



NOTA TÉCNICA CRP-PR nº 001/2020

Orienta a(o) Psicóloga(o) sobre o atendimento psicológico nas políticas públicas e instituições privadas, diante da pandemia do COVID-19.

Diante da pandemia do COVID-19, que vem afetando as atividades profissionais de Psicólogos(os) em todo o país, temos recebido dúvidas que perpassam a atuação profissional nas diversas áreas, situações e públicos. O Conselho Regional de Psicologia do Paraná (CRP-PR) elenca a seguir pontos a serem considerados frente à prática profissional das(os) Psicólogas(os) do Estado do Paraná:

1) Cuidados Gerais

Reforçamos, inicialmente, os cuidados mínimos para a contenção da transmissão viral que deverão ser adotados pelas(os) profissionais em suas atividades, bem como pelas(os) usuárias(os) dos serviços e instituições que manterão suas atividades.

Conforme apresentado pela Secretaria Estadual da Saúde do Paraná, os profissionais da Saúde que estejam em atendimento deverão atentar-se para as medidas de segurança amplamente propagadas. Para mais informações, acesse o website da Secretaria Estadual de Saúde do Paraná¹.

Ainda, devemos lembrar que cada município do Paraná possui suas particularidades, fluxos e normativas a serem seguidas. Desta forma, é essencial que as(os) profissionais acompanhem as publicações e decisões municipais, atendam as orientações das autoridades sanitárias e, em havendo dúvidas, contatem a Secretaria Municipal de Saúde.

¹ Disponível em: <http://www.saude.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=3510>
(Último acesso em 20/03/2020)



Informações publicadas pela Secretaria de Saúde do Estado do Paraná estão disponíveis em seu website².

2) Recomendações às(aos) Psicólogas(os) pertencentes ao Grupo de Risco

Às(Aos) Psicólogas(os) acima de 60 anos, gestantes/lactantes, com doenças crônicas e/ou com problemas respiratórios, recomendamos que se mantenham em isolamento, em atenção ao Decreto nº 4230/2020 emitido pelo Governo do Estado do Paraná.

Da mesma forma, as Psicólogas(os) que tenham retornado de países do exterior, de regiões com transmissão comunitária do vírus ou tenham tido contato com pessoas diagnosticadas com o vírus recomendamos que permaneçam em isolamento, em atenção à legislação sanitária vigente.

Visando a proteção as(os) Psicólogas(os) e usuárias(os)/pacientes, a prestação dos serviços psicológicos poderá ser realizada a distância, por meio de tecnologias de informação e comunicação, conforme Resolução CFP nº 11/2018.

3) Atendimento psicológico a distância

Visando a evitar o alastramento da pandemia do COVID 19, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) possibilitou que Psicólogas(os) prestem atendimento a distância (teletrabalho, atendimento online, atendimento telefônico, orientações por e-mail, etc.) sem a aprovação prévia do cadastro E-PSI. Mas, atenção: o CADASTRO é OBRIGATÓRIO e esta medida está prevista apenas para os meses de março e abril.

² Disponível em: <http://www.saude.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=3506>
(Último acesso em 20/03/2020)



Conforme mencionado no comunicado à categoria³, a medida se deu como uma forma de tentar atenuar os impactos do vírus na sociedade, assim como para facilitar o atendimento e o trabalho das(os) Psicólogas(os), tão necessário para a saúde mental da população, especialmente em um momento de pandemia, no qual há implicações emocionais de uma possível quarentena e de aspectos psicológicos do isolamento.

O Artigo 2º da Resolução CFP nº 11/2018 (que traz orientações sobre a prestação de serviços psicológicos por meio de tecnologia de informação e comunicação - TICs) prevê a possibilidade da prestação dos seguintes serviços psicológicos realizados por meios de TICs:

- I. As consultas e/ou atendimentos psicológicos de diferentes tipos de maneira síncrona ou assíncrona;
- II. Os processos de Seleção de Pessoal;
- III. A utilização de instrumentos psicológicos devidamente regulamentados por resolução pertinente, sendo que os testes psicológicos devem ter parecer favorável do Sistema de Avaliação de Instrumentos Psicológicos (SATEPSI), com padronização e normatização específica para tal finalidade;
- IV. A supervisão técnica dos serviços prestados por Psicólogas(os) nos mais diversos contextos de atuação.

Destaca-se que esta atividade está condicionada à realização de um cadastro prévio junto ao Conselho Regional de Psicologia (E-PSI)⁴. A Resolução CFP nº 11/2018 está embasada no fato de que as(os) profissionais de Psicologia serão plenamente responsáveis pela adequação e pertinência dos métodos e técnicas na prestação de serviços, devendo analisar caso a caso a viabilidade da prestação de serviços nesta modalidade. Destaca-se ainda que o serviço poderá ser ofertado inclusive às pessoas que permanecem em isolamento, seja pelo diagnóstico ou suspeita do COVID-19.

³ Comunicado “COVID-19: Atendimento online poderá ser feito sem confirmação de cadastro no e-Psi”, disponível em: <https://crppr.org.br/covid19-e-psi/>. Último acesso em 20/03/2020)

⁴ Disponível em: <https://e-psi.cfp.org.br/> (Último acesso em 20/03/2020)



Conforme ressalta o CFP na versão comentada dessa Resolução, a correlação adequada entre os tipos de serviços psicológicos prestados e o caráter síncrono ou assíncrono destes é de responsabilidade técnica e ética da(o) profissional de Psicologia que o oferta. Neste sentido, a(o) profissional deve avaliar criticamente se o tipo de serviço é compatível com os objetivos propostos e, em conjunto com a(o) usuária(o), encontrar a forma mais benéfica para a prestação do serviço.

A Resolução entende inadequado o atendimento pelos meios de tecnologia e informação às pessoas e aos grupos em situação de urgência e emergência (Art. 6º):

Art. 6º – O atendimento de pessoas e grupos em situação de urgência e emergência pelos meios de tecnologia e informação previstos nesta Resolução é inadequado, devendo a prestação desse tipo de serviço ser executado por profissionais e equipes de forma presencial.

Parágrafo único. - O atendimento psicológico citado neste artigo poderá ocorrer pelos meios de tecnologia e informação previstos nesta Resolução, de forma a fornecer suporte técnico às equipes presenciais de atendimento e respeitando a legislação em vigência.

Situações de urgência e emergência (acolhimento imediato em situação de crise) devem **preferencialmente** ser atendidas de forma presencial por profissional ou equipes habilitadas para manejo de crise. A Resolução estabelece como inadequado o atendimento de urgências e emergência por meio de TICs, diante do risco de a(o) Psicóloga(o) tomar exclusivamente para si a responsabilidade por situações que demandam o acompanhamento por parte de equipes presenciais. Na **impossibilidade** do atendimento presencial, a(o) Psicóloga(o) deve compartilhar esta responsabilidade e **encaminhar, assim que possível**, para profissional ou equipes presenciais, comunicando o contato de referência da pessoa atendida. Recomenda-se que, no caso de necessidade de atendimento online a situações de urgência e emergência, a(o) Psicóloga(o)



busque articular junto com a(o) usuária(o) do serviço uma rede de apoio que poderá ser contactada pela(o) Psicóloga(o) quando necessário.

Nesse sentido, a(o) Psicóloga(o), em sua autonomia e responsabilidade profissional, deverá analisar frente a cada demanda a viabilidade do atendimento online. Considerando que poderá ser requisitada(o) a prestar atendimentos de urgência (momentos de crises), faz-se necessário avaliar se, no contexto específico da pandemia, com o objetivo de proteção à vida e redução dos riscos à(ao) usuária(o), haveria a possibilidade de flexibilizar os procedimentos, realizando o atendimento online.

No atual cenário, lembramos da necessidade da contínua reflexão sobre o contexto social e ressaltamos as premissas fundamentais da Ética profissional. São esses princípios que devem orientar a relação da(o) Psicóloga(o) com a sociedade, a profissão, as entidades profissionais e a ciência.

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

I. O psicólogo baseará o seu trabalho no respeito e na promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano, apoiado nos valores que embasam a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

II. O psicólogo trabalhará visando promover a saúde e a qualidade de vida das pessoas e das coletividades e contribuirá para a eliminação de quaisquer formas de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

III. O psicólogo atuará com responsabilidade social, analisando crítica e historicamente a realidade política, econômica, social e cultural.

IV. O psicólogo atuará com responsabilidade, por meio do contínuo aprimoramento profissional, contribuindo para o desenvolvimento da Psicologia como campo científico de conhecimento e de prática.

V. O psicólogo contribuirá para promover a universalização do acesso da população às informações, ao conhecimento da ciência psicológica, aos serviços e aos padrões éticos da profissão.

VI. O psicólogo zelará para que o exercício profissional seja efetuado com dignidade, rejeitando situações em que a Psicologia esteja sendo aviltada.



VII. O psicólogo considerará as relações de poder nos contextos em que atua e os impactos dessas relações sobre as suas atividades profissionais, posicionando-se de forma crítica e em consonância com os demais princípios deste Código.

DAS RESPONSABILIDADES DO PSICÓLOGO

Art. 1º – São deveres fundamentais dos psicólogos:

- c) Prestar serviços psicológicos de qualidade, em condições de trabalho dignas e apropriadas à natureza desses serviços, utilizando princípios, conhecimentos e técnicas reconhecidamente fundamentados na ciência psicológica, na ética e na legislação profissional;
- d) Prestar serviços profissionais em situações de calamidade pública ou de emergência, sem visar benefício pessoal;
- e) Estabelecer acordos de prestação de serviços que respeitem os direitos do usuário ou beneficiário de serviços de Psicologia;

4) Sigilo profissional e o local de atendimento psicológico

Cabe à(ao) Psicóloga(o), em qualquer modalidade de atendimento, garantir o sigilo profissional. Para tanto, é necessário oferecer um ambiente com condições de vedação acústica, além de iluminação, higiene e ventilação apropriadas.

Observa-se o Código de Ética Profissional da(o) Psicóloga(o) – Resolução CFP 010/2005 – no que se refere:

Art. 1º – São deveres fundamentais dos psicólogos:

- c. Prestar serviços psicológicos de qualidade, **em condições de trabalho dignas e apropriadas à natureza desses serviços**, utilizando princípios, conhecimentos e técnicas reconhecidamente fundamentados na ciência psicológica, na ética e na legislação profissional;

Art. 9º – É dever do psicólogo respeitar o **sigilo profissional** a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações, a que tenha acesso no exercício profissional.

Destacam-se as orientações do Decreto nº 4230/2020, que determina que os locais onde há prestação de atendimento presencial tomem as seguintes



providências: disponibilizar álcool em gel em todas as repartições e aumentar a frequência de limpeza em locais públicos, especialmente banheiros, elevadores, corrimãos e maçanetas. Reforçamos ainda as orientações de manter uma distância entre a(o) Psicóloga(o) e a(o) usuária(o) do serviço, manter janelas abertas para ventilação e não compartilhar objetos.

O ambiente da prestação do serviço psicológico deverá ser analisado e pensado pela(o) Psicóloga(o), **em sua autonomia e responsabilidade profissional**. Alertamos para que as(os) profissionais atentem às orientações e determinações das autoridades sanitárias e que, em conjunto com seus pacientes, contratem a forma ética mais factível de lidar com o cenário atual.

Às(Aos) profissionais que avaliem a viabilidade da prestação de serviços na modalidade a distância, reiteramos a importância de discutir tal situação com seus pacientes e/ou responsáveis legais, bem como acordar um ambiente que garanta condições para a prestação deste serviço com qualidade, atendendo os parâmetros éticos. A responsabilidade pela garantia das condições de confidencialidade, sigilo e intimidade das pessoas que se submetem à prestação de serviços psicológicos é da(o) profissional de Psicologia, nos termos do Código de Ética e normativas complementares, conforme orienta a Nota Técnica CRP-PR Nº 005/2018.

5) Capacitação, Natureza do Serviço e Vínculo Terapêutico

Como em qualquer área de atuação profissional, a(o) Psicóloga(o) que recebe determinada demanda deverá refletir acerca de sua capacitação pessoal, teórica e técnica para prestar determinados serviços, garantindo a qualidade do atendimento. Conforme prevê o Código de Ética do Profissional Psicólogo:

- Art. 1º – São deveres fundamentais dos psicólogos:
- b) Assumir responsabilidades profissionais somente por atividades para as quais esteja capacitado pessoal, teórica e tecnicamente;



- c) Prestar serviços psicológicos de qualidade, em condições de trabalho dignas e apropriadas à natureza desses serviços, utilizando princípios, conhecimentos e técnicas reconhecidamente fundamentados na ciência psicológica, na ética e na legislação profissional; [...]
- e) Estabelecer acordos de prestação de serviços que respeitem os direitos do usuário ou beneficiário de serviços de Psicologia; [...]
- k) Sugerir serviços de outros psicólogos, sempre que, por motivos justificáveis, não puderem ser continuados pelo profissional que os assumiu inicialmente, fornecendo ao seu substituto as informações necessárias à continuidade do trabalho;

Cada natureza de serviço psicológico possui sua particularidade (legal, técnica, metodológica, ambiental, etc.) e, desta forma, a(o) Psicóloga(o) que é chamada a atender novas demandas deverá refletir o quanto possui capacitação para tal, bem como ambiente e instrumentos adequados para garantir a qualidade, e/ou o quanto determinada demanda pertence, ou extrapola, a sua atuação profissional.

Caso a(o) profissional avalie (em sua autonomia e responsabilidade⁵) que não possui condições de prestar um serviço de qualidade, coerente com a natureza de serviço que é demandada, ou ainda perceba a existência de outros vínculos (pessoais ou profissionais, atuais ou anteriores) que possam trazer interferências negativas ao serviço prestado, compreendemos necessário que se posicione de forma fundamentada – justificando a impossibilidade de desenvolver o trabalho –, preste orientações cabíveis e faça os encaminhamentos necessários.

6) A remuneração pelos serviços

⁵ Referência à Nota Técnica CRP-PR n° 05/2018, disponível em <https://transparencia.cfp.org.br/crp08/legislacao/nota-tecnica-crp-pr-005-2018/> (Último acesso em 20/03/2020)⁶ Disponível em: <https://site.cfp.org.br/coronavirus-comunicado-sobre-atendimento-on-line/> (Último acesso em 20/03/2020)



A(O) Psicóloga(o) possui autonomia para fixar a remuneração pelo seu trabalho, desde que devidamente acordado com seu cliente e em conformidade com o descrito no artigo 4º do Código de Ética Profissional do Psicólogo (CEPP):

Art. 4º – Ao fixar a remuneração pelo seu trabalho, o psicólogo:

- a) **Levará em conta a justa retribuição aos serviços prestados** e as condições do usuário ou beneficiário;
- b) Estipulará o valor de acordo com as características da atividade e o comunicará ao usuário ou beneficiário antes do início do trabalho a ser realizado;
- c) Assegurará a qualidade dos serviços oferecidos independentemente do valor acordado.

Ressaltamos, nesse momento de calamidade pública, os seguintes trechos do CEPP:

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

III. O psicólogo atuará com responsabilidade social, analisando crítica e historicamente a realidade política, econômica, social e cultural.

DAS RESPONSABILIDADES DO PSICÓLOGO

Art. 1º – São deveres fundamentais dos psicólogos:

d) Prestar serviços profissionais em situações de calamidade pública ou de emergência, sem visar benefício pessoal; (grifo nosso)

7) Voluntariado em Psicologia

Considerando o cenário atual, temos recebido questionamentos de Psicólogas(os) almejando desenvolver atividades voluntárias. Diante disso, destacamos trechos do Código de Ética do Profissional Psicólogo:

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

III. O psicólogo atuará com responsabilidade social, analisando crítica e historicamente a realidade política, econômica, social e cultural.

Art. 1º – São deveres fundamentais dos psicólogos:

- b) Assumir responsabilidades profissionais somente por atividades para as quais esteja capacitado pessoal, teórica e tecnicamente;
- c) Prestar serviços psicológicos de qualidade, em condições de trabalho dignas e apropriadas à natureza desses serviços, utilizando princípios,



conhecimentos e técnicas reconhecidamente fundamentados na ciência psicológica, na ética e na legislação profissional;

d) Prestar serviços profissionais em situações de calamidade pública ou de emergência, sem visar benefício pessoal;

e) Estabelecer acordos de prestação de serviços que respeitem os direitos do usuário ou beneficiário de serviços de Psicologia;

Ressalta-se que, ao desempenhar sua função profissional como voluntária, a(o) Psicóloga(o) não está dispensada(o) de cumprir as exigências formais e legais do seu exercício profissional. No caso do atendimento online, o cadastro no E-PSI permanece obrigatório, com a ressalva neste período de que o atendimento online poderá ser iniciado antes da aprovação final do cadastro, conforme orientação⁶ do Conselho Federal de Psicologia, durante os meses de março e abril de 2020.

Enfatiza-se também que a(o) Psicóloga(o) deve assegurar algumas condições, tais como: a qualidade do serviço independente de valor acordado; não prestar serviços visando ao benefício pessoal; estar capacitada(o) pessoal, teórica e tecnicamente; e se posicionar de forma fundamentada acerca de sua prática profissional.

Em complemento, a(o) profissional que prestar determinado serviço deverá atentar-se às normativas presentes na Lei do Voluntariado (Lei nº 9.608 de 18 de fevereiro de 1998).

Por fim, recomendamos que as(os) Psicólogas(os) que desejam desempenhar atividades voluntárias entrem em contato com a Secretaria de Saúde e Defesa Civil do seu município, em busca de informações, orientações, bem como de um trabalho em rede, com qualidade e em atendimento à legislação sanitária vigente.

08) Suspensão dos Serviços Psicológicos Presenciais

⁶ Disponível em: <https://site.cfp.org.br/coronavirus-comunicado-sobre-atendimento-on-line/>
(Último acesso em 20/03/2020)



Caso a(o) Psicóloga(o) atue em instituição que esteja suspendendo os serviços presenciais ou atue enquanto profissional autônoma(o) e decida, momentaneamente, suspender as atividades, informamos que caberá à(ao) profissional analisar tecnicamente cada demanda existente para identificar situações que possam ser reagendadas para um momento futuro, ou situações de urgência e emergência que demandem um encaminhamento diferenciado.

O Conselho Regional de Psicologia do Paraná não possui autoridade para determinar suspensão ou permanência dos serviços prestados por outros órgãos ou profissionais. Compreendemos que caberá a cada profissional e/ou instituição tomar conhecimento e atender as legislações sanitárias vigentes e determinações municipais, estaduais ou federais.

Considerando o exposto, orientamos que o desligamento dos pacientes não deve ser pensado de forma alheia ao processo terapêutico e demandará manejo clínico da(o) Psicóloga(o), visto que o vínculo é uma variável importante na prestação dos atendimentos psicológicos. Compreendemos, assim, importante que as(os) Psicólogas(os) planejem o desligamento das(os) pacientes de maneira adequada, mantenham seus registros documentais atualizados e prestem as orientações necessárias e preventivas ao cenário atual.

09) Estudantes e Estágio Profissional

Para amenizar os prejuízos causados pelo COVID-19, o Ministério da Educação (MEC) autorizou a substituição de disciplinas presenciais por aulas a distância, conforme Portaria nº 343, de 18 de março de 2020.

Esta mesma Portaria indica que será de responsabilidade das Instituições de Ensino Superior (IES) a definição das disciplinas que poderão ser substituídas, a disponibilização de ferramentas aos alunos que permitam o acompanhamento dos conteúdos ofertados e a realização de avaliações. Ficam vedadas, no entanto, as práticas de estágios.



Em coerência com tal decisão, o Decreto nº 4230/2020 do Estado do Paraná aponta a dispensa, sem prejuízo de remuneração, de todos os estagiários da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Estado do Paraná.

10) Considerações Finais

Destacamos o nosso compromisso com a saúde da população, haja visto que a Psicologia tem importante papel nesse momento de exposição da população mundial às situações de fragilização da saúde física e mental.

É importante refletir que cabe à Psicologia atuar com responsabilidade social na prevenção da disseminação da doença, e também com a busca por informações de qualidade e dimensionamento adequado de suas consequências a fim de evitar pânico ou acrescentar sofrimento à situação que já é de alerta.

Às(Aos) profissionais que se mantêm atuando neste período, solicitamos atenção às publicações oficiais frente ao tema e a contínua atenção à legislação sanitária vigente, bem como normativas publicadas regionalmente. Ainda, reforçamos a necessidade de a(o) profissional cuidar de sua própria saúde, tomando todas medidas indicadas pelas autoridades sanitárias.

Atentamos que a situação proporcionada pelo Covid-19 é inédita e que, portanto, gera a necessidade de um novo pensar em relação ao fluxo de atendimento e políticas públicas que contemplem e assegurem os direitos e o bem-estar biopsicossocial da sociedade.

O Conselho Regional de Psicologia do Paraná vem buscando construir materiais e orientações para auxílio da categoria, e contamos com as(os) profissionais na produção de conteúdo (fundamentados na Psicologia) que auxiliem a população, que passem informações de fontes confiáveis, que transmitam o papel social da Psicologia e busquem promover a saúde e a qualidade de vida das pessoas e das coletividades, contribuindo para a promoção da universalização do acesso da população às informações, ao



conhecimento da ciência psicológica, aos serviços e aos padrões éticos da profissão.

As orientações citadas neste documento partem de uma reflexão sobre os limites e interseções relativos aos direitos individuais e coletivos, questão crucial para as relações que as(os) Psicólogas(os) estabelecem com a sociedade, com as(os) colegas de profissão e as(os) usuárias(os) ou beneficiárias(os) dos seus serviços. Ressaltamos que as orientações estabelecem diretrizes para atuação e que, diante de mudanças no cenário atual, o CRP-PR novamente elaborará materiais de orientação para a categoria.

Por fim, o CRP-PR se solidariza, reconhece e apoia a atitude, tanto das(os) Psicólogas(os) que estão na linha de frente na prestação de atendimento presencial necessários às(aos) usuária(os) quanto das(os) profissionais que aderiram às normativas sanitárias de isolamento, seja por suspensão dos serviços ou pela promoção do atendimento a distância.

Que a categoria profissional atue sempre a partir dos Princípios Fundamentais do Código de Ética, em direção ao compromisso ético e político da profissão, em defesa de respostas coletivas e comunitárias, de valorização da vida e dos Direitos Humanos.

Paraná, 20 de março de 2020.

Psic. **Angela Aline Haiduk Rosa**
CRP-08/21752
Conselheira Secretária

Psic. **Célia Mazza de Souza**
CRP-08/02052
Conselheira Presidente