



ORDEM  
DOS  
PSICÓLOGOS



## Parecer 57/CEOPP/2017

### Sobre O Cliente em Psicologia

**Relator: Ana Terras**

Preâmbulo:

A Comissão de Ética da Ordem dos Psicólogos Portugueses, em reunião ordinária do dia 16 de dezembro de 2017, e tendo por base as questões que se podem colocar no âmbito da identificação/operacionalização do conceito de “cliente” em psicologia, entendeu elaborar um parecer sobre esta mesma temática.

O termo “cliente” tem sido tradicionalmente usado para fazer referência à pessoa ou entidade junto de quem o psicólogo intervém, aquela que é o foco principal da intervenção psicológica, sendo hoje um termo quase consensual.

A Psicologia é uma atividade complexa em parte pela heterogeneidade de contextos em que pode ser exercida. Nessa perspetiva, a área da saúde é apenas uma das múltiplas áreas que beneficiam de intervenção psicológica. Do mesmo modo, e mesmo considerando a área de intervenção clínica, o psicólogo não intervém apenas com pessoas que sofrem de patologia ou de qualquer outro problema. Por isso mesmo, ainda que na área dos cuidados de saúde seja frequente a utilização de termos como doente ou paciente, dificilmente essa expressão seria identitária para a intervenção psicológica, de vertente clínica ou outra. Evidentemente que o termo utente poderia constituir-



ORDEM  
DOS  
PSICÓLOGOS



se como uma opção justificável, uma vez que se refere ao utilizador de serviços, mas parece estar mais frequentemente associada aos utilizadores de serviços públicos. Deste modo a palavra cliente tem sido a mais utilizada na psicologia, não só em Portugal mas um pouco por todo o mundo, sendo aquela que se parece melhor adequar à heterogeneidade de contextos e de práticas da intervenção psicológica.

Contudo, o termo cliente é também frequentemente utilizado em qualquer outra atividade comercial, o que tem gerado um conjunto de críticas à sua utilização na intervenção psicológica, uma vez que poderia perspetivar uma desvalorização da responsabilidade do psicólogo dessa mesma relação, encarando-a como uma mera relação comercial. Do mesmo modo, existe um conjunto de outros agentes que estão envolvidos na intervenção, seja porque são responsáveis pelo pagamento, seja porque estão diretamente relacionados com os objetivos da intervenção. Neste conjunto podem ser incluídos os pais ou responsáveis legais das crianças ou adolescentes, e as organizações que contratam psicólogos para os seus quadros, como as escolas, hospitais, empresas públicas ou privadas, entre outros.

Não existirão dúvidas que os princípios gerais dos psicólogos devem orientar a intervenção dos profissionais junto da pessoa ou entidade com quem o psicólogo intervém e que irá por isso beneficiar da intervenção psicológica. Contudo, um conjunto de pressupostos diversos deve orientar o psicólogo na sua relação com os seus “outros” clientes, termo agora aplicado num sentido mais comercial. Esta coincidência de termos – “cliente” como o recetor da intervenção do psicólogo, e – “cliente” como designação comercial alusiva a quem contratualiza a intervenção do psicólogo, tem gerado muitas confusões e conflitos de interesse.



ORDEM  
DOS  
PSICÓLOGOS



O objetivo deste parecer será pois propor uma designação diversa que se destine a ser utilizada para se fazer referência às pessoas ou entidades que contratualizam e/ou pagam o trabalho dos psicólogos, mas não beneficiam diretamente da sua intervenção. Como já foi referido, os princípios profissionais dos psicólogos orientam a sua relação com as pessoas ou entidades que beneficiam da intervenção, independentemente de poderem existir algumas complexidades. Por exemplo, no caso dos pais ou representantes legais de uma criança para quem é solicitada a intervenção psicológica, não existem dúvidas que o cliente do psicólogo é a criança. Os pais, em certa medida também o são, uma vez que serão, na maioria das vezes, envolvidos na intervenção, mas desempenham também o papel do “outro” cliente que contratualizou e paga os serviços do psicólogo e que disso beneficia indiretamente.

Esta temática tem sido direta ou indiretamente objeto de vários pareceres já publicados<sup>1</sup>, por vezes sob a forma de dilemas traduzidos, nomeadamente, em conflito de interesses entre psicólogo e entidade empregadora, sobretudo quando possam existir interesses aparentemente divergentes entre a pessoa que recorre ao psicólogo e a entidade que paga as consultas. Esta realidade poderá acontecer em situações tão simples como qualquer dissonância entre pais e criança que recorrem ao psicólogo, entre a escola que contrata o psicólogo e os alunos que aí recorrem, ou entre um funcionário de uma empresa e a direção dessa mesma empresa.

---

<sup>1</sup> Vejam-se os pareceres já publicados pela Comissão e Ética da OPP: 1/CEOPP/2015; 6/CEOPP/2015; 7/CEOPP/2015; 10/CEOPP/2015; 11/CEOPP/2015; 17/CEOPP/2015; 27/CEOPP/2015; 31/CEOPP/2016; 50/CEOPP/2016; 51/CEOPP/2016



ORDEM  
DOS  
PSICÓLOGOS



Este parecer não visa arbitrar nenhuma questão concreta, mas apenas pronunciar-se sobre algumas questões genéricas tidas como relevantes para a boa prática da psicologia em geral.

Como ponto prévio, não pode esta Comissão deixar de fazer referência ao Código Deontológico da OPP como cenário de fundo à discussão desta temática.

Considerando que:

1. Os psicólogos devem exercer a sua atividade de acordo com pressupostos técnicos e científicos da profissão;
2. O psicólogo pode desenvolver a sua atividade em diversos contextos com regras laborais diversas, desde que possua as adequadas condições de privacidade e reconhecimento de autonomia profissional;
3. A relação profissional do psicólogo baseia-se numa relação intersubjetiva, com base na confiança que é o lastro fundamental do contrato estabelecido inicialmente, orientada pelos seus Princípios Gerais;
4. O cliente (indivíduo ou organização) é autónomo e livre, gozando de todos os direitos previstos na Constituição da República Portuguesa e demais documentos com validade legal;
5. É frequente existirem dois tipos de clientes na Psicologia: (1) aquele ou aqueles que beneficiam da intervenção psicológica; (2) aquele que contratualiza e/ou paga a intervenção psicológica, mas que é diferente daquele que beneficia.



ORDEM  
DOS  
PSICÓLOGOS



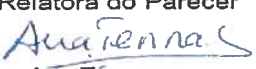
Somos de parecer que:

1. Os psicólogos devem ter consciência das consequências que o seu trabalho pode ter junto das pessoas, da sociedade e da profissão;
2. O termo cliente deve ser utilizado para fazer referência ao indivíduo, grupo ou organização que beneficia da intervenção do psicólogo;
3. O psicólogo tem para com o seu cliente, seja uma pessoa, um grupo ou uma organização, as mesmas responsabilidades;
4. O psicólogo tem para com o seu cliente, qualquer que seja a sua área de intervenção, as mesmas responsabilidades;
5. A pessoa, grupo ou organização que contratualiza e/ou paga os serviços do psicólogo, quando diferente daquele/a que beneficia dos mesmos, pode ser denominado de "parte interessada" como forma de evitar a confusão com o termo cliente;

A leitura deste parecer não dispensa a consulta do Código Deontológico da Ordem dos Psicólogos Portugueses.

16 de dezembro de 2017

Aprovado pela Comissão de Ética da Ordem dos Psicólogos Portugueses

Relatora do Parecer  
  
Ana Terras

Presidente da Comissão de Ética  
  
Miguel Ribeiro