.

O atendimento psicológico gratuito tem se expandido nas universidades brasileiras, especialmente após a pandemia de COVID-19, que gerou um aumento significativo nas demandas por apoio à saúde mental. Muitas universidades, principalmente por meio de cursos de Psicologia, passaram a oferecer esse serviço como parte das atividades de extensão. Entre as instituições que oferecem o atendimento psicológico gratuito, destacam-se:

- **Unime Salvador:** Clínica-escola de Psicologia oferece atendimentos online realizados por alunos do último ano de Psicologia, supervisionados por profissionais. Agendamento por e-mail.
- **Estácio de Sá (RJ e CE):** Atendimentos online em várias unidades no Rio de Janeiro e Ceará, incluindo o Núcleo de Apoio Psicopedagógico.
- **Centro Universitário São Camilo (SP):** Serviço de Apoio Psicológico e Psicopedagógico oferece atendimentos gratuitos para diversas faixas etárias. Agendamento por e-mail.
- **Universidade de São Paulo (USP):** O Instituto de Psicologia da USP oferece serviços de atendimento psicológico gratuito tanto para a comunidade acadêmica quanto para o público externo.
- **Coletivos Saúde Mental (USP, UnB, UPF):** Parceria entre as universidades de Ribeirão Preto, Brasília e Passo Fundo, oferecendo atendimento psicológico remoto para idosos e profissionais da saúde.
- **PUC-Campinas:** Alunos de Psicologia realizam atendimentos online, com supervisão de professores, agendados por Skype.
- **Universidade Presbiteriana Mackenzie:** Serviço-Escola de Psicologia oferece acolhimento psicológico remoto, com atendimentos telefônicos de segunda a sexta-feira.
- **Universidade Paulista (Unip):** Centros de Psicologia Aplicada oferecem atendimentos gratuitos para diversas faixas etárias e grupos, incluindo famílias e casais.
- **Universidade Federal do Amazonas (Ufam):** Durante a pandemia, passou a oferecer atendimentos psicológicos virtuais tanto para a comunidade acadêmica quanto para o público geral.

- **Universidade Cruzeiro do Sul:** Núcleo de Estudo e Atendimento Psicológico (NEAP) oferece atendimentos presenciais e online em diversas áreas, como saúde e educação.

Foi realizado também uma busca no capterra.com o termo “atendimento psicológico” a qual mostrou que existem diferentes tipos de softwares de atendimentos e agendamentos para clientes na área da saúde.

Figura 7: Software de Agendamento de Consultas

The screenshot shows the Capterra website interface. At the top, there's a search bar with the text "Procurando software...". Below the search bar, the page displays "Todos os produtos" and "Filtrar resultados (121)". On the left side, there are filters for "Países disponíveis" (with "Brasil" selected), "Idiomas" (with "Português" selected), and "Opções de preços" (with "Versão gratuita" and "Teste grátis" selected). The main content area features the product "Saúde Vianet" with a 4.8 star rating (94 reviews) and a "PRODUTO LOCAL" badge. A description states: "O Saúde Vianet é um Software de gestão médica perfeito para clínicas e consultórios de pequeno e médio porte que se preocupam com a qualidade de sua empresa. A plataforma oferece uma gama de produtos, como Agenda e Agendamento Online, serviços de Relacionamento, Prontuário Eletrônico do Paciente, Telemedicina, Controle Financeiro e Faturamento, além de possuir integração exclusiva com WhatsApp. Os produtos podem ser contratados de acordo com a necessidade para gerir, conquistar e fidelizar seus pacientes. Saiba mais sobre o Saúde Vianet". Below the description, a "RECURSOS" section lists various features: Gestão de fichas dos pacientes, Gestão de calendários, Lembretes, Gestão de docentes/funcionários, Várias localizações, Cobrança e faturamento, Conformidade com HIPAA, Portal de autoatendimento, Gestão de compromissos, Compromissos recorrentes, Relatórios e estatística, and Third-Party Integrations. An "ACESSE O SITE" button is also visible.

<https://www.capterra.com.br/software/217178/saude-vianet>

Saúde Vianet

O Saúde Vianet é um software de gestão médica ideal para clínicas e consultórios de pequeno e médio portes. A plataforma oferece uma série de funcionalidades, como agendamento online, controle de agenda, prontuário eletrônico, telemedicina, gestão financeira e faturamento, além de integração exclusiva com o WhatsApp. Os recursos podem ser contratados conforme a necessidade de cada clínica, ajudando a otimizar a administração e a fidelizar seus pacientes.

Voltado para a gestão de clínicas e consultórios, o software proporciona uma série de ferramentas para facilitar a administração e melhorar o relacionamento com os pacientes, garantindo uma gestão eficiente e de qualidade.

Figura 8: **Software para Agendamento de Paciente**



<https://www.capterra.com.br/directory/33315/patient-scheduling/software>

Ferramenta que permite o agendamento de consulta. Com as funcionalidades de enviar confirmações personalizadas da reserva, enviar lembretes por SMS, permitir que os clientes reagendem sozinhos e processa os pagamentos. Apresenta os seguintes recursos: Gestão de fichas dos pacientes; Processamento de pagamentos; Mensagens de SMS; Conformidade com a HIPAA; Controle do processo de aprovação; Admissão de pacientes; Acesso via celular; Agendamento online; Comunicação com pacientes; Alertas e notificações; Lembretes; Relatórios e análises de dados; Portal do cliente; Integrações com terceiros.

7.4. Protótipo

Com a definição preliminar das principais funcionalidades a serem contempladas na ferramenta de gestão, desenvolveu-se um protótipo utilizando o editor de código Visual Studio Code. O objetivo do protótipo foi proporcionar um

esboço geral das aplicações, que, posteriormente, foram incorporadas ao software resultante deste projeto.

O protótipo contou com a criação de 11 (onze) telas, contemplando as seguintes funcionalidades: autenticação no sistema; relatórios gerais e específicos; kanban; cadastro de pacientes; filtro por nome; geração de relatórios; envio de e-mail; aba de reuniões; chat com paciente, e tela de agendamento.

7.5. Desenvolvimento do Software

Esta seção apresenta a metodologia adotada e a descrição do software.

7.5.1 Metodologia

Diversas reuniões foram realizadas com os envolvidos no desenvolvimento da ferramenta para compreender o escopo do projeto, a lógica de aplicação do software e o levantamento dos requisitos. Nesse processo, os requisitos funcionais e não funcionais do sistema foram definidos, organizados e validados.

Com base no levantamento das necessidades para o funcionamento do sistema, identificaram-se os stakeholders, isto é, os usuários do sistema. Esses foram categorizados em dois tipos, **Usuário comum**, a comunidade acadêmica, que acessa o sistema para registro de consultas; **Usuários servidores** – constituem os servidores da DAAS – Divisão de Ações e Atendimento em Saúde, que acessam o sistema para atendimento aos discentes.

Na modelagem do banco de dados, responsável pelo armazenamento das informações do sistema, foi utilizado o padrão de nomenclatura *Snake Case*, que substitui espaços por sublinhados simples e emprega apenas letras minúsculas. A arquitetura do banco de dados foi implementada com a biblioteca **Knex** em conjunto com **MySQL**, proporcionando a visualização e armazenamento de dados.

Após a modelagem, iniciou-se a implementação do sistema, dividida em duas etapas principais:

Back-end: responsável pelo processamento e gerenciamento dos dados, constituindo a parte não visual do sistema e **Front-end**: abrange os elementos gráficos visuais que compõem a interface do sistema.

7.5.1.1 Tecnologias e Ferramentas Utilizadas

As principais tecnologias e ferramentas empregadas no desenvolvimento do software incluem:

- **JavaScript:** linguagem de programação amplamente utilizada.
- **TypeScript:** superconjunto do JavaScript que oferece recursos adicionais para o desenvolvimento (TYPESCRIPTLANG, 2023).
- **Yarn:** gerenciador de pacotes essencial para o gerenciamento de projetos (YARN, 2023).
- **Git:** ferramenta de versionamento de código.
- **GitHub:** plataforma para hospedagem de códigos e gerenciamento de sua integridade.
- **ReactJS:** biblioteca JavaScript para o desenvolvimento de interfaces gráficas, tanto para aplicações web quanto móveis (KHUAT, 2018).
- **Node.js:** plataforma de código aberto para desenvolvimento de aplicações no lado do servidor.
- **Express:** framework minimalista e flexível para desenvolvimento de aplicativos móveis e web com Node.js (TUTORIALSPPOINT, 2019).
- **MySQL:** banco de dados de código aberto que permite o desenvolvimento de aplicações confiáveis, de alto desempenho e escaláveis (ORACLE, 2023).
- **Knex:** biblioteca que simplifica a construção de consultas SQL, permitindo a troca do banco de dados sem necessidade de modificar o código da aplicação (KNEXJS, 2023).

7.5.2 Desenvolvimento do Sistema

Com base na compreensão do projeto, foi elaborado o modelo de requisitos dos usuários, apresentado na Tabela 16 Conforme Vazquez e Simões (2016), os requisitos funcionais especificam as ações que o software deve executar para atender às tarefas ou serviços do usuário. Essas ações incluem a troca de informações entre

o usuário e o sistema, bem como o modo como os dados são armazenados para alcançar objetivos específicos (Batista, 2023).

Em contrapartida, os requisitos não funcionais, segundo Vazquez e Simões (2016), estão relacionados a restrições gerais do sistema. Eles abordam aspectos como segurança, operação, instalação, configuração das máquinas de destino e padrões de arquitetura.

Requisitos Funcionais e Não Funcionais

Requisitos Funcionais

Código	Descrição
RF001	Proteger o sistema para acesso exclusivo de pessoas autorizadas.
RF002	Permitir o cadastro de dois tipos de usuário.
RF003	Permitir o login dos usuários.
RF004	Permitir a adição, edição e exclusão de pacientes.
RF005	Permitir a criação de reuniões.
RF006	Permitir a conversa entre usuários.
RF007	Permitir o agendamento de atendimentos.
RF008	Permitir anexar e excluir documentos.
RF009	Permitir a consulta de pacientes.
RF010	Permitir a geração de relatórios.
RF011	Permitir a visualização de todos os dados cadastrados.
RF012	Impedir o cadastro de dados sem o preenchimento obrigatório dos campos.

Fonte: Elaborado pela autora, 2025

Requisitos Não Funcionais

Código	Descrição
RNF001	O sistema deve ser fluido e veloz.
RNF002	O sistema deve apresentar carregamento adequado em conexões lentas.
RNF003	O sistema deve ter tempo de resposta apropriado.
RNF004	O sistema deve ser intuitivo e fácil de usar, com interface amigável.
RNF005	O sistema deve ser responsivo e se adaptar a diferentes dispositivos e tamanhos de tela.
RNF006	O sistema deve ser compatível com os principais navegadores.
RNF007	O sistema deve implementar medidas de segurança para proteger os dados do usuário.
RNF008	O código do sistema deve ser bem estruturado e de fácil manutenção.
RNF009	O sistema deve ser projetado com componentes isolados para facilitar a identificação de problemas.
RNF010	O sistema deve permitir alternância entre temas claro e escuro.

Fonte: Elaborado pela autora, 2025

Implementação do Sistema: Arquitetura e Desenvolvimento

A implementação do sistema foi estruturada em duas camadas principais:

front-end e back-end.

Back-end: A construção do back-end utilizou **Node.js**, **Express** e **TypeScript** como tecnologias principais. O **Yarn** foi empregado para criar e configurar a base do projeto. A organização da estrutura de pastas contemplou:

Entidades: Representam as tabelas do banco de dados. **Migrations:** Responsáveis pela criação e manipulação do banco de dados. **Seeds:** Banco de dados fictício, com dados simulados para testes do front-end.

Front-end: O front-end foi desenvolvido com base em um template básico de aplicação React. A configuração inicial utilizou o comando `yarn create vite`, que estabeleceu a estrutura básica do projeto, incluindo dependências e suporte a TypeScript. A metodologia **Domain-Driven Design (DDD)** foi aplicada para organizar as pastas e componentes.

A integração entre front-end e back-end foi realizada por meio de requisições **HTTP** autenticadas, garantindo a comunicação entre as duas camadas.

Testes e Resultados

Após o desenvolvimento, foram realizados testes com os perfis de usuário (discentes e profissionais) para validar as operações implementadas. Os resultados foram considerados satisfatórios. As funcionalidades implementadas atendem às principais demandas da DAAS e permitem o desenvolvimento das atividades necessárias para o atendimento no setor.

7.5.3 Apresentação do Sistema

O Sistema de Atendimento Psicológico -SAP foi desenvolvido para atender às necessidades de profissionais da área da saúde mental, proporcionando uma solução completa para o gerenciamento de pacientes, agendamentos e registros de sessões. Oferece uma plataforma segura e intuitiva, garantindo confidencialidade e praticidade.

Com funcionalidades como controle de agenda, histórico clínico digital, lembretes automáticos para pacientes e relatórios personalizados, o sistema facilita a organização do dia a dia dos psicólogos, permitindo que eles se concentrem no cuidado aos seus pacientes. Além disso, priorizamos a segurança dos dados, com ferramentas que asseguram a proteção das informações sensíveis.

O objetivo é transformar a maneira como profissionais de psicologia gerenciam suas práticas, promovendo uma experiência mais eficiente e conectada com as demandas tecnológicas do presente. O sistema é ideal para quem busca otimizar tempo, manter a organização e oferecer um atendimento ainda mais personalizado.

O sistema SAP possui 02 (dois) perfis de usuários: Administrador/Servidor e Paciente que vai acessar o sistema para agendar e acompanhar as suas atividades.

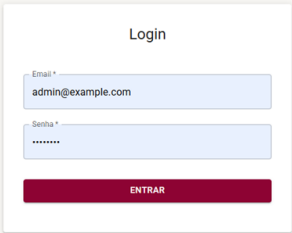
Administrador: Cadastra paciente; Gera relatórios; Altera/ver Kanban; Edita paciente Inclui documentos e Cria reuniões

Paciente: Cadastra paciente Gera relatório Altera/ver Kanban Edita paciente Inclui documentos Cria reuniões

Acesso ao Sistema

O usuário cadastrado receberá em seu e-mail as informações para acessar o sistema (login e senha).o usuário preencherá os campos conforme Figura 1:

Figura 9: Tela de login

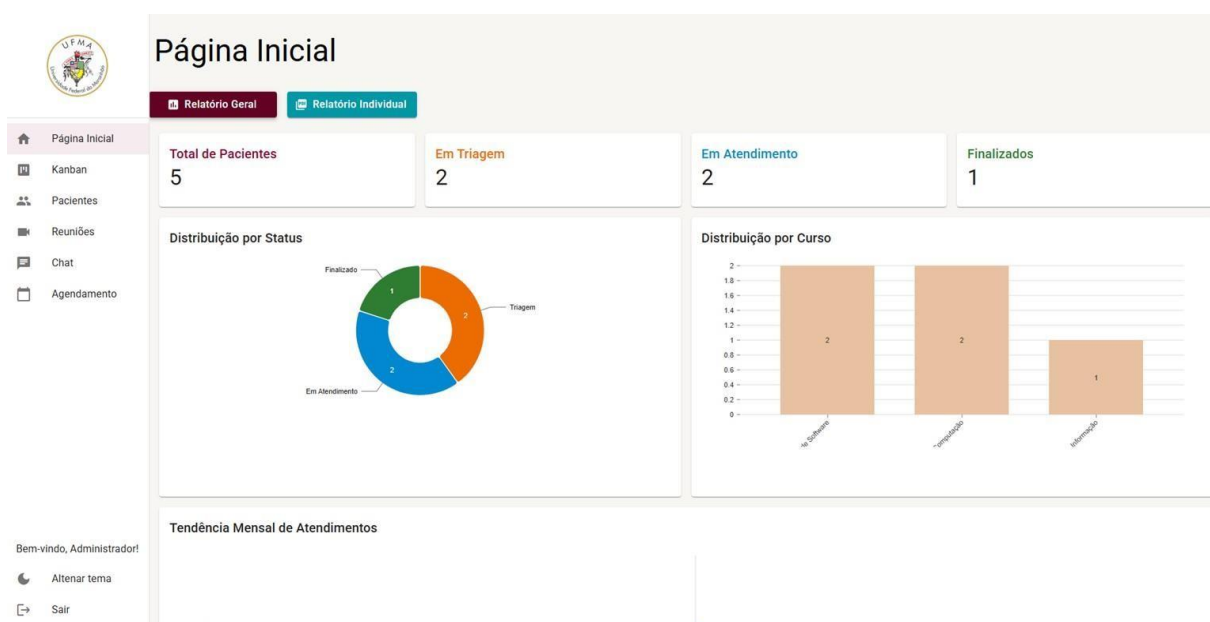


A imagem mostra uma tela de login centralizada em um fundo cinza claro. O formulário de login é branco e contém o título "Login" no topo. Abaixo do título, há dois campos de entrada: o primeiro é rotulado "Email *" e contém o texto "admin@example.com"; o segundo é rotulado "Senha *" e contém sete pontos para ocultar a senha. Abaixo dos campos, há um botão vermelho com o texto "ENTRAR" em branco.

Fonte: Elaborado pela autora, 2025

Após a efetivação do login, visualiza-se as funcionalidades na tela inicial, Figura 10. No entanto, cada usuário irá visualizar as funcionalidades disponíveis para seu perfil. Neste contexto, podemos ver a tela de administrador.

Figura 10- Página inicial



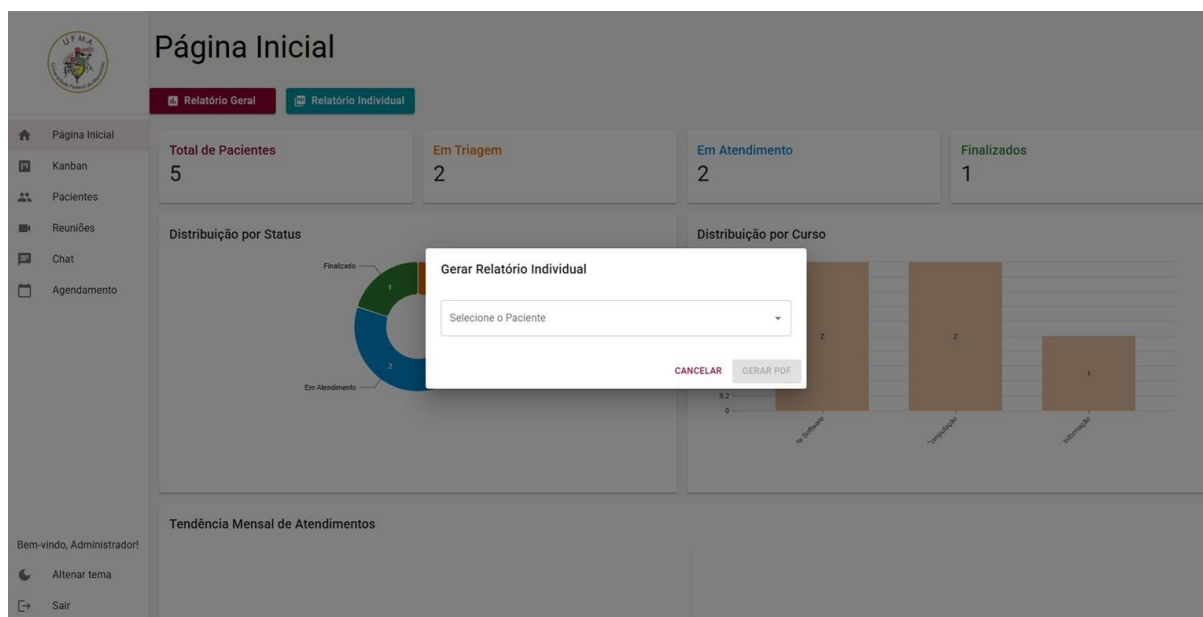
Fonte: Elaborado pela autora, 2025

A figura apresenta um painel de controle com informações relacionadas a atendimentos dos discentes, é um sistema de gestão de atendimento psicológico. Demonstra a **Tendência Mensal de Atendimentos** de forma detalhada. É possível visualizar quantitativo geral de pacientes atendidos, detalhado por cada tipo de atendimento realizado, em triagem, em atendimento e finalizados.

O Gráfico de Pizza – Demonstra a distribuição por Status: Mostra a divisão dos pacientes com base no status do atendimento: Em Triagem, em atendimento e finalizados, representados por cores diferentes. **O gráfico de Barras** indica a distribuição dos pacientes de acordo com seus respectivos cursos

A tela mostra a possibilidade de o administrador (profissional) gerar o relatório individual de cada discente, Figura 11.

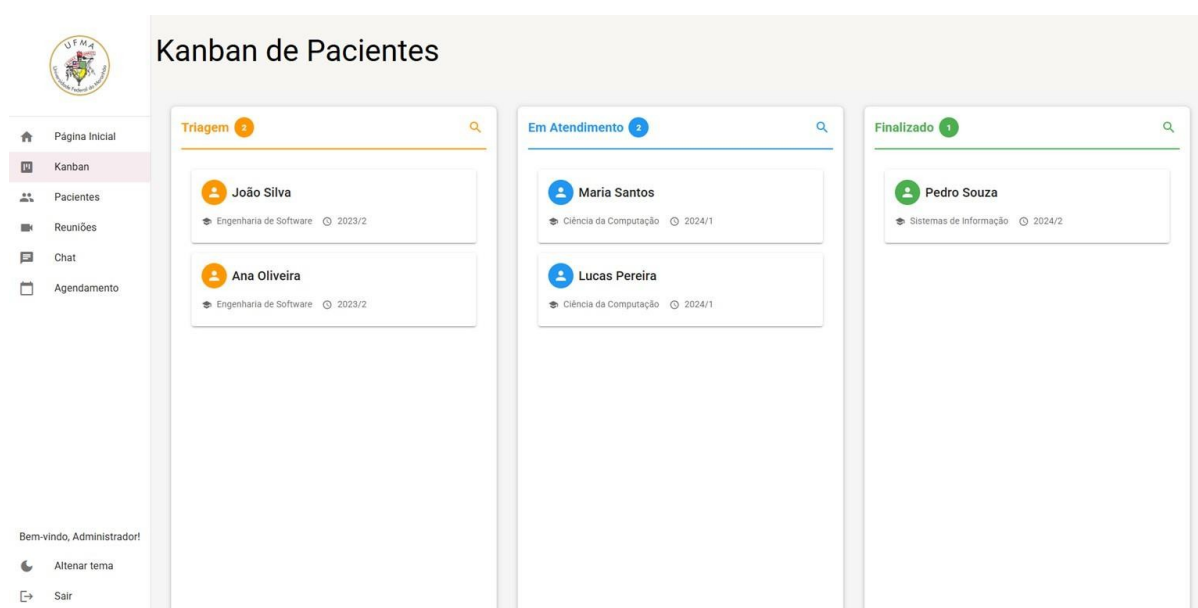
Figura 11 – Gerar Relatório Individual



Fonte: Elaborado pela autora, 2025

Na Tela Kanban, pode-se acessar todas as informações do paciente relacionadas aos atendimentos identificando por status de atendimento: pacientes que estão no processo inicial de avaliação, triagem, em atendimento e finalizados. Indica o nome de cada discentes, o quantitativo de discentes, o curso: e período em que está matriculado com disponibilidade de busca (lupa) para pesquisar pacientes dentro de cada status, veja na Figura 12.

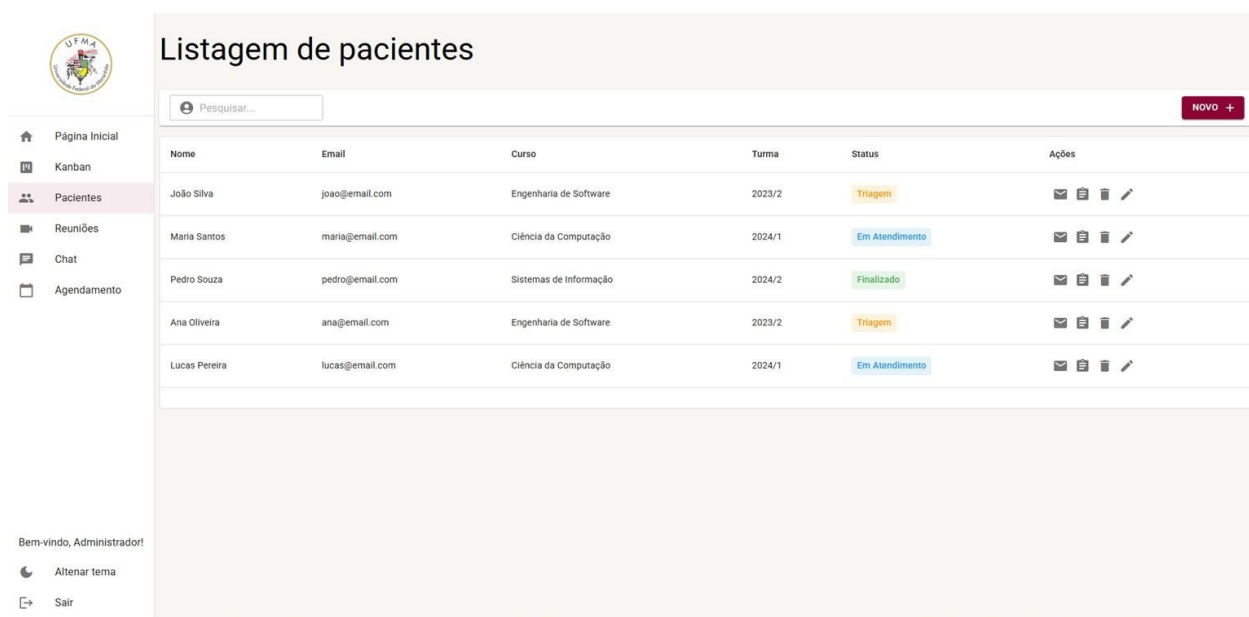
Figura 12 - Kanban de Pacientes



Fonte: Elaborado pela autora, 2025

A figura 13, demonstra uma interface de **Listagem de Pacientes**, exibindo informações de cada paciente, contendo na descrição o nome; e-mail; curso; o período ou semestre do curso. Indica o status atual do paciente, **Triagem, em Atendimento, finalizados. Disponibiliza um** conjunto de ícones para realizar ações específicas para cada paciente: enviar mensagens/e-mails; para adicionar ou visualizar informações adicionais; excluir o paciente; editar as informações do paciente. Possibilita também a busca de pacientes por nome, e-mail, ou outros critérios e um ícone para adicionar novos pacientes ao sistema.

Figura 13 – Listagem de pacientes



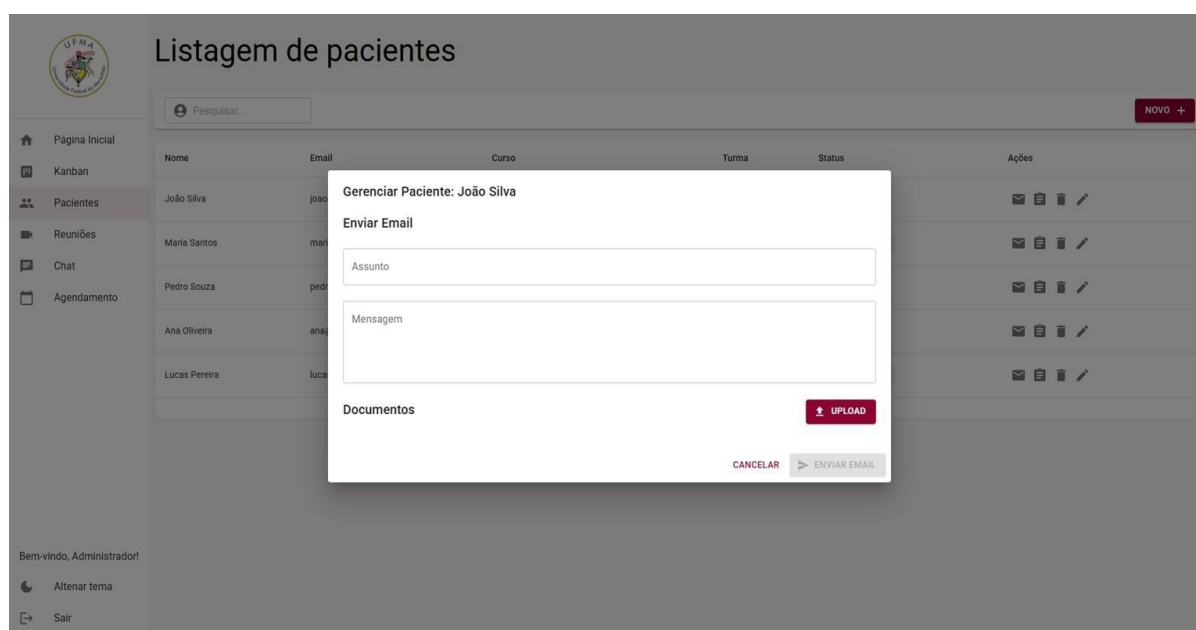
Nome	Email	Curso	Turma	Status	Ações
João Silva	joao@email.com	Engenharia de Software	2023/2	Triagem	[Email] [Calendar] [Trash] [Edit]
Maria Santos	maria@email.com	Ciência da Computação	2024/1	Em Atendimento	[Email] [Calendar] [Trash] [Edit]
Pedro Souza	pedro@email.com	Sistemas de Informação	2024/2	Finalizado	[Email] [Calendar] [Trash] [Edit]
Ana Oliveira	ana@email.com	Engenharia de Software	2023/2	Triagem	[Email] [Calendar] [Trash] [Edit]
Lucas Pereira	lucas@email.com	Ciência da Computação	2024/1	Em Atendimento	[Email] [Calendar] [Trash] [Edit]

Fonte: Elaborado pela autora, 2025

Na tela paciente, mostra a funcionalidade que possibilita a comunicação do administrador (profissional) com o paciente, através de e-mail, diretamente pela interface do sistema. As funcionalidades específicas para enviar o e-mail envolve: um campo para preencher o título ou assunto principal do e-mail; Área de texto para expor o conteúdo da mensagem e permite anexar documentos, Figura 14.

Figura 14– Gerenciar Paciente

Fonte: Elaborado pela autora, 2025



A figura 15, demonstra a possibilidade de registro de observações e tarefas, por parte do profissional, relacionadas ao atendimento realizado ao discente, indicando o status da observação ou tarefa: Pendente: concluída

Figura 15 – Tarefas e Observações

Fonte: Elaborado pela autora, 2025

The screenshot displays a web application interface for patient management. A modal window titled "Tarefas e Observações - João Silva" is open, showing a list of tasks and observations for a specific patient. The background interface includes a sidebar with navigation options like "Página Inicial", "Kanban", "Pacientes", "Reuniões", "Chat", and "Agendamento". The main area shows a table of patients with columns for "Nome", "Email", "Curso", "Turma", "Status", and "Ações".

Tarefas e Observações - João Silva

Nome	Email	Curso	Turma	Status	Ações
João Silva	joao.silva@ufma.edu.br	Medicina	2023.1	Pendente	[Email] [Print] [Edit] [Delete]
Maria Santos	maria.santos@ufma.edu.br	Enfermagem	2023.1	Pendente	[Email] [Print] [Edit] [Delete]
Pedro Souza	pedro.souza@ufma.edu.br	Odontologia	2023.1	Pendente	[Email] [Print] [Edit] [Delete]
Ana Oliveira	ana.oliveira@ufma.edu.br	Psicologia	2023.1	Pendente	[Email] [Print] [Edit] [Delete]
Lucas Pereira	lucas.pereira@ufma.edu.br	Medicina	2023.1	Pendente	[Email] [Print] [Edit] [Delete]

Enviar documentação [Tarefa] [Pendente]
Solicitar documentos pendentes
Criado em: 24/01/2025

Primeira consulta [Observação] [Concluída]
Paciente demonstrou ansiedade
Criado em: 24/01/2025

+ ADICIONAR NOVA TAREFA/OBSERVAÇÃO

FECHAR

Na tela paciente do usuário administrador, ao clicar na opção “Novo” será direcionado a um formulário que deve ser preenchido com informações necessárias: nome, e-mail, curso, turma e status para definir o tipo de atendimento (triagem ou atendimento). Veja na Figura 16.

Figura 16 – Novo paciente

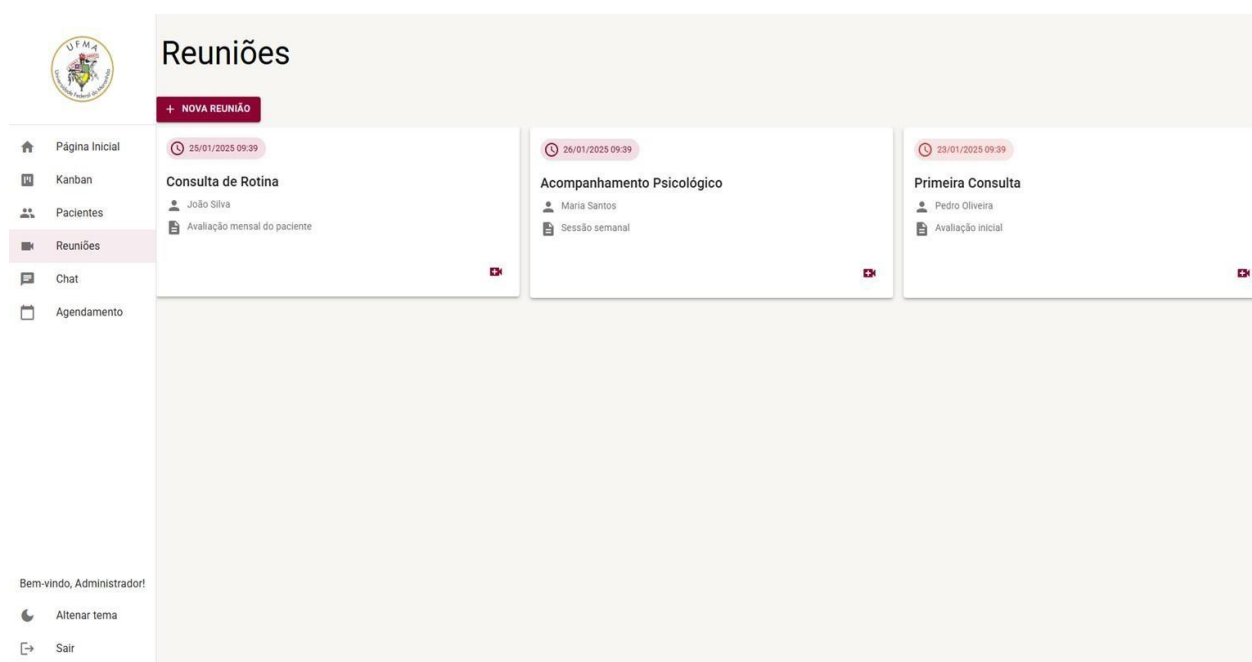
The screenshot shows a web application interface for patient management. On the left is a sidebar with navigation links: 'Página Inicial', 'Kanban', 'Pacientes' (highlighted), 'Reuniões', 'Chat', and 'Agendamento'. The main area is titled 'Listagem de pacientes' and contains a table with columns: 'Nome', 'Email', 'Curso', 'Turma', 'Status', and 'Ações'. The table lists five patients: João Silva, Maria Santos, Pedro Souza, Ana Oliveira, and Lucas Pereira. A modal window titled 'Novo Paciente' is open in the center, containing input fields for 'Nome', 'Email', 'Curso', and 'Turma', and a dropdown menu for 'Status' with 'Triagem' selected. At the bottom of the modal are 'CANCELAR' and 'SALVAR' buttons. The top right of the main area has a 'NOVO +' button. The bottom left of the sidebar shows a welcome message 'Bem-vindo, Administrador!', a theme toggle 'Alternar tema', and a logout link 'Sair'.

Nome	Email	Curso	Turma	Status	Ações
João Silva	joao.silva@email.com				✉ 📄 🗑 ✎
Maria Santos	maria.santos@email.com				✉ 📄 🗑 ✎
Pedro Souza	pedro.souza@email.com				✉ 📄 🗑 ✎
Ana Oliveira	ana.oliveira@email.com				✉ 📄 🗑 ✎
Lucas Pereira	lucas.pereira@email.com				✉ 📄 🗑 ✎

Fonte: Elaborado pela autora, 2025

Observa-se na tela em reuniões, figura 17, que é possível visualizar o registro dos atendimentos, identificando o tipo de cada reunião realizada com o discente: tipo de avaliação e período da sessão.

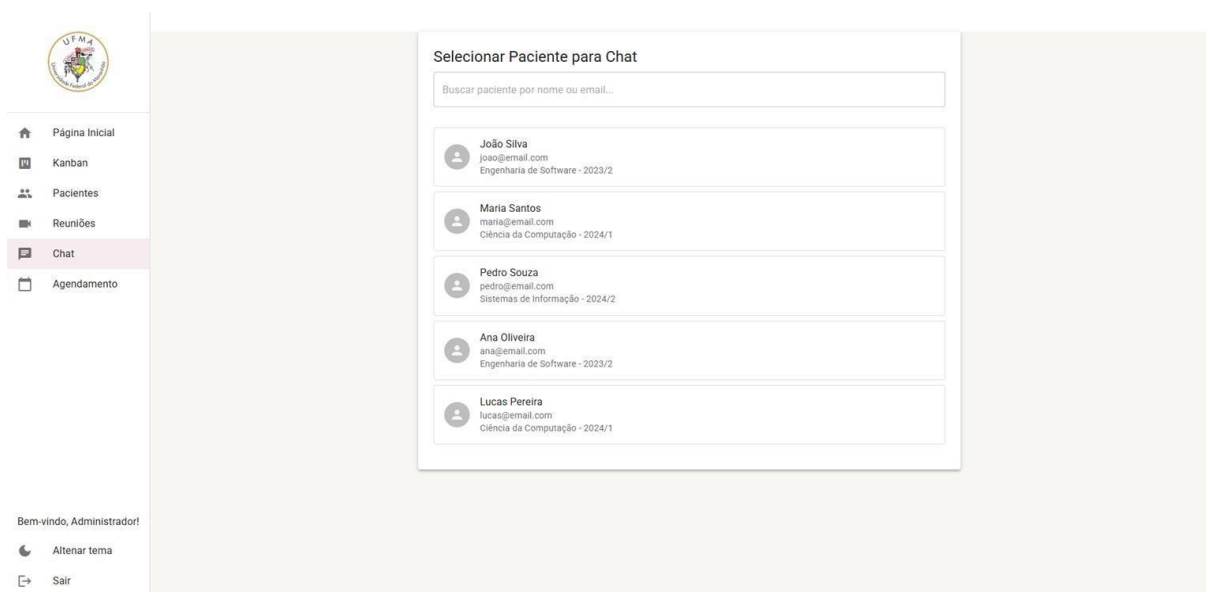
Figura 17 – Reunião



Fonte: Elaborado pela autora, 2025

Na tela chat, da figura 18, na opção “pesquisa” é permitido ao administrador/servidor filtrar o paciente por nome ou email para Chat.

Figura 18 – Chat



Fonte: Elaborado pela autora, 2025

Clicando na tela agendamento, figura 19, o paciente será direcionado ao calendário que indicará datas e horários disponíveis para o agendamento da consulta com o profissional.

Figura 19 – Agendamento de Consultas

The screenshot displays the 'Agendamento de Consultas' (Appointment Scheduling) interface. On the left is a sidebar with the UFMA logo and navigation links: 'Página Inicial', 'Kanban', 'Pacientes', 'Reuniões', 'Chat', and 'Agendamento' (highlighted). Below the sidebar, it says 'Bem-vindo, Administrador!' and provides options to 'Alternar tema' and 'Sair'. The main area is titled 'Agendamento de Consultas' and features a calendar for 'janeiro 2025'. The calendar shows days of the week (D, S, T, Q, Q, S, S) and dates. The 16th is highlighted in red, and the 24th is circled. To the right of the calendar is a section titled 'Horários Disponíveis' (Available Hours) with a list of time slots: 07:00 - DISPONÍVEL, 08:00 - DISPONÍVEL, 09:00 - DISPONÍVEL, 10:00 - INDISPONÍVEL, 11:00 - INDISPONÍVEL, 12:00 - INDISPONÍVEL, and 13:00 - DISPONÍVEL.

Fonte: Elaborado pela autora, 2025

7.4. Manual Operacional da Plataforma

Para melhor entender o funcionamento pelo usuário do Sistema de Atendimento Psicológico foi elaborado um Manual Operacional intitulado: Manual do Sistema de Suporte no Atendimento Psicológico na Universidade Federal do Maranhão.

O objetivo deste manual é apresentar, de maneira clara e objetiva, as funcionalidades do software, utilizando ilustrações e textos explicativos. A versão inicial foi criada no Microsoft Word, onde foi estruturada a base do conteúdo (introdução, sumário e explicações). Em seguida, a versão final foi desenvolvida no Canvas, definindo a identidade visual com a inclusão de imagens e cores.

O manual detalha, passo a passo, como utilizar todas as funcionalidades do sistema, oferecendo orientações para cada tipo de usuário (administrador, servidor) sobre como manusear corretamente a ferramenta de gestão. O manual completo está disponível no Apêndice E deste trabalho.

8 IMPACTOS

O atendimento Psicológico no Setor da Divisão de Atendimento e Ações em Saúde DAAS, da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil- PROAES da Universidade Federal do Maranhão - UFMA, será impactado devido ao desenvolvimento da Plataforma online (software), o qual refletirá em melhor qualidade dos serviços, em melhor autonomia de tempo de atendimento, potencializando o engajamento dos pacientes e a eficácia do tratamento.

9 ENTREGÁVEIS DE ACORDO COM OS PRODUTOS DO TCC

Como parte integrante e fundamental da pesquisa, serão realizados os seguintes produtos:

- Matriz de SWOT (FOFA) – APÊNDICE A;
- Diagrama do Modelo de Negócio CANVAS – APÊNDICE B;
- Declaração de interesse da empresa/ organização inovadora(com CNPJ); - Ofício nº 12/2024/DESA/PROAES – APÊNDICE C;
- Artigo publicado por revista Qualis A4 - APÊNDICE D;
- Manual operacional da melhoria - APÊNDICE E;
- Comprovante de entrega da melhoria à organização demandante - APÊNDICE F;
- Texto Dissertativo

10 CONCLUSÃO

Através da pesquisa realizada foi possível verificar a variedade de ferramentas tecnológicas utilizadas no atendimento psicológico. Essas tecnologias oferecem vantagens como acessibilidade, alcance expandido e oportunidades de prática e treinamento. No entanto, também apresenta desafios relacionados à privacidade, adaptação das intervenções terapêuticas e segurança dos dados do cliente.

O estudo proporcionou uma percepção mais clara sobre a eficácia do atendimento através dessas tecnologias, pesquisas sugerem que elas podem ser tão eficazes quanto o atendimento presencial em várias condições de saúde mental, como depressão, ansiedade, transtorno de estresse pós-traumático, entre outros. No entanto, é importante considerar que cada cliente é único e pode responder de forma diferente a diferentes modalidades de atendimento.

De modo geral, este estudo buscou mostrar que o uso da tecnologia no atendimento psicológico pode ser uma ferramenta valiosa quando usado corretamente. Embora haja diferenças em relação ao atendimento presencial, a qualidade do atendimento online pode ser mantida e até mesmo equiparada em alguns casos. É essencial adaptar as técnicas terapêuticas de acordo com cada necessidade e seguir as diretrizes éticas e regulamentações específicas para garantir a qualidade, segurança e eficácia dos serviços prestados

A implementação do sistema resultará em uma transformação significativa na gestão das práticas profissionais dos psicólogos, promovendo uma experiência mais eficiente e alinhada às exigências tecnológicas contemporâneas. Tal inovação possibilitará a otimização do tempo, a preservação da organização e a oferta de um atendimento ainda mais personalizado.

O manual apresenta uma descrição minuciosa, em formato passo a passo, sobre a utilização de todas as funcionalidades do sistema, fornecendo diretrizes específicas para cada categoria de usuário (administrador e servidor) acerca do manuseio adequado da ferramenta de gestão. A versão completa do manual pode ser consultada no Apêndice D deste trabalho.

11 PERSPECTIVAS FUTURAS

O desenvolvimento da ferramenta de suporte ao atendimento psicológico na forma de uma plataforma/software online de marcação e atendimento contribuirá para melhoria do atendimento e da atuação do profissional de psicologia na Divisão de Atendimento e Ações em Saúde/ PROAES da Universidade Federal do Maranhão. Nota-se ainda que a plataforma/software online desenvolvida possa ser replicada nas diversas Universidades Brasileiras.

Ficou evidenciado as perspectivas futuras do uso da tecnologia como ferramenta de atendimento psicológico. Com o avanço das tecnologias digitais, novas possibilidades surgem a cada dia, como o uso da inteligência artificial na triagem de pacientes e o desenvolvimento de aplicativos para auxiliar no tratamento de transtornos mentais. No entanto, é preciso estar atento às limitações dessas tecnologias e garantir que elas sejam utilizadas de forma ética e responsável.

REFERÊNCIAS

- COSENZA T. R. S. B.. et al. **Desafios da Telepsicologia no contexto do atendimento psicoterapêutico online durante a pandemia de covid-19**. Research, Society and Development 2021.
- BOSCARIOL, C. C. D., MEURER, L. M. **Atendimento psicológico on-line: proposta de serviços psicológicos mediados pela tecnologia da informação e comunicação**. Editado por LIVRARIA SABER Boscariol; Meurer 2020.
- ULKOVSKI, E. P.; SILVA, L. P. D; RIBEIRO, A. B. Atendimento Psicológico online: perspectivas e desafios atuais da psicoterapia. Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde, Três Corações, v. 7, n. 1, 2017.
- STOQUE, F. M. V.; SCOTTON, I. L.; LISBOA, C. S. M. C.B. NEUFELD. **Tecnologias da informação e comunicação e formação do psicólogo clínico**. Revista Brasileira de Terapias Cognitivas 2016.
- MARASCA, A. R.; YATES D.B.; SCHNEIDER A.M.A. **Avaliação psicológica online: considerações a partir da pandemia do novo coronavírus (COVID-19) para a prática e o ensino no contexto a distância** - Estudos de Psicologia, 2020 - SciELO Brasil.
- SILVA, P.G. **Uso de REA (recursos educacionais abertos) na especialização de psicólogos para o atendimento online** - repositorio.ufsm.br – 2017
- MARINS, M. P; FISCHER, P.; R. L. BETTEGA, FELIX, L. O., I. T. RAUPP; P. R. LASTE. **Uso de Inteligência Artificial para Prevenção e Diagnóstico de Distúrbios Mentais** – Congresso, 2019 - publicacoeseventos.unijui.edu.br
- H. J. FLEURY **Psicodrama e as especificidades da psicoterapia on-line** 2020
- FEIJÓ, L. P.; FERMANN, I. L.; ANDRETTA, I; SERRALTA, F. B. **Indícios de Eficácia dos Tratamentos Psicoterápicos Pela Internet**: revisão sistemática. Gerais, Rev. Interinst. Psicol. vol.14 no.spe Belo Horizonte dez. 2021.
- ZIMBRÃO, M. A. N.; CORRÊA, D.M.; SILVA, C. M.; NASSER, J. H.. **Perspectivas ética no atendimento on-line** - A clínica e suas práticas [livro eletrônico] : discussões transversais sobre um fazer ampliado / organização Julia Horta Nasser...[et al.]. -- Rio de Janeiro : 2022 Conselho Regional de Psicologia do Rio de Janeiro.

VIANA D.M. **Atendimento Psicológico Online No Contexto Da Pandemia De COVID-19**, 2020: Edição Especial - Enfrentamento da Covid-19 - Cadernos Esp - [Revista Científica da Escola de Saúde Pública do Ceará.](#)

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. **Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais**. In: BEUREN, I. M. (Org.). Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas

RODRIGUES, W. C. **Metodologia Científica**. FAETEC/IST, 2007.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**. 13ª edição revisada. Rio de Janeiro: Record, 1997.

APÊNDICE A – Matrix FOFA (SWOT)

MATRIZ SWOT (FOFA)

	AJUDA	ATRAPALHA
INTERNA (Organização)	FORÇAS: Inovação por meio de melhoria de processo; Colaboração dos gestores; A pesquisadora é psicóloga e servidora do setor;	FRAQUEZAS: 1. Conciliar a execução do projeto com outras atividades da autora; 2. Falta de alinhamento e uniformidade nas orientações passadas aos discentes; 3. Falta de estrutura adequada 4. Falta de uso adequado por parte do servidor
EXTERNA (Ambiente)	OPORTUNIDADES: Otimização de aprendizagem; 2. Para os novos profissionais do setor, auxiliando nos procedimentos dos atendimentos; 3. Pode ser expandido para uso em outros campi da UFMA e outras Universidades	AMEAÇAS: 1. Não adesão por parte dos discentes;

APÊNDICE B – Modelo de Negócio CANVAS

Parcerias Chave: UFMA PROAE S DAAS STI UFMA	Atividades Chave: 11. Pesquisa de Material Bibliográfico 12. Elaboração da Pesquisa 13. Desenvolvimento da ferramenta (Plataforma de atendimento online)	Propostas de Valor: ● A plataforma de atendimento online melhorará a qualidade dos atendimentos psicológicos na DESA- UFMA ● Fonte de informações para os servidores	Relacionamento: ● O produto possibilitará acesso a um conjunto de informações inovadoras sobre as principais tecnologias que servirão de Suporte no Atendimento Psicológico ● Site ● Workshop	Segmentos de Clientes: - Universidade Federal do Maranhão-UFMA - Pró-reitoria de Assistência Estudantil - Divisão de Educação em Saúde - Demais Universidades
	Recursos Chave: <u>2.</u> Internet <u>3.</u> Recursos Humanos <u>4.</u> Equipamentos		Canais: 1 Redes sociais; 2 Divulgação externa, através de site, e- mail; 3 Atendimento on-line e presencial 4 Plataforma da UFMA	
Estrutura de Custos: 1 Planejamento 2 Execução 3 Custo com o desenvolvimento da ferramenta (plataforma) 4 Taxa de registro de <i>software</i>	Fontes de Receita: 1. Licenciamento			

APÊNDICE C – Declaração de interesse da empresa/ organização inovadora



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
Av. dos Portugueses, 1966, • Bairro Vila Bacanga, São Luís/MA, CEP 65080-805
Telefone: (98) 3272-8000 • <https://www.ufma.br>

Ofício nº 12/2024/DESA/PROAES

À

Coordenação do Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação - PROFNIT/UFMA.

Assunto: Desenvolvimento de uma ferramenta de suporte para atendimento psicológico na Universidade Federal do Maranhão – UFMA

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 23115.011913/2024-45.

Prezados,

Considerando a Lei 1.073/2004, que dispõe sobre incentivos à inovação, pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo, com vistas à capacitação tecnológica, ao alcance da autonomia tecnológica e ao desenvolvimento do sistema produtivo nacional e regional do País;

Considerando que o Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação-PROFNIT/UFMA se propõe a oferecer como produto tecnológico melhoria do gerenciamento ou processo ou serviço de uma empresa ou organização inovadora;

A Divisão de Educação em Saúde/PROAES da Universidade Federal do Maranhão solicita o desenvolvimento de uma ferramenta de suporte para aprimorar e gerenciar o atendimento psicológico oferecido pela Universidade Federal do Maranhão ao público discente.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **LISSANDRA DAYSE CARDOSO BEZERRA**, **Chefe**, em 17/04/2024, às 12:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufma.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0982290** e o código CRC **EF344997**.

APÊNDICE D – Artigo Publicado Revista A4



O uso da tecnologia como ferramenta de atendimento psicológico

The use of technology as a tool for psychological care

El uso de la tecnología como herramienta de atención psicológica

DOI: 10.55905/revconce.18n.2-153

Original received: 01/06/2025

Acceptance for publication: 01/30/2025

Otamiros Lopes Vale

Mestranda em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação

Instituição: Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Endereço: São Luís – Maranhão, Brasil

E-mail: tamiresvale@hotmail.com

Tomicley Alexandre da Silva

Doutor em Biotecnologia

Instituição: Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

Endereço: São Luís – Maranhão, Brasil

E-mail: tomicley.silva@ufma.br

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5024-7090>

Bruno Feres de Souza

Doutor em Ciências

Instituição: Universidade de São Paulo (USP)

Endereço: São Carlos – São Paulo, Brasil

E-mail: bruno.feres@ufma.br

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1997-4983>

Adriana Leandro Camara

Doutora em Ciências

Instituição: Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

Endereço: Rio de Janeiro – Rio de Janeiro, Brasil

E-mail: al.camara@ufma.br

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0901-7194>

RESUMO

A crescente demanda por atendimento psicológico tem sido um tema recorrente na sociedade contemporânea. O aumento do estresse, da ansiedade e da depressão, associado a vários fatores como a pandemia de COVID-19, têm levado cada vez mais pessoas a buscar ajuda profissional. Nesse contexto, é importante que os profissionais da área estejam preparados para lidar com essa demanda e se adaptem às novas tecnologias disponíveis para oferecer um atendimento eficiente e acessível. O objetivo deste estudo é realizar uma prospecção tecnológica com base na pesquisa bibliográfica analisando o número de artigos publicados em bases de dados por ano entre 2014 e 2024, bem como as vantagens e desvantagens apresentadas pelos autores ao atendimento



REVISTA CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES

psicológico online em relação ao presencial. Este estudo foi realizado através de uma pesquisa qualitativa e quantitativa nas bases de dados científicos extraído de plataformas como o Speel, Periodico Capes e Scielo no período de 2014 a 2024 usando como estratégia de busca as palavras-chave: “Tecnologia and Psicología”, “Atendimento Psicológico and Tecnología” e “Psicología and Herramientas Tecnológicas”. A prospecção tecnológica evidenciou que, entre 2014 e 2024, a maior parte das publicações científicas relacionadas ao atendimento psicológico online foi produzida durante a pandemia, destacando a importância da tecnologia para manter o vínculo terapêutico. As vantagens do atendimento psicológico online incluem flexibilidade de horários, acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida e a possibilidade de atender pacientes em áreas remotas. E as desvantagens identificadas foram: a falta de contato físico, problemas técnicos e a necessidade de adaptação dos profissionais a esse novo formato. A pesquisa conclui que as tecnologias de atendimento psicológico oferecem vantagens significativas, como o aumento do acesso e a continuidade do tratamento em contextos adversos, como a pandemia. Contudo, para garantir a qualidade e segurança dos serviços, é essencial que os profissionais sejam treinados adequadamente, as plataformas sejam seguras e as regulamentações éticas sejam seguidas.

Palavras-chave: atendimento psicológico, psicologia, prospecção, tecnologia

ABSTRACT

The growing demand for psychological care has been a recurring theme in contemporary society. Increased stress, anxiety and depression, associated with various factors such as the COVID-19 pandemic, have led more and more people to seek professional help. In this context, it is important that professionals in the area are prepared to deal with this demand and adapt to the new technologies available to offer an efficient and accessible service. The objective of this study is to carry out a technological prospecting based on bibliographic research analyzing the number of articles published in databases per year between 2014 and 2024, as well as the advantages and disadvantages presented by the authors to online psychological care in relation to face-to-face care. This study was carried out through a qualitative and quantitative research in scientific databases extracted from platforms such as Speel, Periodico Capes and Scielo in the period from 2014 to 2024 using the following search strategy: “Technology and Psychology”, “Psychological Care and Technology” and “Psychology and Technological Tools”. The technological prospecting showed that, between 2014 and 2024, most of the scientific publications related to online psychological care were produced during the pandemic time, highlighting the importance of technology in maintaining the therapeutic bond. The advantages of online psychological care include flexible hours, accessibility for people with reduced mobility and the possibility of serving patients in remote areas. And the disadvantages identified were: lack of physical contact, technical problems and the need for professionals to adapt to this new format. The research concludes that psychological care technologies offer significant advantages, such as increased access and continuity of treatment in adverse contexts, such as the pandemic time. However, to ensure the quality and safety of services, it is essential that professionals are adequately trained, platforms are secure and ethical regulations are followed.

Keywords: psychological care, psychology, prospecting, technology



RESUMEN

La creciente demanda de atención psicológica ha sido un tema recurrente en la sociedad contemporánea. El aumento del estrés, la ansiedad y la depresión, asociado a diversos factores como la pandemia de COVID-19, ha llevado a que cada vez más personas busquen ayuda profesional. En este contexto, es importante que los profesionales del campo estén preparados para afrontar esta demanda y adaptarse a las nuevas tecnologías disponibles para ofrecer una atención eficiente y accesible. El objetivo de este estudio es realizar una prospección tecnológica basada en investigación bibliográfica analizando el número de artículos publicados en bases de datos por año entre 2014 y 2024, así como las ventajas y desventajas que presentan los autores de la atención psicológica en línea en relación a la atención presencial. Este estudio se realizó mediante de una investigación cualitativa y cuantitativa en bases de datos científicas extraídas de plataformas como Sciel, Periódico Capes y Scielo en el periodo de 2014 a 2019. 2024 utilizando como estrategia de búsqueda las siguientes palabras clave: "Tecnología y Psicología", "Atención Psicológica y Tecnología" y "Psicología y Herramientas Tecnológicas". La prospección tecnológica mostró que, entre 2014 y 2024, la mayoría de las publicaciones científicas relacionadas con la atención psicológica en línea se produjeron durante la pandemia, destacando la importancia de la tecnología para mantener el vínculo terapéutico. Las ventajas de la atención psicológica online incluyen horarios flexibles, accesibilidad para personas con movilidad reducida y la posibilidad de atender a pacientes en zonas remotas. Y las desventajas identificadas fueron: la falta de contacto físico, problemas técnicos y la necesidad de que los profesionales se adapten a este nuevo formato. La investigación concluye que las tecnologías de atención psicológica ofrecen ventajas significativas, como un mayor acceso y continuidad del tratamiento en contextos adversos, como la pandemia. Sin embargo, para garantizar la calidad y seguridad de los servicios, es fundamental que los profesionales estén adecuadamente formados, las plataformas sean seguras y se cumplan las normas éticas.

Palabras clave: atención psicológica, psicología, prospección, tecnología.

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a busca por atendimento psicológico tem crescido substancialmente, tornando-se um tema central nos debates sobre saúde mental. A contemporaneidade, marcada por mudanças rápidas, instabilidade econômica e desafios globais, como a pandemia de COVID-19, tem contribuído para o aumento de transtornos como ansiedade, depressão e estresse crônico. O isolamento social imposto como medida de segurança durante a pandemia trouxe à tona uma crise psicológica de múltiplas dimensões, afetando a população em curto, médio e longo prazos. Além disso, fatores como o medo, a incerteza e a sobrecarga emocional ampliaram significativamente a procura por suporte profissional, reforçando a necessidade de inovação e adaptação nas práticas psicológicas (Cosenza *et al.*, 2021).



Nesse contexto, as tecnologias despontam como ferramentas indispensáveis para atender à crescente demanda por serviços de saúde mental. O uso de plataformas de videoconferência, aplicativos de mensagens instantâneas e ferramentas digitais diversas permitia que psicólogos mantivessem o vínculo terapêutico com seus pacientes, mesmo em tempos de isolamento físico. Esses recursos oferecem não apenas maior acessibilidade ao atendimento psicológico, mas também ampliam o alcance geográfico, possibilitando que indivíduos em regiões remotas tenham acesso a profissionais capacitados. Ademais, tais ferramentas permitem maior flexibilidade de horários e criam oportunidades para novas modalidades de intervenção, como o uso de diários virtuais, monitoramento de humor e exercícios de relaxamento guiado (Boscariol; Meurer, 2020).

Paralelamente, avanços em inteligência artificial e realidade virtual têm proporcionado novas possibilidades de intervenção terapêutica. Enquanto algoritmos de inteligência artificial auxiliam na análise de dados e na personalização de diagnósticos, a realidade virtual vem sendo explorada como uma abordagem promissora para o tratamento de fobias, estresse pós-traumático e outros transtornos, permitindo a exposição controlada a situações desafiadoras. Essas inovações, contudo, exigem que os profissionais estejam tecnicamente preparados para operar essas ferramentas, garantindo a eficácia e a segurança do atendimento (Marins *et al.*, 2019; Ulkovski; Silva; Ribeiro, 2017).

Por outro lado, a utilização de tecnologias no contexto psicológico levanta questões éticas e desafios operacionais que não podem ser negligenciados. A privacidade e a proteção de dados dos pacientes figuram como preocupações centrais, especialmente diante do aumento das ameaças cibernéticas e da vulnerabilidade inerente aos ambientes digitais (Feijó *et al.*, 2021). Além disso, é imprescindível que o atendimento remoto preserve a qualidade e a empatia da relação terapêutica, evitando a desumanização dos processos clínicos e assegurando o cumprimento rigoroso das normas éticas estabelecidas pelos órgãos reguladores da profissão (Stoque *et al.*, 2016).

Diante desse cenário, o presente estudo tem como objetivo principal realizar uma prospecção tecnológica baseada em uma revisão bibliográfica, onde buscou-se analisar o número de artigos publicados em bases de dados por ano entre 2014 e 2024, bem como as vantagens e desvantagens apresentadas pelos autores ao atendimento psicológico online em relação ao presencial. Por meio de uma abordagem qualitativa e descritiva, busca-se identificar os benefícios, as limitações e os desafios associados à integração dessas ferramentas na prática



profissional, contribuindo para a ampliação do conhecimento e o desenvolvimento de estratégias que promovam um atendimento psicológico acessível, ético e eficaz.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TECNOLOGIA E SAÚDE MENTAL

Durante a pandemia de COVID-19, percebeu-se um avanço significativo nos casos de transtornos mentais. Esse aumento não está apenas relacionado à infecção pelo vírus, mas a diversos fatores como medo, ansiedade intensa, depressão, síndrome do pânico e dificuldades para dormir, entre outras condições que surgiram na sociedade. Devido ao isolamento social, muitos psicólogos precisaram modificar suas abordagens, optando por atender seus pacientes através de plataformas digitais. Essa mudança repentina na interação social gerou uma crise ampla, com efeitos psicológicos que se manifestam em curto, médio e longo prazo (Cosenza *et al.*, 2021).

Existem várias maneiras pelas quais a tecnologia pode ser integrada ao atendimento psicológico. Uma delas é a videoconferência, que possibilita a condução de sessões à distância em tempo real. Outra opção são os aplicativos, que fornecem funcionalidades como diários virtuais, exercícios de relaxamento e acompanhamento do humor. Além disso, há as plataformas online que permitem a comunicação entre terapeutas e pacientes através de mensagens instantâneas ou fóruns de discussão. Cada uma dessas alternativas tem seus próprios pontos fortes e limitações, que precisam ser cuidadosamente consideradas pelos profissionais de saúde mental ao determinar a abordagem mais adequada para cada situação (Boscariol; Meurer, 2020). Contudo, é fundamental abordar com atenção as questões éticas e de privacidade. É crucial garantir a proteção das informações trocadas durante as sessões virtuais e assegurar o respeito aos direitos dos pacientes no que se refere à confidencialidade (Feijó *et al.*, 2021).

A integração de tecnologias no atendimento psicológico exige que os profissionais da saúde mental recebam treinamentos e capacitações específicas. É essencial que esses profissionais se familiarizem com as diversas ferramentas tecnológicas disponíveis e desenvolvam habilidades para utilizá-las de maneira eficaz e segura. Além disso, é importante



que os profissionais estejam preparados para lidar com situações de emergência durante as sessões remotas, como crises de ansiedade ou pensamentos suicidas (Stoque *et al*, 2016).

A manutenção da qualidade do atendimento psicológico mesmo com o uso da tecnologia requer supervisão e acompanhamento dos pacientes. Os profissionais da saúde mental devem estar atentos às necessidades individuais de cada paciente e adaptar a abordagem terapêutica conforme necessário. Além disso, é importante que os pacientes sejam incentivados a relatar quaisquer problemas ou dificuldades encontradas durante as sessões remotas, para que possam ser solucionados rapidamente (Marasca.; Yates; Schneider, 2020).

2.1.1 Avanços Tecnológicos na Saúde Mental

A relevância das tecnologias tem crescido exponencialmente desde a segunda metade do século XX, tornando-se essencial para a prestação de serviços de qualidade. Atualmente, é praticamente inviável oferecer serviços eficientes sem o emprego de tecnologias, muitas das quais possuem caráter inovador, (Souza, 2016). Nos últimos anos, o desenvolvimento de técnicas e dispositivos voltados à otimização do atendimento ao cliente tem se intensificado, com o objetivo de aprimorar as condições de tratamento, reduzir o tempo de internação e aumentar a agilidade nos processos terapêuticos, (Marques; Souza, 2010).

A utilização de inteligência artificial em diagnósticos e tratamentos é outra área em rápido crescimento na saúde mental. A inteligência artificial pode auxiliar na identificação de padrões e na oferta de soluções personalizadas para cada paciente, utilizando dados obtidos por meio de questionários e outras ferramentas digitais. Essa abordagem pode resultar em diagnósticos mais precisos e tratamentos mais eficazes, além de possibilitar que os profissionais de saúde mental se dediquem a tarefas mais complexas e desafiadoras. (Marins *et al*, 2019)

O uso de realidade virtual em terapias é uma técnica relativamente nova, mas promissora. A RV permite simular situações desafiadoras para o paciente enfrentar seus medos e traumas, como fobias ou transtornos de estresse pós-traumático. Isso pode ajudar os pacientes a superar seus medos com segurança e sem riscos reais, além de permitir que os terapeutas monitorem as reações dos pacientes em tempo real (Ulkovski; Silva; Ribeiro, 2017).

As possibilidades futuras da tecnologia na área da saúde mental são fascinantes e promissoras. O desenvolvimento de dispositivos wearable capazes de monitorar sinais vitais e emocionais do



paciente pode permitir uma avaliação mais precisa do estado emocional dos pacientes em tempo real, além de permitir intervenções mais rápidas e eficazes em momentos de crise. Além disso, a IA (Inteligência Artificial) pode ser usada para desenvolver algoritmos mais sofisticados que possam prever o risco de transtornos mentais com base em dados genéticos e outros fatores de risco (Marasca; Yates; Schneider, 2020).

2.1.2 Benefícios do Uso da Tecnologia no Atendimento Psicológico

O uso da tecnologia no atendimento psicológico tem proporcionado diversos benefícios para pacientes e profissionais. Um dos principais benefícios é a facilidade de acesso ao atendimento psicológico por meio da tecnologia, que permite o acesso a profissionais qualificados sem precisar sair de casa. Isso é especialmente importante em regiões onde não há muitos profissionais disponíveis ou onde o acesso a serviços de saúde mental é limitado. Além disso, o atendimento online também pode ser uma opção para pessoas que têm dificuldades financeiras e não podem arcar com os custos de deslocamento até um consultório (Boscariol; Meurer, 2020).

Com essa modalidade, os pacientes podem agendar sessões em horários mais convenientes para eles, sem precisar se preocupar com deslocamentos ou compromissos prévios. Isso pode ser especialmente útil para pessoas que têm agendas lotadas ou que trabalham em horários alternativos. A flexibilidade também pode ajudar a reduzir o estresse e a ansiedade associados à necessidade de comparecer a sessões presenciais (Silva, 2017).

A privacidade e anonimato proporcionados pelo atendimento psicológico virtual são outros benefícios importantes dessa modalidade. Para algumas pessoas, buscar ajuda presencialmente pode ser difícil ou constrangedor, especialmente quando se trata de questões sensíveis ou estigmatizadas. O atendimento online pode ajudar essas pessoas a superarem essas barreiras e buscar ajuda sem medo de julgamentos ou exposição pública (Fleury, 2020).

A possibilidade de escolha do profissional mais adequado para cada paciente é outro benefício do atendimento psicológico online. Com essa modalidade, as pessoas podem buscar especialistas em áreas específicas ou com abordagens terapêuticas diferentes, o que pode aumentar a eficácia do tratamento. Além disso, a escolha de um profissional que se encaixa

melhor nas necessidades e preferências do paciente pode ajudar a estabelecer uma relação terapêutica mais positiva e produtiva (Boscariol; Meurer, 2020).

A facilidade de comunicação entre paciente e profissional durante as sessões online é outro benefício importante dessa modalidade. Com recursos como chat, videoconferência e troca de mensagens, os pacientes podem manter contato com seus terapeutas entre as sessões, o que pode ajudar a manter o foco no tratamento e a lidar com questões emergentes. Além disso, esses recursos podem ajudar a reduzir a sensação de isolamento social associada ao tratamento psicológico (Stoque *et al*, 2016).

Por fim, os benefícios da tecnologia no acompanhamento do progresso dos pacientes ao longo do tratamento são significativos. Com ferramentas digitais para monitorar sintomas, avaliar resultados e ajustar o plano terapêutico conforme necessário, os profissionais podem oferecer um tratamento mais personalizado e eficaz. Além disso, essas ferramentas podem ajudar a identificar problemas precocemente e a prevenir recaídas (Zimbrão, *et al* 2020).

2.2 FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS PARA O ATENDIMENTO PSICOLÓGICO

2.2.1 Plataformas de videoconferência

As plataformas de videoconferência oferecem possibilidades de personalização para atender às necessidades específicas dos pacientes. É possível incluir recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência visual ou auditiva, como legendas ou intérpretes de Libras. Essa personalização pode contribuir para uma maior inclusão e diversidade no atendimento psicológico (Marasca; Yates; Schneider, 2020).

Para superar esses desafios, os psicólogos utilizam estratégias como o uso de recursos visuais e auditivos para manter a atenção do paciente. É possível utilizar apresentações em slides, vídeos ou imagens para ilustrar conceitos e ideias. Além disso, é importante adaptar-se às limitações da tecnologia e estar preparado para lidar com problemas técnicos que possam surgir durante os atendimentos (Fleury, 2020).

É fundamental escolher uma plataforma adequada para garantir a segurança e privacidade do paciente durante as sessões online. É importante verificar se a plataforma possui criptografia de ponta a ponta e se está em conformidade com as normas de proteção de dados pessoais. Além



disso, é necessário orientar os pacientes sobre medidas básicas de segurança digital, como usar senhas fortes e não compartilhar informações pessoais (Stoque *et al*, 2016).

É importante destacar as limitações éticas do uso das plataformas de videoconferência no atendimento psicológico. É necessário obter o consentimento informado do paciente antes de iniciar as sessões online e garantir a confidencialidade das informações compartilhadas durante as sessões. Além disso, é fundamental seguir as normas éticas estabelecidas pelos órgãos reguladores da profissão (Boscariol; Meurer, 2020).

2.2.2 Aplicativos de Mensagens Instantâneas

Os aplicativos de mensagens instantâneas se tornaram uma ferramenta comum de comunicação entre as pessoas, sendo utilizados para diversos fins, como troca de informações, compartilhamento de arquivos e interação social. Com a popularização desses aplicativos, surgiu a possibilidade de utilizá-los como uma forma de atendimento psicológico remoto (Silva, 2017).

Uma das principais vantagens do atendimento psicológico por meio de aplicativos de mensagens instantâneas é a flexibilidade de horários. Como não há necessidade de agendar um horário fixo para a sessão, os pacientes podem entrar em contato com o psicólogo quando se sentirem mais confortáveis ou quando precisarem de ajuda imediata. Além disso, essa modalidade também oferece a possibilidade de manter o anonimato, o que pode ser importante para algumas pessoas que preferem não revelar sua identidade (Feijó *et al*, 2021).

Para garantir a qualidade do atendimento psicológico por meio desses aplicativos, é fundamental respeitar as normas éticas estabelecidas pelo Conselho Federal de Psicologia, garantindo também que o atendimento seja realizado por um profissional habilitado e registrado no conselho (Zimbrão, *et al* 2020).

Antes de optar pelo atendimento por meio de aplicativos de mensagens instantâneas, é importante avaliar cuidadosamente cada caso. É preciso levar em consideração fatores como o estado emocional do paciente, a gravidade do problema apresentado e a possibilidade de realizar um atendimento presencial. Em alguns casos, pode ser necessário encaminhar o paciente para um atendimento presencial ou para outra modalidade de atendimento remoto mais adequada às suas necessidades (Boscariol; Meurer, 2020).

O futuro do atendimento psicológico utilizando tecnologias como os aplicativos de mensagens instantâneas é promissor, mas também apresenta desafios. É preciso desenvolver novas estratégias terapêuticas que se adaptem ao formato remoto e garantam a efetividade do tratamento. Além disso, é importante investir em tecnologias que permitam uma comunicação mais segura e eficiente entre pacientes e psicólogos, garantindo a privacidade e a confidencialidade das informações compartilhadas (Fleury, 2020).

2.3 ÉTICA E SEGURANÇA NO ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE

A ética no atendimento psicológico online é de extrema importância, uma vez que o profissional não está fisicamente presente com o paciente. Isso pode gerar situações de vulnerabilidade e exposição do paciente, além de dificultar a identificação de sinais não verbais. É fundamental que o psicólogo siga as mesmas normas éticas e legais do atendimento presencial, como a garantia do sigilo das informações e a proteção da privacidade do paciente (Zimbrão, *et al* 2020).

As questões de segurança no atendimento psicológico online devem ser consideradas com cuidado. O profissional deve garantir que as informações trocadas durante a sessão sejam protegidas contra invasões de hackers ou vazamentos. Além disso, é importante que o psicólogo utilize plataformas seguras e criptografadas para realizar o atendimento (Boscariol; Meurer, 2020).

O atendimento psicológico online apresenta diferenças significativas em relação ao atendimento presencial. Um dos principais desafios é a falta de contato físico entre o profissional e o paciente, o que pode dificultar a construção da relação terapêutica. Além disso, é necessário considerar as limitações tecnológicas, como problemas na conexão à internet ou falhas técnicas nas plataformas utilizadas (Boscariol; Meurer, 2020).

No entanto, é importante destacar as limitações do atendimento psicológico online. Por exemplo, a impossibilidade de realizar intervenções mais complexas ou lidar com situações de crise pode ser um obstáculo para o tratamento de alguns pacientes. Além disso, pode dificultar a construção da relação terapêutica. (Vianna, 2020).

As normas éticas e legais que regulamentam o atendimento psicológico online devem ser seguidas pelo profissional. É fundamental que o psicólogo esteja atualizado sobre essas diretrizes



e as siga rigorosamente durante o atendimento. Isso inclui garantir a privacidade do paciente, proteger as informações trocadas durante a sessão e utilizar plataformas seguras e criptografadas (Zimbrão, *et al* 2020).

O paciente deve ter cuidados ao buscar um serviço de atendimento psicológico online. É importante verificar se o profissional é registrado em órgãos competentes e se possui experiência na área. Além disso, é necessário avaliar as condições técnicas do ambiente onde será realizada a sessão, como a qualidade da conexão à internet e a privacidade do local. O paciente também deve estar ciente das normas éticas e legais que regem o atendimento psicológico online e exigir que elas sejam seguidas pelo profissional (Fleury, 2020).

3 METODOLOGIA

A metodologia deste estudo envolve uma abordagem qualitativa e quantitativa, com foco na análise bibliográfica e prospecção tecnológica. A pesquisa bibliográfica foi realizada em materiais previamente publicados, incluindo artigos, teses e livros nacionais e internacionais, sobre o uso de tecnologia no atendimento psicológico. Para a análise quantitativa, foi conduzida uma prospecção tecnológica nas principais bases de dados científicas: Scielo, Periódico Capes e Specel. A pesquisa abrangeu o período de 2014 a 2024, e utilizou as seguintes palavras-chave para a busca: “Tecnologia and Psicologia”, “Atendimento Psicológico and Tecnologia” e “Psicologia and Ferramentas Tecnológicas”.

A seleção dos artigos seguia critérios de inclusão e exclusão específicos. Os critérios de **inclusão** foram: (1) artigos publicados entre 2014 e 2024, (2) artigos que discutem o uso da tecnologia no contexto do atendimento psicológico, (3) artigos que envolvem tanto o atendimento presencial quanto online, (4) artigos revisados por pares, (5) publicações de fontes científicas reconhecidas. Por outro lado, os critérios de **exclusão** foram: (1) artigos que não abordam o atendimento psicológico ou a tecnologia de forma direta, (2) artigos sem acesso completo ao conteúdo, (3) publicações que tratam exclusivamente de outras áreas da psicologia não relacionadas ao uso de tecnologia. Além disso, foram excluídos artigos com amostras pequenas ou sem rigor metodológico adequado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na Tabela 1 estão apresentados os termos de busca e as bases de dados científicas com a quantidade de artigos encontrados entre os anos de 2014 a 2024, contendo as palavras-chave “Tecnologia and Psicología”, “Atendimento Psicológico and Tecnología” e “Psicología and Herramientas Tecnológicas” resultados da prospecção tecnológica realizada.

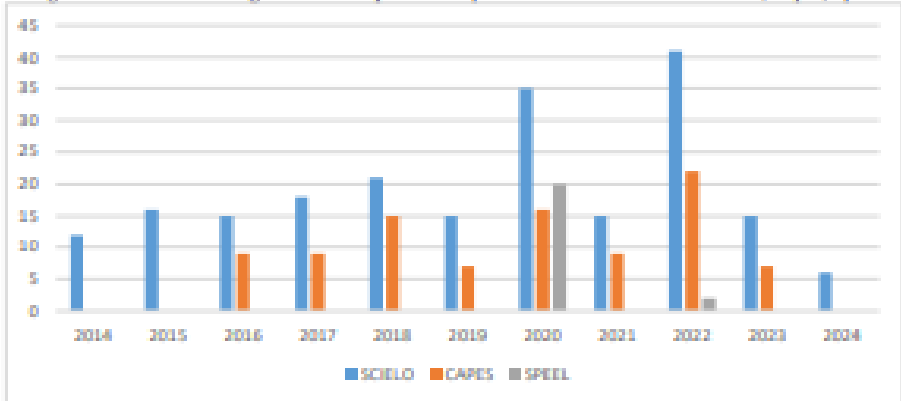
Tabela 1 – Número de artigos publicados nas bases de dados científicas por termos de busca

Termos de busca	SCIELO	CAPIES	SPEEL	TOTAL
Atendimento psicológico and tecnología	07	40	4	51
Psicología and herramientas tecnológicas	02	24	0	26
Tecnología and psicología	163	30	0	193

Fonte: Elaborada pelos autores, 2025

O maior número de artigos encontrados foi com os termos “Tecnología and psicología” com 193 artigos. Dentre os artigos encontrados apenas 51 artigos estavam relacionados com o atendimento psicológico por meio de plataformas ou ferramentas on-line. Nestas publicações foi evidenciado a importância do uso da tecnologia como ferramenta de atendimento psicológico. Tendo como exemplo o período da pandemia de COVID-19 nos anos de 2020 e 2021, tempos de isolamento e distanciamento social que trouxe à tona a necessidade de adaptação dos profissionais da saúde mental para o atendimento remoto, utilizando diferentes formas de tecnologia (Cosenza *et al.*, 2021).

Figura 1 – Número de artigos científicos publicados por ano nas bases de dados Scielo, Capiex, Speel



Fonte: elaborado pelos autores, 2025

Ao analisar os artigos publicados, os dados mostraram que a tecnologia teve um papel crucial na manutenção do vínculo terapêutico nos atendimentos durante a pandemia (Ulkovski, Silva, Ribeiro, 2017). Através das plataformas virtuais, os profissionais conseguiram estabelecer uma conexão significativa com os pacientes, garantindo a continuidade dos tratamentos mesmo diante das restrições de contato físico (Cosenza *et al.*, 2021). Além disso, a tecnologia permitiu a realização de sessões de terapia em locais remotos, ampliando o alcance da clínica e proporcionando suporte psicológico a indivíduos que antes encontravam dificuldades de acesso (Feijó, *et al.*, 2021).

Os resultados encontrados com as palavras-chave combinadas evidenciaram artigos nas bases de dados Scielo com mais publicações onde apontaram a importância do uso das ferramentas tecnológicas de grande contribuição para a clínica e para os pacientes. Ao fornecer uma alternativa viável para o atendimento presencial, a modalidade online tem demonstrado sua eficácia e aceitação pelos pacientes. Além disso, a tecnologia tem ajudado a superar desafios, oferecendo soluções inovadoras para o campo da psicologia, permitindo a continuidade dos cuidados de saúde mental mesmo em momentos de crise (Cosenza *et al.*, 2021).

Destaca-se que o atendimento psicológico online apresenta tanto vantagens quanto desvantagens em relação ao atendimento presencial. Na Tabela 2 observa-se as principais vantagens e desvantagens do atendimento psicológico apresentados pelos diferentes autores.

Tabela 2 – Vantagens e desvantagens apresentados pelos autores ao atendimento psicológico online em relação ao presencial.

VANTAGENS	AUTOR
Flexibilidade de horários e locais	(Silva, 2017).
Possibilidade de manter o anonimato e a Privacidade do paciente	(Fleury, 2020).
Facilidade de acesso para pessoas com mobilidade reduzida	(Viana, 2020).
Facilidade de acesso para pessoas que vivem em regiões remotas	(Feijó <i>et al.</i> , 2021)
Possibilidade de escolha do profissional mais adequado para cada paciente	(Boscariol; meurer, 2020)
Economia de tempo e dinheiro	(Cosenza <i>et al.</i> , 2021).
Facilidade de comunicação entre paciente e profissional	(Stoque <i>et al.</i> , 2016).
Reduzir a sensação de isolamento social associada ao tratamento psicológico	(Stoque <i>et al.</i> , 2016).
DESvantagens	AUTOR
Falta de contato físico entre terapeuta e paciente	(Cosenza <i>et al.</i> , 2021).
Possibilidade de interrupções ou problemas técnicos durante as sessões	(Fleury, 2020).
Necessidade de adaptação dos profissionais às particularidades dessa modalidade.	(Stoque; scotton; liabea; neufeld, 2016).

Fonte: Elaborada pelos autores, 2025

O atendimento psicológico online, aponta ainda que, diante dessas particularidades, é fundamental que os profissionais que utilizam a tecnologia para o atendimento psicológico passem por um treinamento específico para lidar com as particularidades dessa modalidade (Stoque *et al*, 2016). É necessário estar preparado para lidar com problemas técnicos, garantir a privacidade do paciente e adaptar-se às especificidades do atendimento virtual (Fleury, 2020). Além disso, à importância que os profissionais estejam cientes das limitações dessa modalidade e saibam quando indicar o atendimento presencial (Viana, 2020).

A confidencialidade e segurança das informações dos pacientes durante o atendimento psicológico através de ferramentas tecnológicas também é uma questão que as pesquisas apontam e que deve ser considerada (Feijo, *et al*, 2021). É indicado que os profissionais utilizem plataformas seguras e criptografadas para garantir o caráter sigiloso das informações trocadas durante os atendimentos (Boscariol; Meurier, 2020). Os pacientes sejam orientados sobre como proteger essas informações no atendimento virtual (Marins *et al*, 2019).

Algumas publicações afirmam que a regulamentação e fiscalização desse tipo de atendimento são fundamentais para garantir a qualidade dos serviços prestados e proteger os pacientes. É preciso estabelecer normas claras sobre as condições necessárias para oferecer esse tipo de serviço, além de fiscalizar regularmente os profissionais que atuam nessa modalidade. Contribui para evitar práticas inadequadas ou abusivas e garantir que todos os pacientes recebam um atendimento ético e responsável (Zimbrão, *et al* 2020; Boscariol; Meurier, 2020; Fleury, 2020).

5 CONCLUSÃO

Este estudo abordou a crescente demanda por atendimento psicológico, evidenciada pelo aumento dos casos de estresse, ansiedade e depressão, intensificados por eventos como a pandemia de COVID-19. Nesse cenário, destaca-se a necessidade de adaptação dos profissionais de saúde mental às novas tecnologias, que têm se mostrado essenciais para garantir um atendimento eficiente e acessível a uma população em transformação. A análise evidenciou que ferramentas como videoconferências, aplicativos de mensagens instantâneas, inteligência artificial e realidade virtual têm desempenhado um papel crucial na oferta de serviços

psicológicos. Essas tecnologias permitem ampliar o acesso ao atendimento, reduzir barreiras geográficas e financeiras e oferecer soluções personalizadas.

A prospecção tecnológica mostrou que a maior parte das publicações científicas relacionadas ao atendimento psicológico online foi produzida durante a pandemia, destacando a importância da tecnologia para manter o vínculo terapêutico.

Como vantagens do atendimento psicológico online destacaram-se a flexibilidade de horários, acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida e a possibilidade de atender pacientes em áreas remotas. E como desvantagens identificadas estão a falta de contato físico, problemas técnicos e a necessidade de adaptação dos profissionais a esse novo formato.

A pesquisa também sublinhou a importância de uma abordagem ética e segura no uso dessas ferramentas, destacando a necessidade de regulamentações específicas, treinamento profissional e conscientização sobre a privacidade dos pacientes. Assim, conclui-se que a integração da tecnologia ao atendimento psicológico não é apenas uma adaptação necessária ao cenário atual, mas também uma oportunidade para transformar positivamente a prática clínica, promovendo um impacto significativo no campo da saúde mental e na qualidade de vida dos pacientes.

REFERÊNCIAS

- COSENZA T. R. S. B., *et al.* **Desafios da Telepsicologia no contexto do atendimento psicoterapêutico online durante a pandemia de covid-19.** Research, Society and Development 2021.
- BOSCARIOL, C. C. D.; MEURER, L. M. **Atendimento psicológico on-line: proposta de serviços psicológicos mediados pela tecnologia da informação e comunicação.** Editado por LIVRARIA SABER Boscariol; Meurer 2020.
- FELJO, L. P.; FERMANN, I. L.; ANDRETTA, I.; SERRALTA, F. B. **Indícios de Eficácia dos Tratamentos Psicoterápicos Pela Internet: revisão sistemática.** Gerais, Rev. Interinst. Psicol. vol.14 no.spe Belo Horizonte dez. 2021.
- GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar.** 13ª edição revisada. Rio de Janeiro: Record, 1997.
- H. J. FLEURY **Psicodrama e as especificidades da psicoterapia on-line** 2020.
- MARASCA, A. R.; YATES D.B.; SCHNEIDER A.M.A. **Avaliação psicológica online: considerações a partir da pandemia do novo coronavírus (COVID-19) para a prática e o ensino no contexto a distância** - Estudos de Psicologia, 2020 - SciELO Brasil.
- MARINS, M. P.; FISCHER, P.; R. L. BETTEGA, FELIX, L. O., I. T. RAUPP; P. R. LASTE. **Uso de Inteligência Artificial para Prevenção e Diagnóstico de Distúrbios Mentais** - Congresso, 2019 - publicacoeseventos.unijui.edu.br
- MARQUES, I.R.; SOUZA, A.R. **Tecnologia e humanização em ambientes intensivos** ecnologia e humanização em ambientes intensivos. Rev Bras Enferm, Brasília 2010.
- RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. **Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais.** In: BEUREN, I. M. (Org.). Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas
- RODRIGUES, W. C. **Metodologia Científica.** FAETEC/IST, 2007.
- SILVA, P.G. **Uso de REA (recursos educacionais abertos) na especialização de psicólogos para o atendimento online** - repositorio.ufsm.br - 2017
- SOUZA, L. **Saúde, desenvolvimento e inovação: uma contribuição da teoria crítica da tecnologia ao debate.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 2016.
- STOQUE, F. M. V.; SCOTTON, I. L.; LISBOA, C. S. M. C.B. NEUFELD. **Tecnologias da informação e comunicação e formação do psicólogo clínico.** Revista Brasileira de Terapias Cognitivas 2016.
- ULKOVSKI, E. P.; SILVA, L. P. D.; RIBEIRO, A. B. **Atendimento Psicológico online: perspectivas e desafios atuais da psicoterapia.** Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde, Três Corações, v. 7, n. 1, 2017.



REVISTA CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES

VLANA D.M. **Atendimento Psicológico Online No Contexto Da Pandemia De COVID-19**, 2020: Edição Especial - Enfrentamento da Covid-19 - Cadernos Esp - Revista Científica da Escola de Saúde Pública do Ceará.

ZIMBRÃO, M. A. N.; CORRÊA, D.M.; SILVA, C. M.; NASSER, J. H.. **Perspectivas ética no atendimento on-line** - A clínica e suas práticas [livro eletrônico] : discussões transversais sobre um fazer ampliado / organização Julia Horta Nasser...[et al.]. -- Rio de Janeiro : 2022 Conselho Regional de Psicologia do Rio de Janeiro.

Qualis Periódicos

* Evento de Classificação:

☒ CLASSIFICAÇÕES DE PERIÓDICOS QUADRIÊNIO 2017-2020

▼

Área de Avaliação:

☒ INTERDISCIPLINAR

▼

+

ISSN:

☒ 1988-7833

Título:

☐

Classificação:

☒ A4

▼

Consultar

Cancelar

Periódicos

ISSN	Título	Área com publicação no quadriênio	Classificação	Área mãe
1988-7833	CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES	INTERDISCIPLINAR	A4	INTERDISCIPLINAR

APÊNDICE E – Manual do Usuário



SAP

Sistema de Suporte de Atendimento Psicológico

MANUAL DO SISTEMA DE SUPORTE DE ATENDIMENTO PSICOLÓGICO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO UFMA

Otamires Lopes Vale
Caio Reis Batista
Bruno Feres de Souza
Adriana Leandro Camara

São Luís - MA
2025



Sistema de Suporte atendimento psicológico na Universidade Federal do Maranhão UFMA: manual do Sistema de Suporte no atendimento Psicológico na Universidade Federal do Maranhão / Otamires Lopes Vale... [et al.]. — São Luís: EDUFMA, 2025.

11 p.: il.

I. Sistema de atendimento psicológico – Universidade Federal do Maranhão - Manual. 2. Suporte no atendimento Psicológico – Manual. I. Batista, Caio Reis. II. Souza, Bruno Feres de. III. Camara, Adriana Leandro. IV. Título.

CDD 158
CDU 159.9:378.4(812.1)

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Neli Pereira Lima CRB 13 / 600

SUMÁRIO

O que é o SAP: Sistema de Suporte no Atendimento Psicológico.....	04
Acesso ao Sistema	05
Tipos de Usuários.....	06
Instruções de Acesso	07
Funcionalidades do Sistema.....	08
Kanban de Pacientes	09
Relatórios.....	10
Cadastro de Pacientes.....	11
IListagem de Pacientes.....	12
Agendamento de Consulta.....	13

Apresentação do Sistema

APRESENTAÇÃO DO SISTEMA

O sistema de acompanhamento psicológico foi desenvolvido para atender às necessidades de profissionais da área da saúde mental, proporcionando uma solução completa para o gerenciamento de pacientes, agendamentos e registros de sessões. Ele oferece uma plataforma segura e intuitiva, garantindo confidencialidade e praticidade.

Com funcionalidades como controle de agenda, histórico clínico digital, lembretes automáticos para pacientes e relatórios personalizados, o sistema facilita a organização do dia a dia dos psicólogos, permitindo que eles se concentrem no cuidado aos seus pacientes. Além disso, priorizamos a segurança dos dados, com ferramentas que asseguram a proteção das informações sensíveis.

O objetivo é transformar a maneira como profissionais de psicologia gerenciam suas práticas, promovendo uma experiência mais eficiente e conectada com as demandas tecnológicas do presente. Esse sistema é ideal para quem busca otimizar tempo, manter a organização e oferecer um atendimento ainda mais personalizado.



SOLICITAÇÃO DE CADASTRO

A administração do Sistema é atribuição da Divisão de Atendimento e Ações em Saúde - (DAAS/PROAES/UFMA), setor responsável pela gestão dos atendimentos e ações em saúde da UFMA. Os interessados a acessar o sistema deverão recorrer à DAAS que realizará o cadastro e definição do perfil do novo usuário.,

Email: educsaude.proaes@ufma.br

ACESSO AO SISTEMA



O usuário cadastrado receberá em seu e-mail as informações para acessar o sistema (login e senha). o usuário preencherá os campos conforme Figura 1.

A screenshot of a web login form. The form is white with a thin border and is centered on a light beige background. It has a title 'Login' at the top. Below the title are two input fields: the first is labeled 'Email' and contains the text 'admin@example.com'; the second is labeled 'Senha' and contains a masked password '*****'. At the bottom of the form is a dark red button with the text 'ENTRAR' in white capital letters.

Figura 1: Tela de Login

TIPOS DE USUÁRIOS

O sistema SAP possui 02 (dois) perfis de usuários: Administrador/Servidor e Paciente que vai acessar o sistema para agendar e acompanhar as suas atividades.



ADMINISTRADOR

- Cadastrar pacientes
- Gerar relatórios
- Alterar/ver Kanban
- Editar paciente
- Incluir documentos
- Criar reuniões



PACIENTE

- Marcar uma reunião
- Mandar mensagem via chat
- Solicitar agendamento

FUNCIONALIDADES DO SISTEMA

Após a efetivação do login, visualizão-se as funcionalidades nas tela inicial, no entanto, cada usuário irá visualizar as funcionalidades disponíveis para seu perfil. Neste contexto, podemos ver as telas de administrador e paciente nas figuras 2 e 3.



Figura 2: Tela administrador



Figura 3: Tela paciente

KANBAN DE PACIENTES

Nesta tela, você tem a possibilidade de adicionar o paciente a diversas etapas do Kanban, permitindo uma gestão mais eficiente do seu tratamento. Cada etapa do Kanban representa um estágio do atendimento ou tratamento, proporcionando uma visualização clara e organizada do progresso do paciente. Dessa forma, é possível acompanhar de perto cada avanço, identificar possíveis gargalos no processo e garantir que todas as etapas sejam cumpridas com eficácia. A interface é intuitiva e facilita o acompanhamento contínuo do status do paciente, promovendo uma melhor comunicação e coordenação entre a equipe médica.

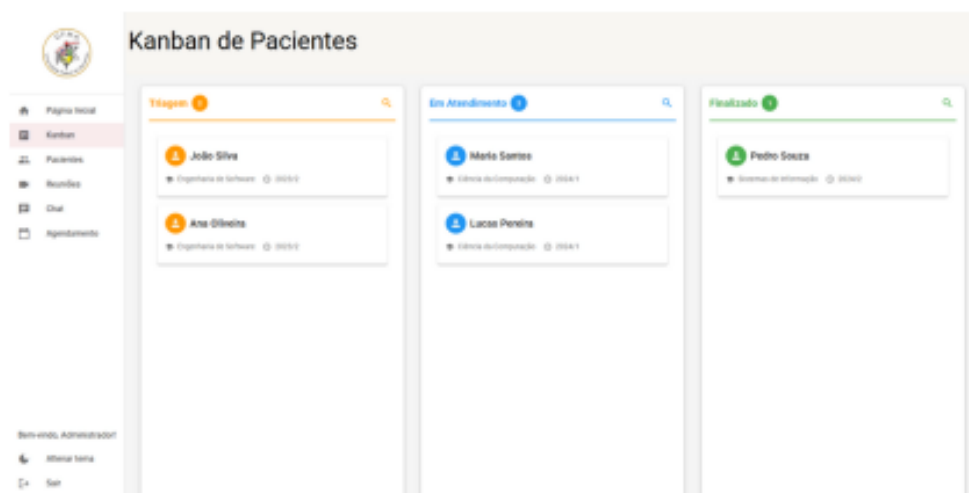


Figura 4: Tela de kanban

RELATÓRIO INDIVIDUAL

Nesta tela é possível ver dois botões, uma para o relatório individual e outro para o relatório geral, na qual é possível ver tudo que foi feito em um período de tempo.



Figura 5: Tela relatório

LISTAGEM DE PACIENTES

Nesta tela é possível ver a lista de todos os pacientes e realizar várias ações com o usuário, como a edição e exclusão. Nesta tela é possível também enviar email para o paciente junto com anexos como na figura 7 e também é possível fazer todas as anotações sobre o paciente como na figura 8.



Figura 6: Tela de paciente



Figura 7: Envio de email

NOVO PACIENTE

O cadastro de novos pacientes é realizado pelo administrador, através da opção “Novo” na parte superior da Tela Inicial, será direcionado à tela de cadastro de Novo Paciente onde deve preencher as informações necessárias: nome, email, curso, turma e definir o status do novo paciente (triagem ou atendimento). Após o preenchimento, clicar na opção “salvar” (Figura 9).

The screenshot shows a web application interface titled 'Listagem de pacientes'. On the left is a sidebar menu with options: 'Página Inicial', 'Kartoon', 'Pacientes', 'Reuniões', 'Clas', and 'Agendamento'. The 'Pacientes' option is selected. The main area displays a table of patients with columns: 'Nome', 'Email', 'Curso', 'Turma', 'Status', and 'Ações'. A modal window titled 'Novo Paciente' is open in the center, containing input fields for 'Nome', 'Email', 'Curso', and 'Turma', and a dropdown menu for 'Status' with 'Triagem' selected. At the bottom of the modal are 'CANCELAR' and 'SALVAR' buttons. The table in the background lists several patients, including João Silva, Maria Pereira, Pedro Souza, Ana Oliveira, and Lucas Pereira.

Figura 8: Cadastro de paciente

REUNIÕES & CHAT

Para visualizar e fazer o registro dos atendimentos, o acesso será pela tela reuniões, no ícone nova reunião na tela é possível criar uma nova reunião, identificando o tipo de cada atendimento realizado com o discente: tipo de avaliação e período da sessão.

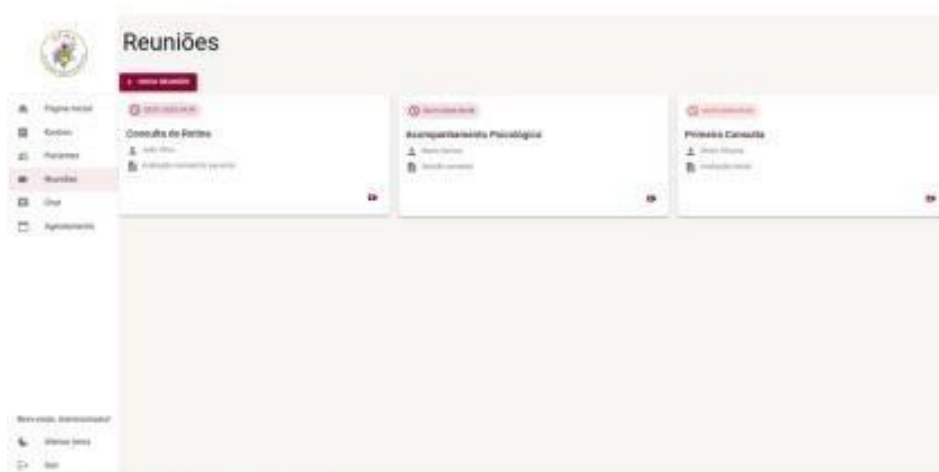


Figura 9: Tela de reuniões

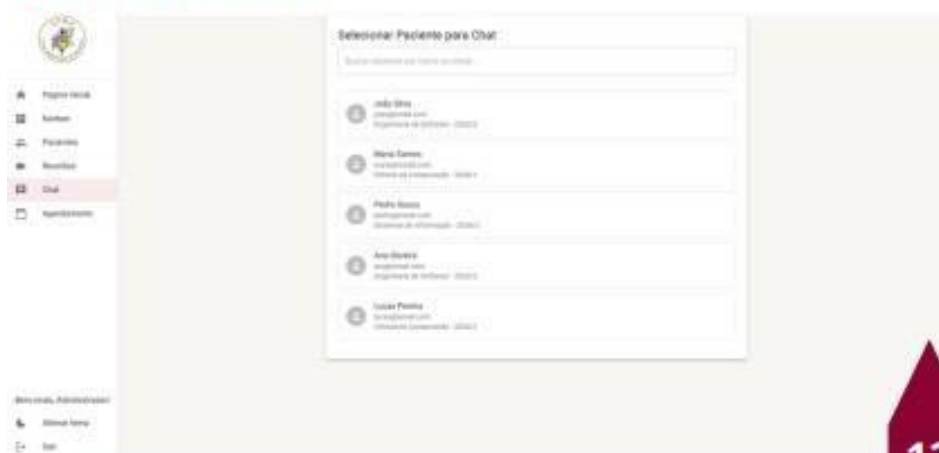


Figura 10: Tela de chat

AGENDAMENTO DE CONSULTA - PACIENTE

Clicando na tela agendamento será direcionado ao calendário que indicará datas e horários disponíveis para o agendamento da consulta com o profissional.



Figura 11: Tela de agendamento

APÊNDICE F – Comprovante de Entrega da Melhoria à organização Demandante



DECLARAÇÃO

Declaro por meio deste, o cumprimento da demanda originada pela Divisão de Atendimento e Ações em Saúde por meio do processo SEI nº 23115.011913/2024-45, que se concretizou por meio da entrega da melhoria de processo: Desenvolvimento de uma ferramenta de Suporte no Atendimento Psicológico na Universidade Federal do Maranhão UFMA, elaborado pela psicóloga Otamires Lopes Vale, com orientação da Professora Dra. Adriana Leandro Camara, como produto final do Programa de Pós-Graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação (PROFNIT).

A melhoria de processo é voltada para o atendimento psicológico oferecido pela Divisão de Atendimento e Ações em Saúde- DAAS/UFMA ao público discente.

São Luís, 13 de fevereiro de 2025.

Documento assinado digitalmente
LISSANDRA DAYSE CARDOSO BEZERRA
Data: 13/02/2025 12:36:13 -0500
Verifique em: <https://brasil24.7.verifica.br/gov.br>

Lissandra Dayse Cardoso Bezerra
Diretora de Atenção à Saúde do Discente
Mat. SIAPE: 2183563