



SÉRIE CRP SP ORIENTA

Uso de redes sociais e aplicativos de mensagens instantâneas

As inovações tecnológicas modificam constantemente as interações entre profissionais e usuárias/os. Em razão disso, é importante que a/o profissional faça bom uso de tais ferramentas, avaliando as situações que possam prejudicar as diretrizes éticas da profissão ou os direitos das/os beneficiárias/os, assim como é importante o zelo da/do profissional para que a Psicologia não seja aviltada.

Ressalta-se, portanto, que o Código de Ética da/o Psicóloga/o e as demais resoluções do Sistema Conselhos também se aplicam às interações virtuais que ocorrem fora do contexto do atendimento.

Referente ao uso das redes sociais (Instagram, LinkedIn, Facebook, entre outras) para publicizar os serviços e promover discussões pertinentes à ciência psicológica, a/o profissional necessita:

- a) Acrescentar o nome completo, a palavra "psicóloga" ou "psicólogo", o CRP e número de registro em suas páginas profissionais;
- b) Fazer referência apenas a títulos ou qualificações que possua;
- c) Divulgar somente qualificações, atividades e recursos relativos a técnicas e práticas que estejam reconhecidas ou regulamentadas pela profissão;
- d) Não utilizar o preço do serviço como forma de propaganda;
- e) Não utilizar as redes sociais como meios para veicular anúncios sensacionalistas e que possam caracterizar concorrência desleal.

Em relação à utilização de ferramentas de mensagens instantâneas (como WhatsApp, Instagram, Telegram, chat do Facebook, entre outras), tais interações devem nortear-se pelos padrões éticos e técnicos da profissão, garantindo que não haja prejuízos ao atendimento prestado, bem como resguardando o vínculo estabelecido. Cabe reforçar, dessa forma, que os cuidados éticos não se restringem às comunicações feitas de forma presencial.

A facilidade e a agilidade oferecidas pelos aplicativos não devem resultar em intervenções irrefletidas que desconsideram os direitos da/o usuária/o, devendo a/o profissional responsabilizar-se por suas condutas. Deve ainda ser levado em consideração o fato de que a troca de mensagens virtuais facilita a comunicação, mas também pode gerar situações de desconforto devido ao grau de ambiguidade e possíveis ruídos de interpretação. A visualização de mensagens, sem, no entanto, enviar-se uma resposta, por exemplo, pode ser entendida pela/o beneficiária/o como omissão ou negligência nas suas demandas.

Por isso, no estabelecimento do contrato terapêutico, o profissional poderá informar à/ao usuária/o de que maneira tais recursos de comunicação são utilizados e em quais horários, bem como as especificidades de situações para seu uso.

É importante que a/o psicóloga/o possua capacitação técnica para identificar se o conteúdo da sua comunicação é pertinente àquela ferramenta ou se caberia utilizar outros canais, a fim de evitarem-se situações conflituosas. Orientamos ainda que a/o profissional identifique informações pertinentes ao registro em prontuário derivadas daquelas interações, a partir das diretrizes da Resolução CFP n.º 01/2009.

Reforçamos, ainda, que para oferecer consultas e serviços de Psicologia mediados por Tecnologias da Informação e Comunicação, a/o psicóloga/o deve cadastrar-se no site e-Psi, de acordo com a Resolução CFP n.º 11/2018. Assim, a comunicação eventual e pontual das/os profissionais com as/os usuárias/os por meio dos serviços de mensagens para combinar sessões ou discutir o pagamento de honorários, por exemplo, não deve configurar um atendimento psicológico.

Sugerimos que as/os profissionais acessem os folders: "A/o psicóloga/o, a mídia e a ética profissional" e "Publicidade Profissional".

No caso de dúvidas, consulte o setor de Orientação da subseção do CRP de sua região.

Janeiro 2024