

**INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO
CÂMPUS SÃO PAULO-PIRITUBA**

**PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM
HUMANIDADES: EDUCAÇÃO, POLÍTICA E SOCIEDADE**

**PSICOTERAPIA NAS PLATAFORMAS DIGITAIS: OS IMPASSES
ENTRE A FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO, PROFISSÃO, ÉTICA E
PRÁTICA CLÍNICA DE PSICOTERAPEUTAS EM ATENDIMENTO A
DISTÂNCIA NO BRASIL**

FELIPE CARNIERO DE PROENÇA

São Paulo
2022

FELIPE CARNIERO DE PROENÇA

**PSICOTERAPIA NAS PLATAFORMAS DIGITAIS: OS IMPASSES
ENTRE A FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO, PROFISSÃO, ÉTICA E PRÁTICA
CLÍNICA DE PSICOTERAPEUTAS EM ATENDIMENTO A DISTÂNCIA NO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Campus São Paulo – Pirituba, como requisito para a obtenção do título de Especialista em Humanidades.

Orientador: Prof. Dr. Vagner Luis da Silva

São Paulo
2022

FICHA CATALOGRÁFICA

Ficha catalográfica preparada pela Coordenadoria de Biblioteca
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Câmpus São Paulo Pirituba

Proença, Felipe Carniero de

P964p

Psicoterapia nas Plataformas Digitais: os impasses entre a flexibilização do trabalho, profissão, ética e prática clínica de psicoterapeutas em atendimento a distância no Brasil / Felipe Carniero de Proença. – São Paulo, 2022.

56 f.

Orientador: Prof. Dr. Vagner Luis da Silva
Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Humanidades, Educação, Política e Sociedade) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Campus São Paulo Pirituba.

1. Psicoterapia. 2. Prática Profissional. 3. Flexibilização do trabalho. 4. Aconselhamento à Distância. I. Silva, Vagner Luis da. II. Título.

Elaborado por CRB-8/7494. Dados fornecidos pelo autor(a) via Sistema Pergamum.

FELIPE CARNIERO DE PROENÇA

Psicoterapia nas Plataformas Digitais: Os impasses entre a flexibilização do trabalho, profissão, ética e prática clínica de psicoterapeutas em atendimento a distância no Brasil

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de “Especialista” e aprovado em sua forma final pelo Curso Pós-graduação Lato Sensu em Humanidades: Educação, Política e Sociedade.

São Paulo, Outubro de 2022.

Prof. Dr. Vagner Luis da Silva
Coordenador do Curso

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Vagner Luis da Silva
Orientador
Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Campus São Paulo Pirituba

Prof. Dr. José Rodrigues Mao
Avaliador
Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Campus Cubatão

Prof. Me. Danilo Amorim de Souza
Avaliador
Instituição: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Campus São Paulo Pirituba

AGRADECIMENTOS

Agradeço antes de tudo às pessoas que me acompanham e que me motivam em minha existência: minha companheira Paulina e meus pais.

Agradeço aos psicoterapeutas que foram parceiros das travessias que venho empreendendo até aqui: Marcos, Mateus e Guilherme.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Vagner Luis da Silva, sou deveras grato por sua compreensão, persistência e dedicação. Agradeço igualmente pelo acolhimento, pela prontidão e pela honestidade com os apontamentos que me auxiliaram a concluir este trabalho.

A todos os professores e colegas do curso de pós-graduação, pelas trocas de experiências, conhecimentos e ideias, pela camaradagem, pela inspiração, apoio e pelas moções de resistência em tempos tão nebulosos.

“A psychologist said, “They used to talk about seeing only ‘reflections’ of reality. Not reality itself. The main thing wrong with a reflection is not that it isn’t real, but that it’s reversed.””

Phillip K. Dick

“A sacralização da técnica, como qualquer outra sacralização, representa um meio de afastar o homem, os seus valores autênticos, ocultar as necessidades pelas quais é levado a lutar materialmente e com isso fazer história”

Álvaro Vieira Pinto

RESUMO

O presente trabalho tem como propósito analisar os impactos dos fenômenos de flexibilização e de plataformização do trabalho no expediente de psicoterapeutas, partindo dos contextos de crise econômica mundial, reestruturação do capitalismo e regulamentação da profissão de psicólogo no Brasil. Tais movimentos, portanto, são observados a partir de fins da década de 1960. O trabalho ainda busca articular as mudanças no sistema produtivo com a organização e o desenvolvimento da profissão nos últimos cinquenta anos. Presta-se a formular melhor entendimento das bases que antecederam a consolidação de tecnologias e meios que, após o ano de 2015, acarretaram no surgimento dos serviços de atendimento psicoterápico sob demanda, ofertados por plataformas digitais. Pretende investigar características da precarização laboral digital e de procedimentos recorrentes no Capitalismo Plataforma, capazes de interferir no expediente e nas prescrições aos profissionais da clínica psicoterápica. Recorre à revisão bibliográfica sobre o tema e ao levantamento de instrumentos legais que orientam profissionais (Código de Ética e Resoluções) e amparam empresas que operam por meio destas tecnologias (Termos de Uso e Políticas de Privacidade). Considera as contradições entre as imposições colocadas pelas detentoras dos meios digitais e as recomendações feitas aos terapeutas, através de suas entidades representativas. Assim sendo, conclui que tais limites poderiam ser superados com a mobilização dos profissionais (a despeito de sua caracterização como autônomos), de modo a exigirem oportunidades condizentes com as práticas da clínica tradicional.

Palavras-chave: Acumulação flexível. Just-in-time. Plataformização do Trabalho. Psicoterapia on-line.

ABSTRACT

The purpose of this work is to analyze the impacts of the phenomenon of flexibility and platformization of work in the working hours of psychotherapists, starting from the contexts of world economic crisis, restructuring of capitalism and regulation of the psychologist profession in Brazil. Such movements, therefore, are observed since the end of the 1960s. This work also seeks to articulate these changes in the productive system with the organization and development of the profession in the last fifty years. It serves to formulate a better understanding of the bases that preceded the consolidation of technologies and means that, after the year 2015, led to the emergence of on-demand psychotherapeutic care services, offered by digital platforms. It intends to investigate characteristics of digital labor precariousness and recurrent procedures in Platform Capitalism, capable of interfering with the work and prescriptions for professionals in the psychotherapeutic clinic. It uses the literature review on the subject and the survey of legal instruments that guide professionals (Code of Ethics and Resolutions) and support companies that operate through these technologies (Terms of Use and Privacy Policies). It considers the contradictions between the impositions placed by the holders of digital media and the recommendations made to therapists, through their representative entities. Therefore, it concludes that such limits could be overcome with the mobilization of professionals (despite their characterization as autonomous), in order to demand opportunities consistent with traditional clinical practices.

Keywords: Flexible accumulation. Just-in-time. Platformization of labor. Online psychotherapy.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1. ACUMULAÇÃO FLEXÍVEL, PRODUÇÃO JUST-IN-TIME E PRECARIZAÇÃO GENERALIZADA	10
2. EVOLUÇÃO DAS TICS E OS ELEMENTOS CENTRAIS DA PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO: RECURSOS INTELIGENTES, MECANISMOS INCONVENIENTES	17
3. PSICOLOGIA, ÉTICA E PROFISSÃO: PERSPECTIVA HISTÓRICA, POPULARIZAÇÃO DO ACESSO À CLÍNICA E DEFESA DE INTERESSES DA CATEGORIA ANTE A FLEXIBILIZAÇÃO EM TEMPOS DE PSICOTERAPIA SOB DEMANDA	29
CONCLUSÃO.....	46
REFERÊNCIAS	49

INTRODUÇÃO

Pensar nas adversidades do contexto pandêmico, exige a reflexão sobre as condições encontradas por profissionais das mais diversas áreas diante desta catástrofe global. A restrição pelo isolamento consolidou a presença das plataformas digitais sobre quase todos os ramos produtivos. No Brasil anterior à pandemia de Coronavírus, o trabalho mediado por aplicativos geralmente representava uma alternativa à multidão de desempregados, espalhados pelas grandes cidades e em atividades que invariavelmente exigiam pouca qualificação. A partir do decreto oficial da Organização Mundial da Saúde (OMS) pelo estado de pandemia, em Março de 2020, as relações de trabalho foram transformadas abruptamente pela necessidade de restringir a circulação de pessoas, principalmente em ambientes fechados.

Com isto, profissionais como psicólogos, professores e advogados, foram forçados a prestar seus serviços a distância, através do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). De certa forma, estes dispositivos e estruturas tecnológicas que, durante a fase mais aguda da pandemia, foram capazes de manter em funcionamento atividades tão importantes quanto as da saúde, educação e das organizações jurídicas, já apresentavam soluções que conectavam especialistas e consumidores em caráter pouco difundido e experimental. Com a conjuntura de calamidade, estas soluções passaram a vigorar e estabelecer seu modelo de negócios praticamente de forma soberana.

As quatro ou cinco décadas que antecederam o arranjo dessas tecnologias neste momento crucial, concatenaram mudanças sociais, políticas e econômicas que transformaram o capitalismo (sistema produtivo e condições de trabalho) após recorrentes crises. Foram mudanças que prepararam o terreno para o sucesso da oferta de produtos e serviços sob demanda, dinâmica que impulsionou a desregulamentação dos empregos em diversos países do mundo.

Curiosamente, do mesmo período consta a regulamentação da profissão de psicólogo no país. A clínica psicoterápica e o expediente dos terapeutas atingidos pela plataformização dos dias de hoje, certamente não eram os mesmos do momento em que o Conselho Federal de Psicologia instituiu a atuação profissional em território brasileiro. Com a redemocratização, houve um momento em que a sociedade civil pôde exigir que mais acessos aos atendimentos em saúde mental fossem integrados aos

serviços de saúde pública. Entretanto, a prática profissional também sofreu influências da investida neoliberal. Através das ações e propostas das operadoras de planos privados de saúde, a partir dos anos 1990, desenvolveu-se a saúde suplementar em atenção ao rol de demandas precariamente atendidas pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

Para elucidar as características destes percursos que se entrecruzam historicamente, este trabalho pretende abordar com criticidade os fenômenos de flexibilização e plataformização do trabalho entre psicoterapeutas que recorreram às plataformas digitais de atendimento a distância para mediação de suas atividades a partir da pandemia de Covid-19.

Através de revisão bibliográfica e pesquisa aos instrumentos legais à disposição de psicoterapeutas (Código de Ética Profissional e Resoluções) e de plataformas digitais (Termos de Uso e Políticas de Privacidade), são analisadas as orientações que buscam respaldar profissionais em suas práticas, por um lado, e por outro, os documentos que asseguram a atuação pautada pelos interesses das grandes corporações.

A investigação aqui empreendida demonstra que, com elementos da acumulação flexível, como a oferta de atendimentos sob demanda (aqui entendida como Just-in-Time), e com elementos da plataformização do trabalho, descritos na forma de vigilância ostensiva, gestão algorítmica e de auto-gerenciamento subordinado, as empresas-plataformas interferem diretamente nas práticas dos psicoterapeutas. Terapeutas estes, que alcançaram um suporte legal limitado diante da baixa capacidade de organização e das questões apresentadas pelas entidades representativas em relação aos ataques sofridos.

Ao final, considera-se que as discussões levantadas pelo estudo possam contribuir para que novas formas de organização entre os psicólogos suscitem novas e dignas condições de trabalho e de acesso aos serviços de psicoterapia e atendimento em saúde mental.

1. ACUMULAÇÃO FLEXÍVEL, PRODUÇÃO JUST-IN-TIME E PRECARIZAÇÃO GENERALIZADA

Muitos aspectos significativos da precarização do trabalho vinculados ao fenômeno de plataformização da economia, sobre o qual iremos abordar com maiores detalhes, emergem a partir do último quartil do século XX com o movimento de transição da produção fordista para o sistema toyotista de produção, instante em que se consolidam os valores da acumulação flexível do capital.

Mudanças são assumidas pela necessidade de reorganização das formas de produção frente ao rápido avanço tecnológico e às seguidas crises do capital que se instauram com o final da década de 1960, somadas às complicações da recessão de 1973 e à alta no preço no petróleo. Estas mudanças também transformariam os planos de regulação política e social de maneira bem distinta nas décadas seguintes (HARVEY, 2008). Em disputa, a necessidade do capital em atravessar questões vistas como entraves, como a rigidez de políticas públicas e de processos produtivos, traço distintivo do compromisso do modelo fordista/keynesiano.

É sob a inovação do toyotismo em seus métodos, sua filosofia e morfologia, que ocorre a ofensiva do capital como resultado da reestruturação de suas bases produtivas. Envoltas no dinamismo tecnológico das comunicações e da ampliação da capacidade de deslocamento de produtos e pessoas, colocam-se novas condições materiais que demandam a flexibilização em termos úteis para a tomada de decisões e para a racionalização de processos baseados na demanda pelo imediato. Neste contexto, inúmeras iniciativas similares ao toyotismo preconizaram a versatilidade e a liberação da qual o capitalismo carecia para recompor seus níveis de lucratividade. Entretanto, é da indústria japonesa dessa época que o capital retém inspiração para estabelecer novos padrões, não só de produção e de consumo de mercadorias, mas de valores ideológicos a serem difundidos em sociedade (ALVES, 2011).

Com o intuito de aperfeiçoar a relação com a produtividade, eliminando desperdícios e absorvendo a etapa de controle de qualidade ao processo produtivo, sob a elaboração da proposta original de autoria de Taiichi Ohno (ALVES, 2011), a flexibilidade do toyotismo inverteu a lógica da organização fordista entre produção e consumo, contornando contradições inerentes ao capitalismo e concebendo a conexão lógica entre evolução das tecnologias computacionais e redução do tempo

de resposta na linha de produção (viabilizando uma interatividade cada vez mais próxima da solução em tempo real):

Neste modelo, o planejamento de produção se comunica com os mercados constante e imediatamente. As fábricas mantêm o estoque zero, e as mercadorias são produzidas na medida exata, de acordo com a demanda atual dos mercados existentes. [...] Envolve, portanto, não apenas um feedback, mais rápido, mas também uma inversão da relação, porque, pelo menos em tese, a decisão de produção vem, de fato, depois da decisão do mercado, e como reação a ela. Nos casos extremos, a mercadoria só é produzida depois que o consumidor a escolheu e pagou por ela. (HARDT; NEGRI, 2001, p. 311).

Assistidas em plena profusão, as mudanças sociais, políticas e econômicas iniciadas nessa época, podem ser compreendidas abreviadamente como efeitos das crises que colocaram em xeque a existência do capitalismo. A resposta do mercado para sua redenção processou-se na transição histórica orientada para o regime de acumulação flexível. Intensificaram-se então, o método toyotista e as investidas sobre a contratação e sobre os direitos dos trabalhadores em diversas frentes e sentidos.

No bojo da disseminação das tecnologias de telecomunicações e dos meios de transporte em larga escala, ampliavam-se a terceirização de mão-de-obra e o deslocamento das plantas produtivas do ocidente rico para as regiões periféricas, menos desenvolvidas (industrial e economicamente), contudo, mais frágeis do ponto de vista de suas legislações trabalhistas, pois mais permissivas e passíveis do barateamento de custos.

Desse movimento reflexivo e difuso, de reestruturação das bases tecnológicas e de reorganização dos processos produtivos, generalizaram-se pelo mundo as práticas voltadas para extração de mais-valia em condições de instabilidade.

A partir de meados dos anos 1980, além de reforçadas as qualidades propícias para o desenvolvimento desigual, são geradas pressões sobre o trabalho organizado mesmo em países avançados, tidos como modelos fecundos para a associação entre trabalhadores e para os limites de atuação da iniciativa privada perante o Estado de Bem-estar social. Através da explosão das taxas de desemprego estrutural, da degradação do estatuto do trabalho, da desmobilização dos sindicatos e da precarização salarial expandida, garantiu-se a paulatina aceitação de novas e

extremadas condicionantes. Na ordem do dia, o assalto neoliberal ante o abrandamento do poder de barganha tradicional da classe trabalhadora e o inegável aumento das atividades relacionadas ao setor de serviços.

Politicamente, trata-se do período em que, nas duas potências ocidentais hegemônicas (Estados Unidos e Reino Unido), ascendiam os governos do republicano Ronald Reagan e da primeira-ministra conservadora Margareth Thatcher. Com a Dama de Ferro – apelido carinhosamente concedido a Thatcher – assumindo o estandarte dos mandatários dispostos a bancar as reformas impopulares que despontariam mundo afora nos anos seguintes. Ciclo de reformas econômicas que representa bem o ocaso dos pactos de conciliação estabelecidos pelas democracias liberais nos trinta anos posteriores à Segunda Guerra Mundial. O Estado cedendo e abrindo espaço para os ataques do Capital aos trabalhadores. As diretrizes econômicas do livre mercado de Hayek, Mises e Friedman, aclamadas pela resposta eficaz junto à experiência violenta da ditadura chilena de Augusto Pinochet, reverberando principalmente sobre o Reino Unido, berço do liberalismo político por excelência. De lá se espalhariam de maneira heterogênea por várias nações. Configuradas sob particularidades distintas em cada país, dependendo muito do grau de organização social, desenvolvimento econômico e da disposição democrática de seus governantes e sistemas políticos.

Serviços e setores estratégicos da economia foram privatizados com a premissa da racionalização dos gastos públicos. A retirada de direitos sociais e trabalhistas ocorreu com ênfase neste início e serviu de exemplo para que tais práticas pudessem ser disseminadas amplamente, ainda que movimentos de resistência, como o da greve dos mineiros no nordeste da Inglaterra em 1984, eclodissem e demonstrassem que, apesar da derrota para Thatcher com suas reformas em curso, persistiam as lutas que visavam bloquear a intensidade com qual o neoliberalismo se colocaria, principalmente sobre o mundo do trabalho.

Diante da dinâmica retratada, fomentou-se a desregulamentação irrestrita dos contratos de trabalho e instituiu-se um conjunto de matrizes laborais concebido neste cenário. Partindo do foco na terceirização e na subcontratação, dilatando-se para o universo da informalidade e de atividades autônomas adaptadas às estratégias de competitividade estabelecidas pelas contingências particulares de cada mercado:

é necessário compreender as crises do capitalismo, especificamente a

evidenciada em 1973, e saber até que ponto elas informam tal fenômeno. A hipótese central é a seguinte: o processo de produção que antes era voltado aos recursos da empresa, é alterado para voltar-se à demanda do mercado. Cadeias de comando são suprimidas. A produção precisa se alinhar com o mercado. E a inserção da força de trabalho alienada pelo contrato de trabalho precisa adequar-se, de forma que o disciplinamento desse contrato deve ser alterado. (RAMOS, 1997, p. 77).

Porém, para a manutenção deste capitalismo atualizado, foram conjugadas e ajustadas formas fordistas e toyotistas de trabalho, que se transformaram, hibridizaram e passaram a conviver em harmonia. Em face de uma disputa da qual precisava fazer-se valer, o Capital passa a classificar em seus manuais de gestão administrativa os trabalhadores em três grandes grupos: 1) De empregados centrais ou essenciais, que precisam ser conservados, mas devem atender a uma remuneração regular reduzida e que geralmente pode ser compensada pelos ganhos que repercutem em seu desempenho. 2) Empregados categorizados como secundários, que respondem à empresa por meio de subcontratação, em regime parcial ou temporário. 3) De trabalhadores que atuam como autônomos, informais ou terceirizados, e que nesta categoria dificilmente possuem algum vínculo factual com o empregador, sendo acionados esporadicamente para contribuir com tarefas em volume e em condições muito específicas. Todos obedecendo ao consumo na ponta (HARVEY, 2008, p. 143-145).

Entretanto, para afirmar o seu êxito, esta reestruturação precisou operar tanto no plano prático, quanto no plano ideológico. Embora explorando o quesito da horizontalidade hierárquica e da flexibilidade, na redução do tempo e nas formas de trabalho como predicados interessantes ao trabalhador, foram necessárias estratégias mais extensas que ratificassem a imagem da empresa como a instituição que conta com os seus colaboradores e com o respectivo senso de pertencimento destes a uma equipe ou corporação, mesmo não fazendo parte direta delas.

Utiliza-se de novas técnicas de gestão da força de trabalho, do trabalho em equipe, das 'células de produção', dos 'times de trabalho', dos grupos 'semiautônomos', além de requerer, ao menos no plano discursivo, o 'envolvimento participativo' dos trabalhadores, em verdade uma participação manipuladora e que preserva, na essência, as condições do trabalho alienado

e estranhado. (ANTUNES, 2009, p. 54).

Em suma, é por meio da metodologia toyotista de organização de produção e gestão do trabalho vivo, induzida pela reversão dos processos e pelo rápido incremento tecnológico-informacional, que a acumulação flexível impôs novos ritmos e comportamentos aos trabalhadores, caracterizando-se pelos intensos fluxos de ação e de decisão, pela descontinuidade das jornadas de trabalho, pela ênfase na capacidade de execução de múltiplas tarefas, pela demanda constante por requalificação em busca de saberes e procedimentos em atualização e pelo envolvimento orientado pela exigência de cooperação instrumentalizada entre os trabalhadores (e entre trabalhadores e máquinas) operando em rede. (ALVES, 2011; ANTUNES, 2009; HARVEY, 2008).

Os termos Just-in-time e Kanban são os suportes essenciais do sistema de produção toyotista, que refundam e atualizam as estruturas do Capital. Segundo Alves (2011, p. 50), são os substantivos de uma flexibilidade que permite “ajustar a capacidade produtiva a uma demanda viável em volume e composição” diante de um mercado instável e demarcado pela competitividade intensa.

Com o atrativo da entrega de produtos e serviços sob demanda, o artifício Just-in-time, todavia, representa em sua proposta de produção enxuta (*lean production*) e variedade indicada para consumo, as faces da manipulação, do estranhamento e da expulsão do trabalho vivo dos processos produtivos. Já o mecanismo do Kanban, que suscita aspectos de interação e auto-gerenciamento por meio do controle do fluxo de tarefas, incide na apreensão de habilidades dos trabalhadores e em sua mobilização constante mediante estímulos programados, frequentemente convertidos em bonificações financeiras e no reconhecimento pontual da promoção de cargos, limitados pelo interesse empresarial e guiados pela produtividade exercida no tempo exigido para a conclusão de determinados projetos.

Ambas engenharias implicaram em novos sistemas de remuneração e realocação de recursos humanos, fixados de acordo com a disponibilidade e intenções das empresas: Participação por Lucros e Resultados (PLR), Pejotização¹, ganhos por projetos, por metas alcançadas, remuneração por tarefas designadas pontualmente

¹ Termo vulgarmente utilizado para descrever a estratégia de contratação e manutenção de empregados através da criação de empresa pelos contratados, configurando a prestação de serviços por meio da relação formal entre Pessoas Jurídicas geralmente solicitada pelo empregador.

(TONELO, 2020). Na prática, contribuem para mobilizar o engajamento da força de trabalho, ao mesmo tempo em que desregulamentaram estatutos salariais, viabilizaram a deterioração das condições de existência e aceleraram eliminação de postos de trabalho.

Na medida em que se põe a crise estrutural de valorização do valor, a precarização do trabalho aparece como precarização salarial com suas implicações no emprego, carreira, salário e condições de trabalho. É o que explica a nova precariedade salarial com a vigência do trabalho flexível alterando as condições do estatuto salarial (contratação salarial, remuneração e jornada de trabalho). (ALVES, 2013, p. 239).

Para além da referência à reestruturação produtiva em si, apresentam-se como técnicas extremamente sofisticadas, que alçaram a compressão da relação espaço-tempo dos domínios corporativos para as experiências cotidianas. Desarmando a subjetividade dos indivíduos e estabelecendo controles sociais capazes de reduzir as relações ao nível do imediatismo de padrões mercadológicos.

São paradigmas que, evidentemente, permitiram ao Capital potencializar e diversificar a extração de mais-valia nos últimos cinquenta anos, em consonância com a pressão pela redução do papel regulador do Estado. Conectados ao desenvolvimento e ao uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), significaram a dissolução de limites entre trabalho manual e trabalho intelectual (BOLAÑO, 2002).

Verificada em perspectiva histórica, a flexibilização que facilitou a expansão no setor de serviços e a redução de trabalho visto como improdutivo (incorporado ao processo pelo auto-gerenciamento e pela informatização), assegurou o desenvolvimento de formas que assimilariam progressivamente a dimensão intelectual contida nas ocupações ditas da esfera do trabalho imaterial.

Tratar da exploração do trabalho imaterial sob tais marcos interessa à leitura ampliada da precarização no que tange ao trabalho dos psicólogos e psicoterapeutas atuantes nos meios digitais, pois também, é “sobre o reconhecimento da centralidade de um trabalho vivo sempre mais intelectualizado, que se constituíram as variantes do modelo pós-fordista.” (LAZZARATO; NEGRI, 2001, p. 25).

Enquadrada sob a definição de Hardt & Negri (2001, p. 311), como a atividade que “produz um bem imaterial, como serviço, produto cultural, conhecimento ou

comunicação”, o trabalho imaterial assume o seu lugar de destaque na medida em que predominam as trocas baseadas na prestação de serviços qualificados e no amplo acesso à informação.

Nestas condições, profissionais como professores, médicos, advogados, psicólogos, assistentes sociais, pesquisadores, marcadamente reconhecidos pelo alto grau de responsabilidades subjetivas as quais lhe são outorgadas, ingressam no escopo do “novo proletariado de serviços da era digital” (ANTUNES, 2020).

As transformações que atingiram as ocupações ligadas ao setor produtivo, em que houve a passagem para um padrão híbrido entre trabalho material e imaterial (com sinais da predominância gradativa deste último se afirmando), alcançaram igualmente trabalhadores no setor de serviços e trabalhadores envolvidos com a questão da reprodução social. Portanto, mesmo forças de trabalho aparentemente autônomas e descentralizadas, foram conseqüentemente submetidas à racionalização prevista nos métodos toyotistas aqui apresentados.

Com o desenvolvimento e o uso das TICs cada vez mais difundido e indispensável, a financeirização do capital e a atuação de empresas-em-rede, os termos de oposição entre classe trabalhadora e capital, além de atualizados, exprimem um acirramento ainda maior. A tecnologia acelerou e implementou oferta e gestão da modalidade dos contratos sob demanda para quase todas as funções, inclusive para as de cunho intelectual.

Plataformas e aplicativos manifestam-se como o elo das novas relações entre os interesses das grandes corporações e a enorme disponibilidade de trabalhadores das mais diversas categorias, qualificações e utilidades, dependentes das demandas de mercado, agora mediadas por estes agenciadores de serviços.

Em capítulo a seguir, trataremos do surgimento e consolidação destes dispositivos e das formas problemáticas de trabalho intermitente que locupletam o ciclo de acumulação flexível iniciado com o advento do toyotismo como estratégia de organização produtiva e modelo universalizante em meio à revolução digital.

2. EVOLUÇÃO DAS TICS E OS ELEMENTOS CENTRAIS DA PLATAFORMIZAÇÃO DO TRABALHO: RECURSOS INTELIGENTES, MECANISMOS INCONVENIENTES

No roteiro evolutivo das tecnologias comunicacionais, revelaram-se novas perspectivas de compreensão sobre a humanidade, seus objetivos e ações. Enquanto o desenvolvimento técnico-informacional e os próprios rumos do capitalismo se encarregavam de tirar do papel os protótipos de máquinas pensados como processadores minúsculos, alargava-se a capacidade de cálculos simultâneos em padrões ultravelozes para equipamentos compactos. Aparelhos dotados de habilidades como armazenamento, transmissão, monitoramento e análise de dados, tornados acessíveis e adaptáveis para conveniências do cotidiano, com recursos apropriados para o uso pessoal.

Note-se que o fenômeno de surgimento e popularização dos computadores pessoais ocorre no mesmo período em que era implementada a flexibilização dos métodos de organização da produtividade em resposta à conjuntura de seguidas crises econômicas. Mesmo período da regulamentação da profissão de psicólogo no Brasil, que também sofrera os efeitos das transições políticas e econômicas, internas e externas, com momentos que moldaram o cenário social na alternância entre a ditadura civil-militar e a redemocratização, passando pela abertura liberalizante dos mercados na América Latina.

Remontando às décadas de 1960 e 1970, no auge da Guerra Fria, com a invenção do microchip e com a criação da rede precursora à Internet (a ARPANET, concebida pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos), a aproximação entre agentes estatais e econômicos envolveria mais diretamente o conhecimento oriundo do universo acadêmico em seus planos. Com as universidades estadunidenses interligadas por redes de comunicação amparadas por infraestrutura militar, o campo das pesquisas de ponta passaria a exercer grande influência sobre as decisões econômicas e ditar as tendências para as telecomunicações nos anos seguintes. Gigantes como Apple, IBM, Intel e Microsoft foram as empresas beneficiadas por este contexto e que possibilitaram a revolução comercial dos primeiros microcomputadores.

Com o sucesso, a partir dos anos 1980 e 1990, essas máquinas seriam

aprimoradas em modelos mais potentes, mais baratos e ganhariam interfaces mais amistosas incrementadas pelos sistemas operacionais *Windows* e *MacOS*. Pouco a diante, surgiriam os primeiros serviços de comunicação via Internet para o grande público, atribuindo novas funcionalidades a estes dispositivos. Na conexão com servidores, provedores e navegadores² foram estabelecidos os padrões de comunicação entre usuários: protocolos de transferência e de transmissão de dados. Nos primórdios havia a troca de documentos simples, mensagens de texto e pouca capacidade para o tráfego de imagens, vídeos e som. Na mesma época, em âmbito nacional, com a privatização das teles e a expansão da telefonia móvel, os primeiros telefones celulares ganhavam notoriedade atendendo uma grande demanda de mercado em um terreno estruturalmente precário para os quesitos de comunicação, portabilidade e mobilidade disponíveis no país (FERNANDES, 2016).

Nas duas primeiras décadas do século XXI, com a ampliação e o aperfeiçoamento das estruturas de telecomunicações (servidores, satélites e cabos de transmissão), com o surgimento dos primeiros mecanismos de busca (AltaVista e Yahoo!) e das primeiras redes sociais (Facebook, MySpace e Twitter), além dos avanços que permitiram a fabricação dos primeiros *smartphones*³ (iPhone) pela Apple em 2007, estabeleceu-se uma nova fase com novos meios e hábitos informatizados de consumo sustentados por velocidade, acesso amplo e irrestrito. Eram postos em ação os primeiros ensaios de interatividade.

Também foi no início dos anos 2000, que estudantes da Universidade de Stanford trariam à luz o principal esforço para o modelo de negócios que ganharia destaque como conceito de Capitalismo de Vigilância⁴ (ZUBOFF, 2020). Lançado com o codinome PageRank, o embrião do motor de buscas Google, projetava-se ao estabelecer critérios de confiabilidade de uma página de internet quando pesquisada, classificando-se o número de vezes em que o seu endereço aparecesse relacionado a outras páginas apresentadas e identificadas previamente como confiáveis. A princípio, julgado pouco rentável, foi necessário que os seus inventores

² Programas criados para visualização e acesso às páginas de internet.

³ Telefones com múltiplas funcionalidades como câmera fotográfica, armazenamento de arquivos, de imagem e de áudio, geo-localizador, acesso à redes sociais, uso de programas e aplicativos.

⁴ Forma avançada do capitalismo que, a partir das interações humanas em dispositivos e redes de telecomunicação, sustenta enormes bases de dados úteis comercialmente.

reconhecessem a possibilidade de coletar os dados dos usuários interessados pela ferramenta de pesquisas. Viabilizou-se assim, no intuito de vender anúncios personalizados a quem recorresse a sua consulta, baseando-se nas expressões utilizadas e na observância dos hábitos e comportamentos dos usuários. “Foi uma mudança no jogo. Ao cobrar pelo clique, o Google permitiu que os anunciantes pagassem pelos anúncios somente quando eles funcionavam.” (VÉLIZ, 2021, p. 57).

Foram tais evoluções que proporcionaram o campo fértil onde floresceram plataformas, comunidades e aplicativos nos últimos quinze anos. Das pequenas iniciativas tecnológicas dinâmicas (conhecidas como *start-ups*) às *big techs*⁵. Com a informatização dos espaços e a digitalização de processos, procedimentos gradativamente disseminados no atacado e no varejo, produziram-se inúmeros impactos em sociedade. De um lado, as possibilidades de democratização do acesso a variados serviços e a consolidação de ferramentas para uso pessoal e profissional, de outro, cenários propícios para a oligopolização entre agentes cada vez mais determinados a explorar e incorporar novos mercados, na mesma velocidade em que estes evoluíram pautados por suas próprias lógicas e transformações.

A informação na internet passou a representar um recurso econômico e social em que se percebe uma fonte para a satisfação das demandas de informação e serviços, que é facilitada pelo alcance global e potencial para o desenvolvimento e incremento da informação, por meio da divulgação instantânea de imagens e sons, além de troca de informações entre computador e o acesso a remotos bancos de dados. (FERNANDES, 2016, p. 97).

Tal como no final dos anos 1960, por meio de outro evento de crise econômica, já em 2008, configuravam-se soluções pertinentes para adaptação do velho modelo capitalista sob novas bases de desenvolvimento tecnológico. Em clima difuso de incerteza, construíram-se esperanças de uma pretensa revolução digital. Assegurando os meios para a transposição desta crise, os empreendimentos relacionados à esfera da tecnologia (em maior ou menor medida) corroboravam com a circulação e aceitação inadvertida de suas propostas (TONELO, 2020). Através do

⁵ Empresas de tecnologia que se popularizaram desenvolvendo produtos e serviços a partir da disseminação do uso da internet e que, com seu rápido crescimento, avançaram sobre o controle dos mercados em que atuam (Alphabet – Google, Amazon, Apple, Facebook, Microsoft etc.).

discurso de inovação e da antecipação fictícia de um futuro próximo, estavam ditadas as tendências de popularização e a promessa da multiplicação de êxitos econômicos aludidos a tais produtos e serviços. A comunicação desta estratégia, entretanto, incide na conscientização sobre a emergência de novas adversidades para a sociedade do trabalho a partir de tais episódios.

Entre as condições impostas pela crise econômica internacional, que apontam para aspectos de transformação na forma de acumulação flexível capitalista, estão: [...] a introdução de novas tecnologias de informação (TIC), robotização e inteligência artificial, que vêm transformando as formas de contratação de força de trabalho, bem como de sua própria dinâmica, fenômeno que poderíamos sintetizar como uberização do trabalho e Indústria 4.0. (TONELO, 2020, p. 142).

Reproduzindo expressões como descentralização, compartilhamento e colaboratividade, em referência à dinâmica das redes sociais, as empresas que operam por meio de plataformas – ofertando serviços de hospedagem, logística, alimentação e transportes (AirBnB, Amazon, iFood, Rappi, Uber, etc.) – declaram mediar tecnologicamente as relações sociais em níveis convenientes e inéditos, prescritos como incontornáveis.

A economia digital se apresenta hoje como o novo campo da flexibilização do trabalho ao conectar a atividade de consumidores, trabalhadores e empresas sob formas de subordinação menos reconhecíveis, menos localizáveis e ainda muito pouco reguladas. (ABÍLIO, 2020, p. 115).

Diante de novas disposições, já não lidam com os antigos termos de produção, entrega e consumo. Se apresentam enquanto canais e suporte entre produtores e consumidores “por meio do encurtamento das distâncias e da facilitação do contato entre oferta e demanda” (KALIL, 2020, p. 69).

Constata-se que as transformações no estatuto do trabalho e os ataques das corporações aos elementos da vida cotidiana seguiram piorando a medida em que as plataformas digitais ocuparam as lacunas deixadas por outra rodada de reformulação econômica. Além das instituições e dos anseios por Bem-estar social, as ameaças agora atingem esferas até pouco cogitáveis da vida. Podendo-se pensar inclusive no nível da invasão da privacidade de cada indivíduo.

A rápida ascensão das plataformas digitais produziu um Estado do bem-estar privatizado, paralelo e praticamente invisível, no qual muitas de nossas atividades cotidianas são fortemente subsidiadas por grandes empresas de tecnologia (interessadas em nossos dados) ou, no caso de organizações menores e startups, financiadas por investidores de risco confiantes de que as perdas no curto prazo vão lhes assegurar o domínio no longo prazo. (MOROZOV, 2018, p. 146).

Para compreender o funcionamento das plataformas digitais por este viés, considera-se relevante a sua descrição em alguns tópicos. Segundo Srnicek (2018), as plataformas são definidas enquanto infraestruturas em meio digital que possibilitam a interação entre dois ou mais grupos. Assumem a posição de intermediárias no contato e articulação de interesses de um conjunto de usuários (clientes, prestadores de serviço, produtores, fornecedores e anunciantes). Geralmente proporcionam alguns recursos para que os usuários possam estruturar a prática de seus expedientes em troca da extração e do monitoramento de seus dados.

Reconhecidas socialmente como a extensão do espaço físico para o ambiente cibernético (SILVEIRA, 2018), estas empresas dispõem do acesso privilegiado às informações de quem precisa das suas tecnologias, que propositalmente evoluíram enquanto instrumentos de apropriação e de uso diverso dos dados capturados durante sua utilização (ABÍLIO, 2020b; GONSALES, 2020; GROHMANN, 2020b). Aqui fica expressa a primeira contradição com a ética em psicoterapia, derivada de uma questão problemática para a atualidade de modo geral: a privacidade dos que dependem destes meios para as interações, seja para o trabalho, para o próprio cuidado com a saúde ou para o simples entretenimento particular.

Embora a noção de algoritmo seja mais antiga que a de um computador, as lógicas algorítmicas passaram progressivamente, nos últimos trinta anos, a governar mais dimensões da vida social [...]. Podemos considerar, então, que a extração de dados não é mera coleta de informações, mas extração de valor e de recursos. (GROHMANN, 2020b, p. 97, 98).

Mesmo que o monitoramento de tráfego e das ações ocorridas nos domínios das plataformas seja justificado para prevenir potenciais prejuízos às várias partes que as utilizam e, portanto, fundamentem a extração e o tratamento dos dados pelas empresas,

existem finalidades pelas quais a expropriação consentida destes dados (expressa na ambiguidade de seus termos de uso) tem despertado a preocupação nos especialistas em direito digital e o interesse de investidores que enxergam as plataformas como um negócio relativamente vantajoso.

Ao se esquivarem das legislações vigentes em cada país, tais empresas investigam a vida das pessoas, tentando antever seus desejos para influenciá-las de acordo com a caracterização destes dados coletados em perfis de virtuais interessados na oferta massiva de facilidades (VÉLIZ, 2021; SILVEIRA, 2018).

O poder de tratamento das informações é legitimado por um entorpecimento subjetivo diante das vantagens oferecidas pelas tecnologias apresentadas pelas corporações. [...] Ao organizar nossas práticas cotidianas em torno dessas corporações passamos de utilizadores à dependentes de suas tecnologias. (SILVEIRA, 2018, p. 43).

A consolidação destas novas ferramentas e tecnologias, no entanto, representa muitos aspectos inquietantes para o trabalho dos psicoterapeutas mediados por plataformas, além do impacto sofrido pelo processo terapêutico como um todo, quando também considerada a preocupação com as garantias da integridade e da experiência dotada aos pacientes. Como questões iniciais para a problematização deste tema, é necessário ter em conta os termos Gestão Algorítmica do Trabalho (GROHMANN, 2020a) e Autogerenciamento Subordinado (ABÍLIO, 2019).

Sob a ordem de uma fórmula que funciona prescrevendo passo a passo como responder a determinadas ações ou comandos. Assim é o modo como devem ser compreendidas as ações conduzidas por um algoritmo. A inscrição de dados coletados nas posições das variáveis dessas equações, converte as interações dos usuários das plataformas em informações valiosas por conta dos resultados de sua aplicação.

Para entender as consequências de uma gestão produtiva baseada no monitoramento e interpretação de dados e na automatização de decisões através de algoritmos (MÖHLMANN; ZALMANSON, 2017), é preciso dizer que profissionais de todas as áreas, que agora ingressam em trabalhos mediados por plataforma, respondem a uma lógica em que são vistos como usuários e não como trabalhadores.

Com regras e publicidade que intensificam a informalidade e o imaginário de neutralidade conclamados pelas novas relações tecnológicas com o trabalho

(GROHMANN, 2020a), as empresas que plataformizam suas operações, através da gestão algorítmica, são capazes de centralizar o controle de uma mão-de-obra cada vez mais dispersa globalmente, “com a possibilidade de cruzar e administrar uma ampla gama de dados em tempo real, pautar a atividade dos trabalhadores e ao mesmo tempo extrair das decisões e estratégias individuais novas definições e procedimentos” (ABÍLIO, 2020a, p. 119), exacerbando assim o sentido de organização na dispersão proposto por Harvey (2008).

O elemento central catalisado pelas plataformas são as novas formas de dispersar o trabalho sem perder o controle sobre ele. [...] Entretanto, a dispersão/centralização agora se concretiza em uma multidão de trabalhadores subordinados a uma única empresa. Tal processo atualmente consolida o trabalhador como um autogerente-subordinado que já não é contratado, mas se engaja no trabalho via a adesão às plataformas. (ABÍLIO, 2019, p. 2).

O aproveitamento de trabalhadores na rigorosa medida necessária às empresas não chega ser exatamente uma novidade, mas a administração de um enorme contingente de indivíduos dispersos e à disposição (sem a obrigatoriedade de qualquer vínculo empregatício) para estes fins, só ganha ênfase com o fenômeno caracterizado como Uberização – aqui entendido como referencial vulgar a processos anteriormente acentuados pelas tendências tecnológicas (ABÍLIO, 2020a).

Já estabelecido, este fenômeno “refere-se às regulações estatais e ao papel ativo do Estado na eliminação de direitos, de mediações e controles publicamente constituídos” (ABÍLIO, 2020a, p. 112). E que, apesar de toda liberdade institucional da qual desfruta, apenas passa à efetivação através de mecanismos que visam transferir custos, riscos e a responsabilidade pela própria produtividade ao trabalhador.

Ora envolvidos pela instabilidade comum à Uberização, destituídos de direitos e da compreensão clara das regras sob as quais atuam, profissionais das mais distintas atividades (incluindo psicólogos) são compelidos a adotar recursos e táticas pessoais de manutenção da sobrevivência na gestão de suas atribuições. É o movimento intitulado por Abílio (2019) como Autogerenciamento Subordinado, que alcança e controla a subjetividade de trabalhadores por meio da isenção de responsabilidades por parte das empresas e da coação pelo engajamento entre prestadores de serviço.

A subordinação e a gestão [...] estabelecem formas obscuras e difíceis de mapear; contam com instrumentos permanentemente cambiantes, programados e automatizados, que se alimentam de dados produzidos por trabalhadores e consumidores. As empresas apresentam-se não como contratantes, mas como mediadoras da oferta e da procura; entretanto, são elas que detêm os meios de controle total sobre a distribuição do trabalho, de gerenciamento e estímulo da produtividade, de acesso e de desligamento das plataformas, além de, obviamente definiram o valor de trabalho de seus 'parceiros'. (ABÍLIO, 2020b, p. 113).

Recaindo sobre o autogerente subordinado a urgência de assumir como próprias as despesas pela produção e a organização de seu expediente, o processo de Uberização das atividades inflige a uma multidão de trabalhadores a dependência que Abílio (2020a, p. 111) postula como “consolidação do trabalhador como trabalhador just-in-time”.

São dezenas, centenas de milhares de usuários, parceiros, empreendedores, seja lá qual a melhor nomenclatura, que não funcionários, empregados ou trabalhadores. Disponíveis e em concorrência muito mais do que aberta, desleal. Desprovidos de qualquer traço de amparo legal e privados das normas que balizam a distribuição de tarefas entre demais usuários concorrentes.

A competição é um elemento permanente como forma de controle sobre o trabalho. Não se trata da tensão entre ser empregado ou ser parte de um exército de reserva; para o just-in-time, trata-se da tensão permanente de ter acesso às tarefas em um universo cada vez mais concorrido. (ABÍLIO, 2020b, p. 118).

Para este número de trabalhadores, a salvação para o rendimento no tempo em que estão disponíveis às plataformas são as práticas, improvisos e estratégias que intencionam maior visibilidade e que permeiam (ou extrapolam) os seus expedientes. São a decisão sobre os períodos e a intermitência entre os horários em que pretendem apresentar-se para a atuação (com o remanejamento de suas agendas). O desenvolvimento de uma rotina que acumule o compromisso da preocupação com a própria imagem e a incorporação de técnicas de marketing ao ofício. A atenção com o melhor equipamento, com o melhor local e a melhor conexão para o exercício da função. Os contatos que precisam estabelecer com consumidores de seus serviços através das

plataformas, independentemente da efetivação de um atendimento para o qual tenham sido solicitados. Enfim, a relação de cuidado com o peso das avaliações que estes consumidores possam atribuir à prestação de seus serviços.

Já a certificação do trabalho vem agora da esfera do consumo, por meio dessa espécie de gerente coletivo, que fiscaliza continuamente o trabalhador. A multidão vigilante, nessa forma de multidão, é quem garante, de modo disperso a certificação do trabalho. A confiança, elemento-chave [...], é garantida pela atividade dessa multidão vigilante, que se engaja e também confia em seu papel certificador. (ABÍLIO, 2020b, p. 118).

Estas técnicas, porém, são apreendidas pela captura dos dados que alimentam as bases de análise do escalão de engenheiros responsáveis pela reprogramação dos algoritmos, “regulando soberanamente oferta e procura, por meio de regras permanentemente cambiantes que se retroalimentam da atividade da multidão” (ABÍLIO, 2020a, p. 119). Proporcionam a aplicação automatizada de critérios que podem barrar, depreciar ou privilegiar certos perfis de trabalhadores, contaminando a busca por profissionais relacionados a parâmetros específicos. Costumam acarretar no prejuízo aos prestadores excluídos neste processo ou no processo inverso – na sobrevalorização de profissionais alinhados com as práticas da empresa, entre as quais, a ação de destacar seus perfis mediante pagamento de pacotes de vantagens anunciados pelas próprias plataformas como um estímulo à concorrência e aos obstáculos do trabalho nessa modalidade.

As formas de controle, gerenciamento vigilância e expropriação de seu trabalho são, ao mesmo tempo, evidentes e pouco tangíveis: afinal, o estatuto [...] é o de trabalhador autônomo, a empresa não é sua contratante, ele não é um empregado, mas um cadastrado que trabalha de acordo com as próprias determinações; simultaneamente, o que gerencia seu trabalho é um software instalado [...]: mesmo definindo as regras do jogo, a empresa aparece mais como uma marca do que efetivamente como uma empresa. (ABÍLIO, 2020b, p. 121).

Coagir os trabalhadores a assumir custos acrescidos de auto-responsabilização e submetê-los à adesão às plataformas nos termos relatados, pode sugerir, conforme Abílio (2020b, p. 113), “uma espécie de generalização e espraiamento de características estruturantes da vida de trabalhadores da periferia, que transitam entre ocupações [...],

as quais compõem sua trajetória pela instabilidade”, dado que o processo de uberização inicia sua investida em ocupações que exigem níveis relativamente baixos de qualificação, como motoristas e entregadores. No entanto, é preciso abordar a plataformação do trabalho a partir de uma proposta que permita a compreensão de distintas plataformas atreladas a distintas atividades, de acordo com os nichos de atuação no mercado, com as atribuições desempenhadas pelos profissionais, com o grau de qualificação exigido a esses trabalhadores, etc.

A dimensão da especialização/qualificação é importante, pois aqueles e aquelas que a possuem estão potencialmente em posições privilegiadas dentro da apropriação das relações de exploração e, portanto, desfrutam de níveis substanciais de autonomia na venda do seu tempo de trabalho. (GONSALES, 2020, p. 129).

Neste caso, é importante citar que a origem da prática psicoterapêutica enquanto atividade laboral remete ao caráter de autonomia e de qualificação especializada, comum ao quadro de profissionais liberais. Contudo, Gonsales (2020) concebe que, mesmo profissões tradicionalmente consolidadas acabam cedendo aos recursos da tecnologia e à pressão organizada de empresas plataformas. Empresas que passam a dominar os espaços do mercado e se estabelecer como referência na mediação de trabalhadores qualificados sob demanda.

Projetistas, arquitetos, dentistas, médicos, enfermeiros, profissionais que atuam em setores com grande presença de autônomos, perdem espaço para as empresas plataformas. Essas empresas, dadas as inúmeras vantagens proporcionadas pelas novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), como capacidade de comunicação, políticas de preço e agilidade, invadem espaços tradicionais dos autônomos. Mesmo os especializados e qualificados são impactados [...]. Dificilmente trabalhadores autônomos poderão concorrer com esse tipo de organização. Intermediar trabalhadores não é novidade no capitalismo: há inúmeras empresas especializadas [...]. No entanto, a mesma lógica que intensifica e reduz o valor do trabalho do motorista das empresas de transporte por aplicativo, por exemplo, acomete outros trabalhadores e trabalhadoras que atuam intermediados por plataformas. (GONSALES, 2020, p. 131).

Por último, e não menos importante, considera-se razoável lembrar como a

principal matéria-prima do processo psicoterapêutico – a comunicação – se encontra, ao estar tão intimamente afetada pela maneira como é absorvida por estas novas formas tecnológicas de capitalismo. Posto que, segundo Sérgio Silveira (2018, p. 41), “O conhecimento do estado emocional dos agentes é um dos elementos importantes para que o processo de modulação seja bem sucedido.”

A modulação é um recurso-procedimento do mercado de dados pessoais e um estágio na cadeia da microeconomia da interceptação de dados pessoais. [...] Os sistemas algorítmicos modelados como aprendizado de máquina devem acompanhar os clientes das plataformas em cada passo, reunindo informações precisas sobre os cliques dados, os links acessados, o tempo gasto em cada página aberta, os comentários apagados, entre outros. (SILVEIRA, 2018, p. 38,39).

Para Figaro (2021, p. 46), sustentar “que a comunicação tem a ver com o capitalismo de plataforma é dizer que a comunicação é trabalho e está nele; [...] o capitalismo, ao explorar o trabalho, explora a capacidade humana de comunicação”. Nesse sentido, é possível dizer que, tanto nas ações e atitudes dos usuários em resposta aos recursos disponíveis pelas plataformas, quanto nos diálogos entre psicoterapeutas e pacientes, existem atividades e esforços realizados (de modo espontâneo) e apropriados sistematicamente por tais mecanismos.

O capitalismo de plataforma se apropria cada vez mais da nossa capacidade de comunicação, de interação com os outros por meio de dados, que podem ser nossos corpos, olhares, gestos, gostos e nossas subjetividades. Isso tudo empacotado como mercadoria a ser negociada no mercado da publicidade, do controle social e da política em benefício do capitalista. (FIGARO, 2021, p. 47).

Todavia, há de se evidenciar que, apesar da comunicação ter sido tomada enquanto mercadoria e instrumento para as transformações no modo de acumulação capitalista, não deve ser resumida a “meio de produção e circulação dos bens” (MARAZZI, 2014, p. 52).

Existem sentidos diversos pelos quais a comunicação precisa ser explorada. Diante dos impasses tecnológicos, expressa-se “sendo o centro de disputas nesse universo e envolvendo tanto as lógicas de controle e gestão quanto as de resistência

e organização dos trabalhadores” (GROHMANN, 2021, p. 15).

Para a transcender a discussão em face da atuação dos psicoterapeutas mediados por plataforma, o próximo capítulo buscará contrapor as condições elencadas no texto às características de regulamentação e conduta ética que pautam a carreira de psicólogo, desde a origem da profissão até sua configuração socio-histórica.

3. PSICOLOGIA, ÉTICA E PROFISSÃO: PERSPECTIVA HISTÓRICA, POPULARIZAÇÃO DO ACESSO À CLÍNICA E DEFESA DE INTERESSES DA CATEGORIA ANTE A FLEXIBILIZAÇÃO EM TEMPOS DE PSICOTERAPIA SOB DEMANDA

Propor um debate em que os discursos econômico e tecnológico fossem confrontados, a despeito do aumento de produtividade e da socialização do consumo que aparentemente os favorecem, se torna tarefa quase impossível dada a ofensiva de efeito totalizante das plataformas digitais sobre as relações laborais e sociais em geral.

No que se refere à constituição e regulação das atividades no ramo da psicologia, é pertinente verificar a trajetória socio-histórica da profissão, a sua acomodação controversa no contexto brasileiro, para então prosseguir com apontamentos relacionados aos dispositivos legais e práticas clínicas que possam demonstrar níveis de conformação ou resistência da categoria e das entidades representativas. É condizente pensar na existência de uma ética contida no discurso de organização dos profissionais de saúde mental, um referencial que possa balizar o exercício de suas atividades. Entretanto, a dependência dos serviços e das condições impostas pelas empresas que detêm a tecnologia para o expediente remoto, tem sido um fator que interfere na maneira que estes profissionais encontraram para prestar seus serviços. Principalmente no tocante à psicoterapia online, ofertada gradativamente através de diversos meios e ferramentas no início da década de 2010, mas compulsoriamente prescrita e estruturada através das plataformas digitais frente a conjuntura de restrições impostas pela pandemia de Covid-19 a partir do ano de 2020.

Segundo Lima & Cardim (2020), em matéria para o Jornal Correio Braziliense, entre março e abril (meses das notificações dos primeiros casos de Covid-19 no país), houve um aumento exponencial de pedidos para consultas virtuais, dado registrado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP): o número de solicitações saltou de 30.667 cadastros computados entre Novembro de 2018 e Fevereiro de 2020, para 51.747 pedidos contabilizados somente nos dois meses iniciais em que a pandemia foi decretada.

As primeiras *start-ups* na área da saúde, também conhecidas por *healthtechs*, surgiram nos Estados Unidos da América após a segunda metade dos anos 2000. Abarcando de iniciativas que variam da engenharia genética até a concepção e operação de robôs em cirurgias teleguiadas, passando pela utilização de inteligência artificial em tarefas com distintos níveis de complexidade. Por extensão, entende-se que os serviços de telemedicina e psicoterapia virtual originários desta época também sejam considerados enquanto produtos destas empresas.

No Brasil anterior à explosão do número plataformas digitais de teleatendimento em saúde, as consultas e prescrições virtuais através de vídeo se davam basicamente por meio dos programas de videochamada gratuitos mais populares (MSN e Skype), providos pela gigante estadunidense Microsoft.

Em termos práticos, a Resolução CFP Nº 011/2012 permitiu os primeiros atendimentos psicoterápicos a distância, caracterizados apenas como orientação (e limitados em até 20 encontros ou contatos virtuais).

Segundo André Bernardo (2018), para a seção de Saúde da versão digital da Revista Veja, no ano de 2012 constavam 224 plataformas cadastradas ao CFP, que em 2018 viriam alcançar a quantidade de 854, um aumento de 381% de empreendimentos deste gênero. É neste intervalo que surgem as três principais plataformas de psicoterapia online em atividade comercial no país: Vittude e Zenklub, em 2016, Telavita, em 2017. O ano de 2018 marca a mudança jurídica que autoriza os atendimentos mediados pelas TICs e implementados por meio de *websites*, aplicativos e plataformas digitais, através da Resolução CFP Nº 011/2018.

Para uma compreensão mais objetiva de como funcionam as plataformas de atendimento psicoterápico online, é útil informar que estes empreendimentos iniciaram suas atividades como uma grande vitrine para psicoterapeutas que aderiam ao serviço de busca e exposição de seus currículos e de suas especialidades. Foram necessárias algumas atualizações tecnológicas e de infraestrutura de rede capaz de suportá-las, para que as plataformas pudessem adquirir uma interface mais próxima da que encontramos hoje em suas páginas. Recursos de áudio e vídeo, agendador, pagamento online e prontuário eletrônico foram incorporados para atender a demanda de pacientes e terapeutas interessados em investir nessa modalidade.

Por este formato, pacientes e terapeutas efetuam cadastro e aderem às políticas que são exigidas pela plataforma. Pacientes podem pesquisar pelos perfis de

terapeutas pelo nome, ou de acordo com o gênero, idade, a abordagem utilizada e a faixa de preço que desejam cobrar pela sessão. Terapeutas podem disponibilizar suas agendas em atuação pela plataforma para visualização, podem descrever em texto e vídeo questões sobre sua atuação, sobre suas especialidades de atendimento. Ambos podem se encontrar em horário marcado nos ambientes virtuais, com a ajuda de uma câmera e de microfone acoplados ao computador ou por meio dos mesmos dispositivos contidos em um celular. Para todos os efeitos, as plataformas costumam cobrar um percentual de repasse sobre as sessões realizadas pelo terapeuta, além de contar com a cobrança de uma taxa mensal, semestral ou anual para a utilização dos serviços oferecidos. Em todos os casos, os termos de uso e as políticas de privacidade dessas plataformas enunciam algum tipo de garantia de que visa manter a segurança de seus usuários.

Como relatado anteriormente, o controle sobre a flexibilização do expediente dos psicoterapeutas na medida dos serviços sob demanda e a relação da vigilância ostensiva nos ambientes virtuais onde ocorrem as sessões e agendamentos, preocupam especialistas em temas como relações do trabalho, garantia de privacidade e proteção de dados.

Existe um temor legítimo e fundado, de que a indução de experiências de interação programadas a partir de dados capturados possam servir para alienar pacientes e profissionais interessados em iniciativas autênticas de trabalho justo e de compromisso mútuo em vínculos terapêuticos.

Antecedendo uma análise mais detida sobre as normativas e resoluções do Conselho Federal de Psicologia, que caminharam com as necessidades por adaptação das sessões psicoterápicas à realidade dos atendimentos online, e conseguinte mediação por plataformas digitais (com seus termos de uso e políticas de privacidade), está correto problematizar a própria situação sob a qual se assentou historicamente a clínica psicoterápica enquanto profissão, serviço e instrumento de ordenamento social.

Uma profissão que [...] serviu às elites, sendo um serviço de difícil acesso aos que têm baixo poder aquisitivo. Uma profissão com pouca inserção social, baixo poder organizativo, com entidades frágeis com pequeno poder de pressão e que negociou pouco com o Estado suas demarcações e possibilidades de contribuição social. (BOCK, 2009, p. 19).

Desde os primeiros encontros que motivaram os seguidores de Freud na organização e fundação da Sociedade Psicanalítica de Viena, entre os anos de 1902 e 1908, teoria e prática clínica permaneceram por muito tempo influenciadas por ideias moralizantes que contaminaram a burguesia europeia da segunda metade do século XIX até o trágico desfecho do Período Entreguerras. Sobre esses primeiros psicanalistas, Rose (2019, p. 217) sintetiza o espírito de sua atuação: “A indignação moral com o mundo deu-lhes uma consciência dissidente e um sentimento de missão. No entanto, não lhes deu um método crítico nem um compromisso positivo”.

Foucault (1975) retrocede ainda mais no tempo com a historicidade dessa reflexão para o final do século XVIII. O autor descreve criticamente a psicologia com base na origem da clínica psiquiátrica até sua reforma, remetendo à manutenção das narrativas totalizantes e aos desdobramentos da Modernidade.

É preciso entender a condição normalizante à qual a profissão se prestou, na medida em que se consolidavam suas práticas e seu corpo teórico. Emergiu como conjunto de saberes e métodos, com o poder de categorizar o estado de sanidade entre os indivíduos. Recebeu da tradição iluminista a missão de reforçar a concepção moderna de sujeito livre e racional (constituído de pensamento e ação conscientes). Tais disposições – distinguindo os indivíduos normais, dos destituídos de razão – colaboraram com uma perspectiva de resgate do controle social às voltas com os abalos das Revoluções Francesa e Industrial.

Em movimento à demanda estrutural, enquanto a psicanálise buscava seu reconhecimento como ciência, marcava sua posição pela legitimação de intervenções terapêuticas e de interdições institucionais, próprias das sociedades disciplinares. Com isso, estabelecia experiências às quais os indivíduos deveriam se submeter para manter um bom relacionamento com o mundo (SILVEIRA, 2015).

O agir humano é remetido a uma autonomia do sujeito, mas esta autonomia guarda a prescrição de um modelo de homem, em pleno uso de sua razão e de suas faculdades. O que por um lado é garantia de conhecimento remete à submissão da liberdade a uma obrigação. [...]

O homem se torna uma ‘espécie psicologizável’ a partir do momento em que sua relação com a loucura tornou possível uma psicologia, quer dizer, a partir do momento em que sua relação com a loucura foi definida pela dimensão exterior da exclusão e do castigo, e pela dimensão interior da culpa. (SILVEIRA, 2015, p. 52, 116-117).

Considera-se que a clínica psicoterápica tradicional, por muitos anos, respondeu diretamente à influência dos procedimentos presentes no paradigma médico. Buscando identificar e assimilar os sintomas aos relatos dos pacientes, para então tratá-los, promovendo melhora e cura definitiva de suas enfermidades.

Advinda desse modelo médico, técnico-cientificista, que a prática clínica em psicologia inicia sua atuação. Herdando não somente a ideia tradicional de atividade autônoma, relacionada ao campo das profissões liberais, mas o posicionamento pretensamente acrítico, individualizante e racionalizante, que visava categorizar as patologias e determinar as possibilidades que o sujeito teria ao lidar com a sua natureza psíquica no meio social (BOCK, 2009; GRIGOLO, 2003).

A ideia da clínica fundada, nesse âmbito, nas crises e contradições que esses princípios carregam. Desde seu nascimento a clínica esteve colocada arbitrariamente em oposição à 'política' como polos excludentes, aprofundando as cisões, tanto nas concepções que embasaram a clínica, como no campo do conhecimento e da prática, quanto nas concepções de sociedade e de subjetividade. [...]

A clínica que, conforme vimos, teve como sustentação os princípios do liberalismo, da ideia de indivíduo, do sistema disciplinar e do ordenamento social, vivencia uma grande crise. [...] Não é possível separar estrutura e sociedade na constituição da subjetividade, como também não é possível separar clínica e política nas concepções de atendimento psicossocial. (GRIGOLO, 2003, p. 183, 184).

Com o tempo, o imperativo sobre a questão da cura foi abandonado gradativamente, dando lugar às práticas de orientação analítica, que exigem tempo e esforços a serem realizados em conjunto pela dupla terapeuta-paciente, na interpretação das expressões do inconsciente (LO BIANCO et al., 1994; COELHO, 2002).

Nestes moldes, a clínica consiste em um trajeto sinuoso, atravessado por altos e baixos, avanços e recuos, em que terapeutas e pacientes costumam negociar as particularidades e o período necessário para que o processo terapêutico possa ser encaminhado para um desfecho satisfatório para ambas as partes. Denotando condições financeiras, interesse e disponibilidade por parte do paciente.

A clínica analítica, concebida e organizada como forma padrão de expressão subjetiva, seguiu até meados dos anos 1980, voltada para um grupo seleto de pessoas – principalmente das classes média e alta nas grandes cidades (FERREIRA NETO, 2004). Mas, nem por isso passou ilesa aos impactos das transformações ocorridas nos vários campos nesses últimos cinquenta anos – período que se conjugaram mudanças na produção e no mundo trabalho, com o próprio movimento de consolidação da profissão, tudo isso em meio à aceleração provocada pela evolução tecnológica.

O amplo predomínio das atividades clínicas é marcado por uma atuação em consultórios particulares, com dedicação parcial de tempo, onde a psicoterapia é a atividade largamente predominante e dirigida a uma clientela adulta e de classe média. [...]

Percebe-se que este exercício, como quaisquer outras práticas sociais, não se revela imune às transformações sociais econômicas, políticas e tecnológicas que marcam o período atual em nível mundial e nacional. Assim, configuram-se novos fazeres, antigas práticas ganham novos contornos, novos fundamentos ou concepções sobre a atuação ganham realce e novas clientelas e contextos são explorados. (BASTOS; ACHCAR, 1994, p. 248, 249).

No Brasil, as notas impressas sobre a controversa história das políticas de assistência psiquiátrica, em que se destaque a mobilização incessante pela eliminação de seus sistemas de asilo e internação como forma de exclusão social (VASCONCELOS, 2002), somaram-se as contribuições da psicologia para a elaboração de práticas pedagógicas e metodologias de gestão produtiva de viés taylorista (BOCK, 2009; PATTO, 2009).

Um marco importante para o estabelecimento da profissão de psicólogo no país é a sua regulamentação a partir do ano de 1962. A partir deste evento, e em atendimento à procura por cursos de formação em psicologia, Ferreira Neto (2004, p. 81, 82) menciona que, institucionalizaram-se limites mais definidos entre “três grandes áreas de atuação: a clínica, a escolar e a industrial. [...] Dentre essas áreas de atuação, clínica estabeleceu-se como sendo a mais nobre”.

Ela se apresenta fundamentalmente como um sistema de atenção voltada para o indivíduo em que prevalecem as atividades como de psicodiagnóstico e de psicoterapia individual, exercidas preferencialmente em consultórios particulares para uma clientela que pode pagar pelos serviços. Assim a

atuação se insere como atividade autônoma, ou seja, o psicólogo como profissional liberal. Ela se apoia em um enfoque infra-individual, em que o indivíduo é pensado como ser abstrato, universal e a-histórico. Os processos psicológicos e psicopatológicos estudados, por conseguinte, são considerados válidos para qualquer contexto, tempo e lugar. (FERREIRA NETO, 2004, p. 90).

Cinco anos após a regulamentação, em 1967, entrava em vigor a primeira versão do Código de Ética Profissional do Psicólogo (CEPP), que seria reformulado em 1975 e reavaliado durante a redemocratização, através da Resolução Nº 002/1987, em consonância com os preparativos para a promulgação da nova Constituição da República (PASSOS, 2007).

A psicologia clínica teve grande avanço a partir de 1962, com a regulamentação da profissão, de modo que o psicólogo passou a realizar, além do psicodiagnóstico, a psicoterapia individual e de grupo, inicialmente para uma clientela de poder aquisitivo alto, capaz de pagar por esse serviço. (PASSOS, 2007, p. 98).

Impactada pelas reviravoltas da crise econômica mundial e pelo contexto político-social latino-americano, das décadas de 1970 e 1980, a psicologia teve de rever sua relação com o Estado e de lidar com as expectativas e movimentações populares ao longo do período de redemocratização. Mediante a necessidade de incorporar a realidade da maior parcela da população brasileira e de expandir sua atuação, a psicologia parte para o ingresso em espaços até então pouco comuns, como a saúde pública e os serviços de assistência social.

Somente na década de 1980, iniciam-se as contratações em grande número de psicólogos pelo Estado. Primeira e majoritariamente, para os programas de saúde mental e, posteriormente, para outras áreas do chamado 'setor social'. (FERREIRA NETO, 2004, p. 105).

Segundo Ferreira Neto (2004) e Santana (2018), a integração dos psicoterapeutas aos serviços de atendimento à população em geral, se deu por meio de equipamentos de atenção primária em saúde pública, com as ações que precederam imediatamente à implantação do Sistema Único de Saúde (SUS). Em um segundo momento, se estruturou através da prestação serviços à iniciativa privada,

orientada pela Lei Nº 9.656/1998 (que regulamenta os planos de saúde), e pelas Leis Nº 9.961/2000 (que instituiu a criação da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS) e 13.003/2014 (que impôs a obrigatoriedade da existência de contratos entre operadoras e prestadores).

Seja como parte de um quadro de servidores públicos diante da precariedade de atendimento ou atuando como operador técnico no varejo de serviços, essas dinâmicas sugerem um contexto de disputas em que os psicoterapeutas precisaram se situar politicamente, não apenas por condições dignas ao exercício de suas atividades, mas pelas possibilidades justas de atendimento aos seus pacientes (SANTANA, 2018).

A inserção do psicólogo na saúde contextualiza-se em um intrincado movimento de forças sociais, envolvendo interesses contraditórios – empresários de saúde, profissionais engajados na transformação da situação de saúde da população, lutas da população por saúde e outros movimentos questionando as políticas públicas dominantes durante décadas de regime autoritário. (LO BIANCO et al., 1994, p. 25).

Paradoxalmente, a partir dos anos 2000, tanto no contexto da saúde pública com seus entraves, quanto nos espaços ocupados pelos planos privados de assistência, psicólogos, psicanalistas e demais profissionais da área da saúde mental, tiveram que rever aspectos de sua atuação, equacionando a explosão de cursos superiores de psicologia e a ampla demanda por psicoterapia.

Se por um lado a atualização de políticas públicas, o crescimento econômico e a distribuição de renda no país deste momento apresentaram impactos positivos no acesso aos serviços de saúde em quase todos os níveis, em outros sentidos, a financeirização dos serviços e a mundialização dos mercados, empurraram a categoria para o exercício de um expediente cada vez mais adaptado e adaptável ao ideário da flexibilização produtiva. No formato e na diminuição do tempo das sessões, na acomodação do instrumental técnico à novas práticas, na adequação aos procedimentos burocrático-administrativos e na concessão ao pagamento de repasses cada vez mais contidos na realidade precarizada pela lógica concorrencial dos planos de saúde (FEREIRA NETO, 2004; SANTANA, 2018).

Uma flexibilidade distante de uma verdadeira inventividade, mas próxima do

atendimento das demandas de um mercado mundializado. Por essa razão, as mudanças na atuação e formação dos psicólogos que atualmente presenciamos não são por si só garantias de avanços reais. São mudanças que responderam a determinados problemas em certo momento histórico, mas que, contemporaneamente, têm de se haver com novas questões colocadas pelo mercado mundializado. (FERREIRA NETO, 2004, p. 100).

Sob os aspectos formais da lei, neste mesmo período, era instituída a última versão em vigência do Código de Ética do Psicólogo, publicada a partir da Resolução CFP Nº 010/2005. Que, enquanto barreira, pode ser interpretada como tentativa genérica de frear os anseios mercadológicos das seguradoras, “instrui que os profissionais devem informar a população sobre o papel do psicólogo e fornecer a todos a oportunidade de acesso aos serviços prestados” (PASSOS, 2007, p. 95).

Apesar de toda influência das corporações que, aquela altura já antecipavam a possibilidade de explorar a alta demanda e o baixo poder organizativo da categoria, há de se salientar que a mesma versão do Código de Ética, além de expressar a preocupação com a qualidade dos serviços a serem prestados, buscava traçar compromissos mínimos diante da emergência de restrições que mais tarde viriam se impor à autonomia dos psicólogos. Para Passos (2007, p. 95), “ao orientar que o profissional da Psicologia não deve aceitar um trabalho de forma mecânica, sem refletir sobre sua finalidade e a coerência entre [...] instituição e valores pessoais”, os primeiros artigos do código merecem destaque, dado o teor filosófico manifesto na abertura do documento.

Antes de transcender esta discussão para o instante em que será abordada a relação da ética profissional com a precarização laboral e o impacto sofrido pela interferência das TICs, é preciso lembrar que um dos pontos centrais que denotam consideração nesta relação está ligado a dois dos preceitos básicos da prática em psicoterapia: o sigilo e a confidencialidade.

O sigilo profissional, como vimos, é um dos aspectos básicos de toda profissão e, portanto, está presente em todos os códigos de ética profissional. No que se refere ao Código de 1987, dos profissionais de Psicologia, a seção referente a ele compõe-se de nove artigos, só perde em tamanho para a seção referente ao cumprimento do Código, que possui dez artigos. O que demonstra a importância que o assunto possui para a profissão. (PASSOS, 2007, p. 93).

Com respeito às práticas psicoterápicas que fazem uso da internet no Brasil, tiveram seu início em caráter de pesquisa após a publicação da Resolução CFP Nº 012/2005, passando a mobilizar maior atenção de categoria e entidades representativas a partir de dois grandes seminários organizados pelos Conselhos Federal e Regional de Psicologia de São Paulo no ano de 2011, para então serem coibidas pela Resolução Nº 011/2012. Dúvidas quanto ao formato dos atendimentos, à captação da comunicação não-verbal de clientes, e aos prejuízos referentes às questões de confidencialidade, identidades e papéis de terapeutas e pacientes, além da preocupação com o manejo em quadros de emergência, desde o princípio fomentaram inquietações e rechaço por boa parte dos profissionais em atividade (PIETA, 2014).

Bem como as tecnologias e as comunicações dos últimos quinze anos, essa modalidade de terapia evoluiu com a mesma velocidade, diluindo a resistência inicial de psicólogos e pacientes. Conforme surgiam novas ferramentas, os atendimentos eram consequentemente atualizados. A assistência que era prestada por chamadas de voz, estendia-se para mensagens de texto trocadas por *sms*, *e-mail* ou *webchat*. Com os primeiros dispositivos de vídeo acoplados aos computadores (as *webcams*), a sincronia de imagens das videochamadas emprestava vida às sessões.

A adaptação ao meio digital contribuía para mitigar o choque com a impessoalidade. Antes mesmo do advento comercial das primeiras plataformas digitais, a campanha movida pelos terapeutas pioneiros nessa experiência insistia que “uma das vantagens da utilização de tecnologias eletrônicas e digitais em tratamentos psicoterápicos é a de que o indivíduo pode acessá-las do ambiente em que se encontra e no momento que sente adequado” (PIETA, 2014, p. 57).

Em alusão à qualidade das relações terapêuticas estabelecidas através desta modalidade, diversos estudos apontam não haver diferenças significativas para os níveis de confiança, iniciativa, espontaneidade e interação demonstrados durante os processos terapêuticos investigados em comparação com o método presencial.

Uma interpretação possível para os resultados seria a de que os pacientes teriam se esforçado mais para se comunicar por meio da tecnologia digital, tomando para si a responsabilidade da interação. Também a distância poderia ter tornado o autodesvelamento mais seguro. (PIETA, 2014, p. 59).

Como especificado, com a Resolução CFP Nº 011/2012, estavam sendo colocadas em prática as primeiras concepções acerca do que viria a se tornar o atendimento psicoterápico a distância.

Para a investigação, é preciso dizer que foram utilizados, além do Código de Ética Profissional dos Psicólogos e das resoluções relativas à implementação deste tipo de atendimento, os termos de uso e condições, além das políticas de privacidade das empresas Vittude e Zenklub. São plataformas em atividade, inscritas comercialmente em território brasileiro, amplamente publicizadas e utilizadas entre profissionais que realizam atendimentos remotos.

Nos dois termos de uso e condições (em diferentes medidas) é evidenciada a preocupação com relação às orientações preconizadas pelo Código de Ética. Em comum, as empresas recomendam explicitamente aos profissionais: a consulta e a atenção frequentes ao CEPP e às resoluções publicadas pelo CFP. Também buscam assegurar que estariam alinhadas com as questões básicas da prática terapêutica (na garantia do sigilo e da privacidade exigidos pelo CEPP), apesar de suas políticas de privacidade difundirem vocabulário pouco conclusivo sobre o assunto.

Através do Código de Ética Profissional, reconhece-se que as condutas e atividades dos psicólogos devem respeitar os princípios fundamentais e responsabilidades dispostas em seu conteúdo. O código em vigência (Resolução Nº 010/2005) foi organizado em torno de sete princípios fundamentais, transversais em seus procedimentos apresentados como responsabilidades. Diante das transformações sociais que foram retratadas aqui, as normas que atualmente pautam a conduta ética do psicólogo, indicam que esta se aproximou cada vez mais da ideia de promoção dos direitos universais, de apoio na construção da justiça social e de desenvolvimento de condições dignas para a atuação profissional (MUNIZ, 2018).

Com a publicação das Resoluções Nº 011/2018 e Nº 04/2020, regulamentou-se a prestação de serviços psicológicos por meio das TICs e ampliaram-se as possibilidades deste tipo de atendimento. Devido as restrições impostas pela Pandemia de Sars-Cov-2, o artigo 4º da Resolução Nº 04/2020 suspendeu a vedação destes atendimentos a pessoas e grupos em situação de emergência, definidas nos artigos 6º e 7º da Resolução 011/2018. Nos mesmos documentos, estavam designadas exigências como: a normatização e a padronização dos atendimentos, também a necessidade de cadastro dos psicólogos em página de internet mantida e certificada

pelo CFP, denominada e-Psi.

Estas resoluções abriram espaço para que as atividades tivessem melhor aceitação de profissionais e das corporações que se mostravam preparadas para tal (e que enxergaram com entusiasmo a oportunidade de alcançar o grande público).

Entre as responsabilidades descritas no Código de Ética Profissional do Psicólogo (2005, p. 9), no artigo 2º consta que “ao psicólogo é vedado”: o recebimento de vantagens (alínea o) e o pagamento de percentual por encaminhamento de serviços (alínea p). Colocada em xeque, quando contraposta aos itens 4.2 e 4.3 (Taxa de Serviço) do termo de uso da plataforma Vittude.

A Taxa mencionada na Cláusula [...] será informada previamente ao Psicólogo e pode variar de acordo com o Plano contratado. Sendo assim, ao aderir um Plano, recomendamos que o Psicólogo se atente aos benefícios e demais condições do mesmo. [...] Também poderá variar, a único e exclusivo critério da Vittude, em razão de ações de marketing ou publicidade. (VITTUDE, 2022).

Bem como, quando verificado o conteúdo do item 8.4 (Condições Específicas Para Profissionais do Plano Premium) da plataforma concorrente, Zenklub.

A opção pela adesão ao Plano Premium traz diversos benefícios ao Profissional, tais como (i) visualização do perfil do Profissional na busca dos Usuários, (ii) possibilidade de prestação de serviços de psicologia e correlatos tanto ao Usuário com vínculo corporativo quanto ao Usuário sem vínculo corporativo, (iii) repasse do valor integral das consultas pela Zenklub ao Profissional, descontados apenas os tributos e a taxas aplicáveis [...], (iv) possibilidade de prestar serviços em eventos e workshops promovidos pelo Zenklub a clientes corporativos e (v) acesso a conteúdos, workshops e eventos exclusivos. (ZENKLUB, 2022).

Em ambos os termos, a adesão aos planos oferecidos garante que os psicoterapeutas, a propósito, designados como Profissionais pelo contrato da plataforma Zenklub, possuam vantagens que variam da diminuição à isenção no percentual de repasses referentes ao recebido em atendimento aos pacientes (retratados como Usuários, nos termos das duas empresas). Neste caso, também são ativados o destaque do perfil dos terapeutas aderentes no mecanismo de busca e o acesso à prestação de serviços para pacientes vinculados às empresas conveniadas

com as plataformas.

Outra situação que chama a atenção, diz respeito ao modo como as plataformas se apresentam e como reforçam o domínio de sua atuação por meio dos termos de uso. Em diversos momentos, a leitura dos termos faz questão de lembrar terapeutas e pacientes, de que estão diante de uma ferramenta que realiza exclusivamente a mediação dessa relação. E que são concedidas as opções de busca, gestão de agendamento de consultas e acesso a ambiente virtual apropriado para os atendimentos remotos. Contexto revelado nos itens 1.1, 1.2 e 1.3 do contrato estipulado pela plataforma Zenklub.

O Zenklub tem o propósito de viabilizar o serviço de clínica psicológica e profissões correlatas. Para tanto, disponibiliza uma Plataforma para gestão de agendamentos e pagamentos de atendimentos virtuais, oferecendo aos seus usuários (“Usuários” ou “Usuário”) consultas com os Profissionais devidamente cadastrados na Plataforma, por meio do endereço eletrônico www.zenklub.com.br e do aplicativo correspondente.

A Plataforma disponibiliza ambiente virtual desenvolvido exclusivamente para atendimento da área da saúde emocional, por meio do qual é possível que os Usuários realizem atendimentos online com os Profissionais, assegurando o sigilo e a privacidade exigidos pelos Códigos de Ética Profissional [...].

Ao anuir com estes Termos, o Profissional reconhece a inexistência de qualquer vínculo empregatício com o Zenklub. (ZENKLUB, 2022).

Basicamente, é a estratégia com a qual as plataformas tentam se desvencilhar de qualquer possibilidade de configurar vínculo empregatício com os terapeutas, ao mesmo tempo em que se asseguram da eventual necessidade de prestar contas, no caso de uma contenda jurídica que envolva pacientes, terapeutas e o próprio meio por onde ocorrem as sessões (hipoteticamente entendido como uma espécie de clínica virtual). Tática também encontrada entre as primeiras linhas do documento disponível em nome da plataforma Vittude, conforme itens 1.1 e 1.2.

A Vittude é uma plataforma de gestão de agendamentos e pagamentos, que oferece ao psicólogo uma presença online, possibilitando que os Usuários busquem e agendem consultas com os psicólogos devidamente cadastrados na Plataforma (“Psicólogos”), por meio dos endereços eletrônicos www.vittude.com ou www.vittude.com.br.

Além disso, a Plataforma disponibiliza o Consultório Virtual Vittude, por meio do endereço eletrônico www.vittude.com.br, desenvolvido exclusivamente para atendimento da área da saúde, por meio do qual é possível que os Usuários e o Psicólogos realizem consultas online, assegurando o sigilo e a privacidade exigidos pelo Código de Ética Profissional do Psicólogo viabilizando que os Usuários tenham acesso aos serviços de psicoterapia independentemente do local onde estejam. (VITTUDE, 2022).

Voltando para a apuração do CEPP (2005, p. 11), no artigo 3º, consta que os psicólogos devem considerar “a missão, a filosofia, as políticas, as normas e as práticas” de organizações as quais decidam se associar. Por ocasião deste artigo, é conveniente refletir sobre a perspectiva de descontinuidade das sessões.

Uma vez que a prática clínica tradicional recomenda que os encontros entre pacientes e terapeutas apresentem regularidade, por questão de eficácia do tratamento psicoterápico, figura uma incoerência na maneira como as plataformas divulgam a possibilidade dos pacientes optarem por atendimentos sob demanda. Entra em jogo o exercício de um expediente Just-in-time, previsto nos itens 6.6, 6.7, 7.1 e 7.8 do termo para os psicólogos da Vittude.

Após o agendamento do Usuário, o Psicólogo receberá notificação de agendamento através de seu e-mail e sms, ficando a consulta confirmada em seu painel. O Psicólogo é responsável por manter a sua agenda atualizada.

Uma vez que escolhido o dia e horário e realizado o pagamento da consulta pelo Usuário, a mesma está confirmada. Após a confirmação do agendamento, o horário de consulta escolhido pelo Usuário ficará indisponível para os outros Usuários, garantindo assim a não cumulação de consultas em um mesmo horário para um mesmo Psicólogo.

Caso o Psicólogo, por quaisquer motivos, necessite remarcar ou cancelar a consulta agendada, deverá entrar em contato com o Usuário a fim de indicar ao Usuário outro horário que tenha disponibilidade. O Usuário deverá retornar o contato, informando se está de acordo com a remarcação ou se deseja cancelar a consulta para remarcação. Caso o Usuário não concorde com a alteração do horário, a Vittude poderá indicar outro Psicólogo ou realizar o reembolso do valor integral ao Usuário. Nesses casos, a Vittude não se responsabiliza pelo compromisso do Psicólogo de entrar em contato com o Usuário.

Caso o Usuário solicite a alteração do horário da consulta com menos de 48

(quarenta e oito) horas de antecedência da sessão agendada, fica a critério do Psicólogo aceitar a remarcação da consulta e a Vittude não será responsável por eventuais perdas e danos suportados pela parte prejudicada nesse caso. (VITTUDE, 2022).

A mesma abordagem pode ser verificada no termo da empresa Zenklub, de forma mais direta e sucinta no item 4.2, referente ao Agendamento de Atendimentos.

Ressalta-se que o Zenklub não tem qualquer ingerência sobre a disponibilidade dos Profissionais. Portanto, todas as informações sobre data, horário, local e/ou valores a serem cobrados por seus atendimentos, bem como sobre métodos de trabalho, são de responsabilidade tão somente dos Profissionais, de forma que o Zenklub se exime de eventual responsabilidade em razão de cancelamento, atraso, mudança de data ou horário de atendimento ou qualquer outro dano moral ou material ao Usuário ao qual não tiver dado causa. (ZENKLUB, 2022).

Diante deste impasse, surgem alguns questionamentos: Até que ponto se mostra viável este tipo de atendimento caracterizado por intercorrências? Como lidar com o encaminhamento de temas caros à prática tradicional, se existe a possibilidade do paciente optar pelo agendamento de uma sessão em dia e horário aleatórios, sem aviso prévio ao terapeuta? Que tipo de prejuízos podem decorrer desta nova prática, que parece desvirtuar os métodos reconhecidos da clínica psicoterápica? No mesmo sentido, discorrem Goldberg & Akimoto (2021).

Ao aceitar qualquer tipo de oferta ou proposta para atendimento online, é preciso também que o analista esteja advertido do modo como a tecnologia alimenta essa fantasia de que em nossos smartphones podemos encontrar todas as respostas. Tal como podemos pedir um uber, ou ifood, poderíamos pedir uma consulta terapêutica, que aparece e desaparece com um mero toque na tela, evitando assim a necessidade de uma interação face-a-face com efeitos significativos nas condições de cada sujeito. (GOLDBERG & AKIMOTO, 2021, p. 153).

Igualmente preocupante é a relação destas plataformas com um ponto central para a ética profissional em psicologia, expresso no artigo 9º do CEPP (2005, p. 13), referente ao “sigilo profissional a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações” (durante o exercício da profissão).

Em suas políticas de privacidade, Vittude e Zenklub discorrem o modo como se autorizam a coletar, manter e manipular dados que, mesmo criptografados, estão sujeitos à transmissão para outros países, em decorrência da contratação de empresas parceiras que atuam com o serviço de armazenamento de dados no exterior (sem uma resposta clara sobre quais legislações respeitariam).

De maneira mais específica, a política de privacidade da plataforma Vittude relaciona alguns tópicos que podem ser destacados, como o item 3 (em que revela contribuir com empresas que contratam seus serviços em benefício de funcionários), os itens 4 (em que descreve os métodos de monitoramento com o uso de *Cookies*⁶ durante a navegação na plataforma) e 7 (em que confessa o compartilhamento de dados com seus parceiros comerciais).

A Vittude poderá ser contratada por organizações que possuem interesse em oferecer os serviços disponibilizados na Plataforma como benefício aos seus funcionários, colaboradores, diretores e outros. Nesses casos, a organização poderá solicitar que a Vittude realize a solicitação e coleta de outros dados pessoais ou informações dos Usuários, inclusive informações relacionadas a função e atividades desempenhadas pelo Usuário na organização.

A Vittude utiliza cookies com as preferências dos Usuários e dos Psicólogos da Plataforma para armazenar e recuperar os dados sobre os hábitos de navegação.

A Vittude utiliza Cookies para fornecer a melhor experiência de uso, tornando nossas aplicações mais fáceis e personalizadas, tendo por base suas escolhas e comportamento de navegação. [...] A revogação do consentimento de determinados Cookies pode inviabilizar o funcionamento correto de alguns recursos da plataforma.

Temos parceiros comerciais que podem oferecer serviços por meio de funcionalidades ou sites acessados a partir das nossas Plataformas.

Os dados fornecidos pelo Usuário e pelos Psicólogos a estes parceiros serão de responsabilidade destes, estando assim sujeitos às suas próprias práticas de coleta e uso de dados, sem que caiba qualquer ônus à Vittude pelo tratamento de tais informações. (VITTUDE, 2022).

⁶ Arquivos de texto ou fragmentos de informação baixados em dispositivos com acesso à internet. Costumam armazenar, ler e executar dados que memorizam configurações escolhidas pelos usuários.

Por fim, é válido retomar o Código de Ética (2005, p. 15), em artigo 18º, que ao psicólogo requisita o compromisso de que não “divulgará, ensinará, cederá, emprestará ou venderá” instrumentais ou técnicas que facilitem o exercício ilegal da profissão. E, em relação ao artigo 20º, que estabelece aos profissionais em promoção dos seus serviços: a não utilização do preço de seus serviços como forma de divulgação (alínea d), a condição de não fornecer uma previsão taxativa quanto aos resultados da terapia (alínea e), além do compromisso de não realizar divulgação sensacionalista de suas atividades (alínea h).

Em ambos os artigos, fica evidente o cuidado com que os psicoterapeutas foram chamados a atuar, principalmente quando estavam nítidos os limites da divulgação de seu expediente.

No entanto, com o advento das plataformas de atendimento online e das redes sociais, os terapeutas são coagidos a trabalhar sob efeito do auto-gerenciamento subordinado. Muitos são levados a produzir e publicar conteúdos associados as suas práticas (de forma duvidosa), com intuito de gerar interação e audiência. Ficando mais propensos à visualização de seus perfis e buscando agendamentos de novos pacientes com essas ações.

Outro procedimento comum para os terapeutas que atuam por plataformas é a necessidade de difundir o preço de suas sessões como forma de notabilizar-se, seja por um valor mais alto (que pode denotar certo prestígio do profissional), seja pela decisão de rebaixar o valor de seu trabalho para enfrentar a ampla concorrência.

Por todas as questões levantadas, vale ressaltar que os psicoterapeutas precisam estar sempre atentos a sua Ética, seja no sigilo profissional ou na promoção de suas atividades. Mas, não somente. A conformidade com o CEPP indica apenas um sentido formal de orientação e respaldo. Para Patto (2009, p. 33, 34), seguir a ética em psicologia “é muito mais do que medidas pragmáticas que visam garantir a confidencialidade de dados [...] refere-se à escala de valores que orienta essa prática”.

Em suma, será preciso que cada psicoterapeuta, apesar da vantagem da ampliação de sua carteira de clientes, e da desvantagem de observar a autonomia de sua atuação ser prejudicada, seja responsável pela decisão de adotar novas tecnologias e meios em seus atendimentos. Além disso, deve coletivamente (como entidade organizada), pressionar instâncias superiores a adotar mudanças que colaborem com condições mais justas para a atuação, tanto para terapeutas, quanto para pacientes.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo analisar sob perspectiva histórica os impactos da flexibilização e da plataformização do trabalho entre psicoterapeutas que, diante das restrições impostas pela pandemia de Covid-19, passaram a aderir ao atendimento mediado por sites e aplicativos brasileiros que oferecem serviços de psicoterapia online. Buscou compreender, com a reestruturação das bases tecnológicas e dos processos produtivos a partir da década de 1970, as mudanças ocorridas no mundo do trabalho. Pretendeu caracterizar métodos computacionais e modelos de negócio que potencializaram o mercado digital de serviços sob demanda. Procurou, assim, identificar formas de organização e de atuação da categoria de psicólogos diante da precarização gerada pelo aumento de oferta e procura dos serviços em saúde mental nas últimas décadas. Por fim, buscou refletir como o uso inadvertido das tecnologias pode interferir em questões preconizadas pelo Código de Ética Profissional.

Em um primeiro momento foi observado que o êxito do paradigma de acumulação flexível favoreceu a expansão do setor de serviços na economia combalida pelas seguidas crises. A partir da retirada de direitos sociais e da desregulamentação de contratos de trabalho, o capitalismo se manteve, variando suas opções para extração de lucros: terceirização, trabalho intermitente, contratos sob demanda. Na produção enxuta, o trabalhador Just-in-time é movido pela necessidade de auto-gerenciamento e pelo engajamento na relação com a oferta de trabalho, que é imprevisível e destituída de direitos e de formas claras.

Com o avanço tecnológico, emergem novas possibilidades de controle da produção e maximização dos lucros. Para Srnicek (2018) e Zuboff (2020), Capitalismo de Plataforma ou Capitalismo de Vigilância, são nomes diferentes para o mesmo tipo de apropriação de interações sociais através das redes, em fomento à publicidade e práticas empresariais. As plataformas digitais são canais em que operam a comunicação e o estabelecimento de vínculos entre milhares, milhões, às vezes, bilhões de indivíduos. As atividades mediadas por plataformas, capturadas nos âmbitos pessoal ou profissional, servem ao objetivo único de gerar lucratividade aos seus mantenedores. Neste caso, usuários ou profissionais, todos são compulsoriamente levados a ceder dados em troca de seu acesso e de seu uso. Pensando nas relações de trabalho, o monitoramento das atividades e o gerenciamento centralizado de uma enorme mão-de-

obra dispersa, ocorre de modo a integrá-la e mantê-la à disposição, mediante o uso de dispositivos e ferramentas cibernéticas das quais dependem para realizar seu expediente.

O prejuízo aos trabalhadores fica evidente quando precisam aderir aos termos de uso para iniciarem os atendimentos e a divulgação de seu trabalho por meio dessas plataformas. Ao ingressarem neste universo, precisam conceder informações que contribuam para a aferição arbitrária de suas práticas, passam a concordar integralmente com a própria responsabilização na manutenção dos meios de execução de seu trabalho. Submetidos à instabilidade, sem retorno financeiro (ou direitos) para além do referente à tarefa empreendida, o profissional precisa dispor de tempo conectado à plataforma e de estratégias de divulgação de suas atividades.

Paralelamente, o ofício de psicólogo no Brasil passou por momentos em que suas práticas foram consideradas elitizadas e estavam restritas a um público muito específico: as classes médias e altas das grandes cidades. Em seu início, a clínica psicoterápica respondia ao modelo médico de intervenção e de profissão liberal.

Entre os anos de 1962 e 1967, com a regulamentação da profissão e publicação da primeira versão do Código de Ética, houve a ampliação das atividades incorporadas ao escopo de atendimento destes psicólogos, redefinindo sua capacidade de atuação e o currículo dos seus cursos de formação.

Com o período de redemocratização e a pressão exercida pela sociedade civil durante o processo de elaboração da Constituição de 1988, verificou-se a movimentação para que mais serviços públicos passassem a integrar psicólogos na área da saúde e no atendimento ao setor de assistência social.

Por conta da ampla reivindicação por atendimentos às questões de saúde mental, com a virada para o ano 2000, prevalece a influência das grandes corporações e são aprovadas leis que garantem aos planos de assistência privada a exploração de um grande número profissionais em atividade. Sem maiores impedimentos, tais planos estabeleceriam as condições de repasses aos psicólogos e as adequações a serem adotadas nas práticas desta clínica flexibilizada.

Por fim, recorre-se aos métodos de funcionamento das plataformas digitais de atendimento psicoterápico online, que desde o ano de 2016 vem despontando como canais para a popularização do acesso aos serviços relacionados à saúde mental e ao bem-estar psíquico.

Entende-se que, através da oferta de seus serviços – ambiente seguro para a realização das sessões psicoterápicas, a possibilidade de buscar e de publicar informações sobre terapeutas, além de permitir a comunicação com pacientes, o agendamento e o pagamento de consultas – estas plataformas ofereçam vantagens indeclináveis aos profissionais.

No entanto, é preciso ter em conta que, não é por meio de sua publicidade, mas da designação de seus termos e condições gerais de uso, de suas políticas de privacidade, que estas empresas se resguardam como mediadoras da relação terapeutas/pacientes e agem de acordo com os próprios interesses.

Em contrapartida, a existência do Código de Ética Profissional do Psicólogo e as Resoluções publicadas desde 2005 (ano da última versão do Código de Ética), de modo a orientar a prática clínica diante de tantas interferências, reforçam a preocupação com temas que colidem com esses interesses empresariais, mas denotam os atuais limites destes documentos.

Mesmo questões básicas para o CEPP, como a atuação baseada na confidencialidade, a garantia da continuidade no processo terapêutico e a consideração aos métodos de divulgação das atividades do profissional, são colocadas em xeque mediante as práticas instituídas pelas plataformas.

Neste sentido, serão necessárias novas movimentações que partam da organização da categoria (e de suas entidades), para que a noção de democratização do acesso à psicoterapia na modalidade a distância venha acompanhada de condições mais justas para terapeutas. Seja através do estímulo a iniciativas de Cooperativismo de Plataforma (que se espraiam mundo afora) ou pautando a construção de novas leis que reorganizem e contenham o poder de atuação das plataformas em atividade.

REFERÊNCIAS

ABÍLIO, Ludmila Costhek. Uberização: A era do trabalhador just-in-time? **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 34, n. 98, p.111-126, 2020a.

_____. Uberização: gerenciamento e controle do trabalhador just-in-time. In: ANTUNES, R (Org). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2020b, p.111-124.

_____. Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. **Psicoperspectivas**, Valparaíso, v. 18, n. 3, p. 41-51, nov. 2019.

ALVES, Giovanni. Crise Estrutural do Capital, Maquinofatura e Precarização do Trabalho – a questão social no século XXI. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 12, n. 2, p. 235-248, jul./dez. 2013.

_____. **Trabalho e subjetividade**: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011.

ANTUNES, Ricardo. **O Privilégio da Servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. 2. Ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

_____. **Os Sentidos do Trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 2. Ed. São Paulo: Boitempo, 2009.

BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt; ACHCAR, Rosemary. Dinâmica profissional e formação do psicólogo: uma perspectiva de integração. In: ACHCAR, Rosemary (coord.). **Psicólogo brasileiro**: práticas emergentes e desafios para a formação. 2ª ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1994, p. 245-271.

BERNARDO, André. Terapia online: os benefícios e os cuidados dessa nova tendência. **Veja Saúde**, São Paulo, 28 de dez. de 2018. Disponível em: <<https://saude.abril.com.br/mente-saudavel/terapia-online-conheca-os-beneficios-e-com-o-que-se-deve-tomar-cuidado/>>. Acesso em: 08 de out. de 2022.

BOCK, Ana Mercês Bahia. Psicologia e sua ideologia: 40 anos de compromisso com

as elites. In: BOCK, Ana Mercês Bahia (Org.). **Psicologia e o compromisso social**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2009, v. 1, p.15-28.

BOLAÑO, César Ricardo Siqueira. Trabalho intelectual, comunicação e capitalismo. **Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política**, Rio de Janeiro, v.11, p. 53-78, 2002.

COELHO, Heidi Miriam Bertolucci. **O vínculo no tratamento psíquico**: descoberta, construção e desenvolvimento. 2002. 333 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia e Sociedade) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Ciências e Letras, Assis, 2002.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Código de Ética do Profissional Psicólogo**. Brasília: CFP, 2005. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf>>. Acesso em: 08 de out. de 2022.

_____. **Resolução nº 10/2005**. Aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2005/07/resolucao2005_10.pdf>. Acesso em: 08 out. 2022.

_____. **Resolução nº 12/2005**. Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP N° 003/2000. Disponível em: <https://cadastro.site.cfp.org.br/docs/resolucao2005_12.pdf>. Acesso em: 08 out. 2022.

_____. **Resolução nº 11/2012**. 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. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf>. Acesso em: 08 out. 2022.

_____. **Resolução nº 11/2018**. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/wp->

content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>. Acesso em: 08 out. 2022.

_____. **Resolução nº 04/2020**. Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19. Disponível em: <<https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-4-2020-dispoe-sobre-regulamentacao-de-servicos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemia-do-covid-19?origin=instituicao&q=004/2020>>. Acesso em: 08 out. 2022.

FERNANDES, Euclécio Alves. A evolução da comunicação impactada pela tecnologia. **Ideias & Inovação**, Aracaju, v. 3, n. 2, p. 93-102, 2016.

FERREIRA NETO, João Leite. **A formação do psicólogo: clínica social e mercado**. São Paulo: Escuta, 2004.

FIGARO, Roseli. Não há trabalho sem comunicação. In: GROHMANN, Rafael. (Org). **Os laboratórios do trabalho digital: entrevistas**. 1. Ed. São Paulo: Boitempo, 2021.

FOUCAULT, Michel. **Doença Mental e Psicologia**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1975.

GOLDBERG, Leonardo; AKIMOTO, Claudio Kazuo. Algumas considerações sobre as variações da prática analítica: a sessão online e por telefone. In: GOLDBERG, Leonardo; AKIMOTO, Claudio Kazuo. **O sujeito na era digital: ensaios sobre psicanálise, pandemia e história**. 1ª ed. São Paulo: Edições 70, 2021, p. 129-156.

GONSALES, Marco. Indústria 4.0: empresas plataformas, consentimento e resistência. In: ANTUNES, R. (Org). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2020, p.125-137.

GRIGOLO, Tania Maris. A ética da atenção psicossocial: fundamentos e possibilidades. In: Conselho Federal de Psicologia. **Loucura, ética e política: escritos militantes**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003, p. 181-187.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: entre a dataficação, a

financeirização e a racionalidade neoliberal. **Revista Eptic**, v.22, nº 1, jan./abr. 2020a.

_____. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: ANTUNES, R. (Org). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2020b, p.93-109.

_____. Trabalho em plataformas é laboratório da luta de classes. In: GROHMANN, Rafael. (Org). **Os laboratórios do trabalho digital: entrevistas**. 1. Ed. São Paulo: Boitempo, 2021.

HARDT, Michael; NEGRI, Antonio. **Império**. 5. Ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna**. 17. Ed. São Paulo: Loyola, 2008.

KALIL, Renan Bernardi. **A regulação do trabalho via plataformas digitais**. São Paulo: Blucher, 2020. 308 p.

LAZZARATO, Maurizio; NEGRI, Antonio. **Trabalho Imaterial: formas de vida e produção de subjetividade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

LIMA, Bruna; CARDIM, Maria Eduarda. Conselho Federal de Psicologia tem aumento de pedidos de consultas virtuais. **Correio Braziliense**, Brasília, 02 de jun. de 2020. Disponível em: <<https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/brasil/2020/06/02/interna-brasil,860185/conselho-federal-de-psicologia-tem-aumento-de-pedidos-de-consultas-vir.shtml>>. Acesso em: 08 de out. de 2022.

LO BIANCO, Anna Carolina; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt; NUNES, Maria Lúcia Tiellet; SILVA, Rosalina Carvalho da. Concepções e atividades emergentes na psicologia clínica: implicações para a formação. In: ACHCAR, Rosemary (coord.). **Psicólogo brasileiro: práticas emergentes e desafios para a formação**. 2ª ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1994, p. 7-79.

MARAZZI, Christian. **Capital y lenguaje: Hacia el gobierno de las finanzas**. Buenos Aires: Tinta Limón, 2014.

MÖHLMANN, Mareike; ZALMANSON, Lior. Hand on the Wheel: navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON

INFORMATION SYSTEMS, 38., 2017, Seoul. **Proceedings** [...] Seoul: ICIS, 2017.

MOROZOV, Evgeny. **Big tech: a ascensão dos dados e a morte da política**. São Paulo: Ubu Editora, 2018.

MUNIZ, Monalisa. Ética na avaliação psicológica: velhas questões, novas reflexões. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 38, n. esp., 133-146, 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-3703000209682>>. Acesso em: 08 de out. de 2022.

PASSOS, Elizete. **Ética e psicologia: teoria e prática**. São Paulo: Vetor, 2007.

PATTO, Maria Helena Souza. O que a história pode dizer sobre a profissão do psicólogo: a relação Psicologia-Educação. In: BOCK, Ana Mercês Bahia (Org.). **Psicologia e o compromisso social**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2009, v. 1, p.29-35.

PIETA, Maria Adélia Minghelli. **Psicoterapia pela internet: a relação terapêutica**. 2014. 157 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Psicologia, Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

RAMOS, Alexandre Luiz. Acumulação flexível & Direito do Trabalho. **Revista de Ciências Humanas**, v.15, n. 22, p. 76-89, 1997.

ROSE, Louis. O percurso moral dos primeiros psicanalistas vienenses. **Revista Brasileira de Psicanálise**, São Paulo, v. 53, n. 1, p. 215-239, 2019.

SANTANA, Ana Flavia de Souza. **A noção de saúde suplementar no Brasil: uma leitura apoiada na teorização lacaniana dos discursos**. 2018. 123 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Programa de Pós-graduação em Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018.

SILVEIRA, Fillipa Carneiro. **Sujeito e homem na crítica de Michel Foucault à Antropologia**. 2015. 241 f. Tese (Doutorado em Filosofia) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2015.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. A noção de modulação e os sistemas algorítmicos. In: SOUZA, Joyce; AVELINO, Rodolfo; SILVEIRA, Sérgio Amadeu da (orgs.). **A sociedade de Controle: Manipulação e modulação nas redes digitais**. São Paulo: Hedra, 2018. p. 31-46.

SRNICEK, Nick. **Capitalismo de plataforma**. Buenos Aires: Caja Negra, 2018.

TONELLO, Iuri. Uma nova reestruturação produtiva pós-crise de 2008? In: ANTUNES, R. (Org). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2020, p.139-148.

VASCONCELOS, Eduardo Mourão. Breve periodização histórica do processo de reforma psiquiátrica no Brasil recente. In: VASCONCELOS, Eduardo Mourão (Org.). **Saúde mental e Serviço Social: O desafio da subjetividade e da interdisciplinaridade**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2002.

VITTUDE. **Leia Nossa Política de Privacidade**. Disponível em: <<https://www.vittude.com/privacidade>>. Acesso em: 08 de out. de 2022.

_____. **Psicólogo – Termos e Condições Gerais de Uso**. Disponível em: <<https://www.vittude.com/termos- psicologos>>. Acesso em: 08 de out. de 2022.

VÉLIZ, Carissa. **Privacidade é poder: por que e como você deveria retomar o controle de seus dados**. São Paulo: Editora Contracorrente, 2021.

ZENKLUB. **Termos e Condições Gerais de Uso – Profissionais**. Disponível em: <<https://zenklub.com.br/termos-especialistas/>>. Acesso em: 08 de out. de 2022.

ZUBOFF, Shoshana. **A era do capitalismo de vigilância: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder**. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2020.