

## PSICANÁLISE NA UNIVERSIDADE: DIFICULDADES DO ATENDIMENTO REMOTO EM UM CONTEXTO PÓS-PANDÊMICO

Elissandra da Conceição Araújo<sup>1</sup> - Unifesspa

Denilson Soares de Sousa<sup>2</sup> - Unifesspa

Jayara Aygon Lopes de Oliveira<sup>3</sup> - Unifesspa

Laena Vieira Antunes da Rocha<sup>4</sup> - Unifesspa

Lara Farias Coelho de Sousa<sup>5</sup> - Unifesspa

Letícia Oliveira da Silva<sup>6</sup> - Unifesspa

Milenna do Nascimento Almeida<sup>7</sup> - Unifesspa

Rosicleia Pereira da Silva Diniz<sup>8</sup> - Unifesspa

Katerine da Cruz Leal Sonoda<sup>9</sup> - Unifesspa

**Área de conhecimento:** Ciências Humanas

**Agência Financiadora da Bolsa:** Pró-Reitoria de Ensino de Graduação-PROEG

**Programa de Ensino:** PAPSE - Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil (Edital 11/2022).

**Resumo:** O presente trabalho teve como objetivo explicar dificuldades do atendimento remoto no contexto pós-pandemia no Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil (Papsee). Para isso, utilizou-se relatos de experiência dos (as) bolsistas e voluntárias do Papsee, todos acadêmicos da Faculdade de Psicologia. Problemas relacionados à privacidade, conexão de internet, transmissão de áudio e vídeo, exposição prolongada às telas, entre outros, são mencionados. Porém, mesmo com as dificuldades, muitas são as vantagens do atendimento remoto no contexto pós-pandemia.

**Palavras-chave:** atendimento remoto; dificuldades; pandemia; Papsee.

<sup>1</sup>Graduanda do Curso de Psicologia (FAPSI/IESB/Unifesspa). Voluntária do Programa (de Ensino) PAPSE – Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil. E-mail: fernandaaraujo@unifesspa.edu.br.

<sup>2</sup>Graduando do Curso de Psicologia (FAPSI/IESB/Unifesspa). Bolsista do Programa (de Ensino) PAPSE – Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil. E-mail: densoares@unifesspa.edu.br.

<sup>3</sup>Graduanda do Curso de Psicologia (FAPSI/IESB/Unifesspa). Bolsista do Programa (de Ensino) PAPSE – Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil. E-mail: jayara@unifesspa.edu.br.

<sup>4</sup>Graduanda do Curso de Psicologia (FAPSI/IESB/Unifesspa). Voluntária do Programa (de Ensino) PAPSE – Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil. E-mail: laena@unifesspa.edu.br.

<sup>5</sup>Graduanda do Curso de Psicologia (FAPSI/IESB/Unifesspa). Bolsista do Programa (de Ensino) PAPSE – Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil. E-mail: larafarias@unifesspa.edu.br.

<sup>6</sup>Graduanda do Curso de Psicologia (FAPSI/IESB/Unifesspa). Bolsista do Programa (de Ensino) PAPSE – Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil. E-mail: leticia.lethy@unifesspa.edu.br.

<sup>7</sup>Graduanda do Curso de Psicologia (FAPSI/IESB/Unifesspa). Bolsista do Programa (de Ensino) PAPSE – Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil. E-mail: milennaalmeida@unifesspa.edu.br.

<sup>8</sup>Graduanda do Curso de Psicologia (FAPSI/IESB/Unifesspa). Bolsista do Programa (de Ensino) PAPSE – Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil. E-mail: rosicleia@unifesspa.edu.br.

<sup>9</sup>Doutora em Psicologia pela Universidade de Brasília (UNB). Professora Adjunta da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (FAPSI/IESB/Unifesspa). Coordenadora do Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil - PAPSE. E-mail: katerine.sonoda@unifesspa.edu.br.

## 1. INTRODUÇÃO

A pandemia de Covid-19 provocou na sociedade uma série de mudanças decorrentes da necessidade do distanciamento físico. Uma dessas mudanças diz respeito à adequação dos atendimentos psicológicos para a modalidade *on-line*, com o objetivo de manter as medidas de segurança sugeridas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e adotadas como forma de cuidado pelos órgãos nacionais (Bratkowski; Fedrizzi, 2020). No Brasil, os atendimentos remotos já eram realidade desde o ano de 2018, e a Resolução CFP N° 11/2018 regulamentou os serviços psicológicos prestados por meio tecnologias da informação e de comunicação (Conselho Federal de Psicologia – CFP, 2018). Com a pandemia, houve uma modificação do *setting* terapêutico – o espaço físico deu lugar a um espaço virtual, com flexibilização e adequação das técnicas utilizadas, a partir das teorias psicológicas pelos profissionais no Brasil e no mundo (Bratkowski; Fedrizzi, 2020).

Neste cenário, de forma abrupta, a psicanálise foi repensada a partir de uma elasticidade da técnica. Segundo Bratkowski e Fedrizzi (2020), o divã, importante ferramenta de trabalho da clínica psicanalítica, precisou ser substituído por outros elementos, assim como os consultórios, que adentraram às casas dos pacientes. Dessa forma, muitas questões importantes para a psicanálise, como o *setting* e o contrato terapêutico, passaram por adaptações e apresentaram dificuldades tanto ao analista quanto ao analisando (Henderson; Silva; Coe, 2020). No pós-pandemia, a presença da clínica psicanalítica no digital permanece a partir das possibilidades do atendimento remoto. O atendimento psicanalítico prosseguiu no digital diante dos muitos instrumentos possíveis para o desempenho de suas atividades, mesmo com as dificuldades impostas e, ainda, buscando soluções para a nova modalidade (*on-line*) (Costa; Gomes, 2022).

No Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil (Papse), da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará (Unifesspa), essas adaptações e dificuldades tornaram-se mais evidentes na medida em que o Programa reformulou suas atividades para dar conta do cenário em questão. Com o intuito de prestar acompanhamento psicológico aos acadêmicos da Unifesspa, contando com atendimentos e supervisão clínicos de orientação psicanalítica, o Papse deu início às suas atividades em 2019 com atendimentos presenciais e, atualmente, promove atendimentos clínicos em sua maioria na modalidade remota. Diante disso, o objetivo do presente trabalho foi realizar uma explanação a respeito das dificuldades do atendimento remoto no contexto pós-pandemia no Papse.

## 2. MATERIAIS E MÉTODOS

O Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil (Papse), criado no ano de 2019, tem suas atividades desenvolvidas por meio do Grupo de Estudos e Atendimentos Psicanalíticos em Marabá (Geapsi) da Unifesspa. Atualmente, é coordenado e supervisionado por uma docente e composto por seis acadêmicos (as) bolsistas e duas acadêmicas voluntárias, todos da Faculdade de Psicologia (Fapsi/Unifesspa). As atividades do Papse incluem os atendimentos clínicos, a supervisão clínica e os estudos de orientação psicanalítica. Os atendimentos aos pacientes são realizados pelos acadêmicos integrantes do programa em sessões semanais, de forma remota ou presencial, dependendo do acordo feito previamente. As supervisões dos casos também ocorrem de maneira semanal, no formato atual por meio da plataforma Google Meet, com duração média de duas horas e possibilitando um espaço de escuta dos supervisionandos e de discussão e construção dos casos clínicos.

No início do Papse, em 2019, os atendimentos aos pacientes ocorriam de maneira presencial, em uma sala adaptada em um dos espaços da Unifesspa. Com a pandemia de Covid-19, os atendimentos tiveram que ser adaptados para a realidade pandêmica, de forma remota, com a ampliação da técnica. Passaram-se, então, os anos de 2020 e 2021 com as atividades sendo realizadas dessa forma. Finalmente, em 2022, houve um retorno das atividades presenciais na Unifesspa e, com isso, os atendimentos presenciais no Papse puderam ser novamente oferecidos. Hoje, os (as) bolsistas e voluntárias do Papse atendem 22 (vinte e dois) pacientes na modalidade remota e 3 (três) na modalidade presencial. Além dos atendimentos regulares, o Papse também oferece um acolhimento para estudantes que aguardam vaga na fila de espera. Trata-se de um protocolo de cinco sessões e, ao final, avalia-se se o discente segue aguardando vaga, se é encaminhado para o serviço público ou privado ou ainda se sai da fila de espera. Os atendimentos remotos são realizados em sessões de

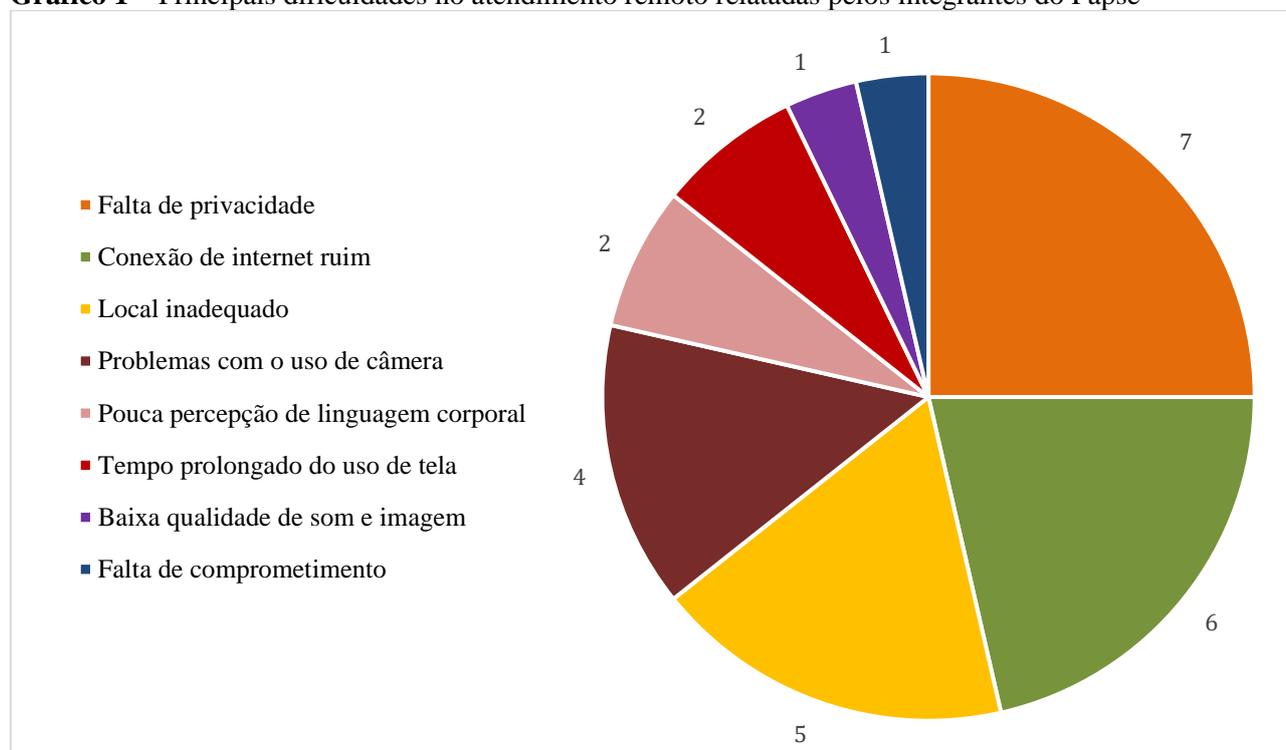
cerca de cinquenta minutos (50 min), através de plataformas de videochamada (WhatsApp, Skype, Google Meet). Os atendimentos presenciais têm a mesma duração e acontecem em sala da Unidade 1 ou no Centro de Psicologia Aplicada (CPSI/Fapsi), na Unidade 3 do Campus Marabá/Unifesspa.

Como visto, a maioria dos atendimentos ainda ocorre no formato virtual, por isso, este trabalho buscou descrever as dificuldades apresentadas por essa modalidade. Para isso, descreve-se na sessão de resultados e discussão as principais dificuldades encontradas pelos membros do Papse nos atendimentos *on-line* e faz-se uma conversa com a literatura a respeito da temática. O trabalho foi desenvolvido a partir de relatos de experiência dos atuais participantes do Programa em seus atendimentos, que resultou na construção de um gráfico com as dificuldades por eles mencionadas.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Atualmente, o Programa de Acompanhamento Psicológico Estudantil atende 25 pacientes, sendo 22 na modalidade remota e 03 de forma presencial. Os atendimentos remotos mostraram-se uma importante ferramenta durante a pandemia de Covid-19 e continuaram sendo uma modalidade de atendimento no Papse por possibilitar a prestação do serviço aos demais estudantes da Unifesspa que residem/estudam em outros municípios, ou seja, nos *campi* fora de Marabá, onde se encontra a sede da instituição. Dessa forma, o número de atendidos foi ampliado e a escuta analítica foi levada a outros municípios que outrora, no estilo tradicional, não era possível. Portanto, o *setting* terapêutico pode, então, ser estendido a novos lugares através dos recursos digitais, compreendendo um número maior de possibilidades de escuta e tratamento psicológico. Contudo, mesmo com as facilidades e vantagens supracitadas, muitas foram e estão sendo as dificuldades encontradas neste percurso, conforme a seguir.

**Gráfico 1** – Principais dificuldades no atendimento remoto relatadas pelos integrantes do Papse



**Fonte:** Elaborado pelos autores

O Gráfico 1 apresenta as principais dificuldades mencionadas pelos (as) bolsistas e voluntárias do Papse em relação à modalidade de atendimento remoto aos pacientes do Programa. Dentre os oito integrantes do Papse, sete (87,5%) relataram a falta de privacidade para os atendimentos, seis (75%) mencionaram a conexão de internet ruim durante a sessão, cinco (62,5%) informaram a dificuldade de ter um ambiente

adequado para as sessões, quatro (50%) disseram já ter passado por problemas com o uso da câmera, dois (25%) expressaram a pouca percepção que se tem da linguagem corporal dos pacientes, dois (25%) falaram sobre se ter um tempo prolongado do uso de tela, um (12,5%) contou notar a falta de comprometimento em estar entregue à sessão como uma dificuldade e um (12,5%) comunicou problemas com a qualidade de som e imagem captados durante os atendimentos.

A falta de privacidade para as sessões, bem como locais inadequados para que elas ocorram, lembram os ajustes que foram necessários para a adaptação do *setting* terapêutico a um ambiente remoto. No *setting* presencial, a privacidade das sessões reservada aos consultórios físicos é diferente do *on-line*, onde o atendimento perpassa pela residência dos pacientes, os quais precisam, muitas das vezes, encontrar um lugar mais silencioso e sigiloso, e esses lugares podem não ser adequados, como realizar a sessão em um ambiente de trabalho, em carros no estacionamento ou na rua, por exemplo. Os (as) bolsistas e voluntárias do Papse relatam que, por esses motivos, muitos pacientes acabam sendo interrompidos durante seus atendimentos ou mesmo cancelando suas sessões pela falta de um lugar adequado e privativo. Prochet (2022) destaca que o atendimento remoto torna-se um ambiente propício para invasões da realidade exterior, mas que isso pode e deve ser contornado para que não impeça o estabelecimento da área de sonho e associação livre do paciente e da escuta flutuante do terapeuta/analista.

No *setting* virtual, problemas como falhas na conexão de internet, ruídos e impasses na qualidade de som e imagem, além de um prolongado tempo no uso de telas, também foram descritos durante este estudo pelos (as) bolsistas e voluntárias do Papse. Os participantes do Programa relatam que essas questões corroboram para encerramento de sessões antes do tempo previsto, remarcações de sessões, falhas de comunicação durante os atendimentos, dentre outras situações, que podem levar até a uma falta de comprometimento ou aumento da resistência do paciente durante as sessões. Esse cenário é descrito na literatura como uma das perdas que os analistas tiveram no *on-line*: os atendimentos foram improvisados na residência dos analistas, à mercê de quedas de conexão à internet, de interrupções de familiares, de telas travadas e áudios ruins (Verztman; Romão-Dias, 2020). Além disso, com os atendimentos remotos, os analistas são expostos ao cansaço pela demanda exaustiva de telas, sendo necessários novos ajustes de rotina e para a saúde dos profissionais (Fernandes; Santos, 2021; Ferracioli *et al.*, 2023).

Os integrantes do Papse também relataram ter dificuldades com o uso da câmera, seja por eles ou pelos pacientes. É importante destacar que, com o *setting* virtual, o analista também olha para si, não só para o paciente, diferentemente do presencial, onde os olhos estão no outro. Isso acontece porque as ferramentas de videochamadas reproduzem ambas as imagens e surge a necessidade de lidar com a própria imagem durante as sessões (Milaroski, 2020). Também foi mencionado pela equipe do Papse o pouco acesso às expressões corporais dos pacientes como uma das dificuldades do atendimento remoto. Na literatura, alguns autores mencionam esse entrave como uma possibilidade do analista de focar em outras questões além da imagem, como a respiração, sons, suspiros, ou seja, dedicar-se mais ainda à escuta propriamente dita e, ainda, evitar inferências insensatas sobre a linguagem corporal de pacientes (Henderson; Silva; Coe, 2020).

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto até aqui, são encontradas dificuldades no atendimento remoto pós-pandemia que afetam a maioria dos integrantes do Papse em algum grau. No entanto, mesmo com os entraves relacionados à privacidade, conexão de internet, transmissão de áudio e vídeo, exposição a telas, entre outros, as atividades do Programa seguem sendo oferecidas e as dificuldades sendo manejadas com soluções pertinentes para a continuidade do acompanhamento psicológico estudantil na Unifesspa. Os atendimentos remotos permitiram expandir geograficamente o número de atendidos no Programa e proporcionar experiências clínicas nessa modalidade aos acadêmicos de Psicologia. Ainda assim, percebe-se a necessidade de um estudo mais pormenorizado para as dificuldades de atendimento remoto que não se limitem apenas às questões tecnológicas, mas também às dificuldades do encontro terapêutico que são de ordem subjetiva e que envolvem fenômenos como resistência, transferência, contratransferência e formação de vínculo terapêutico no contexto remoto. Compreende-se, também, as restrições do atendimento virtual e ressalta-se a importância de mais pesquisas na área para acompanhar os desdobramentos dessa ferramenta que, até então, parece ser de extrema

relevância para a clínica psicanalítica do século XXI, bem como para elucidar muitas das dificuldades explanadas anteriormente.

## 5. REFERÊNCIAS

BRATKOWSKI, P. S.; FEDRIZZI, R. I. Ruídos entre nós: escuta em tempos de atendimento remoto. **Diaphora**, v. 9, n. 3, 2020.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP** nº 11/2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meio de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP N.º 11/2012. Brasília: Conselho Federal de Psicologia, 28 de setembro de 2018.

COSTA, B. B. V.; GOMES, I. C. Pandemia de COVID-19, Setting Terapêutico On-Line e Fenômenos Transferenciais. **Contextos Clínicos**, v. 15, n. 2, mai./ago. 2022.

FERNANDES, N.; SANTOS, P. R. E. **Implicações da pandemia na prática clínica de psicoterapeutas de orientação psicanalítica**. Monografia (Graduação em Psicologia) – Universidade São Judas Tadeu. São Paulo, p. 34, 2021.

FERRACIOLI, N. G. M. *et al.* Potencialidades e Barreiras da Psicoterapia On-line na Pandemia de COVID-19: Scoping Review. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 39, 2023.

HENDERSON, G. F.; SILVA, J. C. B.; COE, R. P. S. Análise à distância: reflexões sobre alguns (im)passes do analista. **Reverso**, Belo Horizonte, v. 42, n. 80, p. 31-38, dez. 2020.

MILAROSKI, A. M. Desdobramentos da clínica psicanalítica no atendimento on-line: um relato de experiência. **Cadernos de PsicologiaS**, Curitiba, n. 1, 2020.

PROCHET, N. Vicissitudes das regras fundamentais da Psicanálise no atendimento psicanalítico *on-line*. **Cad. Psicanál. (CPRJ)**, Rio de Janeiro, v. 44, n. 46, p. 169-179, jan./jun. 2022.

VERZTMAN, J.; ROMÃO-DIAS, D. Catástrofe, luto e esperança: o trabalho psicanalítico na pandemia de COVID-19. **Rev. Latinoam. Psicopat. Fund.**, São Paulo, v. 23, n. 2, p. 269-290, jun. 2020.