

ORDEM  
DOS  
PSICÓLOGOS

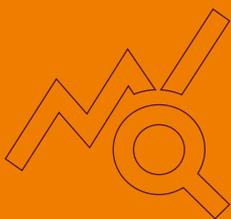
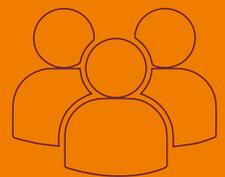
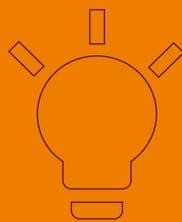


06.12.2023

# **INTERVENÇÃO PSICOLÓGICA**

## **À DISTÂNCIA**

**RECOMENDAÇÕES PARA A PRÁTICA PROFISSIONAL**



**DOCUMENTOS DE APOIO À PRÁTICA PROFISSIONAL**

Documento de Apoio à Prática Profissional: Intervenção Psicológica à Distância, publicado pela Ordem dos Psicólogos Portugueses.

A informação que consta deste documento, elaborado em Dezembro de 2023, e na qual se baseia foi obtida a partir de fontes que os autores consideram fiáveis. Esta publicação ou partes dela podem ser reproduzidas, copiadas ou transmitidas com fins não comerciais, desde que o trabalho seja adequadamente citado, conforme indicado abaixo.

**Sugestão de citação:**

Ordem dos Psicólogos Portugueses (2023). Intervenção Psicológica à Distância. Lisboa.

**Para mais esclarecimentos contacte Ciência e Prática Psicológicas:**

[andresa.oliveira@ordemdospsicologos.pt](mailto:andresa.oliveira@ordemdospsicologos.pt)

**Ordem dos Psicólogos Portugueses**  
**Av. Fontes Pereira de Melo 19 D, 1050-116 Lisboa**

**+351 213 400 250**  
**ordemdospsicologos.pt**

**O**s Membros Efectivos da Ordem, no pleno exercício dos seus direitos e responsabilidades, podem realizar a sua actividade profissional à distância – nomeadamente, quando se encontram a residir em outros países, em situações que assim o exigem (como ocorreu, por exemplo, durante a pandemia COVID-19) ou noutras situações em que tal se verifique adequado.

Presencial ou à distância, a intervenção psicológica é orientada pelos princípios profissionais e baseada na evidência científica e no cumprimento do **Código Deontológico** dos/das Psicólogos/as. Porém, considerando que a intervenção psicológica à distância comporta alguns desafios específicos e no sentido de garantir a prestação de serviços de elevada qualidade, seguem-se algumas recomendações e orientações que os/as Psicólogos/as devem respeitar quando contactarem com os/as seus/suas clientes recorrendo a meios de comunicação à distância..

Por intervenção psicológica à distância entende-se a prestação de serviços psicológicos utilizando tecnologias de informação e comunicação (TIC), o que inclui (não estando, no entanto, limitada a): smartphone; tablets; computadores ou outras plataformas digitais; comunicações via videoconferência, email, chat, sites, blogs ou redes sociais. A informação transmitida pode ser escrita ou incluir imagens, sons ou outro tipo de dados. A comunicação pode ser síncrona, com várias pessoas envolvidas e comunicando em tempo real (por exemplo, videoconferência) ou assíncrona (por exemplo, troca de emails). Diferentes tecnologias podem ser usadas em várias combinações e com diversos objectivos.

# 1 LINHAS DE ORIENTAÇÃO GERAIS

- **A intervenção psicológica à distância**, sendo um **acto psicológico**, é realizada **exclusivamente por Psicólogos/as**, cuja prática profissional é regulada, em Portugal, pela **Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP)**.
- A natureza do contexto ou as ferramentas de intervenção psicológica não alteram a necessidade de cumprimento dos princípios éticos e normas deontológicas da profissão consagrados no **Código Deontológico**. Independentemente da ferramenta ou do contexto de interação utilizado para a intervenção psicológica, **a/o Psicóloga/o deve orientar a sua prática profissional pelos princípios éticos e respeitar as mesmas normas deontológicas e legais** a que está vinculada/o numa intervenção face-a-face.
- Considerando a **autonomia técnica e científica** do/da Psicólogo/a, compete-lhe, no âmbito do processo de intervenção psicológica, **tomar as decisões que considere adequadas**, sempre com o intuito de **garantir os melhores resultados** possíveis, centrados nas **especificidades, necessidades e nas circunstâncias do/a cliente**.
- O registo na Entidade Reguladora da Saúde (ERS) é ainda obrigatório e prévio, para as entidades (singulares ou coletivas) que prevejam iniciar ou que tenham iniciado a prestação de serviços de saúde, nomeadamente, emitindo recibos ou facturas directamente aos/às utentes, **seja em estabelecimento fixo, móvel (domicílios ou viatura de saúde) ou à distância**, estando os/as profissionais devidamente habilitados/as e/ou sendo detentores de cédula profissional. Assim, caso seja a entidade a emitir a factura/recibo de consulta directamente aos clientes, é a entidade que deve estar inscrita na ERS, embora deva indicar os/as Psicólogos/as integrados/as na entidade. Se, por outro lado, é o/a Psicólogo/a que emite as factura/recibo de consulta directamente aos/às clientes, a inscrição na ERS é da sua responsabilidade.

# 2. LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESPECÍFICAS

## 2.1. CONHECIMENTO E COMPETÊNCIA

- As/Os Psicólogas/os asseguram-se que detêm os **conhecimentos e as competências necessários a nível científico, técnico, ético, legal e cultural** para a prestação segura de serviços de Psicologia mediados por TIC, designadamente através de treino e **formação** específica<sup>1</sup>, bem como da contínua monitorização através de actividades de **supervisão**.

- A/o Psicóloga/o deverá ser detentor/a de **conhecimento prévio e actualizado sobre as implicações éticas, limitações, desafios e especificidades associados a processos de avaliação / intervenção psicológica** neste contexto, por forma a garantir a aplicação adequada e fiável dos instrumentos, a evidência científica da intervenção, a eficácia desse modelo de intervenção e a sua utilização com vista ao melhor interesse do/a cliente.

## 2.2. IDENTIFICAÇÃO DA/O PSICÓLOGA/O E DA/O CLIENTE

- As/Os psicólogas/os fornecem **informação** (nome, formação académica, número de cédula profissional e especialidade) que assegura à/ao cliente a sua **competência para o exercício desta modalidade de serviços**.

- Emerge como uma boa prática particularmente relevante neste contexto a partilhado Directório, disponibilizado pela OPP, no qual o nome profissional e o número de cédula profissional dos/as Psicólogos/as, como elementos públicos que são, poderão ser pesquisáveis, permitindo confirmar a inscrição na OPP – condição legal necessária para o exercício da Psicologia em Portugal.

- Assume particular importância o cumprimento desta prática quando se trate de um **primeiro contacto**, devendo, nesse caso, haver lugar à especificação de uma **localização/morada física associada** a/o Psicóloga/o.

<sup>1</sup> A este propósito, sugere-se a consulta da oferta formativa disponível no Portal do Desenvolvimento Profissional Contínuo (DPC).

- Deverá ainda ser assegurada a **identificação clara da/o cliente** que pretende aceder a serviços de Psicologia mediados por TIC.

- A/o Psicóloga/o deverá de igual modo assegurar a **verificação da identidade da/do cliente**, podendo agendar um contacto prévio por videoconferência, validação através de um endereço de e-mail ou mesmo um contacto telefónico com identificação de número.

## 2.3. INTEGRIDADE E LIMITES DA RELAÇÃO

- As/Os Psicólogas/os reconhecem a **necessidade de manter uma relação profissional** com as/os suas/seus clientes (considerando o contexto/setting terapêutico como variável relacional) e estão conscientes dos **potenciais conflitos de interesse**, no contexto de serviços de Psicologia mediados por TIC.

- Deve ser garantida a **adequação do setting terapêutico**, analisando-se com a/o cliente os **limites da utilização de tecnologia no contexto da relação terapêutica**, estabelecendo a **assimetria e não-similaridade do par Psicólogo/a-cliente**. A relação interpessoal é a base para a intervenção psicológica e corresponde a uma construção feita ao longo do tempo, podendo haver necessidades que vão sendo identificadas à medida que essa relação se estabelece e consolida.

- Deve ser promovido o uso de **linguagem profissional** nos diferentes canais de comunicação usados - contacto escrito, telefone, vídeo – definindo também a **extensão e os momentos em que será realizada a comunicação (as) síncrona**.

- As/Os Psicólogas/os, que desenvolvem a sua actividade neste contexto de intervenção, devem continuar a assegurar que **a informação sobre a/o cliente é obtida no contexto da relação terapêutica, sem recurso a fontes externas**, excepto quando devidamente autorizado pela/o cliente.

- Neste contexto de intervenção, merece especial atenção o respeito pelos Princípios C – Responsabilidade e D – Integridade (do Código deontológico), nos quais

pode ler-se que “Os/as Psicólogos/as devem ter consciência das consequências que o seu trabalho pode ter junto das pessoas, da profissão e da sociedade em geral. Devem contribuir para os bons resultados do exercício da sua actividade nestas diferentes dimensões e assumir a responsabilidade pela mesma. Devem saber avaliar o nível de fragilidade dos seus clientes, pautar as suas intervenções pelo respeito absoluto da decorrente vulnerabilidade, e promover e dignificar a sua actividade”. A este propósito importa que considerem que nem todos os/as clientes beneficiarão da mesma forma das intervenções à distância. Finalmente deve sublinhar-se que “Os/as Psicólogos/as devem ser fiéis aos princípios de actuação da profissão promovendo-os de uma forma activa. Devem prevenir e evitar os conflitos de interesse e, quando estes surgem, devem contribuir para a sua resolução, actuando sempre de acordo com as suas obrigações profissionais”.

- A **publicidade**, deve merecer especial cuidado e atenção ao disposto no Código, no Princípio Específico 5. Prática e Intervenção Psicológicas “5.10. “Publicitação profissional. A publicitação de serviços é feita com exactidão e rigor e restringe-se à divulgação de informação, como os tipos de intervenção e os títulos de que o/a Psicólogo/a é detentor/a.”
- Quando tal é possível, um contacto presencial prévio com os/as clientes é recomendado, pois parece ser preditivo da eficácia da intervenção à distância. Em circunstâncias em que tal não é possível, deverá discutir-se esta questão com as/os clientes.

## 2.4. CONSENTIMENTO INFORMADO

- As/Os psicólogas/os reconhecem que a intervenção à distância com a/o cliente acarreta riscos específicos adicionais que deverão ser considerados na **obtenção do consentimento livre e informado**.
- Este consentimento deverá compreender **informação clara e compreensível pela/o cliente**, tendo em conta a natureza dos dados que poderão ser registados de modo digital.
- A/O Psicóloga/o deverá assegurar a obtenção do consentimento informado, livre, esclarecido, por exemplo através de **agendamento de contacto prévio por vi-**

## **deoconferência, validação de um endereço de e-mail e assinatura digital qualificada.**

- O consentimento informado deverá **incluir**, para além do habitual consentimento prestado em situações de contacto face-a-face, **informações detalhadas sobre o registo e manipulação da informação obtida, bem como as condições de facturação dos serviços prestados e meios de pagamento**, quando aplicável.
- A OPP disponibiliza uma **minuta de consentimento informado** que a/o Psicóloga/o poderá usar na sua prática profissional neste contexto.

## 2.5. CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA NO REGISTO E TRANSMISSÃO DE DADOS

- As/Os psicólogas/os devem assegurar-se que:
  - Possuem o **conhecimento informático necessário** para a prestação segura e responsável de serviços de Psicologia com intervenção à distância;
  - A/O cliente possui os **recursos necessários** (não só físicos, mas também literacia digital) para a aplicação desta modalidade de serviços.
- As/Os clientes devem ser informados/as acerca dos **limites de confidencialidade, mecanismos de segurança e potenciais problemas** decorrentes do uso de tecnologia. A confidencialidade é um pressuposto da relação estabelecida e a confiança a base fundamental para assegurar a continuidade da intervenção, competindo ao a/o Psicóloga/o certificar que, tanto a/o própria/o como as/os suas/seus clientes, adoptam os procedimentos de segurança necessários para diminuir ao máximo o acesso a informações confidenciais.
- A/O Psicóloga/o é a/o primeira/o a salvaguardar o **direito à privacidade individual** - a privacidade refere-se ao direito da pessoa em decidir o momento, o lugar, a forma e as informações que deseja partilhar, sendo isso mesmo, objeto de respeito pela/o Psicóloga/o. Para **diminuir os riscos** associados à privacidade neste contexto, a/o Psicóloga/o deve:
  - Optar preferencialmente por **ferramentas profissionais de videoconferência** adaptadas para teleconsulta, software de videoconferência, e-mail e mensagem de texto que garanta criptografia de pon-

ta-a-ponta;

- **Não usar um computador público**, faça logoff após uma sessão e mantenha o seu **sistema operacional e/ou aplicativos actualizados** (particularmente, os de segurança);
- **Garantir que está, em local privado**, não podendo ser incomodados. Garantir e solicitar um compromisso ao cliente para que também ele esteja em local privado e procure diminuir ao máximo as possibilidades de ser incomodado.
- Salvar-se e reforçar junto do/a cliente que:
  - A **confidencialidade da informação obtida através de serviços psicológicos online apenas poderá ser quebrada nas situações previstas no Código Deontológico**;
  - A divulgação de informação registada/armazenada por ambas as partes ou a sua cedência a terceiros deve ser somente efectuada com o **consentimento de ambas as partes** (cf. Parecer n.º 69 da Comissão de Ética da OPP, sobre a gravação de conteúdos em intervenção psicológica);

## 2.6. ASPECTOS LEGAIS E DE JURISDIÇÃO

- As/Os Psicólogas/os devem considerar que, para além da **legislação aplicável à prestação de serviços de Psicologia em geral**, devem ter conhecimento do **enquadramento legal da prestação de serviços de Psicologia com meios de comunicação à distância**. Os/as Psicólogos/as devem igualmente ter presente as linhas de orientação relativas ao consentimento informado, à confidencialidade e às situações de quebra de confidencialidade.
- As/Os psicólogas/os devem consultar o **RGPD** e a **Lei aplicável às obrigações contratuais**.

## 2.7. AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

- As/Os Psicólogas/os devem reconhecer as **limitações associadas a processos de avaliação psicológica conduzidos através de tecnologias de comunicação à distância** e implementá-los apenas quando as condições mínimas estiverem asseguradas, **cruzando diferentes instrumentos formais e informais**, de forma a garantir **processos de avaliação rigorosos, transparentes e**

**fidedignos**, que estejam de acordo com os princípios elencados no **Código Deontológico**, devendo ser reconhecido que existem alguns instrumentos que poderão não ser passíveis de utilizar deste modo.

- **A autonomia técnica e científica** das/os Psicólogas/os, responsabiliza-as/os por **decidir sobre o procedimento** que seguem para a avaliação psicológica, diagnóstico e intervenção psicológica e, nesse seguimento, emitir relatórios técnicos e pareceres relativos à Saúde Mental. Devem as/os Psicólogas/os, estar consciente das regras específicas de aplicação dos instrumentos de avaliação psicológica, presentes nos respetivos manuais.

## 2.8. INVESTIGAÇÃO

- As/Os psicólogas/os que desenvolvam ou participem em projetos de investigação no âmbito da Psicologia e eHealth, independentemente destes se centrarem na análise qualitativa ou quantitativa dos dados ou recorrem a big data, devem assegurar a **qualidade, comparabilidade e generalização dos resultados obtidos**, garantir que os requisitos éticos aplicáveis são cumpridos e obedecer às normas de relato específicas para estudos desta natureza.
- As/os Psicólogas/os que façam uso das novas tecnologias na prática psicológica, devem ter presente que os desafios que a investigação nesta área apresenta devem ser respondidos por **várias disciplinas e estão ainda no seu início** (cf. parecer 55 da Comissão de Ética da OPP sobre utilização de inventários em investigações desenvolvidas online).

## 2.9. INTERVENÇÃO EM CRISE

- As/Os Psicólogas/os devem identificar **potenciais situações de risco** e estabelecer, antecipadamente, os mecanismos a implementar para lidar com estas.
- Em situações de crise, crises recorrentes e/ou catástrofe (da qual foi exemplo a pandemia COVID-19), as/os Psicólogas/os devem **avaliar a exequibilidade da utilização de serviços de Psicologia mediados por tecnologias de comunicação à distância**.

• Os **mecanismos a implementar para lidar com situações de crise** devem ser definidos de antemão e passam pelos seguintes aspectos:

- Definir a situação de crise em causa;
- Pedir à/ao cliente para facultar contactos alternativos (por exemplo o contacto telefónico);
- Conhecer os recursos familiares e institucionais (por exemplo outras/os profissionais de Saúde Mental, serviços locais) a que o/a cliente poderá aceder;
- Encaminhar a/o cliente em situação de crise para serviços de saúde adequados e/ou de acordo com a situação - promover e contribuir para a adopção e prática das recomendações das autoridades.
- Estabelecer um acordo prévio com a/o cliente sobre como lidar com possíveis crises;
- Informar a/o cliente da possível perda de anonimato/confidencialidade numa situação de crise;
- Consultar colegas experientes com vista à obtenção de indicações sobre como lidar com a situação de crise;
- Associar-se em processos de intervenção ou de supervisão também relativamente à situação específica da intervenção neste contexto.

## 2.10. INTERVENÇÃO COM POPULAÇÕES ESPECÍFICAS

• Os/As Psicólogas/os que trabalhem com populações específicas devem reconhecer o potencial das tecnologias de comunicação à distância na sua prática, permitindo ultrapassar limitações como a barreira da língua ou a dificuldade de acesso aos serviços no formato tradicional.

• Salva-se que, nestas situações, continuam a aplicar-se os mesmos princípios éticos e as recomendações contidas no presente documento, com especial atenção:

- No caso de **menores não acompanhados**, onde a intervenção é necessariamente distinta, a/o Psicóloga/o deve requerer o consentimento informado explícito por parte da pessoa com a autoridade legal, bem como facultar um documento com todas as informações sobre a confidencialidade e limites à confidencialidade e segurança a todos os intervenientes (nomeadamente ter em conta a necessidade da presença de uma pessoa adulta para ajudar a lidar com a tecnologia);

• Em situações de emergência e de crise deve estar assegurada a necessidade de prever a **possibilidade de encaminhamento** para respostas que se considerem adequadas à situação.

## 2.11. DESENVOLVIMENTO DE FERRAMENTAS DIGITAIS DE INTERVENÇÃO

• As/Os Psicólogas/os devem conhecer potenciais impactos das aplicações e outras ferramentas digitais na Saúde Mental e ter consciência que **somente podem ser consideradas ferramentas de intervenção psicológica aquelas que apresentem evidências de eficácia obtidas através de métodos técnicos e científicos**.

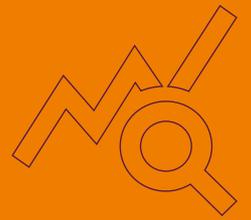
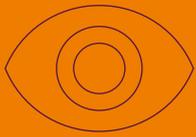
• Salva-se que **diferentes tipos de intervenção se encontram em diferentes estádios de investigação e maturidade**, requerendo mais investigação, desde o desenvolvimento básico, à avaliação e implementação dos estudos.

• Consideram-se **necessárias mais investigações** que permitam informar e validar a utilização destas novas ferramentas e programas de prestação de serviços de Saúde Psicológica, produzindo dados sobre eficácia e resultados terapêuticos.

• Salienta-se no entanto que parece começar a desenvolver-se **algum consenso em torno da maior eficácia da utilização destas ferramentas** em fases não iniciais do processo terapêutico, bem como a indicação da sua utilização para situações onde apenas desta forma se consiga garantir a continuidade das intervenções, particularmente: 1) em períodos de aumento da vulnerabilidade ou desafio para o/a cliente; 2) junto de crianças ou clientes outras especificidades.

• A leitura deste documento não dispensa a consulta das Linhas de Orientação para a Prática Profissional sobre Prestação de Serviços de Psicologia Mediados por Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). Recomenda-se ainda a leitura dos documentos seguintes:

- **Parecer n.º 21 da Comissão de Ética sobre a Intervenção à Distância.**
- **Parecer n.º 61 da Comissão de Ética sobre a informação pública nas redes sociais e a intervenção psicológica.**
- **Lista de Verificação de condições e tecnologia para intervenção psicológica à distância.**



ORDEM  
DOS  
PSICÓLOGOS

