

# O tratamento da ansiedade através de intervenções baseadas na internet

Maria Luisa Gontijo Gouveia

## Resumo

---

Estudos confirmam um aumento significativo de perturbações psicológicas relacionadas à ansiedade no período pandêmico comparativamente a períodos normais. A pandemia provocada pelo Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) implicou o isolamento do convívio social e todas as formas de trabalho e lazer sofreram modificações, de modo que a tecnologia tornou-se uma ferramenta ainda mais importante, inclusive no tratamento de questões de saúde mental da sociedade. Este trabalho objetiva discutir o tratamento da ansiedade através da psicoterapia online tendo como pano de fundo o estágio numa clínica-escola situada no sul do Brasil.

Palavras-chave: pandemia; ansiedade; intervenção baseada na internet; psicoterapia online

---

## Introdução

O termo "estresse" é definido como o estado gerado pela percepção de estímulos que provocam excitação emocional e perturbação da homeostasia, que por sua vez, demanda um processo de adaptação; este se caracteriza pelo aumento da secreção de adrenalina, a qual provoca distúrbios físico e psicológicos (Margis, Picon, Cosner & Silveira, 2003). Evolutivamente, o estresse possui função essencial para a sobrevivência e perpetuação do ser humano enquanto a espécie que melhor se adapta ao ambiente, pois prepara os indivíduos para os possíveis perigos da vida.

Nesse sentido, a capacidade de responder ao estresse antes que este seja efetivamente apresentado constitui uma vantagem competitiva para os todos os mamíferos. Assim, a suposição da ocorrência de um evento aversivo constitui o construto da ansiedade, a qual define-se enquanto fenômeno clínico quando: a) gera comprometimento ocupacional do indivíduo; b) envolve grau de sofrimento considerado significativo subjetivamente; e c) as respostas de evitação e eliminação ocupam um tempo considerável do dia do indivíduo (Zamignani & Banaco, 2005). Dessa forma, a antecipação de situações negativas gera sofrimento mental idêntico à resposta a estímulos estressores concretos, como a descarga de neurotransmissores excitatórios, palpitações, aumento da pressão arterial, sudorese entre outros.

A pandemia provocada pelo Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) implicou mudanças drásticas em diversas esferas da vida cotidiana. A necessidade de garantir equipamentos e leitos nas unidades de terapia intensiva (UTIs) conduziu as autoridades sanitárias e governamentais dos países mais atingidos a recomendar e decretar medidas de

quarentena, isolamento ou distanciamento social (Barros et al., 2020) as quais impõem um novo estilo de vida, ao qual se faz necessária adaptação.

Diante deste cenário, observa-se um aumento de queixas relacionadas ao estresse e à ansiedade no público geral, em especial nos pacientes atendidos pela clínica-escola onde a autora cumpre função de estagiária. Estudos nacionais e internacionais confirmam um aumento significativo de perturbações psicológicas relacionadas à ansiedade no período pandêmico comparativamente a períodos normais (Maia & Dias 2020). Considera-se que, dentre as demandas trazidas pela pandemia, a condição de isolamento social involuntário, imposta enquanto medida sanitária governamental na tentativa de controlar a contaminação pelo novo coronavírus, foi a principal responsável pelas recentes transformações na vida em sociedade. Estudos recentes apontam que tal condição traz efeitos psicológicos negativos, sendo o humor rebaixado, a raiva, a irritabilidade, o medo e a insônia os principais sintomas (Brooks et al., 2020).

Ao isolar-se do convívio social, permanecendo na própria casa ou em abrigos específicos para o isolamento, todas as formas de trabalho e lazer sofreram modificações. Crianças e jovens passaram a estudar via ensino remoto emergencial, trabalhadores precisaram aprender a exercer suas funções de casa, e muitos deles perderam o emprego. De fato, sabe-se que todas as pandemias são geradoras de forte impacto social, econômico e político (Maia & Dias 2020). Diante deste contexto, observa-se que a comunicação humana é cada vez mais mediada pela tecnologia (Lopes & Berger, 2016).

É possível afirmar que a tecnologia mostrou-se uma importante aliada no combate aos sintomas psicológicos do isolamento social; além disso, tornou-se ferramenta principal à comunicação entre familiares, amigos, colegas de trabalho e, principalmente, pacientes e profissionais de saúde. Sobre isso, os termos Telemedicina, Telessaúde, eHealth, Telecare, eCare e Móbile Health se convergem, e dizem respeito o uso de tecnologias de telecomunicações, informática e interatividade para prover ou realizar atividades e serviços de saúde à distância (Chao, 2015). Vale lembrar que a telemedicina surgiu no início do século XX como uma proposta de auxílio aos profissionais da saúde em relação às distâncias geográficas entre profissional e paciente; com o crescimento das tecnologias, a telemedicina tornou-se uma grande aliada em diversas áreas da saúde, podendo ser utilizada em diferentes circunstâncias (Brito & Leitão, 2020).

Com relação aos profissionais da Psicologia no Brasil, a utilização da internet por psicólogos foi regulamentada através da resolução 011/2012 (Conselho Federal de Psicologia, 2012). Desse modo, o uso da internet é permitido como ferramenta para intervenção em

contextos de pesquisa e em formatos de intervenção focados, breves e informativos; ao contrário de outros países, o Brasil ainda possui diretrizes rígidas com relação a tal formato de intervenção (Lopes & Berger, 2016). É válido que o órgão legal responsável pela Psicologia no Brasil demonstre preocupação frente a tema recente no país, porém ao mesmo tempo em que a legislação busca proteger a população, ela pode prejudicar o cliente e limitar a atuação do psicólogo, pois impossibilita atendimentos mais longos e aprofundados quando necessário (Siegmund, Janzen, Gomes & Gauer, 2015). Enquanto isso, sabe-se que a psicoterapia pela internet é uma prática difundida no exterior e que tem apresentado resultados benéficos (Pieta & Gomes, 2014).

Se antes da pandemia do COVID-19 havia a necessidade de se reavaliar o campo de atuação dos psicólogos frente às mudanças da era digital, com o surgimento da pandemia e das demandas inerentes à esta, é vital discutir e compreender os recursos e os limites do atendimento psicológico via internet. Assim, este trabalho objetiva discutir o tratamento da ansiedade através da intervenção baseada na internet – psicoterapia online – tendo em vista a prática clínica da autora numa clínica-escola de psicologia situada no sul do país. Nesse sentido, pretende-se abordar os efeitos e contingências da modalidade online na relação terapêutica e no andamento do tratamento psicológico.

Vale ressaltar que, atualmente, estão disponíveis dois tipos de intervenções baseadas na internet: a primeiro refere-se às intervenções que usam a internet para fornecer informações e programas auto-guiados interativos que não necessitam de qualquer contribuição de um profissional da clínica, enquanto a segundo diz respeito à internet como meio de comunicação entre duas pessoas físicas (Lopes & Berger, 2016). Este trabalho terá como pano de fundo a prática clínica da autora neste último formato, o qual constitui a psicoterapia online via videoconferência.

### **A psicoterapia online no tratamento da ansiedade**

O surgimento da psicoterapia online recebeu grande oposição; dentre os apontamentos dos críticos estavam o comprometimento da relação terapêutica e as preocupações éticas sobre a confidencialidade, o manejo de situações de emergência e a identidade de pacientes e terapeutas (Pieta & Gomes, 2014).

Com relação ao comprometimento do vínculo e da aliança terapêutica, sabe-se que a presença física, o toque e o "olho do olho", são recursos facilitadores do vínculo; inclusive, na cultura hispânica tais recursos são característicos de praticamente qualquer relação social. Assim, é de se esperar que a relação terapêutica difira qualitativamente nas versões presencial

e online; entretanto, diversos estudos têm apontado semelhanças entre ambas (Pieta & Gomes, 2014). Inclusive, no caso de pacientes com queixas relacionadas à ansiedade, o toque pode ser algo aversivo ou mesmo manifestar um desconforto inerente a este sofrimento em específico.

De fato, observa-se que a intervenção baseada na internet atrai especialmente clientes com problemas de ansiedade, especificamente ansiedade social, um dos transtornos mais pesquisados no campo dos tratamentos baseados na internet (Lopes & Berger, 2016), o que pode ser visto como um fenômeno da contemporaneidade, visto que tais pacientes raramente sentem-se confortáveis na psicoterapia presencial. Uma hipótese é que o tratamento via internet é atrativo pelo fato de ser um ambiente familiar aos ansiosos sociais (Lopes & Berger, 2016), o que por sua vez facilita a fase de aprendizagem proposta por algumas abordagens da psicologia. Além disso, é reconhecido que o ambiente on-line promove a desinibição pessoal e a autorrevelação (Pieta & Gomes, 2014), fatores fundamentais para a aliança terapêutica especialmente no tratamento da ansiedade patológica. Sobre isso, uma revisão crítica da literatura sobre tratamento online para ansiedade (Newman, Szkodny, Llera, & Przeworski, 2011) demonstrou que as melhorias dos pacientes ocorrem até mesmo com menos contato direto com o terapeuta, utilizando instrumentos autoaplicados.

A literatura científica sobre a psicoterapia online aponta dificuldades e benefícios. Um estudo qualitativo mostrou que o tratamento por videoconferência apresentou maior dificuldade para terapeutas interpretarem a linguagem corporal dos pacientes e fazerem entre contato "olho no olho" (Mitchell, Meyers, Swan-Kremeier, & Wonderlich, 2003), enquanto outro estudo (Himle et al., 2006), evidencia que os pacientes relataram terem se acomodado rapidamente ao vídeo, sentindo-se na sala do terapeuta. Ainda sobre o tratamento da ansiedade, alguns pacientes relatam a diminuição da preocupação em ser julgado negativamente pelos outros e consequente diminuição da ansiedade (King, 1998) na modalidade online.

Ademais, preocupações éticas sobre a confidencialidade e a identidade de pacientes e terapeutas é uma questão importante. Desse modo, a maneira que a autora lidou com tal questão foi através do estabelecimento do contrato psicológico não apenas oralmente como também de maneira escrita. Durante a primeira sessão psicológica, foi explicado aos pacientes sobre a importância de alguns "combinados" para que o processo terapêutico ocorresse de forma responsável e ética. No contrato por escrito consta que os atendimentos são vinculados à clínica-escola universitária, assim como explicações sobre a plataforma digital utilizada para as sessões; foram explicitas todas as responsabilidades do paciente e da estagiária no durante a psicoterapia. Sobre isso, ressaltou-se o dever de ambos estarem em um local confortável e reservado, de modo que o sigilo fosse assegurado.

Inclusive, neste contrato foi descrito o Art. 9º do Código de Ética da Psicologia, o qual dispõe sobre o sigilo profissional e explica que este somente pode ser violado em caso de prejuízos ao paciente ou a outras pessoas. Também foi reforçado que as sessões de psicoterapia não poderiam ser gravadas por nenhuma das partes, e que conexão de internet estável e bateria no computador ou celular durante toda a sessão era um quesito importante para o andamento das sessões. Sobre isso, a literatura aponta que psicoterapia pela internet deve seguir as mesmas normas do código de ética profissional para atendimento face a face (Finn & Barak, 2010).

Por fim, o manejo de situações de emergência é uma variável vital a ser considerada nesta modalidade de atendimento. É imprescindível que o terapeuta combine como serão solucionadas as falhas na comunicação eletrônica e como será o manejo em casos de emergência, além da forma de acesso ao terapeuta entre as sessões, para que o paciente não tenha expectativas irreais quanto à disponibilidade do terapeuta (Pieta & Gomes, 2014). No que se refere à realidade dos atendimentos oferecidos pela autora, acredita-se que a anamnese é um processo constante, de modo que a avaliação dos pacientes é feita de maneira contínua a cada sessão. Neste processo são avaliados possíveis comportamentos de risco através do relato subjetivo de pensamentos e emoções do paciente. Assim, através desse processo longo e contínuo, dados da história de todo o desenvolvimento do paciente são levantados, de forma a conhecer e prever possíveis riscos.

Não houve, até o momento da escrita do presente trabalho, qualquer fala que desse indício a comportamentos de risco. Mesmo assim, foram combinadas algumas soluções com relação à comunicação digital. No caso de interrupção acidental da sessão ou outra falha na comunicação eletrônica, o contato deveria ser feito via email ou número do WhatsApp profissional da autora. Em casos de emergência (forte ideação suicida, por exemplo), é reforçado o "Contrato de Vida" segundo o qual o paciente se compromete em acionar sua rede de apoio e seus recursos pessoais nos momentos de crise.

Por fim, conforme o Código de Ética da "American Psychological Association" sabe-se que a competência do terapeuta quanto à tecnologia utilizada é fundamental, incluindo treino e supervisão; inclusive, a maior parte dos estudos sobre efetividade de intervenções online investiga as terapias cognitivo-comportamentais (TCC) online (Pieta & Gomes, 2014), abordagem esta que foi adotada pela autora. No entanto, mesmo com o preparo e treinamento recebidos pela autora durante supervisões semanais coletivas, ainda há situações e desafios que fogem ao controle de ambas as partes. Nesse sentido, as questões vivenciadas foram o encerramento repentino da sessão por falta de bateria no celular do paciente e a mudança de

horário das sessões durante o processo devido à indisponibilidade do paciente durante o horário comercial.

Sobre este último, não foram encontrados estudos científicos que orientassem a conduta do terapeuta com relação à flexibilização do horário no que se refere às intervenções online. No entanto, entende-se que a tecnologia é um recurso facilitador da psicoterapia por evitar diversos tipos de custo, por exemplo. Pesquisas têm mostrado que a psicoterapia pela internet amplia o acesso à terapia e diminui seus custos (Proudfoot et al., 2011). Pensando em, de fato, permitir o maior acesso à psicoterapia dados os benefícios do atendimento online, optou-se por flexibilizar os horários de atendimento, os quais poderiam ocorrer em outros momentos que não o horário comercial.

## **Conclusão**

Em suma, acredita-se que o contexto da pandemia provocada pelo Coronavirus Disease 2019 implicou mudanças drásticas no estilo de vida da sociedade. Medidas de quarentena, isolamento ou distanciamento social constituíram novas pressões psicossociais às quais foi preciso se adaptar. Diante de um cenário imprevisível, é natural que os indivíduos passem a antecipar novas situações negativas, o que gera sofrimento mental. Daí decorre o aumento de queixas relacionadas ao estresse e à ansiedade, que se tornaram os principais alvos dos tratamentos psicoterapêuticos da atualidade.

Dada a necessidade de adaptar as intervenções psicoterapêuticas à nova realidade marcada pela condição do isolamento social, reavaliar a atuação dos psicólogos frente às novas tecnologias e ao surgimento da pandemia foi extremamente pertinente. Assim, conclui-se que, dados os recursos e limites discutidos neste trabalho, é observado um número cada vez maior de profissionais realizando psicoterapia online. Além dos aspectos contextuais, nota-se que as tecnologias avançadas, o reajuste dos códigos de ética, e a disponibilização de cursos de formação (Pieta & Gomes, 2014) motivaram a adesão dos profissionais da psicologia e também de outras áreas da saúde.

A prática clínica da autora, por sua vez, fez jus ao que é apresentado na literatura sobre o tema. O fato de haver um forte corpo de evidências sobre a eficácia das intervenções psicológicas baseados em tecnologias de comunicação para distúrbios psicológicos e de saúde (Cuijpers, Donker, van Straten, Li, & Andersson, 2010), contribui para a autoeficácia da autora durante as intervenções em psicoterapia. Ademais, todos os pacientes mostraram-se receptivos a esta nova forma de intervenção terapêutica, o que facilitou a relação terapeuta-paciente na promoção de saúde mental através da psicoterapia online.

## Referências

- Barros, M. B. A, Lima, M. G., Malta, D. C., Szwarcwald, C. L., Azevedo, R. C. S., Romero, D., Souza Júnior, P. R., Azevedo, L. O., Machado, I. E., Damacena, G. N., Gomes, C. S., Werneck, A. O., Silva, D. R. P., Pina, M. F., & Gracie, R. (2020). Relato de tristeza/depressão, nervosismo/ansiedade e problemas de sono na população adulta brasileira durante a pandemia de COVID-19. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 29(4), e2020427. Epub August 24, 2020. <https://doi.org/10.1590/s1679-49742020000400018>
- Brito, B. O. & Leitão, L. P. C. (2020). Telemedicina no Brasil: Uma estratégia possível para o cuidado em saúde em tempo de pandemia? *Revista Saúde em Redes* 6(2), 7-19
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920. [http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8) [ Links ]
- Chao, L. W. (2015). Telemedicina e Telessaúde: Oportunidade de novos serviços e melhoria da logística em saúde. *Revista Panorama Hospitalar*.
- Conselho Federal de Psicologia. (2012). Resolução CFP N° 011/2012: Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a Resolução CFP N.o 12/2005. Conselho Federal de Psicologia. Retrieved from [http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo\\_CFP\\_nx\\_011-12.pdf](http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf)
- Cuijpers, P., Donker, T., van Straten, A., Li, J., & Andersson, G. (2010). Is guided self-help as effective as face-to-face psychotherapy for depression and anxiety disorders? A systematic review and meta-analysis of comparative outcome studies. *Psychological medicine*, 40(12), 1943–1957. <https://doi.org/10.1017/S0033291710000772>
- Finn, J., & Barak, A. (2010). A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. *Counselling and Psychotherapy Research: Linking research with Practice*, 10(4), 268-277. doi: 10.1080/14733140903380847
- Himle, J. A., Fischer, D. J., Muroff, J. R., Van Etten, M. L., Lokers, L. M., Abelson, J. L., & Hanna, G. L. (2006). Videoconferencing- based cognitive-behavioral therapy for obsessive-compulsive disorder. *Behaviour Research and Therapy*, 44(12), 1821-1829. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.brat.2005.12.010>
- King, S. A. (1998). Internet therapy and self help groups – the pros and cons . Em J. Gackenbach, (Org.), *Psychology and the Internet: Intrapersonal, Interpersonal, and Transpersonal Implications* (pp.77-110). San Diego: Academic Press.
- Lopes, R. & Berger, T. (2016). Intervenções auto-guiadas baseadas na internet: uma entrevista com o Dr. Thomas Berger. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 12(1), 57-61. <https://dx.doi.org/10.5935/1808-5687.20160009>
- Maia, B. R., & Dias, P. C. (2020). Ansiedade, depressão e estresse em estudantes universitários: o impacto da COVID-19. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 37, e200067. Epub May 18, 2020. <https://dx.doi.org/10.1590/1982-0275202037e200067>

Margis, R., Picon, P., Cosner, A. F. & Silveira, R. O. (2003). Relação entre estressores, estresse e ansiedade. *Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul*, 25(Suppl. 1), 65-74. <https://doi.org/10.1590/S0101-81082003000400008>

Mitchell, J. E., Meyers, T., Swan-Kremer, L., & Wonderlich, S. (2003). Psychotherapy for bulimia nervosa delivered via telemedicine. *European Eating Disorders Review*, 11(3), 222- 230. doi: 10.1002/erv.517

Newman, M. G., Szkodny, L. E., Llera, S. J., & Przeworski, A. (2011). A review of technology-assisted self-help and minimal contact therapies for anxiety and depression: Is human contact necessary for therapeutic efficacy? *Clinical Psychology Review*, 31(1), 89–103. Recuperado em 21 de novembro de 2014 de <http://doi.org/10.1016/j.cpr.2010.09.008>

Pieta, M. A. M., & Gomes, W. B.. (2014). Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável?. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 34(1), 18-31. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932014000100003>.

Proudfoot, J., Klein, B., Barak, A., Carlbring, P., Cuijpers, P., Lange, A., Ritterband, L., & Andersson, G. (2011). Establishing guidelines for executing and reporting internet intervention research. *Cognitive Behaviour Therapy*, 40(2), 82-97. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/16506073.2011.573807>

Siegmund, G., Janzen, M. R., Gomes, W. B., & Gauer, G. (2015). Aspectos éticos das intervenções psicológicas online no Brasil: Situação atual e desafios. *Psicologia Em Estudo*, 20(3), 437-447. <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v20i3.28478>

Zamignani, D. R., & Banaco, R. A. (2005). Um panorama analítico-comportamental sobre os transtornos de ansiedade. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 7(1), 77-92. Recuperado em 12 de abril de 2021, de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-55452005000100009&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55452005000100009&lng=pt&tlng=pt).