

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

PUC-SP

GABRIEL GIRARDI MOTTA

A PRODUÇÃO DE SENTIDOS DO PSICOTERAPEUTA INSERIDO NA  
ECONOMIA DE PLATAFORMA: uma análise a partir da Psicologia Sócio-  
Histórica

Mestrado em Psicologia Social

SÃO PAULO

2022

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

PUC-SP

GABRIEL GIRARDI MOTTA

A PRODUÇÃO DE SENTIDOS DO PSICOTERAPEUTA INSERIDO NA  
ECONOMIA DE PLATAFORMA: uma análise a partir da Psicologia Sócio-  
Histórica

Dissertação apresentada à Banca  
Examinadora da Pontifícia  
Universidade Católica de São Paulo,  
como exigência parcial para a  
obtenção do título de MESTRE em  
Psicologia Social, sob orientação do  
Prof. Dr. Odair Furtado.

SÃO PAULO

2022

## **AGRADECIMENTOS AO CNPq E À CAPES**

O presente trabalho foi realizado com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) – Código de Financiamento nº130389/2020-0.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

## **AGRADECIMENTOS**

De todas as pessoas que preciso agradecer, em primeiro lugar está meu orientador Odair Furtado por ter me acolhido e me acompanhado durante todo este percurso. E um agradecimento também a todos os outros professores que tive a oportunidade de conhecer e que foram muito marcantes na minha trajetória de mestrado, pela revolução que causaram em minha vida, em minha maneira de encarar a profissão de psicólogo e psicoterapeuta, e em uma nova forma de compreender e interpretar a realidade deste mundo. Entre eles, destaco as professoras Maria da Graça Marchina Gonçalves, Mary Jane Spink e Cecília Pescatore Alves.

A todos os meus colegas do grupo NUTAS, especialmente Thiago Noel, Alan, Luís, Márcio, Winnie, Mônica, Priscila, Adriana Eiko e Renata.

Ao CNPq e à CAPES pelas bolsas que viabilizaram a realização deste mestrado e da pesquisa. Sem esta contribuição, nada seria possível.

Um grande agradecimento a essas três pessoas especiais que possibilitaram verdadeiramente esse mestrado. Minha companheira Leila, meu pai Reinaldo e minha mãe Sandra. Um obrigado também à minha tia Elizabeth e a todos os parentes que estiveram muito próximos a mim, neste período.

Um obrigado especial a todos os meus colegas e amigos psicoterapeutas, que acompanharam de perto esta pesquisa, sempre contribuindo muito, me incentivando e trazendo informações que geraram ricos debates. O maior incentivo para esta pesquisa foi o de lutar pela nossa categoria, por uma psicologia livre de explorações, e que contribua verdadeiramente com as necessidades da sociedade.

Sem todos vocês, eu não teria chegado até aqui.

## RESUMO

A presente pesquisa de mestrado, intitulada *A Produção de Sentidos do Psicoterapeuta Inserido na Economia de Plataforma: uma análise a partir da Psicologia Sócio-Histórica*, sobre o processo de plataformização dos profissionais psicoterapeutas, com o advento das economias de plataforma, visa estudar o profissional na contemporânea morfologia do trabalho e compreender a constituição de sentidos, partindo dos pressupostos da psicologia Sócio-Histórica. Para isso, foi utilizada a ferramenta metodológica dos Núcleos de Significação. O cerne deste estudo foi a busca pela palavra com significado, para que assim fosse possível que a pesquisa superasse a dimensão fenomênica da experiência dos sujeitos e alcançasse sua essência. A plataformização, por se assemelhar ao fenômeno popularmente conhecido como uberização do trabalho, pode trazer ameaças à categoria, e esta pesquisa buscou compreender quais impactos este fenômeno pode estar causando na categoria. Para isso, partimos de duas questões: entender se a plataformização afeta a relação e o vínculo do profissional com a ciência e profissão psicológica, e identificar se a plataformização gera exploração e precarização do psicoterapeuta que nela está inserido.

Palavras-chave: plataformização; produção de sentidos; uberização; psicoterapia

## **ABSTRACT**

The present master's research, entitled *The Production of Sense of the Psychotherapist Inserted in the Platform Economy: an analysis from the Sociohistorical Psychology perspective*, on the process of platformization of psychotherapists professionals, with the advent of platform economies, aims to study the professional in the contemporary morphology of work and to understand the constitution of meanings, based on the assumptions of Sociohistorical Psychology. To obtain that, it was used the methodology of the Nuclei of Meaning. The main focus of this study was the search of the word with meaning, so that it would be possible for the research to go beyond the phenomenal dimension of the subjects' experience and reach its essence. Since the platformization resembles the phenomenon popularly known as uberization of work, it can bring threats to the professional category, and this research sought to understand what impacts this phenomenon may be causing to the psychologists. For this, we defined two goals: to understand if platformization affects the psychotherapist's relationship and connection with science and the profession of Psychology, and to identify if platformization generates exploitation and precariousness of the psychotherapists who take part in it.

Keywords: platformization, production of sense, uberization, psychoterapy

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>A PSICOTERAPIA PLATAFORMIZADA, BASES PARA O ESTUDO</b> .....	<b>10</b>
A Economia de Plataforma – Conceitos Gerais .....	10
A Plataformização do Trabalho .....	13
A Plataformização do Psicoterapeuta .....	18
<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
Fundamentos do Materialismo Histórico-Dialético .....	21
Dialética do Singular-Particular-Universal .....	28
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>31</b>
Corte Epistemológico .....	31
Características do Universo de Pesquisa .....	34
Características do Sujeito de Pesquisa .....	36
A Convocação do Sujeito de Pesquisa .....	39
O Processo de Obtenção de Dados .....	40
Aspectos Éticos e Legais .....	43
Proposta Metodológica dos Núcleos de Significação.....	44
Procedimentos de Análise da Metodologia Núcleos de Significação .....	50
Leituras Flutuantes .....	50
<b>ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>51</b>
Sujeito de pesquisa: Consuelo .....	51
Apresentação prévia do sujeito de pesquisa .....	51
Levantamento dos Pré-Indicadores .....	52
Aglutinação dos Pré-Indicadores em Indicadores .....	56

Articulação dos indicadores e constituição dos Núcleos de Significação .....	61
Núcleo de Significação: A tecnologia precisa estar na vida dos psicólogos ..	61
Núcleo de Significação: Sem um órgão regulador, as plataformas criam as próprias regras .....	65
Sujeito de Pesquisa: Solange .....	70
Apresentação Prévia do Sujeito de Pesquisa .....	70
Levantamento dos Pré-Indicadores .....	71
Aglutinação dos Pré-Indicadores em Indicadores .....	76
Articulação dos Indicadores e Constituição dos Núcleos de Significação .....	84
Análise dos Sujeitos de Pesquisa .....	84
Núcleo de Significação: Inversão da Lógica da Profissão .....	84
Núcleo de Significação: Uberização .....	90
Núcleo de Significação: Não vislumbra um futuro sustentável .....	96
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>100</b>
Cruzamento das Análises .....	100
Considerações Gerais .....	103
Perspectivas Futuras .....	106
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>112</b>

## INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem como objetivo o estudo da relação do profissional psicoterapeuta com as atuais modalidades de trabalho virtual, especificamente o atendimento em psicoterapia por meio da internet e mediado por organizações da economia de plataforma. Trata-se da investigação sobre um fenômeno em expansão e que se consolida cada vez mais como alternativa aos modelos tradicionais de atendimento psicológico presencial. A fundamentação teórica para análise deste fenômeno parte essencialmente dos recentes estudos da sociologia do trabalho, tendo como principais expoentes Antunes (2009, 2018 e 2019) e Braga (2017), que pesquisam sobre a morfologia do trabalho no contexto de crise neoliberal do capitalismo tardio e sua consequente reestruturação produtiva. Além de autores estrangeiros que servem de referência na definição dos elementos constitutivos da plataformização do trabalho, como Srnicek (2017), Poell, Nieborg e van Dijck (2019) e Riso (2019).

Por se tratar de uma pesquisa no campo da psicologia social, a perspectiva de investigação se deu no campo de constituição de sentidos de profissionais entrevistados, partindo dos pressupostos da psicologia Sócio-Histórica, desenvolvida por Vigotski, Luria e Leontiev. Foram selecionados sete psicoterapeutas que atuam direta e majoritariamente por meio de plataformas digitais de psicoterapia. Desses sete, selecionamos dois que melhor representam polos do fenômeno da plataformização da psicoterapia, sendo um deles veterano, que atua há tempos na plataforma, e o outro recém-formado, que está iniciando a carreira também pela plataforma.

Para a apreensão e análise dos sentidos produzidos nos discursos destes dois sujeitos, esta pesquisa fez uso da ferramenta metodológica dos Núcleos de Significação, desenvolvido por Aguiar e Ozella (2013, 2021). Buscou-se a palavra com significado, para que assim fosse possível que a pesquisa superasse a dimensão fenomênica da experiência dos sujeitos e alcançasse sua essência. Para tanto, a análise partiu da concepção ontológica de ser humano segundo Marx e Engels (1996, 2001 e 2011), atentando à abstração do olhar sobre o fenômeno seguindo o conceito de pseudoconcreticidade de Kosík (2002)

e situando a análise no movimento dialético entre o singular-particular-universal postulado por Lukács e observado em Abrantes (2005) e Pasqualini (2015).

Os motivos que geraram esta pesquisa partem da própria vivência do autor e de seus colegas de profissão no vínculo com as plataformas digitais de psicoterapia. Estes, já atuando em modelo intermediado por convênios médicos, no qual o baixo repasse do valor de sessão os obrigava a atender um alto volume de pacientes diariamente, para que assim obtivessem uma renda minimamente suficiente, observaram com elevada preocupação a introdução de mais um intermediador, no momento em que o convênio transferia a estrutura de atendimentos e repasses para uma plataforma digital quarteirizada. Somado a isso, no momento da emergência destas plataformas digitais de psicoterapia, que avançavam na pecha do isolamento em decorrência da pandemia do Covid-19, havia o receio de que a plataformização da psicoterapia gerasse o mesmo efeito de precarização do fenômeno popularmente conhecido como uberização do trabalho. Por esta razão, foi identificada uma oportunidade de estudar o movimento do psicoterapeuta na contemporânea morfologia do trabalho, não apenas como forma de identificar ameaças a esta categoria profissional, mas também considerando o papel que esta atividade tem no atendimento às demandas deste período caracterizado pelo agravamento da crise em saúde mental.

## **Objetivos**

Por meio do processo de apreensão e análise dos sentidos produzidos pelo psicoterapeuta intermediado pela economia de plataforma, esta pesquisa objetivou: 1) Identificar e compreender como a plataformização do psicoterapeuta afeta sua relação e vínculo com a ciência e profissão psicológica e; 2) identificar se a plataformização da psicoterapia gera exploração e precarização do trabalho do psicoterapeuta inserido nela.

## **A PSICOTERAPIA PLATAFORMIZADA, BASES PARA O ESTUDO**

Pretendeu-se neste capítulo aprofundar o olhar nos objetos que compõem o fenômeno da plataforma da psicoterapia. Para isso foram investigados dois eixos contextuais: 1) o da economia de plataforma como um todo e; 2) o da psicoterapia inserida neste modelo de negócio. Por se tratar de uma pesquisa qualitativa, na qual o autor investigou objetos amplos e complexos, a análise teve como ponto de partida a subjetividade, que foi coletada por meio dos sentidos dos sujeitos de pesquisa – conforme capítulo Metodologia. No entanto, para que a pesquisa superasse o campo da subjetividade, foram realizadas descrições precisas do objeto em sua complexidade, para que assim fosse possível alcançar uma compreensão concreta do fenômeno, considerando que este é composto pela unidade dinâmica existente entre sujeito e objeto.

Tratou-se, portanto, do levantamento dos dados que compõem a realidade investigada, para que a pesquisa não ficasse retida apenas no campo do universo simbólico dos sujeitos, pois disto incorreria o potencial risco desta pesquisa vagar sobre dados com pouca profundidade, que não transcendem a esfera aparente que está por trás do que constitui o fenômeno em sua essencialidade. E sendo esta uma pesquisa fundamentada na epistemologia materialista histórico-dialética de Marx e Engels, tal como instrumento lógico de interpretação da realidade, a construção do conhecimento demandou a apreensão do conteúdo do fenômeno, modo pelo qual se expõem a realidade do processo de produção da vida material concreta e que, essencialmente, fundamenta a existência do ser social (MENEZES, 2022).

### **A economia de plataforma – conceitos gerais**

De acordo com o relatório da Nações Unidas sobre a economia digital e suas implicações sobre os países em desenvolvimento (UNCTD, 2019), a economia mundial vem se transformando devido à rápida evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC). O relatório aponta que nos

últimos anos houve um crescimento exponencial na captura de dados digitais via internet, fato que veio acompanhado pela expansão da análise de *big data*, do uso de inteligência artificial (IA), da computação em nuvem, assim como do surgimento de um novo modelo de negócio: a plataforma digital.

O relatório aponta que, na medida em que a economia digital se desenvolve, maior se torna a dependência das pessoas e do mercado por este modelo de negócio. Esta dependência é caracterizada pela comoditização dos dados e da atenção dos usuários, levando a plataforma digital a se apresentar como o meio mais eficaz de intermediação público/mercado, o que vem levando a um crescimento constante e vertiginoso da plataformização da economia em detrimento dos demais formatos de comercialização de bens e serviços pré-existentes e que dominavam o mercado no passado.

Os dados, recurso substancial da economia de plataforma, de acordo com Srnicek (2017), atendem uma série de funções essenciais do capitalismo: 1) geram vantagem competitiva ao ensinar os algoritmos sobre preferências e comportamentos dos usuários; 2) fortalece a coordenação de tarefas e a facilitação na terceirização de mão de obra; 3) permite a otimização e a flexibilização dos processos produtivos; 4) possibilitam elevar a margem de ganho financeiro de serviços que antes eram pouco rentáveis e; 5) gera um ciclo virtuoso, pois a própria análise do dados acaba por adicionar mais informações à ela mesma.

Durante a passagem da primeira para a segunda década do século XXI, a economia digital começou a se expandir mundialmente, ampliando a gama de seus serviços e alcançando um número cada vez maior de usuários. Isso ocorreu a partir do momento em que houve uma melhora no acesso à internet nos países em desenvolvimento, o que também culminou com a expansão das empresas digitais, principalmente no modelo de plataforma (UNCTD, 2019). Ainda de acordo com o relatório, na última década, uma infinidade de plataformas digitais surgiu em todo o mundo, usando modelos de negócios orientados por dados e suplantando o espaço das empresas que preexistiam no mercado. O poder das plataformas se reflete no fato de que sete das oito maiores empresas do mundo

por capitalização de mercado usam modelos de negócios baseados em plataforma digital.

Definir o que é uma plataforma digital, seja como objeto, ou em sua forma processual – plataforma – é uma tarefa bastante abstrata, pois além de se tratar de um fenômeno que ainda se encontra em processo de constituição, a plataforma pode ser compreendida por diferentes campos do conhecimento. Segundo Poell, Nieborg e van Dijck (2019), existe um grande número de produções científicas que buscam esclarecer o fenômeno da plataforma, sendo que estes estudos apontam diferentes focos e interpretações. Interpretações que não se excluem mutuamente, mas que, de acordo com os autores, carecem de uma visão mais crítica e conjuntural sobre como este fenômeno implica na sociedade. Para eles, uma definição mais sucinta, mas que serve como ponto de partida para análises mais amplas, seria:

Plataformas digitais de trabalho podem ser definidas, dentro de uma perspectiva de compreensão do funcionamento de softwares, como “infraestruturas digitais (re)programáveis que facilitam e moldam interações personalizadas entre usuários finais e complementadores, organizadas por meio de coleta sistemática, processamento algorítmico, monetização e circulação de dados” (POELL, NIEBORG, VAN DIJCK, p. 3, 2019).

Para situarmos as plataformas digitais em uma definição que vá além de sua compreensão enquanto um software, posicionando esta como um mecanismo mercadológico interacional, Srnicek as descreve da seguinte forma (2017, p. 31): “No nível mais geral, as plataformas são infraestruturas digitais que permitem que dois ou mais grupos interajam. Eles se posicionam, portanto, como intermediários que reúnem diferentes usuários: clientes, anunciantes, prestadores de serviços, produtores, fornecedores e até objetos físicos. Na maioria das vezes, essas plataformas também vêm com uma série de ferramentas que permitem que seus usuários criem seus próprios produtos, serviços e mercados”.

Além de defini-la, Srnicek (2017) também categoriza a economia de plataforma em cinco grupos, sendo estes: 1) o das plataformas de publicidade, como o Google e o Facebook, que extraem informações dos usuários, realizam um trabalho de análise e, em seguida, usam os produtos desse processo para vender espaço publicitário; 2) das plataformas em nuvem, que disponibilizam espaço de armazenamento, hardware e software que podem ser alugados conforme necessidade do usuário; 3) das plataformas industriais, como, por exemplo, Oracle e Siemens, que aplicam tecnologia IoT (internet das coisas) em sistemas ERP (sistema integrado de gestão empresarial) para transformar manufaturas tradicionais em processos conectados à internet que reduzem custos de produção e que transformam bens em serviços; 4) das plataformas de produtos, como o Spotify e Netflix, que geram receita usando outras plataformas para transformar um bem tradicional em serviço, cobrando taxas de aluguel ou de assinatura sobre elas, e por fim; 5) das plataformas de serviços sobre demanda, como o Uber e o Airbnb, que buscam reduzir ao mínimo, ou completamente, a propriedade de ativos e, ao mesmo tempo, reduzir os custos operacionais no maior nível possível.

A proliferação de termos e definições sobre o que é a economia de plataforma é um desafio por si só, pois dificulta a compreensão e a avaliação completa do impacto desta atividade econômica que, viabilizada pelas tecnologias digitais, vem afetando o mercado de trabalho, a economia e a sociedade. Neste sentido, Poell, Nieborg e van Dijck (2019) observam uma notável ausência de pesquisas sobre como as plataformas interferem e transformam a vida das pessoas, pois estes estudos, via de regra, não analisam como as plataformas digitais se articula com as mudanças institucionais e as práticas culturais. Desta forma, Poell, Nieborg e van Dijck, reafirma a importância de compreendermos os principais mecanismos da plataformização para que, com base nestes estudos, seja possível uma regulamentação democrática e efetiva pelas instituições públicas, e que, ao mesmo tempo, integre esta tecnologia de forma justa na sociedade, não comprometendo a condição de vida das pessoas e sem que aumente as disparidades na distribuição de riqueza e poder.

## **A plataformização do trabalho**

No começo da década passada, houve um grande entusiasmo no primeiro momento pela economia de plataforma. Os aplicativos apresentavam grandes vantagens econômicas aos seus usuários, como, por exemplo, o baixo valor das tarifas do Uber, as caronas baratas pelo Blablacar, a entrega de comida pelo iFood e até mesmo para se hospedar durante as viagens pelo Airbnb. Os prestadores de serviço destes aplicativos também se demonstravam satisfeitos com a oportunidade, muitos inclusive se viam como empreendedores. As plataformas se apresentavam como uma quebra e uma crítica a modelos de negócios tradicionais, como as redes de hotéis e os taxistas, por exemplo.

Durante seu florescimento, a economia de plataforma era mais conhecida como economia de compartilhamento, pois entendia-se que os produtos e serviços eram tratados diretamente pelas partes interessadas, sem a necessidade de uma habitual intervenção do mercado. Riso (2019, p.7) relata que os estudos que acompanhavam o surgimento deste fenômeno definiam a economia de compartilhamento, de modo geral, “como o compartilhamento de ativos subutilizados por meio de transações executadas de pessoa para pessoa, que são disponibilizadas apenas por meio digital, e que permite que ambas as partes se beneficiem desta interação”. Estes estudos também sugeriam que a economia de compartilhamento representava o surgimento de uma alternativa ao capitalismo de mercado, pois capacitava os próprios consumidores a se organizarem em comunidades e dava a eles o poder de conduzir o compartilhamento de serviços e produtos diretamente, além de gerar uma alternativa de trabalho e renda às pessoas que se dedicassem de forma mais intensiva sobre este modelo de negócio.

Uma conhecida matéria do jornal *The Economist*<sup>1</sup>, publicada em 2013, anunciava de maneira bem entusiasmada a ascensão e os benefícios da economia compartilhada. Nela, era argumentado que o avanço da tecnologia

---

<sup>1</sup>MOROZOV, Evgeny. ‘The ‘sharing economy’ undermines workers’ rights’, *Financial Times*, Nova Iorque, 14/10/2013. Disponível em <<https://www.economist.com/leaders/2013/03/09/the-rise-of-the-sharing-economy>>

sobre a virtualização das conexões sociais, acompanhada do desenvolvimento de formas mais seguras e rápidas de realizar transações financeiras por meio digital, permitiria que o compartilhamento de ativos entre indivíduos comuns adquirisse uma escala cada vez maior, além de conquistar gradualmente a confiança das pessoas. Também dizia que era uma oportunidade de as pessoas ganharem dinheiro com seus bens ou tempo ociosos, mas que uma possível futura regulação dos governos sobre estas práticas poderia vir a ser um problema, criando o risco de impossibilitar a consolidação da economia de compartilhamento por aplicativos.

Riso (2019) ressaltam, no entanto, que a maioria das plataformas comerciais que assumiram o manto da economia compartilhada não são de fato uma plataforma de compartilhamento propriamente dita, pois muitas das empresas que estão por de trás da gestão destas plataformas são organizações altamente capitalizadas e, em alguns casos, muito lucrativas. De acordo com seu levantamento, Riso aponta que as 15 maiores empresas de plataformas já representavam, em 2019, US\$ 2,6 trilhões em capitalização de mercado em todo o mundo.

Atualmente observamos que a economia de compartilhamento não deflagrou a grande revolução que prometia em seu início, mas isso também não significa que ela não tenha transformado radicalmente diversos elementos do mundo. Muitas plataformas hoje em dia estão passando por uma nova fase, na qual os serviços estão perdendo qualidade e se tornando cada vez mais caros. E os problemas vão além do encarecimento e da perda de qualidade dos serviços, pois a economia de plataforma gerou não apenas uma transformação na economia, mas também foi responsável por um processo de plataformação do trabalho no momento em que uma grande massa de pessoas passou a depender diretamente e completamente do aplicativo para conseguir renda e se sustentar através dele.

O boom das organizações da economia de plataforma faz parte a uma onda de novas tendências originadas na reestruturação produtiva, como forma de superação da crise enfrentada pelo capitalismo tardio. Como aponta Srnicek

(2017), o capitalismo vem se renovando através do uso de novas tecnologias, novas estruturas organizacionais, novos modos de exploração, novos tipos de empregos e novos mercados emergentes para assegurar formas mais seguras e estáveis de acumulação do capital. Srnicek aponta que o uso das tecnologias informacionais, como alavanca deste processo de reestruturação, começou na década de 70, marcado pela implementação de modelos de negócios e processos produtivos cada vez mais enxutos como forma de reduzir custos sobre o excedente produtivo – neste caso, a força de trabalho humana. O autor classifica que a automação e a economia compartilhada, como no exemplo da Uber e seu projeto de carro autônomo, são as tendências com maior interferência na reestruturação produtiva do mercado de serviços global.

Os argumentos de Rifkin (2016) corroboram neste sentido, quando este aponta que a atual reestruturação produtiva deriva, em grande medida, do processo de substituição do trabalho humano pela automação tecnológica. Para ele o trabalho humano tende a desaparecer na medida que a automação leva o custo marginal de mão de obra para próximo de zero e, a gestão, antes focada nas pessoas, passa a ser direcionada sobre máquinas e dados. Podemos também observar o argumento do fim do emprego em um estudo de Oxford (Frey, 2013) que monitorou 702 ocupações especializadas, apontando que 47% destas profissões tendem a desaparecer em um espaço de 25 anos devido sua vulnerabilidade a substituição tecnológica pela inteligência artificial, esta que vem evoluindo em sua capacidade de calcular algoritmos para *big data* e no reconhecimento de padrões para tomada de decisões e execução de tarefas cognitivas.

A plataformização do trabalho seria então o caminho para a automação dos processos e, conseqüentemente, o fim do trabalho humano? Para Antunes (2018), contrariamente à ideia de que a classe trabalhadora está desaparecendo, ela está na verdade sofrendo um processo de migração e constituindo um novo mosaico de profissões na área de serviços, categorizado pelo trabalho intermitente, temporário, flexível e informal. Com a corrosão dos vínculos empregatícios devido a desregulamentação legal do trabalho após as

reformas trabalhistas no Brasil de 2017, surge o que o autor chama de “uberização” do trabalho. Uma nova classe profissional na qual o trabalhador se conecta ao seu cliente por meios digitais, mas que na verdade está prestando serviço à empresa que intermedia esta prestação, visto que o trabalhador fica impedido de decidir se aceita ou não cada chamada, sob o risco de ter uma má avaliação e até mesmo perder seu cadastro no sistema.

Diante destas características reestruturantes do trabalho, Antunes e Braga (2009) denominam o trabalhador inserido nestas condições como o infoproletariado. Esta nova classe é caracterizada pelo trabalhador que depende da tecnologia para poder desempenhar suas funções, através da internet, pelo uso de computadores ou de smartphones. Exemplos mais comuns destes trabalhadores são os motoristas de aplicativos, entregadores de mercadorias e comidas, operadores de telemarketing, técnicos de software e vendedores do e-commerce.

Outros fatores determinantes na caracterização desta classe citada por Antunes (2018), é que nesta modalidade não há vínculo direto entre o trabalhador e a empresa que administra a plataforma, o contrato é do tipo intermitente, em que se trabalha apenas quando há demanda e apenas quando esta demanda recai sobre o trabalhador. Sendo assim, o trabalhador recebe apenas pelo o que realizou. Para ele, o trabalho mediado através de plataformas não se trata apenas de uma nova forma de assalariamento, mas sim da reorganização de um novo segmento do proletariado da indústria de serviços.

Sobre a ideia de que está havendo um “empresariamento”, uma onda de autogestão emancipatória no mundo do trabalho, Antunes (2018) afirma que na realidade o que acontece é que a grande maioria dos trabalhadores platformizados atuam em condições laborais precárias e de subemprego. Esta forma de relativizar tal condição de trabalho, conforme Zanin (2018), é sustentada por uma ideologia neoliberal que ganhou impulsos na gestão Michel Temer (2016 – 2019), alimentada de um lado pelo governo, ao propor a desregulamentação das leis trabalhistas e a perda de direitos sociais como forma de criar postos de trabalho, e pelo lado das corporações, pela necessidade do

constante aumento da eficiência aliada ao corte de custos. Nestas condições a corporação intermediadora das relações entre trabalhador e cliente conseguem sustentar a exploração deste trabalho, mas sem o ônus do vínculo e do compromisso com seu vetor operacional.

Segundo Antunes (2018), a constituição desta nova classe trabalhadora, traz consigo uma nova forma de precarização que difere da do proletário da era fordista/taylorista. Esta precarização é decorrente da falta de organização, por suas oscilações, pela falta de uma orientação ideológica centralizadora e, por fim, que a torna mais vulnerável à precarização de seus direitos e condições de vida. Braga (2017) acrescenta que este precariado é evidenciado pela atuação profissional degradante e subnormal, majoritariamente constituída por pessoas que estão iniciando suas carreiras no mercado de trabalho e que sofrem com uma alta rotatividade de suas funções. Ambos os autores identificam também que, em sua grande maioria, trata-se de uma classe composta por jovens, trabalhadores informais, cumprindo apenas uma parte específica de um processo produtivo maior e em disposição de tempo intermitente. São, portanto, trabalhadores que não possuem vínculos, sem contratos ou sequer regulamentação que lhes assegurem condições mínimas de estabilidade em sua subsistência e organização de vida.

### **A plataformização do psicoterapeuta**

O marco deliberativo que culminou com a emergência das empresas de plataforma, tal como agências intermediadoras de serviços de psicoterapia via internet, ocorre após a Resolução nº 11/2018, de 11 de maio de 2018, do Conselho Federal de Psicologia. Além de regulamentar o mercado, também estabelece a exigência do cadastro individual do psicólogo na plataforma E-PSI, seguindo assim os protocolos de segurança da HIPAA .

Em uma ampla observação sobre as principais empresas que oferecem este tipo de serviço no Brasil, no caso, o atendimento via plataforma, observa-se similaridades no apelo, tanto para o terapeuta, quanto para o potencial

paciente. Via de regra, essas organizações vendem-se não somente como intermediadoras do serviço psicoterapêutico, mas também como geradoras de valor ao exercício da profissão da psicologia. Os pontos mais citados são: criação de um ambiente de atendimento seguro; superação de barreiras geográficas; potencialização do contato ente paciente e terapeuta, incluindo também o uso de algoritmos para facilitar uma integração mais assertiva entre as especificidades das demandas a um determinado perfil de profissional. Algumas também oferecem em suas plataformas funcionalidades gerenciais, como prontuário eletrônico e controles financeiros.

É importante salientar que este mercado, assim como o atendimento virtual por si só, já ocorria antes mesmo da resolução do CFP, mas de forma limitada e restrita a um número máximo de 20 sessões virtuais, conforme a resolução prévia 2012/011 de 15 de junho de 2012. Vale ressaltar que este projeto de pesquisa não pretende investigar a eficácia ou não da psicoterapia via internet, mas sim os impactos que uma organização intermediadora do trabalho pode influenciar sobre os significados e sentidos que o psicólogo confere ao seu papel e a sua classe profissional.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

Esta é uma pesquisa que está fundamentada no campo da psicologia social crítica de Silvia Lane e na perspectiva Sócio-Histórica como forma de compreender o ser humano e sua realidade. Para o estudo da subjetividade, Lane (2007) aponta que o maior desafio do pesquisador é pensar dialeticamente, caso contrário caímos na dicotomia e no idealismo. Para Lane (1989), ao negar os aspectos dialéticos e dinâmicos do ser humano, desconsiderando sua condição social e histórica, o pesquisador estará naturalizando o comportamento humano, produzindo conhecimentos homogeneizantes, que apenas fortalecem as crenças de uma ideologia dominante.

Lane (1989) acreditava em uma nova concepção de ser humano, um ser humano que é produto e produtor de seu ambiente e, conseqüentemente, de sua própria história. Não considerar o movimento dialético é forçar o humano a uma condição estática, impeditiva de sua emancipação, mantendo-o sob a doutrina do que o pensamento hegemônico lhe determina. Neste sentido temos uma psicologia que se restringe a minimizar conflitos, a harmonizar relações grupais e para garantir sujeitos produtivos e adequados, desprovidos de pensamento crítico.

Codo (2020), um importante parceiro de Lane na constituição de uma psicologia social crítica e latino-americana, acrescenta que sem uma perspectiva dialética, a prática psicológica, inclusive em pesquisa, alcançará no máximo uma atuação assistencialista, mas que não emancipa, que não combate a reprodução da desigualdade e nem a opressão. Operar cientificamente neste sentido, para Codo, não é apenas um posicionamento crítico, mas também político. E tratando de uma práxis em psicologia social crítica, Ciampa (2009) orienta que o pesquisador incorpore sua produção científica ao seu pensar e a sua atuação profissional, seja esta qual for, pois só assim este despertará para novas formas de ser e agir.

Ao falarmos de uma abordagem política, a ideia não é qualificar a psicologia em um novo campo de conhecimento e atuação, mas sim compreendermos que, conforme Furtado (2000), esta segmentação é inviável por não existir uma dicotomia entre o social e o individual, como a psicologia restrita ao estudo do indivíduo, apartada da política, como campo de compreensão dos aspectos coletivos. Isso se deve pelo fato de haver um compromisso social natural na psicologia, comprometido com a transformação da realidade, portanto, como ação política. Odair credita à psicologia uma dimensão política indivisível, onde o psicólogo cumpre um papel de conscientizar do trabalhador explorado e alienado de sua condição social.

Para além dos aspectos críticos e políticos que fundamentam esta pesquisa, é necessário compreender mais a fundo qual é a proposta de ser humano defendida por Silvia Lane. De acordo com Bock e Gonçalves (2018) os

seres humanos, a partir da perspectiva Sócio-Histórica, são definidos através de sua relação com o trabalho, pois é explorando e transformando a natureza que ele produz e reproduz sua própria existência. Por esta dinâmica ocorrer no meio social, este também sofre uma transformação processual, influenciando da mesma maneira a constituição dinâmica dos seres. É aí que identificamos o caráter histórico-dialético da existência humana.

Bock (2019) acrescenta que neste processo de transformação e constituição do ser humano pelo trabalho, surgem aspectos intrínsecos que desenvolvem contradições entre si, como, por exemplo, o fato do desenvolvimento tecnológico permitir uma crescente capacidade de exploração da natureza e acúmulo de bens por um grupo de pessoas, mas ao mesmo tempo gerar escassez destas riquezas por outros. Isso ocorre pelo modo como o trabalho é organizado historicamente, gerando a divisão da sociedade em classes sociais com interesses antagônicos, e que por justamente serem antagônicos, levam a dominação e a exploração de uma pela outra.

O conceito de ser humano na perspectiva Sócio-Histórica será melhor desenvolvido no próximo tópico deste capítulo. A ideia aqui é representar de que modo esta epistemologia propõe uma ruptura com conceitos idealistas e positivistas permeados na psicologia social hegemônica, assim como possibilitar um olhar crítico, comprometido com a transformação social. Fica evidente também qual é o objeto central da pesquisa em psicologia social crítica: o modo de produção capitalista e sua subsequente divisão da sociedade em classes.

### **Fundamentos do materialismo histórico-dialético**

Partindo do corte epistemológico justificado até então, esta pesquisa foi conduzida através dos pressupostos da psicologia Sócio-Histórica, desenvolvida na Escola Soviética de Psicologia Sócio-Histórica por Vigotski, Luria e Leontiev. Para tanto, antes é necessário compreendermos os fundamentos desta abordagem psicológica; o Materialismo Histórico-Dialético de Marx e Engels.

É na obra *A Ideologia Alemã* (MARX, 2001) que surgem os fundamentos do materialismo histórico, que deriva do pensamento dialético hegeliano, mas que, dentre um conjunto de superações, reposiciona a centralidade do sujeito para o objeto, assim como compreende que a realidade do objeto é concebida em sua materialidade concreta, e não por ato sensorial subjetivo, como na concepção idealista hegeliana.

Hegel, apesar de compor uma compreensão de construção da história pelo movimento dialético – o movimento do espírito – defendia a ideia de a racionalidade humana ser a fonte de compreensão e constituição da realidade, que, a partir do pensamento, o ser seria livre para transformar o mundo ao seu redor. Para Hegel, as manifestações da realidade seriam produtos consequentes do pensamento original do indivíduo.

Marx (1996) o contrapõe, pois para ele o movimento dialético permeia toda a realidade material, assim as manifestações do pensamento e das emoções são derivações dinamizadas das interpretações que os indivíduos elaboram acerca do mundo objetivo concreto. Neste sentido, a consciência que os indivíduos atribuem a si mesmos não é exatamente o que determina o que eles são de fato, mas sim, em um sentido inverso, é o que o seu ser representa na sociedade que acabará compondo a sua própria consciência.

Não significa que o ser humano seja incapaz de desenvolver mentalidade e pensamento próprio, mas que esta capacidade está associada com a relação que ele tem com seu grupo social, com o grau de autonomia que ele tem para criar a si mesmo e o quanto ele recebe e é determinado pela sociedade como um todo. O ser humano, diferente dos demais seres da natureza, não está completamente submetido as determinações de interdependência com o ambiente ao seu redor, pois ele é um ser teleológico, capaz de desenvolver intencionalidades, de antecipar em sua mente seu desejo e planejar suas ações para atingi-lo.

Neste sentido, Marx (2001) demonstra que a constituição da consciência se dá na produção material da vida. O primeiro pressuposto que ele aponta para

este processo é que os seres humanos devem estar em condição de viver e fazer história, para tanto eles necessitam corresponder às suas necessidades de sobrevivência. O ato de garantir a produção da vida material gera, como consequência, novas ferramentas e tecnologias, que, por sua vez, também irão gerar novas necessidades – disto surge o primeiro fato histórico; uma atuação organizada de sustentação da vida que se desenvolverá e será passada para as próximas gerações, ficando registrada no saber coletivo, mesmo após seus criadores já não estarem mais vivos.

Os instrumentos e a organização social resultantes deste processo constituem o que Marx chama de forças produtivas. É a partir das forças produtiva que se determina um estado social, uma maneira de viver em sociedade, onde cada qual terá um papel atribuído de acordo com sua função dentro do grupo. É neste ponto que o ser humano passa a ter consciência da sua existência social. Sendo assim, a consciência é um produto social, que nasce da busca pelo atendimento de necessidades e da relação de troca entre seres humanos.

Os homens fazem a sua própria história; contudo, não a fazem de livre e espontânea vontade, pois não são eles quem escolhem as circunstâncias sob as quais ela é feita, mas estas lhes foram transmitidas assim como se encontram. A tradição de todas as gerações passadas é como um pesadelo que comprime o cérebro dos vivos. (MARX, 2011, p. 25).

Seguindo os pressupostos do Materialismo Histórico-Dialético, podemos compreender que o sujeito desta pesquisa – o psicoterapeuta inserido na economia de plataforma – se configura, naturalmente, tal qual o sujeito que se constitui como ser social por meio do trabalho e das relações sociais. O resultado de sua atuação profissional agrega os mesmos elementos que geram sua efetivação enquanto ser social, assim como o de qualquer outra produção laboral que, ao ser objetivada, transforma a materialidade do mundo concreto, criando novas condições que transformarão os indivíduos submetidos a esta realidade específica e que, conseqüentemente, continuarão transformando a realidade.

Desta forma não podemos compreender superficialmente o fenômeno da plataforma do psicoterapeuta, apenas analisando como uma nova modalidade de prestação de um serviço. Netto (2011) pontua que o método de pesquisa orientado pelos pressupostos de Marx e Engels deve se guiar pela reprodução ideal do movimento real do objeto, isto é, extrair do objeto de pesquisa suas categorias constitutivas, com base na análise do fenômeno e guiado por pressupostos teóricos e metodológicos.

Netto aponta que observar o objeto de forma estática, ou pela subjetividade isolada do sujeito, deixará o pesquisador limitado a aparência do fenômeno. O objeto, na perspectiva marxista, tem de ser analisado em sua essência, por sua estrutura dinâmica. Ambas categorias, essência e aparência, constituem o objeto, mas ao mesmo tempo que compõe sua unidade, também são contraditórias e, por esta razão, mantem o objeto em um constante movimento de transformação.

O conceito de dialética materialista pressupõe uma verdade objetiva (NETTO, 2011). A primeira verdade que é obtida pelo ser advém de sua relação com o mundo material na cotidianidade, mas ela ainda é insuficiente, pois não descreve o movimento total da realidade. Para alcançarmos a realidade em sua totalidade, é necessário suspender a relação com a vida cotidiana por alguns instantes, podendo assim abstrair e dedicar energia ao fenômeno para além do que se experiencia, para além de sua aparência.

A maneira de extrair, portanto, a realidade do objeto de pesquisa, segundo Konder (2004), deve ser operada por meio das categorias de análise do pensamento dialético; a totalidade, a contradição e a mediação. A totalidade é a estrutura significativa do fenômeno, que obtemos através das sínteses do conjunto dos elementos que constituem o objeto. O conhecimento que se tem de algo é totalizante e o processo de totalização se dá pela atividade da abstração do pensamento. Porém, totalidade não é apenas uma somatória de elementos, pois na constituição de uma totalidade os elementos se articulam, adquirindo características e qualidades que não teriam se permanecessem isolados do conjunto.

Devido a esta articulação e transformação dos elementos, o objeto acabará atingindo um ponto de saturação e sofrerá um salto qualitativo. Konder (2004) diz que “a totalidade está sempre em transformação, transformação que ocorre após um acúmulo quantitativo de mudanças nos elementos que a constituem. Conforme uma quantidade de elementos se transformam, chegará a um ponto crítico de ruptura da totalidade, transformando-a qualitativamente”.

O movimento dialético da realidade é um automovimento, que tem sua força motriz conduzida no interior dos próprios objetos e que é dinamizado por contradições. Um objeto contém as afirmações de si, mas, ao mesmo tempo, contém as forças que definem a sua negação. A existência simultânea de realidades antagônicas cria uma unidade contraditória – uma unidade de contrários –, que por sua vez pode levar a um confronto que produzirá um *outro*, um conceito novo que é diferente da afirmação original do objeto, mas que carrega elementos de sua essência. É um processo que cria e que transforma, mas que ao mesmo tempo conserva elementos originais (NETTO, 2011).

No entanto, as relações entre os processos constitutivos de uma realidade nunca são diretas, mas sim mediadas pelo nível de complexidade e pela estrutura particular de cada totalidade envolvida. Konder (2004) afirma que as contradições e mediações constituem o recheio das sínteses e que o processo de totalização deve mirar onde a realidade está efetivamente articulada, para tanto reconhece a importância do método dialético na identificação das contradições concretas e nas mediações específicas que configuram a trama de cada totalidade.

Para penetrarmos na essência dos fenômenos, Konder orienta que devemos recorrer a sínteses anteriores, compreendendo que os fenômenos possuem dimensões imediatas; percebidas na experiência direta com os fenômenos, e dimensões mediatas; originadas a partir das mediações que produziram o movimento dinâmico do objeto. O poder de articulação que uma mediação possui sobre a constituição da realidade do objeto tem sua origem em uma articulação já totalizada, o que a configura como uma categoria de análise.

Netto (2011) aponta que as categorias são elementos objetivos da realidade, que determinam a forma de ser das coisas e da sociedade.

Para a elaboração das categorias de análise desta pesquisa, houve a influência da forma de se guiar por regras conforme orientado por Carlomagno e Rocha (2016). A regra em questão trata do limite de enquadramento a uma lógica de levantamento de categorias. No caso desta pesquisa, devido sua própria orientação marxiana, há o compartilhamento do mesmo objeto de pesquisa em Marx: o estudo do capitalismo, dos saberes que constituem a articulação interna da sociedade burguesa, na busca por uma mudança radical da sociedade, que alcance o fim da exploração e da opressão de uma classe sobre outra (MENEZES, 2022). Portanto as categorias observadas foram separadas no sentido em que constituem o psicoterapeuta plataformizado enquanto força produtiva inserido na sociedade. Desta forma, todas as categorias devem representar os elementos mais significativos que compõem o fenômeno de acordo com este critério fundamental. Abaixo consta a relação das categorias e de suas respectivas subcategorias para a exploração do contexto do fenômeno:

<b>Categorias</b>	<b>Subcategorias</b>
Morfologia do trabalho	Precarização do trabalho
	Desmonte da CLT
	Financeirização do trabalho
	Proletarização do trabalhador autônomo
Indústria 4.0	A evolução das TICs
	Economia de plataforma
A psicologia no século XXI	Formação
	Posicionamento institucional – CRP
Crise de saúde	Pandemia do Covid-19
	Crise de saúde mental

A pesquisa não se restringirá apenas a análise destas categorias, mas partirá de sua compreensão para, em seguida, complementar a análise do

fenômeno da plataformização do psicoterapeuta somado ao cruzamento dos dados levantados na entrevista com os psicólogos inseridos nesta realidade. Como já dito anteriormente, tais categorias constituem a totalidade do objeto, para tanto sua análise deve ser profunda, para além das manifestações superficiais do fenômeno.

Para cumprir com o objetivo de alcance da essência do fenômeno, a análise das categorias constitutivas nesta pesquisa foi orientada pela teorização de Karel Kosík (2002) a respeito da pseudoconcreticidade. A pseudoconcreticidade é o modo de reduzir a aparência fenomênica como sendo a essência propriamente dita do fenômeno. Kosík aponta que a dialética trata da *coisa em si*, ou seja, do fenômeno em sua totalidade, como ele é no mundo, mas esta *coisa em si* não se manifesta imediatamente e nem em sua totalidade aos sujeitos, a não ser que haja uma mediação intelectual.

Para que então ocorra a compreensão do fenômeno em sua totalidade, Kosík diz que o pesquisador precisa fazer um *detur*, um desvio que contorne a aparência fenomênica para assim atingir a essência do fenômeno. No pensamento dialético há uma distinção entre a representação e o conceito do fenômeno, sendo que a representação se traduz como a forma pela qual a realidade se apresenta na experiência humana, enquanto que o conceito é a essência do fenômeno a ser desvelada, algo que está além do que se experienciou na vivência fenomênica. Isso não significa que a representação seja falsa e que a verdade se encontre apenas no conceito, e nem que ocorram dois graus de conhecimento da realidade, mas sim que existem duas qualidades da práxis humana, duas maneiras de refletir a realidade e em qual nível de profundidade se deseja atingir o conhecimento.

Na relação cotidiana com o mundo os fenômenos são processados sem uma mediação, sem um raciocínio mais profundo, até porque, não fosse assim, a vida como ela é não se materializaria. Isso faz com que o sujeito se concentre em apreender saberes de ordem prática, que fornecem evidências imediatas e provisórias que penetrarão em sua consciência. Por isso o ser humano em sua vida cotidiana normatiza e naturaliza os fenômenos, sem problematiza-los, sem

considerar todos os processos sociais que mediam os fenômenos. Para Kosík isso é o que constitui o mundo da pseudoconcreticidade.

O mundo da pseudoconcreticidade é, portanto, um paradoxo, uma relação de verdade e engano engendrados em um duplo sentido, que por meio do movimento dialético se apresentam através das manifestações da essência e da aparência do fenômeno. Deste modo é correto afirmar que a essência se manifesta no fenômeno, mas apenas parcialmente e que, assim como demonstrado nas categorias do pensamento dialético, o fenômeno indica o que ele é de fato, ao mesmo tempo que sua existência é garantida pelo o que ele não é, por seu contrário.

A essência não se apresenta na face imediata do fenômeno, apesar de ela se manifestar por meio dele, mas diferente daquilo que o fenômeno representa na aparência. Este fato revela que a essência possui um movimento ativo em sua relação de constituição do fenômeno, tal qual Marx afirma que dialética é movimento e que a essência deve ser captada em sua totalidade dinamizada. E é por meio deste movimento ativo que a essência produz, dialeticamente, o fenômeno e, com base neste mesmo movimento, a essência se torna passível de ser observada a partir da análise do fenômeno.

Fica claro, então, que ao se produzir o conhecimento científico, não podemos desprezar a relação dinâmica que há entre essência e fenômeno, suas implicações recíprocas e a necessidade de se compreender a totalidade. Isso nos fornece um método de orientação marxiana que possibilita uma investigação minuciosa, atenta a todas as mediações determinantes.

“Como a essência – ao contrário dos fenômenos – não se manifesta diretamente, e desde que o fundamento oculto das coisas deve ser descoberto mediante uma atividade peculiar, tem de existir a ciência e a filosofia. Se a aparência fenomênica e a essência das coisas coincidissem diretamente a ciência e a filosofia seriam completamente inúteis.” (KOSÍK, 2002, p. 17).

Como já dito aqui anteriormente, para Marx a ciência e o conhecimento são a reprodução ideal do movimento real do objeto, e é na atividade do

pesquisador, em sua ação intelectual, que se observa o movimento dialético dos fenômenos do mundo. Como Kosík demonstra, isso ocorre através da práxis humana de transcender, superar e negar dialeticamente a aparência dos fenômenos. Práxis é a atividade que se renova continuamente no processo histórico, que gera a objetivação do ser humano e cria sua realidade social, ao passo que determina sua totalidade.

Na práxis e baseado na práxis, o homem ultrapassa a clausura da animalidade e da natureza inorgânica e estabelece a sua relação com o mundo como totalidade. Na abertura o homem – como ser supremo – ultrapassa a sua própria finitude e se põe em contato com a totalidade do mundo. O homem não é apenas uma parte da totalidade do mundo: sem o homem como parte da realidade e sem o seu conhecimento como parte da realidade, a realidade e o seu conhecimento não passam de mero fragmento. Já a totalidade do mundo compreende ao mesmo tempo, como momento da própria totalidade, também o modo pelo qual a realidade se abre ao homem e o modo pelo qual o homem descobre esta totalidade. (KOSÍK, 2002, p. 227).

No próximo tópico avançaremos sobre os aspectos mais subjetivos que dizem respeito a produção dos sentidos dos sujeitos entrevistados nesta pesquisa. Começando pelos pressupostos de Vigotski, sobre o conceito de Dimensão Subjetiva da Realidade e sobre a ferramenta de análise de Núcleos de Significação.

### **Dialética do singular-particular-universal**

Antes de entrarmos nos conceitos centrais da psicologia Sócio-Histórica a respeito da análise dos fenômenos psicológicos em sua processualidade, é necessário compreendermos a categoria mediação e seu papel na dialética postulada por Lukács, entre singular-particular-universal, como condição para a apreensão dos fenômenos em sua essencialidade.

O primeiro contato que o sujeito tem com o fenômeno é mediado pela captação sensível do real que, conforme visto anteriormente em Kosík, expressa a manifestação imediata do fenômeno, uma manifestação empírica que o autor

chamou de pseudoconcreticidade. Na mediação do sensível, dada pela experiência empírica, o fenômeno apresenta somente sua dimensão singular, algo que revela apenas uma aparência visível, única e irreptível.

Na busca pela superação de uma versão pseudoconcreta da realidade, Pasqualini (2015) diz que a transição da experiência empírica para a apreensão do concreto deve ser mediada pela abstração. Na pesquisa científica o processo de abstração parte de elaborações teóricas que buscam reproduzir o movimento ideal sobre o processo real, que no Materialismo Histórico-Dialético é direcionada pela ontológica do real reconhecida como existência em si, onde o conhecimento é a representação da realidade objetiva no pensamento humano e, ao mesmo tempo, o que possibilita aos indivíduos uma aproximação com a realidade concreta.

E é na abstração, e por meio da análise das leis gerais que regem o desenvolvimento do fenômeno, que obtemos sua dimensão universal. As leis gerais compõem as múltiplas determinações que definem e regulam a existência do fenômeno no mundo objetivo. Deste modo, Pasqualini (2015) demonstra que toda manifestação do fenômeno em sua forma singular possui uma universalidade constitutiva. Cabe ao pesquisador, portanto, desvelar como a universalidade se expressa e se concretiza nas diversas formas que o fenômeno se apresenta em sua singularidade.

Apesar de constituírem uma unidade, singularidade e universalidade se manifestam em polos opostos no fenômeno, no entanto, nenhum fenômeno se expressa apenas em sua singularidade ou universalidade, mas sim nas especificidades presentes no processo de interação gerado dialeticamente entre estas duas dimensões. Desta forma, a busca pela compreensão da essência universal deve considerar as manifestações particulares do fenômeno a partir das especificidades do objeto.

Na lógica dialética a mediação deve ser pensada como processo, que se guia pelo intercâmbio entre elementos contrários, o que viabiliza a relação entre dois extremos e que ao mesmo tempo que os preservam, também os modificam.

Pasqualini (2015), ao citar Lukács, aponta que a categoria particular representa a lógica da mediação entre o singular e o universal, onde na expressão singular e revelada a aparência imediata e as definibilidades específicas do fenômeno, enquanto que na expressão universal o fenômeno revela suas conexões internas e leis gerais que regem sua evolução. Mas a universalidade só se materializa na expressão singular do fenômeno por meio da mediação da particularidade, por este motivo, a particularidade condiciona o modo de ser da singularidade, o que também permite compreender como se concretiza a universalidade na singularidade.

O processo que se dá entre singularidade e universalidade sempre será mediado por relações de particularidade. No desenvolvimento do indivíduo, que é único, mas que só existe enquanto ser social, sua apropriação da realidade é mediada por particularidades que constituem elementos essenciais deste processo. As particularidades são determinações estruturantes, tal como gênero, cor da pele, classe social, etc. Que acabam por estruturar relações e afetam como - e com qual qualidade - o ser singular vai se apropriar das coisas da vida na sociedade universal.

Um indivíduo que elabora uma reflexão particular, tal como uma expressão singular, o fará no seio de uma sociedade caracterizada (universal). Sabendo que existem leis gerais que podem abarcar o sentido de sua reflexão, o sujeito singular ainda assim terá como diferencial suas emoções, possibilidades, limites e potencialidades específicas. A necessidade de deixar estas particularidades aparecerem é o que justifica, em grande medida, a própria utilização de um entrevistamento aberto sobre os sujeitos desta pesquisa como procedimento de coleta de dados.

Estudar a relação do indivíduo com sua realidade a partir da mediação da particularidade, permite compreender como se dá a concretização da universalidade na singularidade. Ao olhar para as particularidades do sujeito pesquisado damos uma concretude para aquilo que é universal e também trazemos as relações universais que estão embutidas na existência singular do sujeito. De acordo com Pasqualini (2015), existe uma tensão dialética nas

relações com as particularidades que, se devidamente analisadas, conseguimos entender como ocorre o processo de constituição do ser entre universalidade e singularidade.

Uma produção científica que não esteja comprometida em ir além da imediatividade vai extrair da realidade que as relações são o que elas simplesmente parecem ser, fortalecendo ideias calcadas no individualismo e no imediatismo. Pasqualini (2015) reproduz o alerta que Vigotski fez à psicologia tradicional em sua forma de observar a relação individualidade/particularidade, e que esta deve sempre estar relacionada com o universal e o singular sem se perder em apenas um destes polos.

## **METODOLOGIA**

### **Corte epistemológico**

Esta é uma pesquisa que se desenvolveu no campo da psicologia social do trabalho e que, como todo estudo que busca a evolução do conhecimento científico, realiza um corte epistemológico capaz de ir além dos pressupostos teóricos presentes nas teorias psicológicas hegemônicas. Por esta razão, esta pesquisa tem como referencial teórico e metodológico a psicologia Sócio-Histórica de Vigotski, Luria e Leontiev, sendo esta fundamentada no método científico do Materialismo Histórico-Dialético, postulado por Marx e Engels.

Para Marx, segundo Neto (2011), o objetivo do pesquisador é ir para além da aparência imediata e empírica do fenômeno analisado, pois o que se deve alcançar é sua essência, em que nela se encontra a realidade. Neto afirma que o pesquisador deve, portanto, guiar sua análise observando o processo dialético, em que a construção do conhecimento na forma de teoria se dá através da reprodução ideal do movimento real do objeto de estudo, isto é, quando se extrai do objeto de pesquisa suas categorias constitutivas, com base na análise do fenômeno e guiado por pressupostos metodológicos, não se limitando apenas

pelas manifestações experienciadas na imediaticidade da relação com o fenômeno.

Para além de um corte epistemológico de ordem lógica e ontológica, temos, a partir de Vigotski, uma crítica mais precisa sobre a prática científica na psicologia. De acordo com Zanella (2007), Vigotski observava que a psicologia de seu tempo era marcada por tendências idealistas e mecanicistas, que configuravam uma psicologia pautada mais na metafísica do que uma psicologia concreta, geral e que tivesse um foco mais preciso sobre seu objeto de estudo. Para Vigotski (1995), não pode haver um método de pesquisa científica alheio a uma concepção de realidade e de indivíduo, para tanto ele posiciona que a constituição do ser humano se dá em sua relação dialética com a sociedade e com a historicidade em conformidade com os pressupostos definidos por Marx e Engels.

Ao associar a investigação científica da psicologia ao método Materialista Histórico-Dialético, Vigotski (1995) consegue não apenas estabelecer uma psicologia geral, social e dialética, mas também consegue superar o dualismo que marcou a crise da psicologia em seu tempo. Ao colocar o sujeito como objeto central da psicologia, não o faz isolado da totalidade, mas sim como fruto de um processo histórico e que se constitui dinamicamente na relação dialética com a sociedade.

Apesar do compromisso com a realidade no que tange um método capaz de abarcar a essência dos fenômenos, não podemos deixar de apontar que esta pesquisa também considera o mesmo ponto central de problematização presente nas obras de Marx: o estudo do capitalismo, dos saberes que constituem a articulação interna da sociedade burguesa, na busca por uma mudança radical da sociedade, que alcance o fim da exploração e da opressão de uma classe sobre outra (MENEZES, 2022).

É neste ponto que adicionamos o corte de caracterização crítica desta pesquisa, pois estamos tratando de um fenômeno de relações laborais, que envolvem não somente um contexto de vínculo paciente/terapeuta, mas também

de agentes intermediadores que, por um lado, podem potencialmente beneficiar esta relação; por outro, não deixam de ter interesses estritamente relacionados ao acúmulo de capital. Esta caracterização permite compreender esta pesquisa como uma ação de ordem prática, no sentido de não só produzir conhecimento teórico, mas de também gerar consciência sobre os movimentos de morfologia do trabalho que uma categoria específica pode sofrer.

Neste sentido, Minayo (2002) diz que a pesquisa vincula ação e pensamento ao intelectualizar problemas da vida prática; portanto, o ato de pesquisar parte de interesses e circunstâncias determinados socialmente. A relevância de considerarmos estas determinações se valem pelo fato de esta ser uma pesquisa em psicologia social, de caráter qualitativo, que investiga a produção de sentidos, coletando conteúdos que estão em um espaço mais profundo das relações sociais.

Minayo também alerta para o risco da influência positivista na pesquisa qualitativa em ciências sociais, falando sobre o viés de uma proposta baseada na causalidade dos fenômenos, que admite apenas a realidade contida em estruturas identificáveis, visíveis e mensuráveis, deixando de lado manifestações da subjetividade. Portanto, como no positivismo se busca a objetividade, a análise social teria que ser também objetiva, apreendida por meio de instrumentos padronizados e neutros. Isso gera uma indagação sobre como a constituição mental dos sentidos poderia ser trabalhada em uma perspectiva positivista.

Em contraponto, ao que Minayo entende como uma limitação da perspectiva positivista, ela orienta que a pesquisa em ciências sociais deve possuir um posicionamento dialético, em que a ciência é construída em uma relação dinâmica entre a razão de quem a pratica e a experiência alcançada na observação da realidade concreta. Vale ressaltar que, devido este aspecto dinâmico e fluido, os resultados de uma pesquisa em ciências sociais alcançarão apenas uma aproximação da realidade social e, ainda assim, provisória. Essa limitação não se traduz como um problema, pois desta forma as afirmações

alcançadas dialeticamente podem superar conclusões anteriores a ela, ao passo que mantêm a possibilidade de serem superadas por outras futuras afirmações.

Entretanto, não é apenas ao viés positivista que esta pesquisa se atenta. Já não bastassem as dificuldades naturais presentes no labor acadêmico, vivemos em um período de anti-intelectualismo, no qual a produção científica é rechaçada por elementos de representação política conservadores e hegemônicos. Nesta conjuntura, o ato de produzir ciência chega a ser caracterizado como uma contravenção à ordem e à manutenção dos centros de poder. Desta forma, se valer da pesquisa como instrumento de denúncia e manifestação crítica é também reafirmar a ciência como práxis de enfrentamento às ideologias neoliberais, que reproduzem no imaginário coletivo uma crença de merecimento ao sofrimento social (ACCORSSI 2020).

Todas precauções apresentadas até aqui são colocadas como alerta para que o fenômeno em questão – a plataformização da psicoterapia – seja analisado como algo que parta de interesses e circunstâncias socialmente determinadas (MINAYO 2020), pois, se não fosse desta maneira, pesquisar o fenômeno descolado da totalidade social seria como inseri-lo em uma pretensa neutralidade, limitando o alcance desta pesquisa e correndo o risco de produzir um conhecimento que, no máximo, atenderia aos interesses corporativistas de uma categoria profissional.

### **Caracterização do Universo de Pesquisa**

O fenômeno da plataformização do psicoterapeuta pode ser compreendido de forma mais ampla, se considerarmos qualquer interação do psicólogo com algum tipo de serviço de plataforma, pertencente a uma empresa do universo das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação), como, por exemplo, uma divulgação de seus serviços em uma rede social, ou publicando conteúdo em uma página de compartilhamento de vídeos. E de fato, qualquer envolvimento destes profissionais, independentemente do tipo ou formato de plataforma, pode gerar um vínculo com este universo, o que criará novas

interfaces profissionais e, conseqüentemente, estabelecerá a relação de plataforma do psicoterapeuta.

Porém, no caso desta pesquisa, o fenômeno analisado foi restringido em uma relação mais direta, na qual a plataforma em questão é uma que cumpre um papel mais específico: o de oferecer um meio pelo qual o trabalho do psicoterapeuta ocorre em suas vias de fato, ou seja, uma plataforma que fornece uma listagem em que o paciente localizará um psicólogo, que possui um ambiente virtual de atendimento próprio e que estabelece meios de agendamento e pagamento do serviço prestado.

Para sabermos se as empresas intermediadoras que compõem o universo investigado nesta pesquisa se enquadram de fato como plataformas digitais, houve uma análise de caracterização seguindo os principais critérios que Srnicek (2018) utiliza para definir o que classifica um modelo de negócio como uma plataforma digital.

De acordo com Srnicek, plataformas digitais são serviços que se baseiam no universo das TIC, que buscam facilitar interações via internet entre dois ou mais conjuntos distintos de trabalhadores e consumidores, e que possuem uma interdependência intermediada pela plataforma, ou seja, são empresas que viabilizam a aquisição de produtos e serviços por parte de um conjunto de agentes demandantes e que, por outro lado, também viabiliza a geração de renda por parte de um outro grupo de agentes que atendem a esta mesma demanda, mas que, de alguma forma e em um maior ou menor grau, ambos dependem da estrutura da plataforma.

Srnicek (2018) também aponta que são empresas que geram alto valor para elas mesmas, pois sua forma de funcionamento se aproveita dos baixos custos de infraestrutura, pois os profissionais que ela dispõe em suas ferramentas de busca não possuem vínculos empregatícios ou de qualquer outra ordem, que não sejam definidas pelos termos contratuais estabelecidos por ela mesma. São empresas que também geram inovações na economia como um

todo, pois possibilitam terceirizações de serviços, assim como constituem redes complementares de conexão e facilitação para outros modelos de negócios.

O último conjunto de evidências adotadas conforme a caracterização de Srnicek (2018) corresponde a quatro elementos que constituem o modelo de negócio da economia de plataforma: 1) a economia de escala; 2) a economia de escopo (que uniformiza o produto ou serviço oferecido); 3) a práticas de subsidiação cruzada (em que um grupo de investidores acolhe um prejuízo inicial em troca de uma consolidação do negócio no mercado); 4) a geração e captura de dados de seus usuários.

Todos estes dados foram localizados nas plataformas selecionadas para compor o universo desta pesquisa, sendo que alguns elementos foram localizados de forma mais objetiva, capturados na investigação direta de suas estruturas e através da leitura de seus contratos, ou mais indiretamente, na análise e compreensão de seus modos de operação, o que está mais detalhado no capítulo de levantamento bibliográfico desta pesquisa.

Após a estruturação dos requisitos para compreensão do que pode ou não ser classificado como uma plataforma digital, foi feito um levantamento via pesquisa de internet de todas as empresas que oferecem algum tipo de intermediação no campo da psicoterapia e que atende aos critérios de acordo com Srnicek (2018).

Para que a pesquisa não se perdesse na investigação de inúmeras plataformas digitais de intermediação de serviço de psicoterapia, foram selecionadas as três empresas que correspondem aos seguintes critérios: possuir mais de 4 anos existência, aparecer em maior evidência ao se procurar o termo “psicoterapia on-line” no campo de busca do Google e, finalmente, apresentar uma gama de matérias jornalísticas para que fosse possível fazer algum tipo de análise de suas estruturas, pois todas se recusaram a fornecer dados ou mesmo dialogar sobre a pesquisa. Os resultados foram o seguinte:

Quadro 1: Caracterização das plataformas selecionadas:

Nome fantasia	CNPJ (Matriz) e nome	Endereço	Setor e capital social	Data de abertura
Zenklub	24.166.595/0001-18 ZENKLUB SERVICOS LTDA	Av. Angélica 2491, Consolação, São Paulo, SP	8650-0/03 Atividades de psicologia e psicanálise R\$ 2.402.711,00	15/02/2016
Psicologia Viva	28.567.713/0001-50 PSICOLOGIA VIVA S.A.	Av. Flavio dos Santos 372, 3º andar, sala 01, Floresta, Belo Horizonte, MG	86.50-0-03 Atividades de psicologia e psicanálise R\$ 6.842.522,39	04/09/2017
Vittude	24.809.084/0001-77 VITTUDE TECNOLOGIA LTDA	Av. Paulista 1842, s/n Conj155, Bela Vista, São Paulo, SP	63.19-4-00 Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na internet R\$ 56.000	13/05/2016

Dados obtidos pelo autor via internet em dezembro de 2021.

### Caracterização do Sujeito de Pesquisa

A determinação da escolha dos sujeitos de pesquisa levou em consideração o vínculo que eles tinham com a plataforma que usavam. Foram selecionados aqueles que atendiam exclusivamente pela plataforma ou que atendiam uma porção significativa de seus pacientes pela plataforma.

Além dos fatores de seleção, como forma de dinamizar a pesquisa e identificar diferentes perspectivas dos sujeitos sobre o fenômeno da plataformização, foram selecionados dois conjuntos de profissionais; os que já possuíam uma experiência prévia no mundo da psicoterapia e para além dos atendimentos via plataforma, e aqueles que eram recém-formados e que estavam começando sua carreira profissional como psicoterapeutas a partir da própria plataforma. Questões como idade, sexo ou localidade não foram atribuídas como elementos de seleção, pois podiam levar a um desvio da visão mais abrangente que o objetivo desta pesquisa pede.

Todos deveriam ser psicólogos formados, pois, em algumas plataformas, havia também profissionais de outras áreas, como psicanalistas, coaches e terapeutas das mais variadas vertentes. Todos deveriam ter o registro no Conselho Regional de Psicologia ativo, informação que foi validada posteriormente com a utilização do banco de dados do Conselho Federal de Psicologia.

Um outro fator de seleção é que todos deveriam ter ao menos mais de um semestre de vínculo ativo com suas respectivas plataformas, assim como já terem atendido um número mínimo de 5 pacientes. Este último critério se justifica pela necessidade de que o sujeito de pesquisa possuísse um grau mínimo de vivência profissional na plataforma e, assim, correspondesse às questões pertinentes ao objetivo desta pesquisa.

Como forma de preservar o anonimato dos sujeitos de pesquisa, foi optado pela substituição de seus reais nomes por nomes fictícios, pois muitos relataram temor em serem descobertos pelas plataformas e acabarem sofrendo represálias devido às informações e opiniões que forneceram.

O número de sujeitos de pesquisa selecionados para as entrevistas foi delimitado em sete participantes, sendo que metade deles deveriam compor o quadro caracterizado pelos psicólogos recém-formados e com baixa experiência profissional e, a outra metade, de profissionais com maior tempo de vivência na atuação como psicoterapêutica. A ideia de delimitar o número de participantes se justificou pelo fato de esta ser uma pesquisa qualitativa, que buscou alcançar a produção de subjetividade dos sujeitos de pesquisa.

Outra justificativa para uma seleção reduzida de participantes se baseia no fato de que, segundo Abrantes (2005), a pessoa em sua dimensão individual, entendida a partir da perspectiva de sujeito segundo o Materialismo Histórico-Dialético, não configura um ser isolado da totalidade real, pois ela é fruto de processos históricos e sociais, e que constitui sua singularidade em um processo dialético com a universalidade e mediado por particularidades. Desta forma, Abrantes aponta que uma única pessoa pode revelar os elementos de seu

campo universal de existência, assim como esta mesma universalidade também revela os elementos de singularidade dos seus indivíduos constituintes. Cabe ao pesquisador, portanto, desvelar como a universalidade se expressa e se concretiza nas diversas formas que o fenômeno se apresenta em sua singularidade.

Porém, apesar de este ser um número relativamente pequeno de participantes, a tarefa de encontrar sujeitos adequados para a pesquisa esbarrou em alguns obstáculos, fazendo com que o número de entrevistas realizadas válidas chegasse apenas a sete. Destas sete, foram selecionadas duas que estão em momentos distintos da carreira de psicoterapeuta, sendo uma delas veterana e a outra nova na área. O primeiro obstáculo foi o de encontrar pessoas que estivessem dispostas a participar da pesquisa. Os psicólogos que se recusaram a participar, mas que ainda assim chegaram a responder a mensagem de convocação, alegavam em sua maioria não ter tempo disponível, apesar do aviso por parte do pesquisador de que a entrevista duraria apenas uma hora.

Houve também casos mais específicos que delimitaram a captação de participantes para as entrevistas, como: 1) profissionais que desejavam participar, mas que não atendiam os critérios de seleção do perfil desejado; 2) pessoas que em um primeiro momento aceitaram, mas que depois recusaram alegando falta de tempo ou medo de acabar sofrendo represálias da plataforma; 3) participantes que chegaram a ser entrevistados, mas que não forneceram dados suficientes para a pesquisa por disponibilizar pouco tempo de fala e; 4) um caso em que o convocado se negou a participar, por ter interpretado o projeto de pesquisa como uma crítica ao processo de plataformização da psicoterapia, já que ele discordava de tal necessidade de investigação.

Quadro 2: Caracterização dos sujeitos entrevistados:

<b>Nome*</b>	<b>Idade</b>	<b>Sexo</b>	<b>Plataforma</b>	<b>Localidade</b>
Abigail	26	Feminino	Zenklub	Interior SP
Francisco	27	Masculino	Vittude	Capital SP
Michele	42	Feminino	Zenklub	Interior SP
Consuelo	27	Feminino	Zenklub	Capital SP
Margarida	55	Feminino	Psicologia Viva	Capital RJ
Larissa	43	Feminino	Zenklub	Capital SP
Cláudio	24	Masculino	Zenklub	Interior SP

Fonte: dados obtidos pelo autor a partir das entrevistas.

### **A convocação dos sujeitos de pesquisa**

Os sujeitos de pesquisa foram abordados, inicialmente, através dos próprios mecanismos de busca das plataformas nas quais eles divulgam seus serviços. As ferramentas de refinamento de busca das plataformas só foram utilizadas quando havia a presença de outros profissionais não psicólogos. Nas três plataformas selecionadas, havia um campo de contato direto com o psicoterapeuta, no formato de um chat. Foi através deste mecanismo que o pesquisador enviou textos informando, de forma clara e objetiva, as intenções gerais do contato e uma breve apresentação pessoal e da pesquisa.

O período de captação dos sujeitos de pesquisa se iniciou em maio de 2021 e tinha como previsão de término julho do mesmo ano. No entanto, durante este período, foram captados apenas cinco sujeitos, pois a maioria dos contatos resultava em negativas, ou mesmo em ausência de respostas. Foi acionada então uma expansão do plano de captação de sujeitos de pesquisa, envolvendo a convocação de novos participantes por meio de redes sociais, como Facebook e Instagram.

No Instagram, o resultado também foi nulo, porém, no Facebook, foram encontradas páginas dedicadas à discussão dessas mesmas plataformas. Lá foram localizadas pessoas que divulgavam seus serviços, pessoas que procuravam por atendimento ou por entender melhor como a plataforma

funcionava, bem como grupos de debate crítico, referente a questões que geravam queixa de pacientes e profissionais sobre administração da plataforma.

Ao término do prazo estipulado para captação de sujeitos de pesquisa, foram convocados sete dos dez pretendidos inicialmente. Isso fez com que novas captações fossem feitas posteriormente ao mês de julho, chegando até dezembro de 2021. Apesar disso, não houve sucesso em novas captações, ou então tratavam-se de sujeitos que não atendiam aos critérios de seleção estipulados conforme subtítulo anterior.

### **O processo de obtenção de dados**

O método de obtenção de dados foi feito por meio de entrevistas diretas entre o pesquisador e o sujeito de pesquisa. A escolha da entrevista foi decidida por apresentar um meio adequado para a captação dos conteúdos subjetivos dos sujeitos de pesquisa. Por esta razão, esta pesquisa caracteriza seu modo de obtenção de dados como do tipo qualitativo.

No entanto, o fator determinante para que esta pesquisa seja qualitativa está relacionada com seu objetivo e sua epistemologia adotada: a apreensão dos sentidos produzidos pelos sujeitos de pesquisa por meio da psicologia Sócio-Histórica de Vigotski. Conforme González-Rey (2001), os sentidos subjetivos compõem os aspectos elementares de uma pesquisa qualitativa, pois, para ele, a subjetividade, tida como um sistema complexo e plurideterminado, é o que proporciona a construção de processos psicossociais nos quais os indivíduos se constituem e manifestam suas ações.

Para González-Rey, todos os indivíduos são produtores de sistemas e significados, assim como estão inseridos em uma realidade que, por sua vez, também é composta por um conjunto de sistemas e subjetividades sociais pré-existent. Devido a este carácter dinâmico, o autor justifica que a pesquisa em psicologia deve romper com a lógica instrumentalista, que isola e polariza o sujeito em relação à sociedade, o consciente em relação ao inconsciente e o cognitivo em relação ao afetivo. Considerar o sujeito como um ser constituído e,

ao mesmo tempo, produtor dos sentidos subjetivos é o que demarca a opção nesta pesquisa não somente pela abordagem qualitativa, mas também pelo método Sócio-Histórico.

Dada as concepções de método científico que baliza a obtenção dos dados para esta pesquisa, o método de coleta de dados exigiu procedimentos que fossem capazes de alcançar a subjetividade dos participantes em sua relação com o fenômeno estudado. Para tanto, foi optado por um encontro de conversa aberta, no modelo de entrevista, mas que conteve um roteiro de apoio com conceitos-chave pré-definidos, que consideram aspectos intrínsecos da carreira profissional dos participantes, assim como dos elementos intrínsecos do modelo de negócio das plataformas de psicoterapia.

Desta forma podemos considerar que as entrevistas foram conduzidas em um formato semi-estruturado, feitas após a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TALE), seguindo as diretrizes da Plataforma Brasil<sup>2</sup>, seguido de um levantamento preliminar de dados fundamentais, como a data de nascimento e local de moradia, assim como questões baseadas no critério de seleção do perfil necessário para o atendimento do objetivo da pesquisa, conforme descrito no tópico anterior.

Só então era iniciada a entrevista, que se baseou em um modelo de conversa aberta, mas que os assuntos orbitavam os temas referentes ao fenômeno da plataformização da psicoterapia, assim como qualquer outro ponto que guardasse algum tipo de relação. Mesmo assim, o pesquisador fez uso de uma lista de conceitos-chave, que não era apresentado ou mesmo mencionado ao sujeito entrevistado.

---

<sup>2</sup> Seguindo as diretrizes do Comitê de Ética da PUC-SP, sobre pesquisas envolvendo seres humanos, acessado em <https://www.pucsp.br/informe/comite-de-etica>.

Quadro 3: Conceitos-chave balizadores da entrevista.

<b>Perguntas balizadoras</b>
1. Quanto tempo atua como psicoterapeuta.
2. Quanto tempo atua como psicoterapeuta na plataforma.
3. Motivos que fizeram escolher esta profissão.
4. Sobre a experiência acadêmica universitária.
5. Qual o conceito que tem sobre o papel da psicologia enquanto ciência e prática.
6. Como avalia o desenvolvimento da carreira como psicoterapeuta.
7. Quais são as perspectivas futuras de carreira como psicoterapeuta.
8. O que pensa sobre a plataforma como intermédio para a prática psicoterapêutica.
9. Qual a avaliação que faz das plataformas de psicoterapia.
10. O que pensa sobre o futuro das plataformas de psicoterapia.
11. Como avalia o papel do Conselho Federal de Psicologia perante a classe.
12. Como avalia o papel do Conselho Federal de Psicologia perante as plataformas.

Fonte: dados elaborados pelo próprio autor.

Vale ressaltar que as perguntas com os conceitos-chave balizadores não foram aplicadas em sua totalidade em todas as entrevistas. Em alguns momentos isso não se deu devido o próprio sujeito de pesquisa já adiantar em sua fala tais temas, sem então haver a necessidade de questionar. Mas também houve casos em que o sujeito trouxe outras perspectivas acerca da plataformização do fenômeno, como a comparação entre a experiência em atendimento no CAPS com o atendimento na plataforma; ou ainda a experiência de participar da implementação do modelo de negócio de uma das plataformas atuando internamente nela. Essas experiências ampliaram a análise e contribuíram com os conceitos-chave balizadores.

Mesmo seguindo um roteiro de apoio, houve um cuidado especial para que as entrevistas permitissem uma expressão livre dos conteúdos dos entrevistados. Por isso, além da não apresentação prévia do questionário dos conceitos chaves, a postura do entrevistador foi influenciada pelas práticas orientadas por Bosi (2003). Segundo esta autora, o tempo é a essência do psíquico, o qual contém o campo de significados que o pesquisador busca compreender. Para ela, o papel da consciência é conectar a memória com as apreensões instantâneas da realidade, no qual o indivíduo, ao mesmo tempo

que revisita o seu passado, o faz configurando em um processo dinâmico em relação às totalidades histórico-culturais.

Para garantir, então, uma maior aproximação às condições de espontaneidade e liberdade de fala aos sujeitos de pesquisa, assim como evitar riscos de estereotipizações ou de relatos superficiais, o pesquisador se muniu de três procedimentos de abordagem em entrevistas orientados por Bosi (2003).

O primeiro deles foi uma ação preliminar, na qual o pesquisador recolheu informações sobre o assunto em pauta, ou seja, o objeto de estudo da pesquisa, assim como dados do próprio sujeito de pesquisa. As informações sobre o fenômeno estudado, tais como o funcionamento da estrutura de atuação das plataformas, das legislações vigentes sobre a aplicação de psicoterapia neste modelo, assim como o que diz respeito a atual conjuntura de formação e de organização de classe da categoria, fizeram com que o diálogo fluísse em um ritmo dinâmico, em que o entrevistador não precisou desviar a fala do sujeito de pesquisa para que este explicasse elementos demasiadamente evidentes sobre sua atuação profissional. Saber sobre alguns dados do próprio sujeito de pesquisa também a dinamizar a conversa, da mesma forma que favoreceu o estabelecimento de vínculos mais empáticos na relação entrevistado e entrevistador. Estas informações a respeito do sujeito de pesquisa foram coletadas em seus perfis de apresentação, por meio da lista de contatos de suas respectivas plataformas intermediadoras.

A segunda prática orientada por Bosi (2003) foi a da realização de uma pré-entrevista, o qual ela classifica como estudo exploratório. Tratou-se um breve contato telefônico, onde o pesquisador, com a justificativa de organizar as ações e confirmar o agendamento da entrevista, já estabelecia um tom amigável e animado, extraindo também a linguagem usual do depoente e qualquer tema promissor que ele adiantasse. Vale ressaltar que nem todos os participantes se disponibilizaram a esta pré-entrevista, mas os que participaram demonstraram maior desenvoltura e desinibição durante a entrevista.

A terceira orientação de Bosi foi o estabelecimento de vínculo entre o sujeito de pesquisa e o entrevistador. Não obstante, coube a atenção de que este vínculo não alterasse a proposta original do encontro, mas sim que potencializasse o encorajamento do livre discurso e da espontaneidade do entrevistado. As caracterizações mais evidentes de movimentos de vínculo empático ocorridas nas entrevistas se apresentaram no formato do sujeito de pesquisa que, incomodado com alguns aspectos da empresa de plataforma, via na pesquisa uma forma de contribuir com seu enfrentamento e melhoria. Outros formatos que se evidenciaram foram o do participante que desejava contribuir com o pesquisador, vendo nele uma maneira de apoiar a ciência no Brasil, além do participante que se vinculou como uma forma de apoio a um colega psicólogo, em um movimento de ajuda em prol a união da categoria.

### **Aspectos éticos e legais**

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP), através do parecer consubstanciado 5.921.158, de 01 de março de 2023 (Anexo 2), que considerou que os elementos da pesquisa estão adequados conforme os termos da Resolução 510, de 7 de abril de 2016, do Conselho Nacional de Saúde, no sentido de proteger os participantes contra qualquer dano e de dar possibilidade de assistência caso seja necessário. Na ocasião dos trâmites para a avaliação dos aspectos éticos da pesquisa, foi construído um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Anexo 1) para ser utilizado nos procedimentos de coleta de dados.

Aos sujeitos participantes desta pesquisa foi anunciado que suas identidades seriam mantidas em anonimato, com a utilização do recurso de substituição do nome.

## **Proposta metodológica dos Núcleos de Significação**

Para a apreensão e análise dos sentidos produzidos nos discursos dos sujeitos, esta pesquisa fez uso da ferramenta metodológica dos Núcleos de Significação, desenvolvido por Wanda Junqueira Aguiar e Sérgio Ozella. A opção por esta ferramenta é justificada pela necessidade de se utilizar um instrumento coerente com o método de pesquisa da psicologia Sócio-Histórica, capaz de apreender a subjetividade – tal como fruto das funções psicológicas humana – e, a partir dela, alcançar a essência do fenômeno estudado por meio da palavra com significado, ou, em outras palavras, da substância resultante da relação entre o psiquismo do indivíduo com a realidade material vivenciada.

De acordo com Aguiar, Soares e Aranha (2021), o procedimento teórico metodológico dos Núcleos de Significação rompe com as concepções científicas dualistas, idealistas, ou que negam o sujeito como produtor da realidade social. Trata-se de uma abordagem fundamentada no Materialismo Histórico-Dialético e que se configura dentro do campo da psicologia Sócio-Histórica, que investiga a realidade em busca da totalidade, sendo esta alcançada por meio da análise do movimento histórico e suas contradições, considerando também suas possibilidades de superação. Tal como no método marxista, a ferramenta Núcleos de Significação busca explicar a realidade por meio do movimento de transformação que acontece entre seus elementos constitutivos, movimento este que se caracteriza por sua dialeticidade.

Em contraposição aos métodos de análises subjetivistas da psicologia de seu tempo, que decompunham a realidade em elementos isolados, Vigotski (2001) propõe que a análise dos processos psicológicos seja feita com base em unidades de análise. Para ele, a unidade de análise no campo da psicologia, que sintetiza a totalidade do humano, está no significado. Não do significado como algo que é historicamente dado, como um conjunto de informações dicionarizadas a respeito das coisas, mas sim de um significado que parte de um processo de significação. Vigotski, ao falar de duas funções psicológicas humanas: o pensamento e a linguagem, aponta que estes se tornam uma

unidade quando passam a se constituir como um processo que é mediado pelo discurso e que é carregado de significados.

Que unidade é essa que não se deixa decompor e contém propriedades inerentes ao pensamento verbalizado como uma totalidade? Acharmos que essa unidade pode ser encontrada no aspecto interno da palavra: no seu significado. (VIGOTSKI, 2001, p. 8).

Segundo Aguiar, Soares e Aranha (2021), o termo significação é utilizado para expressar a articulação dialética entre sentidos e significados, demonstrando que indivíduo e sociedade, pensamento e linguagem, assim como, afeto e cognição compõem relações que se configuram como unitárias. O fato de comporem uma unidade não nega as particularidades destas duas categorias, já que elas não se diluem uma na outra. Porém, apesar de pensamento não ser linguagem e linguagem não ser pensamento, um não pode existir sem o outro, pois eles se constituem mutuamente.

Ao falarmos do processo de significação, estamos falando de processos que constituem o pensamento dos indivíduos, sendo que isso ocorre mediado por relações de ordem social e histórica. Desta forma, compreendemos que as significações constituem o resultado de um movimento dialético derivado do processo que se dá entre sentidos e significados. Mas há um outro par dialético que também se movimenta junto a este mesmo processo, que não está na mente do sujeito pesquisado, mas sim em sua postura em relação ao fenômeno que vivencia, que é o da relação do empírico com o concreto. Soares (2015) aponta que o empírico diz respeito à realidade aparente, que diz respeito às vivências imediatas dos sujeitos com os elementos mais superficiais do plano real, já o concreto representa a totalidade, o que está para além da exibição fenotípica do real, onde reside sua essência.

Soares coloca que a dimensão concreta da realidade é formada por meio de mediações, que determinam seus elementos constitutivos e revelam o porquê de esta realidade ser de uma forma e não de outra. Por esta razão, podemos entender também que se trata de uma relação entre essência e aparência, em

que o pesquisador deve partir do empírico para chegar ao concreto, identificando e validando as determinações históricas e sociais que configuram a forma que os sujeitos pensam o fenômeno. Percorrer o percurso do empírico para o concreto significa fazer um salto qualitativo na interpretação da realidade, onde a análise deve observar o fenômeno e suas mediações por meio das relações de seus elementos constitutivos em seus processos dialéticos.

Através da proposta de Aguiar e Ozella (2013), a pesquisa instrumentalizada pela proposta dos Núcleos de Significação tem como ponto de partida os discursos dos sujeitos, sendo a unidade de análise a palavra compreendida com significado – significado este produzido na relação dialética entre sentido e significado. Ficar apenas no empírico seria limitar a análise a transcrição descritiva do conteúdo verbalizado pelo sujeito pesquisado. Para irmos para além das aparências do fenômeno, devemos estudar o discurso confrontando este com outros elementos que configuram e mediam o sujeito, assim como também é necessário partir de uma concepção de ser-humano:

Assim, falamos de um homem constituído numa relação dialética com o social e com a história, o que o torna ao mesmo tempo único, singular e histórico. Este homem, constituído na e pela atividade, ao produzir sua forma humana de existência, revela – em todas as suas expressões – a historicidade social, a ideologia, as relações sociais e o modo de produção. Ao mesmo tempo, esse mesmo homem expressa a sua singularidade, o novo que é capaz de produzir, os significados sociais e os sentidos subjetivos. (AGUIAR, 2013, p. 3).

A concepção de humano na psicologia Sócio-Histórica, segundo Vigotski (2001), considera que este é resultado de um desenvolvimento biológico, mas também de processos sociais e históricos. O indivíduo age ativamente na sociedade, construindo a realidade e a história de seu tempo, da mesma forma que também é constituído pela sociedade e pela história que já existia ante dele. O sujeito é social e histórico, produtor e produto da realidade. Neste sentido, Vigotski define que os sentidos e os significados correspondem a produção histórica e social das experiências dos indivíduos. Os sentidos são singulares, pertencem ao universo mental de cada pessoa, ao passo que os significados

circulam o campo social, pois se referem a forma se definem, de maneira genérica, os elementos e leis gerais do mundo.

Um trabalhador, por exemplo, pode revelar um significado ao falar sobre sua profissão, mas, ao falar de suas experiências nela, revela um sentido singular, somente seu. E outros trabalhadores poderão ter um sentido diferente sobre suas relações com a mesma profissão. Não seria, então, pelo fato de todos compartilharem de uma mesma profissão, que elas teriam uma mesma consciência, intensão ou compreensão acerca do que elas pensam sobre o trabalho. Orientando-se, portanto, pela psicologia Sócio-Histórica, devemos considerar os indivíduos em sua singularidade, mas partindo do pressuposto que esta singularidade não se constituiu naturalmente e nem dicotomicamente, pois a forma como uma pessoa pensa, decide e atua tem a ver como a sua consciência foi se constituindo no processo dialético histórico e social.

Dada a importância dos fatores históricos e sociais na constituição do sujeito, a pesquisa deve apreender as mediações relativas a estas duas categorias, mais precisamente na forma como elas interferem na relação com os indivíduos, assim como estes internalizam os significados que estas mediações carregam consigo. Sobre este processo, Aguiar e Ozella (2013) esclarecem que o indivíduo, ao modificar o social, o transformam em conteúdos psicológicos singulares e podem, a partir de suas elaborações, criar novas possibilidades sobre a realidade. Eles classificam que, de acordo com os princípios da psicologia Sócio-Histórica, a linguagem é o instrumento fundamental no processo de constituição do ser humano, no qual o interlocutor utiliza repertórios verbalizados denominados como signos – uma palavra com significado. Signos, na perspectiva de Vigotski (2001), são entendidos como instrumentos convencionais da natureza social. É por meio dos signos que o indivíduo entende e se faz entender junto ao meio social, assim como faz este intercâmbio comunicacional consigo mesmo e com sua própria consciência.

Sendo assim, Aguiar e Ozella (2013) referem os signos como instrumentos psicológicos que constituem o pensamento tanto para gerar comunicação, como para promover atividade mental interna. Por esta razão é

que reside na palavra o grande valor empírico para a pesquisa, pois é ela que representa o objeto da consciência do sujeito e, conseqüentemente, o meio pelo qual o pesquisador pode apreender o ser, sua forma de pensar e agir.

O pensamento não se exprime na palavra, mas nela se realiza. Por isto, seria possível falar de formação (unidade do ser e do não-ser) do pensamento na palavra. Todo pensamento procura unificar alguma coisa, estabelecer uma relação entre coisas. Todo pensamento tem um movimento, um fluxo, um desdobramento, em suma, o pensamento cumpre alguma função, executa algum trabalho, resolve alguma tarefa. (VIGOTISKI, 2001, p. 409).

Por esta mesma razão, Vigotski (2001) diz que o pensamento de um sujeito também pode falhar, com este não conseguindo o que de fato pensou através de suas palavras. E isso se deve não somente a aspectos falhos da internalização racional dos signos, mas também de elementos que surgem nas vivências, como a afetividade, a emergência de necessidades e motivações. As vivências, diferentemente das experiências, são relações com a realidade que se constituíram em um maior grau de repercussão, pois são situações que afetam a constituição da singularidade dos sujeitos, podendo gerar transformações. Em outras palavras, são experiências que nos afetam, que nos implicam e que nos levam a escolha e posturas.

Dessa forma, para que se possa compreender o pensamento, entendido aqui como sempre emocionado, temos que analisar seu processo, que se expressa na palavra com significado, e, ao apreender o significado da palavra, vamos entendendo o movimento do pensamento. (AGUIAR, 2013, p. 303).

Isso é o que justifica que o estudo seja feito sobre o pensamento, e não somente sobre o discurso, colocando este apenas como ponto de partida para a transição do saber empírico para o concreto. A fala, segundo Vigotski (2015), carrega indícios de pensamento, porém o pensamento é mais rico e complexo. Ao se comunicar pela fala, o pensamento se reestrutura, enquanto que a fala tende a se manter mais estável, sofrendo menos mudanças. Por vezes, mesmo que uma fala não tenha sofrido mudanças, não significa que o pensamento não

tenha passado por processos de reelaboração. O pensamento está passível de sofrer alterações em função de motivações, necessidades e afetos, que por fim traduzem os sentidos que a pessoa dá no processo de significação.

Cada frase, cada conversa é antecedida do surgimento do motivo da fala: por que eu falo, de que fonte de motivações e necessidades afetivas alimenta-se essa atividade. A situação de linguagem falada cria a cada minuto a motivação de cada nova flexão da fala, da conversa, do diálogo. (VIGOTSKI, 2001, p. 315).

E mais adiante, definindo sua compreensão sobre como os afetos interferem no pensamento:

Se antes comparamos o pensamento a uma nuvem pairada que derrama uma chuva de palavras, a continuar essa comparação figurada teríamos de assemelhar a motivação do pensamento ao vento que movimentam as nuvens. (VIGOTSKI, 2001, p. 479).

Seguindo, portanto, as diretrizes metodológicas e procedimentais da ferramenta Núcleo de Significações, esta pesquisa buscou alcançar o pensamento – produção de sentidos – dos sujeitos por meio de suas palavras deferidas nas entrevistas. As palavras, conforme Vigotski aponta, são derivadas do processo de significação, geradas dialeticamente entre sentidos e significados. Trata-se de um processo interno, que se dá pelo pensamento, sendo este formado qualitativamente pela potência das afetações emocionais durante as vivências do sujeito em sua realidade. Portanto, para se compreender o ser humano, a forma como ele pensa a realidade e os fenômenos, deve-se levar em conta a maneira como o indivíduo é afetado pela realidade que ele vivencia.

### **Procedimentos de análise da metodologia Núcleos de Significação**

Seguindo as orientações de Aguiar, Soares e Aranha (2021), a aplicação da proposta metodológica dos Núcleos de Significação foi aplicada de acordo com estas quatro etapas: 1) leituras flutuantes e recorrentes do material

transcrito; 2) identificação das palavras com significado – pré-indicadores; 3) agrupamento dos pré-indicadores em indicadores e; 4) articulação dos indicadores – a constituição dos núcleos de significação. Retomaremos a seguir cada uma dessas etapas.

### **Leituras flutuantes**

As leituras flutuantes e recorrentes do material transcrito foi a primeira etapa de aplicação do procedimento dos Núcleos de Significação. Após o término das entrevistas, houve o retorno ao conteúdo gravado em vídeo para que fosse feita a transcrição em formato de documento digital. O próprio ato de escrever o que se ouvia já era sentido como uma leitura preliminar do conteúdo, mesmo assim foram feitas seguidas leituras até que se alcançasse um nível satisfatoriamente adequado da apreensão das falas que evidenciassem alguma explicação sobre o fenômeno investigado nesta pesquisa.

Segundo Aguiar e Ozella (2013, p. 380) a leitura flutuante busca, “a partir do que foi dito pelo sujeito, entender aquilo que não foi dito: apreender a fala interior do sujeito, o seu pensamento”.

A proposta dos “núcleos de significação” aqui desenvolvida é agregar, de modo dialético, as condições sociais e históricas que favoreçam um movimento analítico capaz de apreender os processos constitutivos dos sujeitos articulados em um grupo e, assim, a gênese das significações aí produzidas. (AGUIAR, SOARES, ARANHA, p. 7, 2021)

A leitura flutuante é uma leitura estratégica, que tem a finalidade de identificar os sentidos e significados constitutivos da forma de pensar, sentir e agir dos sujeitos de pesquisa sobre a realidade estudada. Embora este tenha sido apenas a primeira etapa do processo de análise e interpretação dos sentidos e significados, os conteúdos obtidos nas leituras flutuantes foram utilizados em todas as etapas da análise do material. Foram realizadas, em média, 5 leituras de cada entrevista transcrita, além de cerca de 3 análises do áudio das gravações, contando com a realizada durante a etapa de transcrição.

Com o resultado desse processo é que se passa para a segunda etapa do procedimento, isto é, o levantamento dos pré-indicadores.

## **ANÁLISE DOS DADOS**

A seguir serão apresentadas as duas participantes entrevistas, sendo uma representada pelos profissionais recém-formados e que estão começando a carreira por meio da plataforma, e a segunda representando os profissionais veteranos na área, mas também atuam por meio das plataformas.

As análises dos dados das duas entrevistas, por terem sido tratados por meio da ferramenta metodológica Núcleos de Significação, estão divididos da seguinte forma: uma breve apresentação da participante; a apresentação dos pré-indicadores; a aglutinação dos pré-indicadores em indicadores, a constituição dos Núcleos de Significação e, por fim, a análise separada de cada um dos Núcleos de Significação.

### **Sujeito de pesquisa: Consuelo**

#### **Apresentação prévia do sujeito de pesquisa**

Consuelo<sup>3</sup> é nascida em São Paulo, tem 27 anos e se formou no curso de Psicologia em 2016. Antes de atuar como psicoterapeuta pela plataforma, foi cliente e é desta forma que conheceu a plataforma. Migrou recentemente para a atuação como psicoterapeuta, iniciando diretamente na plataforma. Antes disso, e mesmo durante sua graduação, já trabalhava no setor de Recursos Humanos.

Afirma que amadureceu muito cedo, e deve isso ao fato de sua mãe tê-la criado praticamente sozinha. Seus pais se divorciaram quando ela era muito jovem. Teve seu primeiro contato com a psicologia em uma matéria do ensino médio técnico em Administração, e diz ter gostado muito. Fez faculdade como

---

<sup>3</sup> Nome fictício

aluna bolsista, se dedicou aos estudos e sempre tirou boas notas. Por estar em início de carreira, atende em sua maioria pacientes corporativos, em que o repasse de valor é menor, mas pretende adquirir mais pacientes pessoas físicas, que proporcionam repasses maiores. Mas tem consciência de que, para isso, terá que cumprir alguns critérios da plataforma, como atender um certo número de pacientes e manter uma taxa elevada de retenção.

A plataforma representa sua fonte principal de pacientes e de renda, mas também atende alguns particulares, que foram indicados por pacientes da própria plataforma. Trabalha exclusivamente com atendimentos on-line, não atende presencialmente. Atua também com terapias alternativas, como florais e terapias quânticas, mas se ressentiu por não haver diálogo com os órgãos regulamentadores para explorar estas áreas. Na plataforma, optou por um perfil exclusivo de psicoterapeuta, que lhe impede de trabalhar com outras terapias.

## Levantamento dos Pré-Indicadores

Quadro 1: Levantamento dos indicadores, sujeito de pesquisa Consuelo

Pré-Indicadores
É... eu, como eu te falei por mensagem, eu acho isso <b> muito interessante</b> , porque a gente <b>precisa começar a pensar</b> em como que <b>a tecnologia</b> , ela <b>precisa estar na vida dos psicólogos</b> .
De uma forma em <b>que tenha uma organização bacana</b> em que <b>a gente também se sinta resguardado por estas plataformas</b> , né? Enfim. E pra que isso aconteça <b>precisam ser feitas pesquisas</b> e os <b>órgãos reguladores disso também precisam estar a frente</b> . O que eu não vejo muito isso acontecer.
Está mais flexível esta questão do on-line, porque não teve outra escolha. Porque a pandemia veio e não teve outra escolha <b>a não ser sucumbir a isto</b> .
Mas o avanço da tecnologia já está vindo há mais de 10 anos. E até então tava engatinhando, não tava nem andando, né, <b>tava engatinhando esse processo com os psicólogos</b> .
<b>Tinha um baita processo burocrático</b> para você conseguir fazer alguma sessão on-line, pelo que eu me lembro.
Depois que eu me formei, não fiquei na área, tá, e eu voltei pra área oficialmente a partir do começo deste ano. Então eu já vi a mudança que teve que ser feita por conta da pandemia. Enquanto assim, todos os trabalhos, todos os trabalhos em si, do mundo, tiveram também que sofrer alterações. Mas eu vejo que <b>se não fosse isso talvez a gente ainda estaria engatinhando</b> .

[...] se não fosse a pandemia, não haveria uma forma de <b>abrir esta flexibilidade</b> .
Então antes eu trabalhava no RH e usava a plataforma como cliente. E como eu <b>realmente gostei</b> , sempre <b>funcionou muito bem</b> , né...
[...] como <b>funcionou muito bem</b> pra mim, quando eu fui pra clínica <b>logo eu pensei</b> no Zenklub, porque sempre <b>funcionou muito bem</b> pra mim como cliente. Então <b>como não seria bom também o contrário?</b>
[...] em Janeiro eu fiz aquela palestra do CRP [...] nesta reunião, <b>não tinha nada sobre as plataformas</b> , não falava nada, da parte deles. <b>Eu é que fiz estas perguntas</b> . Mas da parte deles, não falaram nada.
[...] se o CRP <b>realmente acredita</b> que o valor de uma sessão tem que ser no mínimo X e no máximo Y, e o ideal seria ficar na média, e estas <b>plataformas criam as próprias regras</b> , né... Pois cada uma cria uma regra.
Cada uma é de um jeito. E assim, <b>como não tem um órgão regulador</b> , como se fosse um sindicato, que <b>defendesse os direitos dos profissionais</b> , concorda que <b>cada uma faz o que quer?</b>
E assim, tem sessão minha que eu recebo 50,00. E <b>piores ainda!</b> Tem sessões de convênio, de amigas, que recebem 30,00 por uma sessão de 50 minutos, nestas plataformas. Então também <b>a gente acaba ficando refém disso</b> .
<b>Tem a parte boa</b> , a minha <b>agenda tá praticamente completa</b> , hoje. Vai ficar nas próximas semanas, porque tá vindo <b>muitos clientes</b> , muitas pessoas.
E <b>todos estão precisando muito</b> , porque <b>as pessoas estão muito doentes nas empresas</b> , isso é uma coisa que eu <b>posso falar com experiência própria</b> , porque <b>eu era uma dessas pessoas doentes na empresa</b> .
<b>Tive que ficar</b> , assim, realmente, <b>sete meses estudando</b> , só estudando, para realmente eu <b>ver o que eu queria da vida e pulei para o outro lado da cadeira</b> . Porque <b>assim eu entendi</b> que eu poderia <b>fazer muito mais o meu propósito</b> , porque <b>dentro da empresa eu não tava mais conseguindo fazer</b> .
Mas em relação aos <b>valores</b> a gente <b>fica realmente refém</b> neste sentido.
Como eu <b>estou começando</b> eu também fiz esta escolha, está escrito lá: <b>é uma escolha</b> . Ai se eu faço uma escolha eu <b>tenho uma responsabilidade</b> por ela.
E depois, conforme eu for <b>tendo mais experiência dentro da plataforma</b> , ou seja, depois de cem sessões e a minha <b>taxa de retenção for boa</b> , que eu acho que é mais de 80%, eu consigo entrar nos clientes que me pagam 90,00 por sessão.
[...] o psicólogo ele <b>precisa ter muito cuidado</b> para realmente estar em um ambiente que seja <b>silencioso</b> , tem que ter uma <b>internet que seja muito boa</b> , ele tem que estar em um ambiente que ninguém vá <b>interrompe-lo</b> em nenhum momento e também <b>estar confortável</b> com aquilo, além de ter <b>materiais bons, um computador bom</b> .
[...] sinceramente, pra mim <b>é a mesma coisa</b> . E também <b>a pessoa precisa fazer o mesmo</b> , estar em um ambiente que ninguém vá <b>interromper</b> ela, uma <b>boa conexão de internet</b> , estar em um momento do dia que fique <b>tranquilo</b> para ela também.
<b>Tão eficaz quanto. Não há nada que eu faça presencial que eu não possa fazer on-line</b> . De acordo com as ferramentas que eu uso hoje. Então não há nada que eu não consiga fazer.

<p>Eu me <b>identifiquei muito</b> sobre falar sobre consciente, inconsciente, o comportamento das pessoas. Eu sempre fui uma pessoa <b>muito observadora</b> em relação a <b>outras pessoas</b>. É... e aí, quando eu fui escolher o vestibular, eu ainda fiquei entre administração e psicologia.</p>
<p>Escolhi por psicologia porque eu achava que eu tinha que fazer algo que <b>realmente gostava e não pra ganhar dinheiro</b>, porque tinha aquele negócio que <b>psicólogo não ganha dinheiro</b>, né? O que hoje a gente vê que <b>não faz nenhum sentido</b>.</p>
<p>E aí eu falei: “Não, vou fazer <b>realmente o que eu gosto</b> porque assim eu vou ser <b>feliz</b> e, sendo feliz, aí que eu vou <b>ganhar dinheiro</b>. O <b>dinheiro vai ser uma consequência</b> disso e não o principal objetivo.”</p>
<p>Poder <b>ajudar as pessoas a serem felizes</b>, a encontrar a sua felicidade <b>sendo quem elas realmente são</b>, e <b>não o que a sociedade fala</b>, o que as <b>regras falam</b>, o que o <b>pai e a mãe falou</b>. E eu vejo, enfim, muito isso acontecer com todas as idades.</p>
<p>Eu acho que é <b>dar oportunidade</b> pras pessoas terem um espaço que elas podem se <b>expressar sem julgamentos</b>.</p>
<p>Eu acho que eu <b>vou deixar as coisas acontecerem</b>. Eu tenho alguns objetivos, mas eu não “seto” os objetivos “ah, ano que vem eu tenho que fazer isso”, sabe?</p>
<p>Eu quero realmente <b>me desprender</b> disso porque, na posição anterior que eu estava como psicóloga, dentro de uma empresa, isso era <b>muito cobrado</b>, sabe? E eu acho que <b>não é assim que tem que ser</b> a jornada da vida.</p>
<p>A <b>psicologia como ciência</b>, né? Eu acho, no geral, tá <b>ficando pra trás</b>.</p>
<p><b>Física quântica tá explicando muitos processos psicológicos</b>. É que, o acontece, nossa ciência hoje é <b>materialista</b>, né? Inclusive a sua pesquisa provavelmente tá baseada na ciência materialista. E <b>essa perspectiva tem que mudar</b>, e ela está mudando.</p>
<p>Mas eu vejo que a <b>psicologia tá ficando pra trás</b> em relação a isso, porque essa ciência está cada vez mais avançando, e ela <b>está explicando muito do comportamento humano</b>. E eu acho que a gente poderia <b>se abrir</b> um pouco mais pra isso e estudar realmente isso, juntando esses dois conhecimentos.</p>
<p>Já a questão <b>quântica</b>, ela vem de uma outra perspectiva [...] E que essa frequência energética, ela <b>tem influência</b> sobre como nós <b>sentimos as nossas emoções e os nossos sentimentos, e os nossos pensamentos</b>.</p>
<p>A <b>psicologia tá ficando pra trás</b> porque é muito baseada em uma coisa muito materialista [...] porque o princípio quântico tá conseguindo ir nos quarters que tem dentro do átomo. E a ciência materialista tá indo só na molécula, ainda. Entende?</p>
<p>[...] você consegue <b>ter acesso a muitas pessoas</b>. E todas essas pessoas estão <b>precisando de muita ajuda</b>, porque a <b>sociedade está doente</b>, todas as <b>empresas estão doentes</b>.</p>
<p>E <b>eu já vivi isso</b> sendo a pessoa da empresa, e agora sendo a pessoa de fora. Então realmente, <b>todo mundo tá precisando</b> muito de <b>ajuda psicológica</b>, e <b>ainda bem que isso tá sendo difundido</b>.</p>
<p>[...] então eu <b>aprecio a existência dessas plataformas</b> que <b>fazem o contato</b> com essas <b>empresas</b> e conseguem trazer pra nós <b>psicólogos</b> essas pessoas que estão <b>precisando muito de ajuda</b>.</p>

Então eu acho que isso é um bem, <b>um ganho muito grande pra nossa sociedade</b> , pra nós como sociedade.
Mas tem essas questões de o <b>CRP não estar</b> , CRP nem <b>sindicato</b> estarem talvez <b>em contato com essas empresas</b> , entendendo como que tá <b>sendo isso</b> , podendo <b>fazer pesquisas em cima disso</b> .
<b>Eles têm vários dados</b> , então, por exemplo, eu sempre que acabo uma sessão, eu tenho que classificar o motivo da sessão. Tem vários motivos lá. Então, por exemplo, eles conseguem ter esse dado. Então, quais são os motivos pelos quais as pessoas mais buscam os profissionais e quais são os motivos pelo qual os psicólogos caracterizam.
E, por exemplo, em cima disso, <b>eles promovem eventos</b> , tanto pras pessoas quanto para os psicólogos, <b>eles constroem um acervo de artigos que os psicólogos escrevem e eles fazem podcasts</b> , eles <b>produzem muito conteúdo</b> pros dois.
Por exemplo, o Zenklub <b>promove palestras dentro das empresas</b> , sobre saúde mental.
Então tem uma série de coisas que <b>eles fazem</b> e que a <b>iniciativa privada está fazendo</b> , porque o <b>órgão público não tá fazendo</b> .
Então, por um lado, eu <b>sinto uma pena</b> que isso <b>não está sendo olhado</b> , talvez.
[...] quando eu falei nessa reunião do CRP sobre estudos sobre <b>física quântica e psicologia</b> , sobre <b>tecnologia e psicologia</b> , eles falaram: “Ah, nossa, ainda não temos nenhum fórum sobre isso, você poderia fazer.” Eu falei: “Ah, beleza.” Então você já <b>tá muito longe</b> , entendeu?
Então, eu acho que esse é o ponto bom, as <b>plataformas são muito boas</b> , mas os psicólogos, em algumas dimensões, <b>podem ficar refém disso</b> . Porque, se o CRP fala que, por A mais B, a <b>sessão tem que custar tanto</b> e o psicólogo tem que ganhar tanto, nesse sentido, isso <b>não tem conexão com o que as plataformas estão fazendo</b> .
Porque <b>eles criam as próprias regras</b> . Se você quiser, beleza. Se não quiser, você não vai estar. Entende?
As <b>coisas precisam avançar</b> . Sabe? <b>Não dá mais pra gente não poder falar de algumas coisas</b> . Não dá mais. <b>Não dá mais pra gente não poder questionar</b> . [...] se eu for falar com alguma amiga minha sobre <b>física quântica</b> , sobre a <b>psique tem energia</b> , sobre isso que eu te falei, <b>não existe</b> .
Não existe. E eu tô <b>“brisando”</b> , eu tô <b>errada</b> . Sabe? E quando, cara, tem muitos físicos quânticos em torno do mundo inteiro estudando isso, sabe? Sei lá, a NASA trabalha com isso. Isso <b>é uma realidade</b> . Entende?
Então assim, a gente <b>tem que começar a avançar</b> , a gente <b>tem que começar a acompanhar a tecnologia</b> . Porque <b>a tecnologia influencia diretamente nas pessoas</b> .
Hoje as pessoas, por exemplo, <b>estão doentes por ansiedade, por depressão</b> . Eu diria que 90% das pessoas que eu atendo é por causa disso. Por quê? Porque a <b>tecnologia entrou sem as pessoas estarem preparadas pra isso</b> , né? Porque, afinal de contas, a gente <b>precisa entender essa realidade</b> porque a gente está tratando pessoas que estão nessa realidade. Então o mínimo que a gente tem que fazer é <b>entender essa realidade</b> , e <b>não excluir e dizer que ela não existe</b> .

Porque as <b>plataformas estão indo no ritmo da tecnologia. O que elas podem, elas estão fazendo e tá cada vez mais se reinventando.</b>
[...] eu <b>não tenho fronteiras</b> . No on-line, não tenho fronteiras, eu posso atender, eu <b>atendo pessoas de outros países</b> . Se eu ficasse no tradicional que é: eu atender só fisicamente, eu não iria conseguir atender 30% das pessoas que eu atendo hoje. Eu <b>ia me restringir muito</b> ao meu raio, em volta de mim. No meio raio de quilômetros, <b>enquanto eu podia estar ajudando mais pessoas que também precisam dessa ajuda</b> . Entendeu? Em mais lugares.
Por exemplo, pra elas, principalmente pra quem é mais da ciência materialista que seria, por exemplo, análise comportamental, nossa, é quase <b>um crime</b> fazer isso. Quando, na verdade, <b>não deveria</b> .
A gente <b>deveria poder conversar sobre, poder abrir o diálogo sobre. Se tá fazendo bem pras pessoas</b> , eu consigo ver clientes meus que <b>usam floral</b> e clientes que não usam, eles conseguem ter uma <b>melhora muito mais rápida</b> . Eles fazem insights que eu fico... sabe quando você fica comemorando os insights da pessoa?
<b>A plataforma dá essa abertura. Eu só tenho que escolher um dos perfis. Eu precisei fazer essa escolha, não tem como ficar com os dois perfis.</b>
Mas eu <b>posso fazer essa escolha</b> , eu posso colocar isso porque eu tenho as duas certificações, né? Porque <b>os terapeutas holísticos têm registro, é uma coisa um pouco organizada, não é a deus-dará</b> , sabe? Então eu tenho os dois registros. E eu vejo muito resultado, a gente <b>precisa começar a questionar isso</b> .

## Aglutinação dos Pré-Indicadores em Indicadores

Quadro 2: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Consuelo

<b>Indicadores</b> <b>Adequação do psicoterapeuta à tecnologia</b>
É... eu, como eu te falei por mensagem, eu acho isso <b>muito interessante</b> , porque a gente <b>precisa começar a pensar</b> em como que <b>a tecnologia</b> , ela <b>precisa estar na vida dos psicólogos</b> .
Está <b>mais flexível</b> esta questão do <b>on-line</b> , porque não teve outra escolha. Porque a pandemia veio e não teve outra escolha <b>a não ser sucumbir a isto</b> .
Mas o <b>avanço da tecnologia</b> já está vindo há mais de 10 anos. E até então tava engatinhando, não tava nem andando, né, <b>tava engatinhando esse processo com os psicólogos</b> .
Então eu já vi a mudança que teve que ser feita por conta da pandemia. Enquanto assim, todos os trabalhos, <b>todos os trabalhos</b> em si, do mundo, tiveram também que <b>sofrer alterações</b> . Mas eu vejo que <b>se não fosse isso</b> talvez a gente <b>ainda estaria engatinhando</b> .
[...] o psicólogo ele <b>precisa ter muito cuidado</b> para realmente estar em um ambiente que seja <b>silencioso</b> , tem que ter uma <b>internet que seja muito boa</b> , ele tem que estar em um ambiente que ninguém vá <b>interrompe-lo</b> em nenhum momento e também <b>estar confortável</b> com aquilo, além de ter <b>materiais bons, um computador bom</b> .

[...] sinceramente, pra mim é <b>a mesma coisa</b> . E também <b>a pessoa precisa fazer o mesmo</b> , estar em um ambiente que ninguém vá <b>interromper</b> ela, uma <b>boa conexão de internet</b> , estar em um momento do dia que fique <b>tranquilo</b> para ela também.
<b>Tão eficaz quanto. Não há nada que eu faça presencial que eu não possa fazer on-line.</b> De acordo com as ferramentas que eu uso hoje. Então <b>não há nada que eu não consiga fazer</b> .
Então assim, a gente <b>tem que começar a avançar</b> , a gente <b>tem que começar a acompanhar a tecnologia</b> . Porque <b>a tecnologia influencia diretamente nas pessoas</b> .
Porque as <b>plataformas estão indo no ritmo da tecnologia</b> . <b>O que elas podem, elas estão fazendo e tá cada vez mais se reinventando</b> .
Então assim, a gente <b>tem que começar a avançar</b> , a gente <b>tem que começar a acompanhar a tecnologia</b> . Porque <b>a tecnologia influencia diretamente nas pessoas</b> .
[...] eu <b>não tenho fronteiras</b> . No on-line, não tenho fronteiras, eu posso atender, eu <b>atendo pessoas de outros países</b> . Se eu ficasse no tradicional que é: eu atender só fisicamente, eu não iria conseguir atender 30% das pessoas que eu atendo hoje. Eu <b>ia me restringir muito</b> ao meu raio, em volta de mim. No meio raio de quilômetros, <b>enquanto eu podia estar ajudando mais pessoas que também precisam dessa ajuda</b> . Entendeu? Em mais lugares.

Quadro 3: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Consuelo

<b>Indicadores</b> <b>Posicionamento do psicoterapeuta sobre os órgãos de classe</b>
De uma forma em <b>que tenha uma organização bacana</b> em que <b>a gente também se sinta resguardado por estas plataformas</b> , né? Enfim. E pra que isso aconteça <b>precisam ser feitas pesquisas</b> e os <b>órgãos reguladores disso também precisam estar a frente</b> . O que eu não vejo muito isso acontecer.
<b>Tinha um baita processo burocrático</b> para você conseguir fazer alguma sessão on-line, pelo que eu me lembro.
[...] se não fosse a pandemia, não haveria uma forma de <b>abrir esta flexibilidade</b> .
[...] em Janeiro eu fiz aquela palestra do CRP [...] nesta reunião, <b>não tinha nada sobre as plataformas</b> , não falava nada, da parte deles. <b>Eu é que fiz estas perguntas</b> . Mas da parte deles, não falaram nada.
[...] se o CRP <b>realmente acredita</b> que o valor de uma sessão tem que ser no mínimo X e no máximo Y, e o ideal seria ficar na média, e estas <b>plataformas criam as próprias regras</b> , né... Pois cada uma cria uma regra.
Cada uma é de um jeito. E assim, <b>como não tem um órgão regulador</b> , como se fosse um sindicato, que <b>defendesse os direitos dos profissionais</b> , concorda que <b>cada uma faz o que quer?</b>
Mas tem essas questões de o <b>CRP não estar</b> , CRP nem <b>sindicato</b> estarem talvez <b>em contato com essas empresas</b> , entendendo como que tá <b>sendo isso</b> , podendo <b>fazer pesquisas em cima disso</b> .

Então tem uma série de coisas que <b>eles fazem</b> e que a <b>iniciativa privada está fazendo</b> , porque o <b>órgão público não tá fazendo</b> .
Então, por um lado, eu <b>sinto uma pena</b> que isso <b>não está sendo olhado</b> , talvez.
[...] quando eu falei nessa reunião do CRP sobre estudos sobre <b>física quântica e psicologia</b> , sobre <b>tecnologia e psicologia</b> , eles falaram: “Ah, nossa, ainda não temos nenhum fórum sobre isso, você poderia fazer.” Eu falei: “Ah, beleza.” Então você já <b>tá muito longe</b> , entendeu?
As <b>coisas precisam avançar</b> . Sabe? <b>Não dá mais pra gente não poder falar de algumas coisas</b> . Não dá mais. <b>Não dá mais pra gente não poder questionar</b> . [...] se eu for falar com alguma amiga minha sobre <b>física quântica</b> , sobre a <b>psique tem energia</b> , sobre isso que eu te falei, <b>não existe</b> .
Não existe. E eu <b>tô “brisando”</b> , eu <b>tô errada</b> . Sabe? E quando, cara, tem muitos físicos quânticos em torno do mundo inteiro estudando isso, sabe? Sei lá, a NASA trabalha com isso. Isso <b>é uma realidade</b> . Entende?
Por exemplo, pra elas, principalmente pra quem é mais da ciência materialista que seria, por exemplo, análise comportamental, nossa, é quase <b>um crime</b> fazer isso. Quando, na verdade, <b>não deveria</b> .
A gente <b>deveria poder conversar</b> sobre, <b>poder abrir o diálogo</b> sobre. <b>Se tá fazendo bem pras pessoas</b> , eu consigo ver clientes meus que <b>usam floral</b> e clientes que não usam, eles conseguem ter uma <b>melhora muito mais rápida</b> . Eles fazem insights que eu fico... sabe quando você fica comemorando os insights da pessoa?
Mas eu <b>posso fazer essa escolha</b> , eu posso colocar isso porque eu tenho as duas certificações, né? Porque <b>os terapeutas holísticos têm registro</b> , <b>é uma coisa um pouco organizada</b> , <b>não é a deus-dará</b> , sabe? Então eu tenho os dois registros. E eu vejo muito resultado, a gente <b>precisa começar a questionar isso</b> .

Quadro 4: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Consuelo

<b>Indicadores</b> <b>Plataforma como meio de atuação profissional</b>
<b>Tem a parte boa</b> , a minha <b>agenda tá praticamente completa</b> , hoje. Vai ficar nas próximas semanas, porque tá vindo <b>muitos clientes</b> , muitas pessoas.

Quadro 5: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Consuelo

<b>Indicadores</b> <b>Adequação do psicoterapeuta sobre as determinações da plataforma</b>
E assim, tem sessão minha que eu recebo 50,00. E <b>piores ainda!</b> Tem sessões de convênio, de amigas, que recebem 30,00 por uma sessão de 50 minutos, nestas plataformas. Então também <b>a gente acaba ficando refém disso</b> .
Mas em relação aos <b>valores</b> a gente <b>fica realmente refém</b> neste sentido.
Como eu <b>estou começando</b> eu também fiz esta escolha, está escrito lá: <b>é uma escolha</b> . Ai se eu faço uma escolha eu <b>tenho uma responsabilidade</b> por ela.

E depois, conforme eu for <b>tendo mais experiência dentro da plataforma</b> , ou seja, depois de cem sessões e a minha <b>taxa de retenção for boa</b> , que eu acho que é mais de 80%, eu consigo entrar nos clientes que me pagam 90,00 por sessão.
Então, eu acho que esse é o ponto bom, as <b>plataformas são muito boas</b> , mas os psicólogos, em algumas dimensões, <b>podem ficar refém disso</b> . Porque, se o CRP fala que, por A mais B, a <b>sessão tem que custar tanto</b> e o psicólogo tem que ganhar tanto, nesse sentido, isso <b>não tem conexão com o que as plataformas estão fazendo</b> .
Porque <b>eles criam as próprias regras</b> . Se você quiser, beleza. Se não quiser, você não vai estar. Entende?
<b>A plataforma dá essa abertura [...] Eu só tenho que escolher um dos perfis. Eu precisei fazer essa escolha, não tem como ficar com os dois perfis.</b>

Quadro 6: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Consuelo

<b>Indicadores</b> <b>Posicionamento do psicoterapeuta sobre as plataformas</b>
Então antes eu trabalhava no RH e usava a plataforma como cliente. E como eu <b>realmente gostei</b> , sempre <b>funcionou muito bem</b> , né...
[...] como <b>funcionou muito bem</b> pra mim, quando eu fui pra clínica <b>logo eu pensei</b> no Zenklub, porque sempre <b>funcionou muito bem</b> pra mim como cliente. Então <b>como não seria bom também o contrário?</b>
[...] então eu <b>aprecio a existência dessas plataformas</b> que <b>fazem o contato</b> com essas <b>empresas</b> e conseguem trazer pra nós <b>psicólogos</b> essas pessoas que estão <b>precisando muito de ajuda</b> .
<b>Eles têm vários dados</b> , então, por exemplo, eu sempre que acabo uma sessão, eu tenho que classificar o motivo da sessão. Tem vários motivos lá. Então, por exemplo, eles conseguem ter esse dado. Então, quais são os motivos pelos quais as pessoas mais buscam os profissionais e quais são os motivos pelo qual os psicólogos caracterizam.
E, por exemplo, em cima disso, <b>eles promovem eventos</b> , tanto pras pessoas quanto para os psicólogos, <b>eles constroem um acervo de artigos que os psicólogos escrevem e eles fazem podcasts</b> , eles <b>produzem muito conteúdo</b> pros dois.
Por exemplo, o Zenklub <b>promove palestras dentro das empresas</b> , sobre saúde mental.

Quadro 7: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Consuelo

<b>Indicadores</b> <b>Percepções sobre a demanda da sociedade por atendimento psicoterapêutico</b>
E <b>todos estão precisando muito</b> , porque <b>as pessoas estão muito doentes nas empresas</b> , isso é uma coisa que eu <b>posso falar com experiência própria</b> , porque <b>eu era uma dessas pessoas doentes na empresa</b> .
Hoje as pessoas, por exemplo, <b>estão doentes por ansiedade, por depressão</b> . Eu diria que 90% das pessoas que eu atendo é por causa disso. Por quê? Porque a

<p><b>tecnologia entrou sem as pessoas estarem preparadas pra isso, né?</b> Porque, afinal de contas, a gente <b>precisa entender essa realidade</b> porque a gente está tratando pessoas que estão nessa realidade. Então o mínimo que a gente tem que fazer é <b>entender essa realidade, e não excluir e dizer que ela não existe.</b></p>
<p>Poder <b>ajudar as pessoas a serem felizes</b>, a encontrar a sua felicidade <b>sendo quem elas realmente são</b>, e <b>não o que a sociedade fala</b>, o que as <b>regras falam</b>, o que o <b>pai e a mãe falou</b>. E eu vejo, enfim, muito isso acontecer com todas as idades.</p>
<p>Eu acho que é <b>dar oportunidade</b> pras pessoas terem um espaço que elas podem se <b>expressar sem julgamentos.</b></p>
<p>A <b>psicologia como ciência</b>, né? Eu acho, no geral, tá <b>ficando pra trás.</b></p>
<p><b>Física quântica tá explicando muitos processos psicológicos.</b> É que, o acontece, nossa ciência hoje é <b>materialista</b>, né? Inclusive a sua pesquisa provavelmente tá baseada na ciência materialista. E <b>essa perspectiva tem que mudar</b>, e ela está mudando.</p>
<p>Mas eu vejo que a <b>psicologia tá ficando pra trás</b> em relação a isso, porque essa ciência está cada vez mais avançando, e ela <b>está explicando muito do comportamento humano.</b> E eu acho que a gente poderia <b>se abrir</b> um pouco mais pra isso e estudar realmente isso, juntando esses dois conhecimentos.</p>
<p>Já a questão <b>quântica</b>, ela vem de uma outra perspectiva [...] E que essa frequência energética, ela <b>tem influência</b> sobre como nós <b>sentimos as nossas emoções e os nossos sentimentos, e os nossos pensamentos.</b></p>
<p>A <b>psicologia tá ficando pra trás</b> porque é muito baseada em uma coisa muito materialista [...] porque o princípio quântico tá conseguindo ir nos quarters que tem dentro do átomo. E a ciência materialista tá indo só na molécula, ainda. Entende?</p>
<p>[...] você consegue <b>ter acesso a muitas pessoas.</b> E todas essas pessoas estão <b>precisando de muita ajuda</b>, porque a <b>sociedade está doente</b>, todas as <b>empresas estão doentes.</b></p>
<p>E <b>eu já vivi isso</b> sendo a pessoa da empresa, e agora sendo a pessoa de fora. Então realmente, <b>todo mundo tá precisando</b> muito de <b>ajuda psicológica</b>, e <b>ainda bem que isso tá sendo difundido.</b></p>
<p>Então eu acho que isso é um bem, <b>um ganho muito grande</b> pra <b>nossa sociedade</b>, pra nós como sociedade.</p>

Quadro 8: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Consuelo

<b>Indicadores</b> <b>Fatores que levam a escolha da carreira como psicoterapeuta</b>
<p><b>Tive que ficar</b>, assim, realmente, <b>sete meses estudando</b>, só estudando, para realmente eu <b>ver o que eu queria da vida</b> e <b>pulei para o outro lado da cadeira.</b> Porque <b>assim eu entendi</b> que eu poderia <b>fazer muito mais o meu propósito</b>, porque <b>dentro da empresa eu não tava mais conseguindo</b> fazer.</p>
<p>Eu me <b>identifiquei muito</b> sobre falar sobre consciente, inconsciente, o comportamento das pessoas. Eu sempre fui uma pessoa <b>muito observadora</b> em relação a <b>outras pessoas.</b> É... e aí, quando eu fui escolher o vestibular, eu ainda fiquei entre administração e psicologia.</p>

Escolhi por psicologia porque eu achava que eu tinha que fazer algo que <b>realmente gostava e não pra ganhar dinheiro</b> , porque tinha aquele negócio que <b>psicólogo não ganha dinheiro</b> , né? O que hoje a gente vê que <b>não faz nenhum sentido</b> .
E aí eu falei: “Não, vou fazer <b>realmente o que eu gosto</b> porque assim eu vou ser <b>feliz</b> e, sendo feliz, aí que eu vou <b>ganhar dinheiro</b> . O <b>dinheiro vai ser uma consequência</b> disso e não o principal objetivo.”
Eu acho que eu <b>vou deixar as coisas acontecerem</b> . Eu tenho alguns objetivos, mas eu não “seto” os objetivos “ah, ano que vem eu tenho que fazer isso”, sabe?
Eu quero realmente <b>me desprender</b> disso porque, na posição anterior que eu estava como psicóloga, dentro de uma empresa, isso era <b>muito cobrado</b> , sabe? E eu acho que <b>não é assim que tem que ser</b> a jornada da vida.
Então assim, a gente <b>tem que começar a avançar</b> , a gente <b>tem que começar a acompanhar a tecnologia</b> . Porque <b>a tecnologia influencia diretamente nas pessoas</b> .

Quadro 9: Conjunto dos Indicadores, sujeito de pesquisa Consuelo

<b>Indicadores</b>
Adequação do psicoterapeuta à tecnologia
Posicionamento do psicoterapeuta sobre os órgãos de classe
Plataforma como meio de atuação profissional
Adequação do psicoterapeuta sobre as determinações da plataforma
Posicionamento do psicoterapeuta sobre as plataformas
Percepções sobre a demanda da sociedade por atendimento psicoterapêutico
Fatores que levam a escolha pela carreira como psicoterapeuta

### **Articulação dos indicadores e constituição dos Núcleos de Significação**

Quadro 10: Articulação dos Indicadores e constituição dos Núcleos de Significação, sujeito de pesquisa Consuelo

<b>Indicadores</b>	<b>Núcleos de Significação</b>
Adequação do psicoterapeuta à tecnologia	A tecnologia precisa estar na vida dos psicólogos
Plataforma como meio de atuação profissional	
Fatores que levam a escolha da carreira como psicoterapeuta	
Percepções sobre a demanda da sociedade por atendimento psicoterapêutico	
Posicionamento do psicoterapeuta sobre os órgãos de classe	Sem um órgão regulador, as plataformas criam as próprias regras
Adequação do psicoterapeuta sobre as determinações da plataforma	
Posicionamento do psicoterapeuta sobre as plataformas	

### **Núcleo de Significação: A tecnologia precisa estar na vida dos psicólogos**

Este núcleo resulta da articulação dos indicadores de adequação do psicoterapeuta à tecnologia; da plataforma como meio de atuação profissional; dos fatores que levam à escolha da carreira como psicoterapeuta; e das percepções sobre a demanda da sociedade por atendimento psicoterapêutico. Estes indicadores emergiram de pré-indicadores que foram ativados por questões-chave do pesquisador que buscava, durante a entrevista, atingir as significações do sujeito de pesquisa sobre como a psicologia surgiu como opção de carreira, como se deu este processo, como foi a entrada ou transição para a plataforma digital, assim como questões sobre suas vivências na área, na plataforma, e quais são suas perspectivas de futuro na profissão, futuro da psicologia e das próprias plataformas.

Os conteúdos relacionados a este núcleo concentram-se em maior parte na primeira metade da entrevista, pois constituem relatos que descrevem o movimento de carreira até a chegada e a consolidação da prática da psicoterapia por meio da plataforma digital. No caso de Consuelo, participante que representa o grupo dos recém-formados, a plataforma digital constitui sua primeira vivência na atuação como psicoterapeutas.

A participante Consuelo revela um caso de estudante que já trabalhava no período da faculdade. Durante a escolha pelo curso superior, optou por um curso que a fizesse feliz, em detrimento de outros critérios relacionados à ideia de “ganhar dinheiro”: *“vou fazer realmente **o que eu gosto**, porque assim eu vou **ser feliz** e, sendo feliz, aí que eu vou ganhar dinheiro. O **dinheiro vai ser uma consequência** disso e não o principal objetivo”*.

O critério de um curso que a fizesse feliz está relacionado ao desejo de cumprir com seus “**propósitos**” de contribuir com uma sociedade que “**está doente**”. Sobre o apontamento de uma sociedade adoecida e necessitada de atendimento psicológico, Consuelo faz menção à sua própria experiência no mundo corporativos, antes de migrar para a psicoterapia.

*E **todos estão precisando muito**, porque **as pessoas estão muito doentes nas empresas**, isso é uma coisa que **eu posso falar com experiência própria**, porque **eu era uma dessas pessoas doentes na empresa**.*

Desta forma, a plataforma digital representou para ela não somente uma possibilidade de realização do que almejava para seu futuro profissional ao ingressar na faculdade de psicologia, mas também foi uma forma de se desligar de um ambiente profissional – o corporativo – aversivo e que adocece seus trabalhadores.

Ao revelar uma identificação e compadecimento com seus pacientes corporativos – provenientes de empresas que fazem parceria com a plataforma digital –, sua vivência nos “dois lados da cadeira” também revela algo que está para além do discurso, que fica aparente em suas constantes valorações sobre a viabilização, que a plataforma lhe possibilita, de seu “**propósito**” como psicoterapeuta perante seus colegas corporativos adoecidos. A migração do trabalho corporativo para a psicoterapia revela, portanto, uma percepção de transcendência, não só do afastamento de uma estrutura de trabalho nociva e que adocece, mas principalmente por poder realizar suas ambições iniciais de carreira e, ainda assim, poder contribuir com aqueles que ainda padecem do trabalho corporativo.

A plataforma, elevada como meio de realização de um autêntico desejo profissional, que a faz feliz e que possibilita seu propósito, também é valorizada por aspectos mais pragmáticos, como o fato de sua agenda na plataforma estar “*sempre lotada*”, assim como de a plataforma ser uma empresa “*que acompanha o desenvolvimento da tecnologia*”. Sobre este ponto, ela relata em diversos trechos da entrevista seu entusiasmo com o desenvolvimento da tecnologia, apontando a importante necessidade de a psicologia acompanhar o ritmo desta evolução.

*Então assim, a gente **tem que começar a avançar**, a gente **tem que começar a acompanhar a tecnologia**. Porque **a tecnologia influencia diretamente nas pessoas**.*

E prossegue:

*[...] eu **não tenho fronteiras**. No on-line, não tenho fronteiras, eu posso atender, eu **atendo pessoas de outros países**. Se eu ficasse no tradicional que é: eu*

*atender só fisicamente, eu não iria conseguir atender 30% das pessoas que eu atendo hoje. Eu **ia me restringir muito** ao meu raio, em volta de mim. No meio raio de quilômetros, **enquanto eu podia estar ajudando mais pessoas que também precisam dessa ajuda.***

Suas falas sobre a tecnologia são dimensionadas principalmente para o atendimento on-line e para o atendimento via plataforma, em que ela relata não ver diferença entre o atendimento presencial e on-line. Esta opinião também é enfatizada positivamente, apenas de ela ter dito que só atendeu presencialmente certa de três sessões em toda sua carreira. Aqui, identificamos mais intenções ocultas, que se revelam na defesa do modelo plataformizado pelos simples e constantes argumentos sobre como esta estrutura lhe é conveniente ao proporcionar suas condições plenas de atuação profissional. Mesmo relatando ter realizado “*duas, no máximo três*” sessões presenciais, sua opinião é unânime sobre a eficácia da aplicação da psicoterapia on-line via plataforma, colocando esta como sendo tão eficiente quanto a presencial.

O enaltecimento da tecnologia aplicada à psicoterapia, assim como da própria plataforma digital, revela uma estrita defesa por este modelo de negócio. Soma-se a isso o fato de que foi por meio da plataforma que Consuelo conseguiu se efetivar como psicoterapeuta, realizando assim suas intenções de propósito e preferência profissional, além de não vislumbrar outros meios de alcançar o mesmo objetivo, seu discurso revela não apenas a eliminação de um posicionamento mais aprofundado e crítico sobre o modelo da plataforma, assim como reforça sua defesa em detrimento de modelos tidos como tradicionais:

*Hoje as pessoas, por exemplo, **estão doentes por ansiedade, por depressão.** Eu diria que 90% das pessoas que eu atendo é por causa disso. Por quê? Porque a **tecnologia entrou sem as pessoas estarem preparadas pra isso, né?** Porque, afinal de contas, a gente **precisa entender essa realidade** porque a gente está tratando pessoas que estão nessa realidade. Então o mínimo que a gente tem que fazer é **entender essa realidade, e não excluir e dizer que ela não existe.***

A única crítica ao modelo plataformizado fica restrito aos baixos valores repassados pela plataforma, o que a faz ter que assumir um número maior de atendimentos.

*E assim, tem sessão minha que eu recebo 50,00. E **pior ainda!** Tem sessões de convênio, de amigas, que recebem 30,00 por uma sessão de 50 minutos, nestas plataformas. Então também **a gente acaba ficando refém disso**". Mas esta crítica é ponderada quando ela justifica que a plataforma lhe dá uma escolha: "Como eu **estou começando** eu também fiz esta escolha, está escrito lá: **é uma escolha**. Ai se eu faço uma escolha eu **tenho uma responsabilidade** por ela.*

Trazer o ônus dos baixos repasses, posto como algo cuja responsabilidade cabe à decisão do profissional que deseja se cadastrar na plataforma, também é relativizado e amenizado através das expectativas de crescimento e desenvolvimento futuro na plataforma, sendo que a própria organização digital gera seus meios de hierarquizar seus membros de acordo com o volume de atendimento e a capacidade de retenção de pacientes.

*E depois, conforme eu for **tendo mais experiência dentro da plataforma**, ou seja, depois de cem sessões e a minha **taxa de retenção for boa**, que eu acho que é mais de 80%, eu consigo entrar nos clientes que me pagam 90,00 por sessão.*

Deste modo, Consuelo se demonstra cooptada a se adequar e até mesmo a defender o modelo de negócio da plataforma digital, visto que neste momento deve à plataforma o fato de sua carreira estar efetivamente acontecendo, de conseguir se sustentar através da psicoterapia, assim como ao fato de suas demandas relacionadas ao desenvolvimento de seu etos profissional como psicoterapeuta estarem se realizando, no mesmo sentido em que é materializado um propósito de contribuição com a sociedade adoecida.

Sua vivência inicial na plataforma, que também coincide com uma vivência inicial da própria atuação como psicóloga, evidencia que Consuelo constituiu um entendimento sobre a psicologia enquanto ciência e profissão restrita ao seu modo de compreender sua função mais ampla, limitando apenas dentro das vivências fenomênicas que a plataforma lhe possibilita alcançar. Além dos fatores de efetivação citados acima, a entrevistada também demonstra isso ao qualificar a plataforma digital como uma instituição que ela valida mais do que a própria categoria – pares profissionais – e do órgão regulamentador de classe. Como visto no trecho a seguir:

“As **coisas precisam avançar**. Sabe? **Não dá mais pra gente não poder falar de algumas coisas**. Não dá mais. **Não dá mais pra gente não poder questionar**. [...] se eu for falar com alguma amiga minha sobre **física quântica**, sobre a **psique tem energia**, sobre isso que eu te falei, **não existe**”.

E prossegue:

“Não existe. E eu tô **“brisando”**, eu tô **errada**. Sabe? E quando, cara, tem muitos físicos quânticos em torno do mundo inteiro estudando isso, sabe? Sei lá, a NASA trabalha com isso. Isso **é uma realidade**. Entende? [...] **A plataforma dá essa abertura**. Eu **só tenho que escolher um dos perfis**. Eu **precisei fazer essa escolha, não tem como ficar com os dois perfis**”.

Desta forma, os sentidos produzidos por Consuelo a respeito de sua efetivação enquanto profissional de psicoterapia traduzem a constituição de uma forma única de interpretação da realidade, intermediada por elementos que são tanto do interesse da profissional, quanto das próprias intenções que o modelo de negócio busca incidir sobre seu público abrangido.

**Núcleo de Significação: Sem um órgão regulador, as plataformas criam as próprias regras**

Este Núcleo de Significação aglutina os seguintes indicadores: posicionamento do psicoterapeuta sobre os órgãos de classe; adequação do psicoterapeuta sobre as determinações da plataforma e; posicionamento do psicoterapeuta sobre as plataformas. As informações coletadas que constituíram este Núcleo partiram de questionamentos que contrapunham um posicionamento mais favorável à organização da plataforma que Consuelo vinha defendendo durante grande parte da entrevista. Neste segundo Núcleo de Significação, concentram-se as falas mais críticas que a entrevistada atribuiu aos elementos que compõem o universo ao redor da plataformização da psicoterapia.

A entrevistada direcionou a maior parte de suas críticas ao Conselho Regional de Psicologia, o qual ela referenciava sempre que queria relatar algo sobre os órgãos regulamentadores de classe de forma geral, provavelmente por ser o órgão com o qual ela teve mais contato até então. Porém, antes de um maior aprofundamento acerca do que ela pensava sobre o Conselho, Consuelo foi direcionada a relatar sua posição em relação à plataforma, pois desta forma, a entrevista manteria seu foco central que é a relação do psicoterapeuta com a intermediação de sua atuação por meio da plataforma.

Consuelo concentrou sua fala sobre a experiência que teve com a plataforma Zenklub, tanto na perspectiva como paciente, como na perspectiva de profissional cadastrada. Para ela, sua relação com a plataforma sempre foi positiva, sempre “**funcionou muito bem**”.

*[...] como **funcionou muito bem** pra mim, quando eu fui pra clínica **logo eu pensei** no Zenklub, porque sempre **funcionou muito bem** pra mim como cliente. Então **como não seria bom também o contrário?***

Sua valorização da plataforma parte da experiência que teve enquanto paciente, em um momento de sua vida que ela relata ter precisado de ajuda psicoterapêutica em função do sofrimento vivenciado no mundo corporativo, informação que está melhor relatada na análise do Núcleo anterior a este. Há também uma valorização da plataforma, por esta possibilitar que Consuelo, agora como profissional cadastrada, retribua a ajuda recebida, atuando com os planos corporativos da Zenklub, atendendo trabalhadores que, segundo ela, estão passando pelo mesmo sofrimento que a fez procurar psicoterapia na plataforma.

*[...] então eu **aprecio a existência dessas plataformas** que **fazem o contato** com essas **empresas** e conseguem trazer pra nós **psicólogos** essas pessoas que estão **precisando muito de ajuda**.*

Esta compreensão empática ajuda a dar sentido na constituição de seu *etos* profissional, nesse momento de sua carreira recém-inaugurada no universo da psicoterapia. Via de regra, a adesão aos atendimentos corporativos é a forma mais fácil e rápida de conseguir pacientes na plataforma, sendo mais praticada

por profissionais jovens e ainda sem muita experiência. A facilidade de aquisição deste perfil de paciente se dá por ser um atendimento intermediado por acordos da plataforma com empresas, que buscam o serviço como um incremento ao pacote de benefícios que oferecem aos seus empregados. No entanto, são atendimentos que representam os menores valores repassados aos psicoterapeutas da plataforma. Trata-se de uma sujeição a valores mais baixos, em troca da garantia de volume de pacientes.

Ao ser questionada sobre a condição de pagamento ao atendimento de pacientes corporativos, Consuelo alterou seu tom elogioso para um mais crítico.

*E assim, tem sessão minha que eu recebo 50,00. E **pio** ainda! Tem sessões de convênio, de amigas, que recebem 30,00 por uma sessão de 50 minutos, nestas plataformas. Então também **a gente acaba ficando refém disso**.*

*Mas em relação aos **valores** a gente **fica realmente refém** neste sentido.*

E prossegue:

*Como eu **estou começando** eu também fiz esta escolha, está escrito lá: **é uma escolha**. Ai se eu faço uma escolha eu **tenho uma responsabilidade** por ela.*

Por trás da busca em constituir um sentido que sustente sua motivação e contínuo empenho na consolidação de sua carreira como psicoterapeuta, Consuelo, apesar do desconforto com o valor repassado nas modalidades de atendimento às quais ela se vê restrita, valida esta situação isentando o papel da organização da plataforma, trazendo para ela mesma a responsabilidade pela escolha.

*Porque **eles criam as próprias regras**. Se você quiser, beleza. Se não quiser, você não vai estar. Entende?*

E continua:

***A plataforma dá essa abertura [...] Eu só tenho que escolher um dos perfis. Eu precisei fazer essa escolha, não tem como ficar com os dois perfis.***

Desta forma, Consuelo acata as regras do jogo, legitimando a postura da plataforma, compreendendo, conforme ela cita na entrevista, que a Zenklub “**é um negócio, negócio em que as pessoas visam o lucro**”. Porém, aqui observamos outro elemento de sustentação de sua constituição de sentido à carreira como psicoterapeuta, que é a esperança projetada em uma perspectiva futura mais interessante.

*E depois, conforme eu for **tendo mais experiência dentro da plataforma**, ou seja, depois de cem sessões e a minha **taxa de retenção for boa**, que eu acho que é mais de 80%, eu consigo entrar nos clientes que me pagam 90,00 por sessão.*

E prossegue:

*Então, eu acho que esse é o ponto bom, as **plataformas são muito boas**, mas os psicólogos, em algumas dimensões, **podem ficar refém disso**. Porque, se o CRP fala que, por A mais B, a **sessão tem que custar tanto** e o psicólogo tem que ganhar tanto, nesse sentido, isso **não tem conexão com o que as plataformas estão fazendo**.*

Apesar de suas perspectivas futuras positivas, do sentido empático e da projeção à carreira que Consuelo reconhece e valoriza na plataforma, resta ainda um receio de ter suas projeções frustradas e, por fim, acabar se vendo em um futuro precarizado na plataforma, atendendo pacientes em troca de baixos valores, sem nunca alcançar suas expectativas que, neste momento, sustentam sua motivação e empenho na atuação plataformizada.

Voltando ao tema dos órgãos regulamentadores de classe, Consuelo faz um gancho do receio de se ver “**refém**” dos valores baixos, apontando a importância e necessidade de haver a atuação de um órgão “**que tenha uma organização bacana**”, na qual a categoria possa ser representada e “**se sinta resguardada por estas plataformas**”, e que estes órgãos “**reguladores também precisam estar à frente**”. Ainda assim, em seu entendimento, Consuelo oscila durante seu discurso ao reconhecer a existência de tal órgão que cumpra esta função, como por exemplo, quando ela fala sobre as livres deferências que as plataformas cumprem, sem sofrerem limitações por algum tipo de órgão regulador.

Cada uma é de um jeito. E assim, **como não tem um órgão regulador**, como se fosse um sindicato, que **defendesse os direitos dos profissionais**, concorda que **cada uma faz o que quer?**

Ou então, neste caso em que ela reconhece a existência do órgão, mas desqualifica o potencial de atuação do mesmo.

Mas tem essas questões de o **CRP não estar**, CRP nem **sindicato** estarem talvez **em contato com essas empresas**, entendendo como que tá **sendo isso**.

Ao ser questionada sobre qual seria a maior necessidade de regulamentação que gostaria que partisse dos órgãos regulamentadores de classe, sua demanda focou essencialmente na questão dos valores repassados.

[...] se o CRP **realmente acredita** que o valor de uma sessão tem que ser no mínimo X e no máximo Y, e o ideal seria ficar na média, e estas **plataformas criam as próprias regras**, né... Pois cada uma cria uma regra.

Para além do fator financeiro, Consuelo também criticou o Conselho como um órgão letárgico ao advento das plataformas, apontando expectativas frustradas sobre a aderência deste com esta nova modalidade de intermediação mercadológica e tecnológica.

**Tinha um baita processo burocrático** para você conseguir fazer alguma sessão on-line, pelo que eu me lembro. [...] se não fosse a pandemia, não haveria uma forma de **abrir esta flexibilidade**.

E prossegue:

[...] em Janeiro eu fiz aquela palestra do CRP [...] nesta reunião, **não tinha nada sobre as plataformas**, não falava nada, da parte deles. **Eu é que fiz estas perguntas**. Mas da parte deles, não falaram nada. [...] Então, tem uma série de coisas que **eles fazem** e que a **iniciativa privada está fazendo**, porque o **órgão público não tá fazendo**.

E finaliza:

Então, por um lado, eu **sinto uma pena** que isso **não está sendo olhado**, talvez.

Por mais que Consuelo não descarte um temor à imposição e consequente submissão dos profissionais cadastrados na plataforma, seus posicionamentos sobre os órgãos representantes de classe apontam para um movimento contraditório, em que, por um lado, ela espera por uma maior regulamentação das plataformas, mas por outro, uma submissão destes mesmos órgãos às plataformas, acatando o fato de que este modelo de negócio, segundo Consuelo, representa o espaço de existência e o futuro da categoria psicoterapêutica.

### **Sujeito de pesquisa: Solange**

#### **Apresentação prévia do sujeito de pesquisa**

Solange<sup>4</sup> é uma psicoterapeuta de 42 anos, que mora no interior do estado de São Paulo, tendo dezoito anos de experiência na área. Graduiu-se em psicologia em 2001 e, deste então, sempre atuou como psicoterapeuta, já acumulando experiência em atendimentos on-line mesmo antes de sua adesão a uma plataforma, pois muitos de seus pacientes era brasileiro que foram morar fora do país, mas que quiseram continuar com as sessões mesmo que de forma remota.

Solange é mãe de dois filhos, sempre atuou profissionalmente como psicoterapeuta, tendo a oportunidade de compor o quadro administrativo de uma plataforma logo no início de sua operação, em 2016. Apesar desta não ter sido uma boa experiência, Solange optou mesmo assim em permanecer na plataforma, porém não mais em sua gestão, mas sim como cliente, inserida como profissional cadastrada, função que exerce até hoje.

Sobre sua participação na plataforma Zemklub, integrando funções internas na plataforma, atuou na constituição de parceiras da plataforma com empresas. Foi também responsável técnica junto ao Conselho Regional de Psicologia.

---

<sup>4</sup> Nome fictício.

## Levantamento dos Pré-Indicadores:

Quadro 11: Levantamento dos Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

Pré-Indicadores
[...]eu acho que você pode usar os dados de uma forma geral, <b>desde que não consiga me identificar, né?</b> Porque, se começa a juntar muitos dados, assim, “cobra ( <i>dado omitido</i> ), não sei o quê, <i>nanana</i> ”, <b>vão conseguir me identificar.</b>
<b>Tenho medo de alguma, é... retaliação</b> , porque eu gostaria de te passar as coisas, tem coisas boas e ruins, né, da plataforma, algumas preocupações que eu tenho, que eu acho que a gente vai discutir, mas... então pode usar os dados de uma forma geral, assim, <b>sem possibilidade de identificação.</b> Aí não tem problema.
Então, eu tenho informação de pessoas que, assim, a gente tem grupos de Facebook, onde a gente fala sobre as... criado, inclusive, pela Zenklub, por pessoas da Zenklub, que é pra trocas, e as <b>pessoas começaram a reclamar muito de coisas. E algumas pessoas que tavam reclamando muito foram tiradas da plataforma.</b>
E aí, depois, acabou não dando certo, eu falei que eu queria focar mesmo na parte da clínica, nunca fui de vendas, comecei a discordar de algumas coisas, então acabei indo só pra parte clínica. Eu tô falando isso, mas, na verdade, <b>eles têm acesso ao chat também e podem até ver lá que eu tô respondendo.</b>
[...]não sei o que as pessoas estão falando, mas <b>eu acho que é uma pesquisa importante</b> , eu acho que você falou desses outros movimentos que estão surgindo e a minha preocupação é justamente essa, a “uberização” da psicologia.
E eu quero poder ser bem transparente com você e falar as coisas, <b>só não queria que aparecesse</b> , por exemplo, as coisas que eu falei sendo eu, entendeu? Sabendo que sou eu.
O que é a principal questão que eu vejo do Zenklub, pelo menos. <b>Ele é um negócio, negócio em que as pessoas visam o lucro.</b> Tem toda uma questão por trás, que é de promover maior acesso à saúde mental, e que fique mais acessível, a população quebrar um pouco o estigma. Então são coisas bacanas, <b>mas que têm todo um desejo de negócio por trás.</b>
E quem montou isso foi o Rui, que é um médico. <b>Ele tem um foco na saúde, mas em business, ele não tem toda a vivência do código de ética.</b> Então, quando surgiram essas questões, por exemplo, ele falava: “Não, não é o psicólogo que tá fazendo a divulgação. Quem tá fazendo é a plataforma. Como a gente não é psicólogo, a gente pode fazer.”
[...]a gente já discutiu várias vezes essas questões de ética, tudo, mas ele tinha argumentos, falava: “Não, mas isso daí não tem problema porque eu sou a plataforma fazendo. Eu tô divulgando pra atrair pessoas, pra que mais pessoas tenham acesso.” Por isso que tem até hoje. Porque, realmente, legalmente, é a plataforma que tá fazendo, não o psicólogo, entendeu?
[...]mas hoje você pode ser um profissional <i>premium</i> ou não. [...]Então, antigamente, o que você pagava era 20% do que você ganhava, o que era uma grande vantagem porque você pode começar sem um investimento, né? Hoje em dia, ainda tem pessoas que seguem assim, 20% do que você recebe, e, nas duas situações, <b>você</b>

fica um pouco a critério de coisas que eles decidem sem comunicar os especialistas, né, os profissionais.

As pessoas pensam assim “ah, tem lá ‘N’ **profissionais com R\$ 60 a consulta, né, de cinquenta minutos – que nem é o preço mínimo que você deveria cobrar, segundo o CRP**, mas muitas pessoas que topam fazer. **E aí, se alguém tá começando, vai falar “não vou fazer mais que isso porque ninguém vai”**, né, e pensando nessa média.

Se for pensar o meu valor, é um valor baixo, assim, de mercado, né, R\$ 170 pra uma profissional que já tem vinte anos de experiência. Mas, **na plataforma, é um valor alto**, assim, porque pouca gente... isso eu sinto, **a minha possibilidade de crescimento, por exemplo, tá bem achatada**, porque não tem profissional ali que cobra mais de... de, por exemplo, R\$ 300 não deve ter nenhum.

Não sei se tem hoje, mas é **raro, assim, profissionais que cobrem o valor alto**. E geralmente, quem cobra tá começando ali, então não tem essa questão da avaliação, também, que imagino que você vá puxar em algum momento. **Não tem avaliação**, não tem, e aí **acaba que a pessoa não consegue pacientes novos**.

Você precisa ir crescendo, acho que aumentando o valor, mas eu **não consigo ver**, por exemplo, **como que eu vou um dia cobrar R\$ 300, R\$ 350, na plataforma**. Não consigo ver isso, e imagino que outras pessoas, em outras faixas de preço, também tenham um pouco essa sensação de que **“se eu cobrar mais, vão deixar de me procurar”**. Então sim, eu sinto que tem essa... por isso que eu falei da **uberização**, né.

Eu tenho essa sensação, que é aceitar convênio, topar, e outras coisas que **são muito incômodas**. Por exemplo, você **pedir pra um paciente te avaliar**. Pra ele colocar lá uma avaliação.

E eles fazem uma medida, então, se você tem retenção de pacientes, pacientes que você atendeu mais de quatro sessões, você acaba caindo numa categoria diferenciada, né. Mas isso faz também com que, assim, **parece que vai invertendo a lógica, sabe, da psicoterapia, de você ter que reter ali, de ser um desejo do profissional e não um desejo do paciente**, sabe, de continuar.

Primeiro, eles abriram **desde que eles criaram o premium, acho que mudou a forma de onde vem o dinheiro**, e aí eles **abriram pra muitos profissionais**. Então tem uma questão ali que **me preocupa, né, com a qualidade**. Porque antes, pra você entrar, você precisava ter tido pelo menos tantas consultas, ter recebido ali um tanto de pacientes, e aí você começava a aparecer nas buscas.

Depois eles abriram e tem até alguns **psicólogos ali que você vê com CRP que não existe**. Não sei se foi digitação errada, mas vira e mexe, no grupo de psicólogos, a gente tem um Whatsapp com alguns psicólogos que participam, vira e mexe alguém mostra algum **perfil lá que não condiz**, então **tem uma questão da qualidade, tem uma questão da credibilidade**.

eu fico me perguntando o crivo, se pedem documentação, por exemplo, **se a pessoa tem o CRP ativo ou não**. Por exemplo, uma coisa que eu sei que **eles não pedem é pagamento do CRP todo ano**. Então eu posso colocar lá meu CRP e não estar pagando mais.

Não sei se seria papel da plataforma, mas eu imagino que precisa, né, se você tá colocando lá uma pessoa que tá disponível pra... **tem que ter uma responsabilidade**, né? Tem uma questão que é da credibilidade, que é como que

you, assim, as fotos das pessoas que estão lá como profissionais, às vezes tem foto mais, não de ser informal porque isso é o estilo de cada um, **mas às vezes foto de roupa de banho**, sabe? Já aconteceu.

Então essa questão da credibilidade também, e essa questão da *uberização*, mesmo, de como classe, o quanto que **a gente vai se prejudicando** porque as pessoas sentem ali como uma oportunidade de aprender, de ganhar um dinheiro, assim, **quase um trabalho escravo**, entre aspas, mas de começo, só que **acaba não conseguindo mais sair disso, e aí as pessoas se sentem obrigadas a aceitar aquilo**

E a gente, enquanto classe, vai **sendo prejudicado**, porque aí as pessoas não vão querer, vão ter bons profissionais cobrando R\$ 60 e eu vou, então, pegar um de R\$ 60 e não um de R\$ 200.

É aquilo que eu te falei da **inversão da lógica**, muitas vezes. Então assim, eu começo a ter que ter alguns critérios pra receber novos pacientes, né? Porque antes, o critério era: eu faço parcerias, eu conheço outros profissionais que vão me indicar, né? E, na plataforma, você **precisa contar com a sua página**, mas você precisa contar com outras coisas, **que é a avaliação**.

**Você precisa ser bem avaliado**, e não é uma coisa simples, te avaliam. Então muita gente acaba colocando como, assim, como **parte do processo pedir avaliação**. Eu acho muito difícil. Ou tinha que ser assim, sempre pra pessoa avaliar, em todo atendimento, ela avalia, o que eu acho que já nem cabe muito na psicologia, porque não é o tipo de coisa que você consegue avaliar em uma sessão, né, a pessoa.

E **nem o tipo de coisa que você consegue avaliar no curto prazo**. Muitas vezes a gente como psicólogo **não vai agradar o paciente**. Tem sessões que ele vai sair puto da vida com você. Tem a questão da resistência, tem um monte de coisas que estão ali que acabam **enviesando essa questão da avaliação**. Então, por exemplo, uma coisa que eu não consigo fazer é pedir, eu não peço.

Então assim, eu não peço, mas sei que tem gente que coloca isso como um, assim, termina a sessão e fala: "Ah, **gostaria de pedir pra você me avaliar**" e tal, tal, tal, e faz lá o pedido. E acaba tendo mais avaliações. E aí provavelmente essa pessoa vai receber mais pacientes, então **acaba me prejudicando**, a minha ética, financeiramente, profissionalmente.

Eles olham todos os seus atendimentos, dentro desse *pool* de pacientes, mais de 60% deles fez mais de quatro sessões, você é *diamond*, sei lá, eu não lembro qual é o critério maior, mas acho que é *diamond*. E aí você ganha mais, você pode ganhar até R\$ 90 pela sessão corporativa, né, a sessão do convênio. E isso pode fazer também com que a **pessoa queira reter aquele paciente**, queira agradar aquele paciente, falar, **não necessariamente fazer a psicoterapia**.

E não de um jeito até intencional, consciente, mas fica eu acho que um pano de fundo de "**ele precisa gostar de mim, eu preciso ser bem avaliado**, ele precisa voltar mais uma vez, então **não vou falar coisas mais difíceis agora**". Não sei, imagino que tenha isso pra quem tem essa... quem atende os planos corporativos, imagino que tenha essa... e aí, é isso, **acaba interferindo, enviesando o nosso trabalho**, esses pontos.

Por exemplo, eu não aceito plano corporativo, né. Eu tenho o meu valor lá, que eu coloco. Mas tem algumas coisas que eles fazem, né, e até essas **promessas de pacientes**, de estar na **primeira página**, de pesquisa e tudo, eu imagino que, pra

quem chegue hoje, e eu vejo, por exemplo, como um privilégio de eu ter começado antes, bem antes da **pandemia**, porque aí **todo mundo foi pro on-line e a plataforma tá nadando de braçada**.

Muita gente ali, muito serviço, muita oferta, e **eles estão aproveitando**. E aí eu sinto que, nesse sentido, **perde-se, sim, um pouco da autonomia**, porque a pessoa **se submete** a uma coisa, justamente pela **quantidade que não é sustentável** no tempo.

Sim, eu acho que falta. Eu acho que tá faltando essa... É aquilo que eu te falei, não é o psicólogo que está fazendo a divulgação, então a plataforma legalmente pode fazer, né? **Mas o quanto que isso nos afeta enquanto classe? Todos**, inclusive os que estão na plataforma.

Então assim, eu acho que **tem, sim, que ter uma coisa mais próxima, uma regulamentação**, uma... Aquele **valor mínimo** que a gente tem precisa ser, ainda mais que é **visível**. Uma coisa é você falar assim “ah, o valor mínimo”, eu nem lembro quanto que tá agora, mas... e você **negociar** com seu paciente, você fazer um valor social, você atender alguém gratuitamente. Eu acho que é diferente do que você já começar “esse é meu valor”, né.

Eu lembrei uma outra coisa que o CRP falou quando eu fui lá, que era a plataforma colocando teste. Um **teste pra ver se você tinha depressão, se você tinha ansiedade**. E aí, quando você tá numa plataforma de saúde, você imagina que tenha alguma, ou pelo menos **você espera alguma credibilidade**. Às vezes é **teste tipo de revista**, sabe?

E o perigo de você colocar uma coisa assim disponível, ali, todo mundo. Então, **isso precisa ser intermediado**.

Tudo bem, a gente tá falando de uma plataforma que não é só de psicologia, e muitas das terapias **não têm um conselho**, não têm uma regulamentação, **mas a gente tem**, então **precisa ter esse papel mais próximo**. Ou até alguma coisa que fosse mais ligada a, não sei, não sei como que... Mas eu acho que sim, **o CRP tem um papel importante nisso**.

Porque é como se fosse um outro tipo que ninguém olha, uma terra de ninguém, assim. Então isso **precisa ser regulamentado, o CRP tem um papel importantíssimo** aí, porque afeta todo mundo. Todos os psicólogos, mesmo os que não atuam em plataforma.

**Reduzem tempo de sessão porque o valor é muito baixo, porque ninguém consegue trabalhar cinquenta minutos ganhando R\$ 20**, né. E aí, muitos lugares fazem isso, só que lá você tá **formalizando uma prática** que é feita geralmente um pouco, assim, **disfarçada**.

Ali é uma formalização, então você tá falando “olha, a gente faz sessão de trinta minutos e pode ser que eu consiga ajudar de alguma forma, em trinta minutos”, mas assim, eu **tô fugindo do que foi construído em muito tempo**, que a gente chegou nesse tempo, que é o tempo de você trazer, assim, fica uma coisa muito, de novo, entra na questão da **uberização**, daquela coisa que **é mais um alívio imediato**, que **não tem espaço pra sofrimento**, que é a coisa que a gente vem sentindo, mas aquilo fica formalizado, ali.

**Existia um preconceito com as pessoas que atendiam de forma remota**, né. Acho que todos os psicólogos em algum momento atenderam, pacientes que vinham e acabaram mudando pro exterior e aí continuou, né. Mas **tinha um preconceito que**

<p><b>eu sofri com vários colegas</b>, assim, como se não valesse, não fosse uma coisa séria, não tivesse um efeito, né.</p>
<p>E eu acho que, com a pandemia, o que aconteceu foi que todo mundo: “Nossa, dá certo. Nossa, funciona. Putz, me economiza tempo.” <b>Tem perdas? Tem. Tem alguns ganhos? Tem também.</b> É diferente, mas é possível. Então eu acho que foram várias coisas, porque o fato da <b>pandemia, além de intensificar todas as questões</b>, o quanto que exigiu psiquicamente de todo mundo, teve a questão de precisar tudo ser remoto.</p>
<p>Então acho que, nesse sentido, <b>facilitou muito.</b> Eu tinha poucos pacientes aqui do Brasil, a maioria era gente de fora que queria fazer psicoterapia em português. Brasileiros, né. E agora não. Agora, não sei, mas talvez esteja 50%, 50-50? Então acho que é uma coisa que mudou bastante.</p>
<p>Antes da pandemia, eu já atendia só on-line. Eu já atendia só on-line, por questão pessoal, <b>escolha pessoal, tinha filho, moro numa cidade pequena e sentia que tinha muita competição, pouca demanda, e eu queria ampliar essa demanda, comecei a atender on-line.</b> E a maioria dos meus pacientes eram brasileiros que moravam fora e queriam fazer psicoterapia em português, então eles encontraram uma plataforma e faziam.</p>
<p>Hoje em dia, eu continuo atendendo só on-line, mas 50% dos meus pacientes são brasileiros que moram no Brasil. Alguns até que moram em São Paulo, já cheguei a fazer com gente que mora em Vinhedo, que é minha cidade, mas on-line. Então acho que, nesse sentido, <b>popularizou, as pessoas viram que dava pra fazer.</b></p>
<p><b>Antes era mais alguém que tinha uma questão</b>, morava num lugar que não tinha muito profissional ou que morava fora, e agora acho que não. Agora a pessoa, <b>tem gente que prefere</b>, tem gente que prefere presencial, mas o meu público hoje, meus pacientes, metade mora no Brasil. E antes, isso não era minha realidade.</p>
<p>[...]que são as vantagens, o fato de <b>você não precisar se preocupar.</b> Eu pelo menos, até agora, não me preocupei com isso. <b>Começo a me preocupar agora, porque já faz alguns meses que não entra nenhum paciente novo.</b> Isso era uma coisa que acontecia muito. <b>Era uma coisa orgânica.</b></p>
<p>No Zenklub, vira e mexe, <b>entrava paciente novo.</b> Então isso é uma coisa positiva porque é <b>uma coisa que a gente sofre na clínica</b>, às vezes saem três pacientes de uma vez e aí você não tem, diferente de outras profissões, você não vai fazer uma promoção, fazer um... Então isso é uma <b>vantagem.</b></p>
<p>[...]e a <b>outra vantagem é a questão, pra mim, é a questão do pagamento</b>, também. Eu acho que o fato de o paciente, de ser tudo intermediado pela plataforma, de eu não ter que cobrar, de eu não ter que fazer nada, nesse sentido, porque é uma coisa que eu não gosto, que eu tenho dificuldade, então acho que, nesse sentido, me facilita.</p>
<p>Eu acho, eu acho, né, que o <b>Zenklub tá nadando de braçada por ter sido um dos pioneiros, e recebeu um aporte grande...</b></p>
<p>Mas eu percebo que <b>tem uma curva dos profissionais que entram</b> – que, assim, eu me formei, eu tô querendo trabalhar, eu tô topando qualquer coisa pra ganhar mais experiência, pra eu ter meu dinheiro e tudo, não tô conseguindo emprego em outros lugares, em clínicas ou em, sei lá, outras organizações, e aí eu <b>começo a atender na plataforma e, com isso, posso conseguir um dinheiro trabalhando bastante, mas é um dinheiro que eu consigo talvez mais fácil do que se eu abrir meu</b></p>

<p><b>consultório</b>, o investimento que eu vou ter, o tempo que eu vou ter de receber pacientes e tudo.</p>
<p>Então, no <b>começo, os profissionais ficam muito satisfeitos</b> – quem engata, né, quem conseguem engatar.</p>
<p><b>Nem todos conseguem.</b> Aí ficam muito insatisfeitos. Aí tem a questão do <i>premium</i>, agora, começa a pagar o <i>premium</i> porque pode dar mais vantagem, ou mesmo que não pague, <b>chega em algum momento que começa a gerar uma insatisfação</b>, isso precisa se manter, e <b>eu não consigo ver isso se mantendo com a quantidade</b> de profissionais que tem, ter uma demanda nesse porte.</p>
<p>Já tá começando a acontecer, por exemplo, do <b>Zenklub perder parcerias</b>. As empresas fazem outro tipo de parceria, <b>com outra empresa que tá cobrando um valor mais baixo</b>, e o que vai acontecendo é isso, essa competição que, pra empresa, vai ser bom.</p>
<p>Pra nós, enquanto profissionais, vai ser muito ruim, porque vai ficando cada vez a base mais baixa pra você conseguir. <b>Ganha em volume, mas perde no seu valor</b>, e aí isso acaba <b>desvalorizando mesmo o nosso trabalho</b>.</p>
<p>Então eu não consigo, <b>não consigo vislumbrar um futuro</b>. Acho que <b>algumas vão acabar talvez quebrando</b>, não sei. E eu acho que, a sensação que eu tenho é que cada vez mais, você vai ter algumas ainda, mas eu acho que <b>vão ficar aquelas com o valor muito baixo</b>, vai ser quase <b>um convênio</b> das pessoas que ou a empresa paga, ou que querem fazer, mas não querem investir muito alto, então pagam um valor baixo.</p>
<p>Mas eu <b>não consigo ver como uma coisa sustentável</b>. Nesse sentido, tá? Porque vai criando essa competição, as empresas vão abaixando, as plataformas, pra conseguir fazer novas parcerias e conseguir manter os profissionais que estão ali, satisfeitos, <b>vai tendo que abaixar valor</b>, vai tendo que fazer outras coisas, eu não consigo ver como algo sustentável.</p>
<p>Não sei também quanto tempo que <b>as empresas vão continuar dando esse aporte, uma vez que passar a pandemia</b>. Então eu acho que muita coisa vai mudar. Não sei como, não sei pra que lugar, mas eu acho que muita coisa vai mudar.</p>
<p>E o que eu sinto, eu como profissional, e que eu vejo alguns outros profissionais fazendo, é <b>o movimento de buscar fazer seu próprio site e trabalhar nas redes sociais com conteúdo</b>, e <b>sair um pouco desse vínculo</b>.</p>
<p>[...]a plataforma diz: quantidade de avaliações que você tem, quantidade de horários que você tem disponíveis, e se você tá on-line, geralmente você fica em cima. O que a gente acha, profissionais que já discutimos isso, porque <b>dá pra perceber quando você tá na primeira página</b> que ou chegam pessoas que perguntam, fazem perguntas, querem saber mais, ou mesmo pessoas que agendam.</p>
<p>Esse é um movimento que acontece, e <b>a gente percebe que tem um ciclo</b>. Então eu acho que é uma... Ah, e você ser <i>premium</i>. <b>Você precisa ser premium pra...</b> só que <b>a gente vê lá muita gente sem avaliação</b>, então, realmente, não sei qual é...</p>
<p>[...]o algoritmo que eles estão usando. A gente acha que <b>quem entra no premium, eles começam a colocar ali pra pessoa...</b> porque agora eles têm o pagamento mensal. Eu paguei anual, então tô presa até o ano que vem, mas eles fazem agora mensal. Então <b>pra pessoa se animar e continuar</b>, e fazer o plano semestral, então a gente tem essa sensação de que talvez seja isso, sabe? Aí eles colocam as pessoas</p>

que acabaram de aderir ao *premium* como uma forma de a pessoa se encantar e ver que tá funcionando e querer pagar.

Foi bom conversar porque **eu tenho realmente muitas dessas preocupações e acho que é importante alguém estar olhando**, alguém estar endereçando, não ficar só um muro de lamentações. Não necessariamente endereçar, mas **dar visibilidade**, mostrar o que tá acontecendo e **as consequências que isso pode trazer pra nós psicólogos**.

## Aglutinação dos Pré-Indicadores em Indicadores

Quadro 12: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

<b>Indicadores</b> <b>Medo de retaliação por criticar a plataforma</b>
[...]eu acho que você pode usar os dados de uma forma geral, <b>desde que não consiga me identificar, né?</b> Porque, se começa a juntar muitos dados, assim, “cobra ( <i>dado omitido</i> ), não sei o quê, <i>nanana</i> ”, <b>vão conseguir me identificar</b> .
<b>Tenho medo de alguma, é... retaliação</b> , porque eu gostaria de te passar as coisas, tem coisas boas e ruins, né, da plataforma, algumas preocupações que eu tenho, que eu acho que a gente vai discutir, mas... então pode usar os dados de uma forma geral, assim, <b>sem possibilidade de identificação</b> . Aí não tem problema.
Então, eu tenho informação de pessoas que, assim, a gente tem grupos de Facebook, onde a gente fala sobre as... criado, inclusive, pela Zenklub, por pessoas da Zenklub, que é pra trocas, e as <b>pessoas começaram a reclamar muito de coisas. E algumas pessoas que tavam reclamando muito foram tiradas da plataforma</b> .
E aí, depois, acabou não dando certo, eu falei que eu queria focar mesmo na parte da clínica, nunca fui de vendas, comecei a discordar de algumas coisas, então acabei indo só pra parte clínica. Eu tô falando isso, mas, na verdade, <b>eles têm acesso ao chat também e podem até ver lá que eu tô respondendo</b> .
E eu quero poder ser bem transparente com você e falar as coisas, <b>só não queria que aparecesse</b> , por exemplo, as coisas que eu falei sendo eu, entendeu? Sabendo que sou eu.

Quadro 12: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

<b>Indicadores</b> <b>Precarização da psicologia pela plataforma</b>
[...]não sei o que as pessoas estão falando, mas <b>eu acho que é uma pesquisa importante</b> , eu acho que você falou desses outros movimentos que estão surgindo e a minha preocupação é justamente essa, a “uberização” da psicologia.
As pessoas pensam assim “ah, tem lá ‘N’ <b>profissionais com R\$ 60 a consulta, né, de cinquenta minutos – que nem é o preço mínimo que você deveria cobrar, segundo o CRP</b> , mas muitas pessoas que topam fazer. <b>E aí, se alguém tá começando, vai falar “não vou fazer mais que isso porque ninguém vai”</b> , né, e pensando nessa média.

Se for pensar o meu valor, é um valor baixo, assim, de mercado, né, R\$ 170 pra uma profissional que já tem vinte anos de experiência. Mas, **na plataforma, é um valor alto**, assim, porque pouca gente... isso eu sinto, **a minha possibilidade de crescimento, por exemplo, tá bem achatada**, porque não tem profissional ali que cobra mais de... de, por exemplo, R\$ 300 não deve ter nenhum.

Não sei se tem hoje, mas é **raro, assim, profissionais que cobrem o valor alto**. E geralmente, quem cobra tá começando ali, então não tem essa questão da avaliação, também, que imagino que você vá puxar em algum momento. **Não tem avaliação**, não tem, e aí **acaba que a pessoa não consegue pacientes novos**.

Você precisa ir crescendo, acho que aumentando o valor, mas eu **não consigo ver**, por exemplo, **como que eu vou um dia cobrar R\$ 300, R\$ 350, na plataforma**. Não consigo ver isso, e imagino que outras pessoas, em outras faixas de preço, também tenham um pouco essa sensação de que **“se eu cobrar mais, vão deixar de me procurar”**. Então sim, eu sinto que tem essa... por isso que eu falei da **uberização**, né.

Então essa questão da credibilidade também, e essa questão da **uberização**, mesmo, de como classe, o quanto que **a gente vai se prejudicando** porque as pessoas sentem ali como uma oportunidade de aprender, de ganhar um dinheiro, assim, **quase um trabalho escravo**, entre aspas, mas de começo, só que **acaba não conseguindo mais sair disso, e aí as pessoas se sentem obrigadas a aceitar aquilo**

E a gente, enquanto classe, vai **sendo prejudicado**, porque aí as pessoas não vão querer, vão ter bons profissionais cobrando R\$ 60 e eu vou, então, pegar um de R\$ 60 e não um de R\$ 200.

É aquilo que eu te falei da **inversão da lógica**, muitas vezes. Então assim, eu começo a ter que ter alguns critérios pra receber novos pacientes, né? Porque antes, o critério era: eu faço parcerias, eu conheço outros profissionais que vão me indicar, né? E, na plataforma, você **precisa contar com a sua página**, mas você precisa contar com outras coisas, **que é a avaliação**.

**Você precisa ser bem avaliado**, e não é uma coisa simples, te avaliem. Então muita gente acaba colocando como, assim, como **parte do processo pedir avaliação**. Eu acho muito difícil. Ou tinha que ser assim, sempre pra pessoa avaliar, em todo atendimento, ela avalia, o que eu acho que já nem cabe muito na psicologia, porque não é o tipo de coisa que você consegue avaliar em uma sessão, né, a pessoa.

**E nem o tipo de coisa que você consegue avaliar no curto prazo**. Muitas vezes a gente como psicólogo **não vai agradar o paciente**. Tem sessões que ele vai sair puto da vida com você. Tem a questão da resistência, tem um monte de coisas que estão ali que acabam **enviesando essa questão da avaliação**. Então, por exemplo, uma coisa que eu não consigo fazer é pedir, eu não peço.

Então assim, eu não peço, mas sei que tem gente que coloca isso como um, assim, termina a sessão e fala: “Ah, **gostaria de pedir pra você me avaliar**” e tal, tal, tal, e faz lá o pedido. E acaba tendo mais avaliações. E aí provavelmente essa pessoa vai receber mais pacientes, então **acaba me prejudicando**, a minha ética, financeiramente, profissionalmente.

Sim, eu acho que falta. Eu acho que tá faltando essa... É aquilo que eu te falei, não é o psicólogo que está fazendo a divulgação, então a plataforma legalmente pode fazer,

<p>né? <b>Mas o quanto que isso nos afeta enquanto classe? Todos</b>, inclusive os que estão na plataforma.</p>
<p>Eu lembrei uma outra coisa que o CRP falou quando eu fui lá, que era a plataforma colocando teste. Um teste pra ver se você tinha depressão, se você tinha ansiedade. E aí, quando você tá numa plataforma de saúde, você imagina que tenha alguma, ou pelo menos <b>você espera alguma credibilidade</b>. Às vezes <b>é teste tipo de revista</b>, sabe?</p>
<p>Ali é uma formalização, então você tá falando “olha, a gente faz sessão de trinta minutos e pode ser que eu consiga ajudar de alguma forma, em trinta minutos”, mas assim, eu <b>tô fugindo do que foi construído em muito tempo</b>, que a gente chegou nesse tempo, que é o tempo de você trazer, assim, fica uma coisa muito, de novo, entra na questão da <b>uberização</b>, daquela coisa que <b>é mais um alívio imediato</b>, que <b>não tem espaço pra sofrimento</b>, que é a coisa que a gente vem sentindo, mas aquilo fica formalizado, ali.</p>
<p><b>Nem todos conseguem</b>. Aí ficam muito insatisfeitos. Aí tem a questão do <i>premium</i>, agora, começa a pagar o <i>premium</i> porque pode dar mais vantagem, ou mesmo que não pague, <b>chega em algum momento que começa a gerar uma insatisfação</b>, isso precisa se manter, e <b>eu não consigo ver isso se mantendo com a quantidade</b> de profissionais que tem, ter uma demanda nesse porte.</p>
<p>Foi bom conversar porque <b>eu tenho realmente muitas dessas preocupações e acho que é importante alguém estar olhando</b>, alguém estar endereçando, não ficar só um muro de lamentações. Não necessariamente endereçar, mas <b>dar visibilidade</b>, mostrar o que tá acontecendo e <b>as consequências que isso pode trazer pra nós psicólogos</b>.</p>

Quadro 13: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

<b>Indicadores</b> <b>Falta de transparência no processo de divulgação dos profissionais na plataforma</b>
<p>[...]a plataforma diz: quantidade de avaliações que você tem, quantidade de horários que você tem disponíveis, e se você tá on-line, geralmente você fica em cima. O que a gente acha, profissionais que já discutimos isso, porque <b>dá pra perceber quando você tá na primeira página</b> que ou chegam pessoas que perguntam, fazem perguntas, querem saber mais, ou mesmo pessoas que agendam.</p>
<p>Esse é um movimento que acontece, e <b>a gente percebe que tem um ciclo</b>. Então eu acho que é uma... Ah, e você ser <i>premium</i>. <b>Você precisa ser premium pra...</b> só que <b>a gente vê lá muita gente sem avaliação</b>, então, realmente, não sei qual é...</p>
<p>[...]o algoritmo que eles estão usando. A gente acha que <b>quem entra no premium, eles começam a colocar ali pra pessoa...</b> porque agora eles têm o pagamento mensal. Eu paguei anual, então tô presa até o ano que vem, mas eles fazem agora mensal. Então <b>pra pessoa se animar e continuar</b>, e fazer o plano semestral, então a gente tem essa sensação de que talvez seja isso, sabe? Aí eles colocam as pessoas que acabaram de aderir ao <i>premium</i> como <b>uma forma de a pessoa se encantar e ver que tá funcionando e querer pagar</b>.</p>

Quadro 14: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

<b>Indicadores</b> <b>Mercantilização da psicoterapia pela plataforma</b>
O que é a principal questão que eu vejo do Zenklub, pelo menos. <b>Ele é um negócio, negócio em que as pessoas visam o lucro.</b> Tem toda uma questão por trás, que é de promover maior acesso à saúde mental, e que fique mais acessível, a população quebrar um pouco o estigma. Então são coisas bacanas, <b>mas que têm todo um desejo de negócio por trás.</b>
E quem montou isso foi o Rui, que é um médico. <b>Ele tem um foco na saúde, mas em <i>business</i>, ele não tem toda a vivência do código de ética.</b> Então, quando surgiram essas questões, por exemplo, ele falava: “Não, não é o psicólogo que tá fazendo a divulgação. Quem tá fazendo é a plataforma. Como a gente não é psicólogo, a gente pode fazer.”
Eu tenho essa sensação, que é aceitar convênio, topar, e outras coisas que são muito incômodas. Por exemplo, você <b>pedir pra um paciente te avaliar.</b> Pra ele colocar lá uma avaliação.
E eles fazem uma medida, então, se você tem retenção de pacientes, pacientes que você atendeu mais de quatro sessões, você acaba caindo numa categoria diferenciada, né. Mas isso faz também com que, assim, <b>parece que vai invertendo a lógica, sabe, da psicoterapia, de você ter que reter ali, de ser um desejo do profissional e não um desejo do paciente, sabe, de continuar.</b>
Primeiro, eles abriram <b>desde que eles criaram o <i>premium</i>, acho que mudou a forma de onde vem o dinheiro,</b> e aí eles <b>abriram pra muitos profissionais.</b> Então tem uma questão ali que <b>me preocupa, né, com a qualidade.</b> Porque antes, pra você entrar, você precisava ter tido pelo menos tantas consultas, ter recebido ali um tanto de pacientes, e aí você começava a aparecer nas buscas.
Por exemplo, eu não aceito plano corporativo, né. Eu tenho o meu valor lá, que eu coloco. Mas tem algumas coisas que eles fazem, né, e até essas <b>promessas de pacientes, de estar na primeira página, de pesquisa e tudo,</b> eu imagino que, pra quem chegue hoje, e eu vejo, por exemplo, como um privilégio de eu ter começado antes, bem antes da <b>pandemia,</b> porque aí <b>todo mundo foi pro on-line e a plataforma tá nadando de braçada.</b>
Já tá começando a acontecer, por exemplo, do <b>Zenklub perder parcerias.</b> As empresas fazem outro tipo de parceria, <b>com outra empresa que tá cobrando um valor mais baixo,</b> e o que vai acontecendo é isso, essa competição que, pra empresa, vai ser bom.
Pra nós, enquanto profissionais, vai ser muito ruim, porque vai ficando cada vez a base mais baixa pra você conseguir. <b>Ganha em volume, mas perde no seu valor,</b> e aí isso acaba <b>desvalorizando mesmo o nosso trabalho.</b>

Quadro 15: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

<b>Indicadores</b> <b>Desconformidade da plataforma com o código de ética do psicólogo</b>
[...]a gente já discutiu várias vezes essas questões de ética, tudo, mas ele tinha argumentos, falava: “Não, mas isso daí não tem problema porque eu sou a plataforma fazendo. Eu tô divulgando pra atrair pessoas, pra que mais pessoas tenham acesso.”

Por isso que tem até hoje. Porque, realmente, legalmente, é a plataforma que tá fazendo, não o psicólogo, entendeu?
Depois eles abriram e tem até alguns <b>psicólogos ali que você vê com CRP que não existe</b> . Não sei se foi digitação errada, mas vira e mexe, no grupo de psicólogos, a gente tem um Whatsapp com alguns psicólogos que participam, vira e mexe alguém mostra algum <b>perfil lá que não condiz</b> , então <b>tem uma questão da qualidade, tem uma questão da credibilidade</b> .
eu fico me perguntando o crivo, se pedem documentação, por exemplo, <b>se a pessoa tem o CRP ativo ou não</b> . Por exemplo, uma coisa que eu sei que <b>eles não pedem é pagamento do CRP todo ano</b> . Então eu posso colocar lá meu CRP e não estar pagando mais.
Não sei se seria papel da plataforma, mas eu imagino que precisa, né, se você tá colocando lá uma pessoa que tá disponível pra... <b>tem que ter uma responsabilidade</b> , né? Tem uma questão que é da credibilidade, que é como que você, assim, as fotos das pessoas que estão lá como profissionais, às vezes tem foto mais, não de ser informal porque isso é o estilo de cada um, <b>mas às vezes foto de roupa de banho</b> , sabe? Já aconteceu.

Quadro 16: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

<b>Indicadores</b> <b>Adequação do psicoterapeuta as determinações da plataforma</b>
[...]mas hoje você pode ser um profissional <i>premium</i> ou não. [...]Então, antigamente, o que você pagava era 20% do que você ganhava, o que era uma grande vantagem porque você pode começar sem um investimento, né? Hoje em dia, ainda tem pessoas que seguem assim, 20% do que você recebe, e, nas duas situações, <b>você fica um pouco a critério de coisas que eles decidem sem comunicar os especialistas</b> , né, os profissionais.
Eu tenho essa sensação, que é aceitar convênio, topar, e outras coisas que são muito incômodas. Por exemplo, você <b>pedir pra um paciente te avaliar</b> . Pra ele colocar lá uma avaliação.
E eles fazem uma medida, então, se você tem retenção de pacientes, pacientes que você atendeu mais de quatro sessões, você acaba caindo numa categoria diferenciada, né. Mas isso faz também com que, assim, <b>parece que vai invertendo a lógica, sabe, da psicoterapia</b> , de você <b>ter que reter ali, de ser um desejo do profissional e não um desejo do paciente</b> , sabe, de continuar.
Primeiro, eles abriram <b>desde que eles criaram o premium, acho que mudou a forma de onde vem o dinheiro</b> , e aí eles <b>abriram pra muitos profissionais</b> . Então tem uma questão ali que <b>me preocupa, né, com a qualidade</b> . Porque antes, pra você entrar, você precisava ter tido pelo menos tantas consultas, ter recebido ali um tanto de pacientes, e aí você começava a aparecer nas buscas.

Quadro 17: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

<b>Indicadores</b> <b>Enviesamento da atuação terapêutica devido condições da plataforma</b>
---

<p>Eles olham todos os seus atendimentos, dentro desse <i>pool</i> de pacientes, mais de 60% deles fez mais de quatro sessões, você é <i>diamond</i>, sei lá, eu não lembro qual é o critério maior, mas acho que é <i>diamond</i>. E aí você ganha mais, você pode ganhar até R\$ 90 pela sessão corporativa, né, a sessão do convênio. E isso pode fazer também com que a <b>pessoa queira reter aquele paciente</b>, queira agradar aquele paciente, falar, <b>não necessariamente fazer a psicoterapia</b>.</p>
<p>E não de um jeito até intencional, consciente, mas fica eu acho que um pano de fundo de “<b>ele precisa gostar de mim, eu preciso ser bem avaliado</b>, ele precisa voltar mais uma vez, então <b>não vou falar coisas mais difíceis agora</b>”. Não sei, imagino que tenha isso pra quem tem essa... quem atende os planos corporativos, imagino que tenha essa... e aí, é isso, <b>acaba interferindo, enviesando o nosso trabalho</b>, esses pontos.</p>
<p>Muita gente ali, muito serviço, muita oferta, e <b>eles estão aproveitando</b>. E aí eu sinto que, nesse sentido, <b>perde-se, sim, um pouco da autonomia</b>, porque a pessoa <b>se submete</b> a uma coisa, justamente pela <b>quantidade que não é sustentável</b> no tempo.</p>
<p><b>Reduzem tempo de sessão porque o valor é muito baixo, porque ninguém consegue trabalhar cinquenta minutos ganhando R\$ 20</b>, né. E aí, muitos lugares fazem isso, só que lá você tá <b>formalizando uma prática</b> que é feita geralmente um pouco, assim, <b>disfarçada</b>.</p>

Quadro 18: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

Indicadores
<b>Demanda pelos órgãos de classe perante as práticas das plataformas</b>
<p>Então assim, eu acho que <b>tem, sim, que ter uma coisa mais próxima, uma regulamentação</b>, uma... Aquele <b>valor mínimo</b> que a gente tem precisa ser, ainda mais que é <b>visível</b>. Uma coisa é você falar assim “ah, o valor mínimo”, eu nem lembro quanto que tá agora, mas... e você <b>negociar</b> com seu paciente, você fazer um valor social, você atender alguém gratuitamente. Eu acho que é diferente do que você já começar “esse é meu valor”, né.</p>
<p>E o perigo de você colocar uma coisa assim disponível, ali, todo mundo. Então, isso precisa ser intermediado.</p>
<p>Tudo bem, a gente tá falando de uma plataforma que não é só de psicologia, e muitas das terapias <b>não têm um conselho</b>, não têm uma regulamentação, <b>mas a gente tem</b>, então <b>precisa ter esse papel mais próximo</b>. Ou até alguma coisa que fosse mais ligada a, não sei, não sei como que... Mas eu acho que sim, <b>o CRP tem um papel importante nisso</b>.</p>
<p>Porque é como se fosse um outro tipo que ninguém olha, uma terra de ninguém, assim. Então isso <b>precisa ser regulamentado, o CRP tem um papel importantíssimo</b> aí, porque afeta todo mundo. Todos os psicólogos, mesmo os que não atuam em plataforma.</p>

Quadro 19: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

Indicadores
<b>Adaptação da psicoterapia às novas condições tecnológicas e pandêmicas</b>

<p><b>Existia um preconceito com as pessoas que atendiam de forma remota</b>, né. Acho que todos os psicólogos em algum momento atenderam, pacientes que vinham e acabaram mudando pro exterior e aí continuou, né. Mas <b>tinha um preconceito que eu sofri com vários colegas</b>, assim, como se não valesse, não fosse uma coisa séria, não tivesse um efeito, né.</p>
<p>E eu acho que, com a pandemia, o que aconteceu foi que todo mundo: “Nossa, dá certo. Nossa, funciona. Putz, me economiza tempo.” <b>Tem perdas? Tem. Tem alguns ganhos? Tem também.</b> É diferente, mas é possível. Então eu acho que foram várias coisas, porque o fato da <b>pandemia, além de intensificar todas as questões</b>, o quanto que exigiu psiquicamente de todo mundo, teve a questão de precisar tudo ser remoto.</p>
<p>Então acho que, nesse sentido, <b>facilitou muito</b>. Eu tinha poucos pacientes aqui do Brasil, a maioria era gente de fora que queria fazer psicoterapia em português. Brasileiros, né. E agora não. Agora, não sei, mas talvez esteja 50%, 50-50? Então acho que é uma coisa que mudou bastante.</p>
<p>Antes da pandemia, eu já atendia só on-line. Eu já atendia só on-line, por questão pessoal, <b>escolha pessoal, tinha filho, moro numa cidade pequena e sentia que tinha muita competição, pouca demanda, e eu queria ampliar essa demanda, comecei a atender on-line.</b> E a maioria dos meus pacientes eram brasileiros que moravam fora e queriam fazer psicoterapia em português, então eles encontraram uma plataforma e faziam.</p>
<p>Hoje em dia, eu continuo atendendo só on-line, mas 50% dos meus pacientes são brasileiros que moram no Brasil. Alguns até que moram em São Paulo, já cheguei a fazer com gente que mora em Vinhedo, que é minha cidade, mas on-line. Então acho que, nesse sentido, <b>popularizou, as pessoas viram que dava pra fazer.</b></p>
<p><b>Antes era mais alguém que tinha uma questão</b>, morava num lugar que não tinha muito profissional ou que morava fora, e agora acho que não. Agora a pessoa, <b>tem gente que prefere</b>, tem gente que prefere presencial, mas o meu público hoje, meus pacientes, metade mora no Brasil. E antes, isso não era minha realidade.</p>

Quadro 20: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

Indicadores Valorização da plataforma
<p>[...]que são as vantagens, o fato de <b>você não precisar se preocupar</b>. Eu pelo menos, até agora, não me preocupei com isso. <b>Começo a me preocupar agora, porque já faz alguns meses que não entra nenhum paciente novo.</b> Isso era uma coisa que acontecia muito. <b>Era uma coisa orgânica.</b></p>
<p>No Zenklub, vira e mexe, <b>entrava paciente novo</b>. Então isso é uma coisa positiva porque é <b>uma coisa que a gente sofre na clínica</b>, às vezes saem três pacientes de uma vez e aí você não tem, diferente de outras profissões, você não vai fazer uma promoção, fazer um... Então isso é uma <b>vantagem</b>.</p>
<p>[...]e a <b>outra vantagem é a questão, pra mim, é a questão do pagamento</b>, também. Eu acho que o fato de o paciente, de ser tudo intermediado pela plataforma, de eu não ter que cobrar, de eu não ter que fazer nada, nesse sentido, porque é uma coisa que eu não gosto, que eu tenho dificuldade, então acho que, nesse sentido, me facilita.</p>

Eu acho, eu acho, né, que o <b>Zenklub tá nadando de braçada por ter sido um dos pioneiros, e recebeu um aporte grande...</b>
Mas eu percebo que <b>tem uma curva dos profissionais que entram</b> – que, assim, eu me formei, eu tô querendo trabalhar, eu tô topando qualquer coisa pra ganhar mais experiência, pra eu ter meu dinheiro e tudo, não tô conseguindo emprego em outros lugares, em clínicas ou em, sei lá, outras organizações, e aí eu <b>começo a atender na plataforma e, com isso, posso conseguir um dinheiro trabalhando bastante, mas é um dinheiro que eu consigo talvez mais fácil do que se eu abrir meu consultório</b> , o investimento que eu vou ter, o tempo que eu vou ter de receber pacientes e tudo.
Então, no <b>começo, os profissionais ficam muito satisfeitos</b> – quem engata, né, quem conseguem engatar.

Quadro 21: Aglutinação de Pré-Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

<b>Indicadores</b> <b>Perspectiva sobre o futuro das plataformas</b>
Então eu não consigo, <b>não consigo vislumbrar um futuro</b> . Acho que <b>algumas vão acabar talvez quebrando</b> , não sei. E eu acho que, a sensação que eu tenho é que cada vez mais, você vai ter algumas ainda, mas eu acho que <b>vão ficar aquelas com o valor muito baixo</b> , vai ser quase <b>um convênio</b> das pessoas que ou a empresa paga, ou que querem fazer, mas não querem investir muito alto, então pagam um valor baixo.
Mas eu <b>não consigo ver como uma coisa sustentável</b> . Nesse sentido, tá? Porque vai criando essa competição, as empresas vão abaixando, as plataformas, pra conseguir fazer novas parcerias e conseguir manter os profissionais que estão ali, satisfeitos, <b>vai tendo que abaixar valor</b> , vai tendo que fazer outras coisas, eu não consigo ver como algo sustentável.
Não sei também quanto tempo que <b>as empresas vão continuar dando esse aporte, uma vez que passar a pandemia</b> . Então eu acho que muita coisa vai mudar. Não sei como, não sei pra que lugar, mas eu acho que muita coisa vai mudar.
E o que eu sinto, eu como profissional, e que eu vejo alguns outros profissionais fazendo, é <b>o movimento de buscar fazer seu próprio site e trabalhar nas redes sociais com conteúdo, e sair um pouco desse vínculo</b> .

Quadro 22: Conjunto dos Indicadores, sujeito de pesquisa Solange

<b>Indicadores</b>
Medo de retaliação por criticar a plataforma
Precarização da psicologia pela plataforma
Falta de transparência no processo de divulgação dos profissionais na plataforma
Mercantilização da psicoterapia pela plataforma
Desconformidade da plataforma com o código de ética do psicólogo
Adequação do psicoterapeuta as determinações da plataforma
Enviesamento da atuação terapêutica devido condições da plataforma
Demanda pelos órgãos de classe perante as práticas das plataformas
Adaptação da psicoterapia às novas condições tecnológicas e pandêmicas

Valorização da plataforma
Perspectiva sobre o futuro das plataformas

## Articulação dos indicadores e constituição dos Núcleos de Significação

Quadro 22: Articulação dos Indicadores e constituição dos Núcleos de Significação, sujeito de pesquisa Solange

Indicadores	Núcleos de Significação
Medo de retaliação por criticar a plataforma	Inversão da lógica da profissão
Adequação do psicoterapeuta as determinações da plataforma	
Enviesamento da atuação terapêutica devido condições da plataforma	
Mercantilização da psicoterapia pela plataforma	
Precarização da psicologia pela plataforma	Uberização
Falta de transparência no processo de divulgação dos profissionais na plataforma	
Desconformidade da plataforma com o código de ética do psicólogo	
Demanda pelos órgãos de classe perante as práticas das plataformas	Não vislumbra um futuro sustentável
Adaptação da psicoterapia às novas condições tecnológicas e pandêmicas	
Valorização da plataforma	
Perspectiva sobre o futuro das plataformas	

### Núcleo de Significação: Inversão da lógica da profissão

O Núcleo Inversão da lógica da profissão concentra quatro indicadores, sendo: o medo de retaliação por criticar a plataforma; adequação do psicoterapeuta às determinações da plataforma; enviesamento da atuação terapêutica devido condições da plataforma; e, por fim, o da mercantilização da psicoterapia pela plataforma. Tais indicadores foram levantados durante a entrevista ao se questionar, inicialmente, sobre o interesse em participar da pesquisa, sendo que, posteriormente, Solange conduziu os temas com mais autonomia, sem necessitar de um constante redirecionamento por parte do pesquisador.

Importante acrescentar que Solange, tanto durante nossa conversa, quanto nos momentos preliminares de acerto e agendamento da entrevista, demonstrou bastante preocupação com a possibilidade de ser detectada pela plataforma e, com isso, sofrer represálias, como, por exemplo, sua própria

expulsão. Isso fez com que alguns dados, mesmo sendo relevantes, ficassem fora desta análise, mas sem que houvesse um prejuízo maior à pesquisa.

*[...] eu acho que você pode usar os dados de uma forma geral, **desde que não consiga me identificar, né? Porque, se começa a juntar muitos dados, assim, “cobra (dado omitido), não sei o quê, nanana”, vão conseguir me identificar. [...] Tenho medo de alguma, é... retaliação.***

Isso se deve ao fato de Solange ter tido um envolvimento mais direto com a organização da plataforma em seus primórdios, no ano de 2016, quando muitas destas empresas, que hoje se encontram mais consolidadas no mercado, estavam firmando parcerias e buscando investimentos para fomentar suas expansões. Por ter atuado logo no início dentro da própria empresa e posteriormente como profissional credenciada à plataforma, na qual atua até hoje, Solange fundamenta seu medo de retaliação tanto com base nas experiências que vivenciou junto ao dono da plataforma Zenklub, assim como pelo o que observou nas redes sociais sobre o que aconteceu com profissionais que criticaram e, por conta disto, foram expulsos da plataforma:

*Então, eu tenho informação de pessoas que, assim, a gente tem grupos de Facebook, onde a gente fala sobre as... criado, inclusive, pela Zenklub, por pessoas da Zenklub, que é pra trocas, e as **pessoas começaram a reclamar muito de coisas. E algumas pessoas que tavam reclamando muito foram tiradas da plataforma.***

Mesmo sendo uma profissional experiente, que atua há aproximadamente duas décadas como psicoterapeuta, e que além disso já atendia na modalidade on-line antes da existência das plataformas, Solange teme perder o vínculo com a plataforma, pois este modelo de negócio “*facilitou muito*” a divulgação de seu trabalho:

*[...]que são as vantagens, o fato de **você não precisar se preocupar.** Eu pelo menos, até agora, não me preocupei com isso. **Começo a me preocupar agora, porque já faz alguns meses que não entra nenhum paciente novo.** Isso era uma coisa que acontecia muito. **Era uma coisa orgânica.***

Seu temor não está restrito apenas ao medo de ser expulsa da plataforma, mas também sobre como este modelo de negócio vem precarizando e

**“invertendo a lógica da psicoterapia”**. Ela compreende que o dono da plataforma, no caso um empresário com formação em medicina, **“tem um foco na saúde”**, mas principalmente **“em business”**, e que a plataforma, para além do que se propõem, visa o lucro acima de qualquer outra questão:

*O que é a principal questão que eu vejo do Zenklub, pelo menos. **Ele é um negócio, negócio em que as pessoas visam o lucro. Tem toda uma questão por trás, que é de promover maior acesso à saúde mental, e que fique mais acessível, a população quebrar um pouco o estigma. Então são coisas bacanas, mas que têm todo um desejo de negócio por trás.***

Isso denota que a entrevistada, para além das preocupações a respeito de sua própria carreira como psicoterapeuta, também possui uma compreensão mais abrangente sobre os efeitos que a plataforma exerce sobre a psicoterapia, já que ela não restringe seu desconforto aos limites de suas necessidades pessoais, posicionando-se como membro de uma categoria mais ampla. Neste sentido, o primeiro ponto crítico que Solange atribui a esta inversão da lógica tem a ver com o aumento do volume de profissionais cadastrados e uma consequente redução dos valores cobrados nas sessões:

*[...] **desde que eles criaram o premium, acho que mudou a forma de onde vem o dinheiro, e aí eles abriram pra muitos profissionais. Então tem uma questão ali que me preocupa, né, com a qualidade. Porque antes, pra você entrar, você precisava ter tido pelo menos tantas consultas, ter recebido ali um tanto de pacientes, e aí você começava a aparecer nas buscas.***

Ao invés de a plataforma atuar como uma facilitadora entre pacientes e terapeutas, o que Solange passa a relatar é uma série de mecanismos que induzem os profissionais cadastrados ao exercício de práticas que estimulam – concentrando a maior parte de seus esforços – a retenção e a obtenção de boas avaliações por parte dos pacientes, nas ferramentas de interação da plataforma. Pois, caso o terapeuta não atinja os critérios exigidos pela plataforma, e não colete um certo número de boas avaliações por parte dos pacientes, a chance de estes aparecerem nas primeiras páginas de busca no site ou aplicativo são nulas.

Este fator corrobora com a prática<sup>5</sup> que a plataforma Zenklub estava estimulando durante o mesmo período em que ocorreram as entrevistas. A plataforma divulgava que a melhor forma de usufruir de sua “vitrine” seria aderindo ao pacote *Premium*, uma modalidade na qual o profissional cadastrado, ao invés de ser taxado em 20% sobre suas sessões, pagaria uma mensalidade aproximada de R\$ 500,00, ou uma anuidade de valor também aproximado de R\$ 5.000,00. Ao aderir a tal modalidade de vínculo, a plataforma oferece alguns serviços de melhoria na construção do perfil do profissional na plataforma, além de vender a ideia que neste pacote a obtenção de pacientes seria mais facilitada.

Solange, que atua na plataforma desde o seu início, sustenta sua crítica às práticas da plataforma, utilizando-se de comparações sobre o antes e o agora, se colocando como testemunha ocular de um processo que, mais adiante, ela mesma vai denominar de “**uberização**” da categoria na plataforma.

*Primeiro, eles abriram desde que eles criaram o premium, acho que mudou a forma de onde vem o dinheiro, e aí eles abrem pra muitos profissionais. Então tem uma questão ali que me preocupa, né, com a qualidade. Porque antes, pra você entrar, você precisava ter tido pelo menos tantas consultas, ter recebido ali um tanto de pacientes, e aí você começava a aparecer nas buscas.*

A prática da plataforma de dirigir seus profissionais cadastrados a estes pacotes, soma-se ao entendimento que Solange tem a respeito da forma como a empresa determina uma adequação forçada destes às diretrizes do modelo de negócio: “**você fica um pouco a critério de coisas que eles decidem sem comunicar os especialistas, né, os profissionais**”.

O direcionamento da plataforma para que seus profissionais credenciados migrem para um pacote *Premium* evidencia uma ação estratégica da empresa para lidar com o aumento no número de novos profissionais cadastrados, já que nem todos conseguirão ter a mesma visibilidade no campo de buscas da plataforma, e, conseqüentemente, terão menor probabilidade de obtenção de

---

<sup>5</sup> Extraído de <https://zenklub.com.br/profissionais-membros/#down>, acessado em 23 de fevereiro de 2022.

pacientes. Isso gera um apelo para a adesão a um pacote de privilégios em relação ao constante aumento da massa de terapeutas que migram para a plataforma, beneficiando diretamente a empresa com uma garantia de aumento de ganhos financeiros, forçando os profissionais a investir, se comprometer e se submeter às regras da plataforma por períodos de tempo mais longos.

*Mas tem algumas coisas que eles fazem, né, e até essas **promessas de pacientes**, de estar na **primeira página**, de pesquisa e tudo, eu imagino que, pra quem chegue hoje, e eu vejo, por exemplo, como um privilégio de eu ter começado antes, bem antes da **pandemia**, porque aí **todo mundo foi pro online e a plataforma tá nadando de braçada**.*

Para além de um comprometimento e maior investimento financeiro do psicoterapeuta na plataforma, Solange também aponta o mecanismo de avaliação por parte dos pacientes como outra condição para que os profissionais cadastrados usufruam do que a plataforma tem de melhor a oferecer: o alcance e a visibilidade.

*Por exemplo, você **pedir pra um paciente te avaliar**. Pra ele colocar lá uma avaliação.*

E prossegue:

*E eles fazem uma medida, então, se você tem retenção de pacientes, pacientes que você atendeu mais de quatro sessões, você acaba caindo numa categoria diferenciada, né. Mas isso faz também com que, assim, **parece que vai invertendo a lógica, sabe, da psicoterapia**, de você **ter que reter ali, de ser um desejo do profissional e não um desejo do paciente**, sabe, de continuar.*

O mecanismo de avaliação como ferramenta de exposição do psicoterapeuta revela o ponto central na argumentação de Solange sobre a inversão da lógica da profissão. Não apenas a avaliação, mas praticamente todo o *modus operandi* da Zenklub, exerce sobre o profissional uma medida coercitiva que afeta, conseqüentemente, o manejo com o paciente, atrelando o usufruto da plataforma à necessidade de agradá-lo, para que assim este permaneça no processo e dedique um tempo dando uma boa nota e escrevendo uma avaliação positiva no perfil do profissional.

*E não de um jeito até intencional, consciente, mas fica eu acho que um pano de fundo de “**ele precisa gostar de mim, eu preciso ser bem avaliado, ele precisa voltar mais uma vez, então não vou falar coisas mais difíceis agora**”. Não sei, imagino que tenha isso pra quem tem essa... quem atende os planos corporativos, imagino que tenha essa... e aí, é isso, **acaba interferindo, enviesando o nosso trabalho**, esses pontos.*

Solange sabe que há uma alternativa oferecida pela plataforma a este modo de atuação do modelo de negócio, que é o atendimento voltados aos convênios e parcerias empresariais. Trata-se de um atendimento de maior volume e mais fácil adesão, pois o paciente, intermediado pela parceria entre as empresas e a plataforma, tem o atendimento psicoterapêutico ofertado como um benefício corporativo. No entanto, isso caracteriza um atendimento com repasses financeiros pré-definidos e, via de regra, consideravelmente menores do que os praticados livremente pelos psicoterapeutas no vínculo direto com o paciente que busca a plataforma por conta própria.

Este também é um fator de enviesamento e inversão da lógica da psicoterapia na plataforma, pois além dos aspectos de precarização devido ao baixo valor pago, Solange também se refere a diminuição do tempo de sessão de 50 para 30 minutos e ao aumento no volume de atendimentos como forma do psicoterapeuta conseguir atingir um valor minimamente sustentável para que, em algum momento e após a coleta de boas avaliações, alcance a visualização dos pacientes não conveniados.

***Reduzem tempo de sessão porque o valor é muito baixo, porque ninguém consegue trabalhar cinquenta minutos ganhando R\$ 20, né. E aí, muitos lugares fazem isso, só que lá você tá formalizando uma prática que é feita geralmente um pouco, assim, disfarçada.***

Outro fator que Solange aponta como uma possível consequência do aumento no número de profissionais cadastrados, do qual ela compreende muito em função do fenômeno da pandemia, é crescimento de psicoterapeutas cobrando um valor baixo para conseguirem ter acesso a pacientes, em que ela se preocupa não somente com a crescente concorrência e com a dificuldade em

manter os seus próprios valores no patamar que gostaria, mas também se preocupa com a queda na qualidade.

*Pra nós, enquanto profissionais, vai ser muito ruim, porque vai ficando cada vez a base mais baixa pra você conseguir. **Ganha em volume, mas perde no seu valor**, e aí isso acaba **desvalorizando mesmo o nosso trabalho**.*

De acordo, então, com o que foi analisado no Núcleo de Significação denominado *Inversão da lógica da profissão*, Solange compreende como a postura da plataforma Zenklub, ao atuar demasiadamente na gestão do negócio como um meio de crescente capitalização, faz com que a psicoterapia sofra um processo de mercantilização, levando à perda de autonomia dos profissionais credenciados e até mesmo enviesando a prática psicoterapêutica, que perde sua neutralidade em função das determinações mercadológicas. Neste sentido, a força de trabalho não está inteiramente em uma relação de parceria com a plataforma, mas sim empregada ao fortalecimento do acúmulo de seu capital. Isso leva não somente a uma inversão da lógica sobre o que a psicoterapia realmente se propõe, mas também gera um afastamento do real propósito que a plataforma vende, que é de oferecer saúde mental à população.

### **Núcleo de Significação: Uberização**

O Núcleo de Significação denominado Uberização é composto pela junção de três indicadores, sendo estes: a precarização da psicologia pela plataforma; a falta de transparência no processo de divulgação dos profissionais na plataforma e; a desconformidade da plataforma com o código de ética do psicólogo. Este núcleo segue a mesma lógica presente na análise do núcleo anterior, sob as mesmas condições derivadas dos efeitos da mercantilização da psicoterapia pela plataforma. No entanto, nesta análise, ao invés de tratar da perda de autonomia e do enviesamento do psicoterapeuta e da forma de praticar a psicoterapia, os pré-indicadores selecionados trazem as significações mais próximas ao que Solange compreende como um efeito de precarização da condição de vida e de trabalho do psicoterapeuta na plataforma.

Há também, neste núcleo, críticas sobre a ausência de um diálogo e até mesmo de um entendimento entre a organização da plataforma e o conselho regulador que representa a categoria profissional envolvida. Durante os primeiros minutos da entrevista e até mesmo nas conversas preliminares, Solange enfatizava que sua motivação em participar da entrevista era fundamentada sobre o temor que a atuação do psicoterapeuta esteja sofrendo um processo de precarização por parte das plataformas, incluindo o termo uberização por diversas vezes em sua fala.

*[...]não sei o que as pessoas estão falando, mas **eu acho que é uma pesquisa importante**, eu acho que você falou desses outros movimentos que estão surgindo e a minha preocupação é justamente essa, a “**uberização**” da psicologia.*

O primeiro ponto de divergência que Solange atribui à um fator de precarização do psicoterapeuta é o efeito de achatamento dos valores de atendimento proporcionados pelo modelo de negócio da plataforma.

*Se for pensar o meu valor, é um valor baixo, assim, de mercado, né, R\$ 170 pra uma profissional que já tem vinte anos de experiência. Mas, **na plataforma, é um valor alto**, assim, porque pouca gente... isso eu sinto, **a minha possibilidade de crescimento, por exemplo, tá bem achatada**, porque não tem profissional ali que cobra mais de... de, por exemplo, R\$ 300 não deve ter nenhum.*

E prossegue:

*Você precisa ir crescendo, acho que aumentando o valor, mas eu **não consigo ver**, por exemplo, **como que eu vou um dia cobrar R\$ 300, R\$ 350, na plataforma**. Não consigo ver isso, e imagino que outras pessoas, em outras faixas de preço, também tenham um pouco essa sensação de que “**se eu cobrar mais, vão deixar de me procurar**”. Então sim, eu sinto que tem essa... por isso que eu falei da **uberização**, né.*

Solange começa a falar de precarização da categoria partindo de sua própria vivência na plataforma. Em sua percepção, a precarização a afeta por dois motivos, sendo o primeiro a dificuldade de conseguir cobrar valores mais elevados, o que ela justifica pelo baixo valor cobrado pela maioria dos outros terapeutas. Já o segundo motivo está relacionado ao alto volume de profissionais

cadastrados, mas neste caso, deve-se à disputa por evidência no campo de busca, na interface digital da plataforma.

*As pessoas pensam assim “ah, tem lá ‘N’ **profissionais com R\$ 60 a consulta, né, de cinquenta minutos – que nem é o preço mínimo que você deveria cobrar, segundo o CRP, mas muitas pessoas que topam fazer. E aí, se alguém tá começando, vai falar “não vou fazer mais que isso porque ninguém vai”, né, e pensando nessa média.***

Trata-se, portanto, de um problema que, superficialmente, pode ser compreendido como decorrente do desequilíbrio entre a oferta e a demanda, gerando precarização devido à concorrência. Mas restringir o motivo apenas ao fator concorrência é superficial, pois há de se considerar também o papel intermediador feito pela plataforma, que compreende da mesma forma a dinâmica criticada por Solange, mas que, conforme visto na análise anterior, consegue se beneficiar, elevando sua capitalização e exercendo cada vez mais controle sobre os profissionais cadastrados.

Deste ponto em diante, a crítica à plataforma ganha uma dimensão mais coletiva, em que Solange passa a refletir a partir do ponto de vista do psicólogo novato que vê na plataforma, se não a única, uma via de ingresso à carreira como psicoterapeuta.

*Então essa questão da credibilidade também, e essa questão da **uberização**, mesmo, de como classe, o quanto que **a gente vai se prejudicando** porque as pessoas sentem ali como uma oportunidade de aprender, de ganhar um dinheiro, assim, **quase um trabalho escravo**, entre outras, mas de começo, só que **acaba não conseguindo mais sair disso, e aí as pessoas se sentem obrigadas a aceitar aquilo.***

E prossegue:

*E a gente, enquanto classe, vai **sendo prejudicado**, porque aí as pessoas não vão querer, vão ter bons profissionais cobrando R\$ 60 e eu vou, então, pegar um de R\$ 60 e não um de R\$ 200.*

Seja utilizando sua vivência e desconforto com a dinâmica da plataforma, seja compreendendo de que maneira esta lógica do negócio pode levar seus

colegas recém-formados a um estado de precarização, sua crítica evidencia de maneira concisa como a relação do profissional com a plataforma tende a uma degradação da renda do psicólogo. Neste sentido, tal achatamento dos valores não deixa de ser interessante à plataforma, já que o próprio dinamismo do modelo de negócio vigente no universo das organizações de plataforma é capitalizar através do constante e elevado volume de serviços prestados, e não do serviço com alto valor agregado.

Fica evidente também na fala de Solange que há um ganho e um interesse por parte da plataforma em criar um ambiente de acirrada concorrência entre seus membros cadastrados, pois isso leva não somente à adesão a pacotes de privilégios mais caros, como o plano *Premium*, por exemplo, mas também estimula o empenho e a dedicação do psicoterapeuta em obter boas avaliações de seus pacientes para se manter atrativo e visível no campo de busca da interface digital do aplicativo. Este empenho e dedicação do psicoterapeuta também é benéfico à plataforma, por conduzir os profissionais cadastrados a um constante aprimoramento de suas contas na plataforma, o que, conseqüentemente, converge como uma assistência na divulgação da própria plataforma.

*É aquilo que eu te falei da **inversão da lógica**, muitas vezes. Então assim, eu começo a ter que ter alguns critérios pra receber novos pacientes, né? Porque antes, o critério era: eu faço parcerias, eu conheço outros profissionais que vão me indicar, né? E, na plataforma, você **precisa contar com a sua página**, mas você precisa contar com outras coisas, **que é a avaliação**.*

Sobre a avaliação, elemento já analisado no Núcleo de Significação anterior, seu impacto interfere não somente no enviesamento e na perda de autonomia do trabalho do psicoterapeuta na plataforma, mas também é compreendido por Solange como um fator de precarização das condições gerais do profissional na plataforma.

***Você precisa ser bem avaliado**, e não é uma coisa simples, te avaliarem. Então muita gente acaba colocando como, assim, como **parte do processo pedir avaliação**. Eu acho muito difícil. Ou tinha que ser assim, sempre pra pessoa avaliar, em todo atendimento, ela avalia, o que eu acho que já nem cabe muito*

*na psicologia, porque não é o tipo de coisa que você consegue avaliar em uma sessão, né, a pessoa.*

Aqui, a precarização em função da dependência do psicoterapeuta em ter boas avaliações para se manter evidente na plataforma conduz o profissional a uma busca obstinada por este score, levando-o a uma autodesqualificação de seu *etos* profissional, tornando-o refém de práticas que Solange compreende como adversas à ética da carreira na psicoterapia. Uma precarização que vai além da perda financeira, pois trata-se da perda de elementos que constituem e dignificam o ser psicoterapeuta.

***Você precisa ser bem avaliado, e não é uma coisa simples, te avaliarem. Então muita gente acaba colocando como, assim, como parte do processo pedir avaliação. Eu acho muito difícil.***

E prossegue:

*Então assim, eu não peço, mas sei que tem gente que coloca isso como um, assim, termina a sessão e fala: “Ah, **gostaria de pedir pra você me avaliar**” e tal, tal, tal, e faz lá o pedido. E acaba tendo mais avaliações. E aí provavelmente essa pessoa vai receber mais pacientes, então **acaba me prejudicando, a minha ética, financeiramente, profissionalmente.***

O efeito de “*uberização*” também é relatado por Solange pelo processo de desregulamentação que a plataforma exerce de forma direta ou indireta sobre a profissão. Um primeiro exemplo que a entrevistada critica é a redução do tempo de sessão dos habituais 50 minutos para 30 minutos, como forma de alguns profissionais cadastrados conseguirem suprir a falta de ganho financeiro gerada pela necessidade de efetivar sua carreira, aderindo assim aos planos conveniados a empresas, os quais fixam os valores mais baixos pagos na plataforma.

*Ali é uma formalização, então você tá falando “olha, a gente faz sessão de trinta minutos e pode ser que eu consiga ajudar de alguma forma, em trinta minutos”, mas assim, eu **tô fugindo do que foi construído em muito tempo**, que a gente chegou nesse tempo, que é o tempo de você trazer, assim, fica uma coisa muito, de novo, entra na questão da **uberização**, daquela coisa que **é mais um alívio imediato**, que **não tem espaço pra sofrimento**, que é a coisa que a gente vem sentindo, mas aquilo fica formalizado, ali.*

Solange relata a redução de tempo de sessão como uma prática formalizada pela plataforma, pois ela possibilita que o profissional relacione o tempo de sessão que desejar logo na descrição em seu perfil de apresentação na interface de busca. Por mais que esta não seja uma prática proibida pelo Conselho Federal de Psicologia, Solange entende ser uma forma de precarização que não somente enviesa a prática da psicoterapia, mas também se converte em uma sobrecarga pelo excesso no número de atendimentos.

Houve críticas também às práticas do universo plataformizado que Solange compreende como um descumprimento direto das diretrizes determinadas pelo Conselho Federal de Psicologia. No caso, Solange se refere aos itens do artigo 20 do Código de Ética do Psicólogo, mas que, mesmo se confrontarmos a prática de divulgação dos serviços e valores na plataforma com o que está descrito neste artigo, o questionamento da entrevistada ainda pode ser dúbio, mesmo sem perder o valor de seu posicionamento crítico.

*É aquilo que eu te falei, não é o psicólogo que está fazendo a divulgação, então a plataforma legalmente pode fazer, né? **Mas o quanto que isso nos afeta enquanto classe? Todos, inclusive os que estão na plataforma.***

E prossegue:

*[...] **ja gente já discutiu várias vezes essas questões de ética, tudo, mas ele tinha argumentos, falava: “Não, mas isso daí não tem problema porque eu sou a plataforma fazendo. Eu tô divulgando pra atrair pessoas, pra que mais pessoas tenham acesso.” Por isso que tem até hoje. Porque, realmente, legalmente, é a plataforma que tá fazendo, não o psicólogo, entendeu?***

No trecho acima, Solange se refere à fala do dono da Zenklub, na qual ele justifica sua prática de divulgação dos serviços na plataforma, sem que dê margem a possíveis restrições do que os órgãos regulamentadores poderiam compreender como uma ação indevida, de acordo com suas normas. Com este malabarismo de reinterpretação das normas, ele se esquivava de obstáculos formais, como maneira de garantir os interesses de desenvolvimento de seu negócio.

Por ter vivenciado as práticas do modelo de negócio da plataforma, Solange desconfia de outras práticas indevidas da empresa, como a falta de fiscalização do profissional cadastrado e a utilização de testes com um verniz psicológico.

*Eu lembrei uma outra coisa que o CRP falou quando eu fui lá, que era a plataforma colocando teste. Um teste pra ver se você tinha depressão, se você tinha ansiedade. E aí, quando você tá numa plataforma de saúde, você imagina que tenha alguma, ou pelo menos **você espera alguma credibilidade**. Às vezes **é teste tipo de revista**, sabe?*

E continua:

*Depois eles abriram e tem até alguns **psicólogos ali que você vê com CRP que não existe**. Não sei se foi digitação errada, mas vira e mexe, no grupo de psicólogos, a gente tem um Whatsapp com alguns psicólogos que participam, vira e mexe alguém mostra algum **perfil lá que não condiz**, então **tem uma questão da qualidade, tem uma questão da credibilidade**.*

E conclui:

[..] eu fico me perguntando o crivo, se pedem documentação, por exemplo, **se a pessoa tem o CRP ativo ou não**. Por exemplo, uma coisa que eu sei que **eles não pedem é pagamento do CRP todo ano**. Então eu posso colocar lá meu CRP e não estar pagando mais.

Neste sentido, vemos através dos relatos de Solange uma série de fatores que desregulam normas que existem justamente para resguardar a profissão e o profissional da área de psicoterapia. Ela ainda questiona se seria ou não papel da plataforma fiscalizar estes elementos criticados, mas afirma que a organização “**tem que ter uma responsabilidade**”.

### **Núcleo de Significação: Não vislumbra um futuro sustentável**

O último Núcleo de Significação da análise da entrevistada Solange é composto por quatro indicadores, sendo estes: demanda pelos órgãos de classe perante as práticas das plataformas; adaptação da psicoterapia às novas

condições tecnológicas e pandêmicas; valorização da plataforma e; perspectiva sobre o futuro das plataformas.

Apesar de Solange se posicionar majoritariamente de forma crítica à plataforma, há momentos em que ela revela a valorização de alguns aspectos deste modelo de negócio.

*[...] que são as vantagens, o fato de **você não precisar se preocupar**. Eu pelo menos, até agora, não me preocupei com isso. **Começo a me preocupar agora, porque já faz alguns meses que não entra nenhum paciente novo**. Isso era uma coisa que acontecia muito. **Era uma coisa orgânica**.*

E continua:

*No Zenklub, vira e mexe, **entrava paciente novo**. Então isso é uma coisa positiva porque é uma **coisa que a gente sofre na clínica**, às vezes saem três pacientes de uma vez e aí você não tem, diferente de outras profissões, você não vai fazer uma promoção, fazer um... Então isso é uma **vantagem**.*

Além do reconhecimento de aspectos mais pragmáticos, como os meios de transação financeira intermediados pela plataforma.

*[...]e a **outra vantagem é a questão, pra mim, é a questão do pagamento, também**. Eu acho que o fato de o paciente, de ser tudo intermediado pela plataforma, de eu não ter que cobrar, de eu não ter que fazer nada, nesse sentido, porque é uma coisa que eu não gosto, que eu tenho dificuldade, então acho que, nesse sentido, me facilita.*

A principal vantagem apontada por Solange é a exposição e captura de pacientes que a plataforma possibilita. Mesmo quando observamos suas críticas e desapontamentos com a forma pela qual a Zenklub administra seu modelo de negócio, vemos que está presente também nesta queixa a valorização de uma intermediação que poderia ser muito mais interessante, tanto para ela, quanto para a categoria como um todo. Isso revela que a plataformização da psicoterapia por si só não é compreendida como um problema para Solange, mas sim como uma solução e uma potencialização do alcance da oferta de psicoterapia ao público, mas que é subaproveitada pela maneira como a intermediação acaba sendo executada, pelo menos na perspectiva dos profissionais cadastrados.

Solange esteve presente desde o início da plataforma Zenklub. Seus relatos trazem informações que revelam como esta plataforma se beneficiou não somente pela migração dos atendimentos clínicos presenciais para as salas virtuais durante a pandemia do Covid-19, mas também por seu pioneirismo em um mercado que até então era pouco explorado.

*Eu acho, eu acho, né, que o **Zenklub tá nadando de braçada por ter sido um dos pioneiros, e recebeu um aporte grande...***

E sobre as condições da pandemia, relatou:

*E eu acho que, com a pandemia, o que aconteceu foi que todo mundo: “Nossa, dá certo. Nossa, funciona. Putz, me economiza tempo.” **Tem perdas? Tem. Tem alguns ganhos? Tem também.** É diferente, mas é possível. Então eu acho que foram várias coisas, porque o fato da **pandemia, além de intensificar todas as questões**, o quanto que exigiu psicologicamente de todo mundo, teve a questão de precisar tudo ser remoto.*

Ela mesma já se identificava com as possibilidades do atendimento remoto e sentiu que o advento das empresas de plataforma no campo das terapias, além do fenômeno da pandemia, “**facilitou muito**” sua progressão na carreira como psicoterapeuta virtual. Solange também relata que existia “**um preconceito**” que ela sofreu “**com vários colegas**” de profissão. Tanto que, atualmente, Solange atende todos seus pacientes através da modalidade on-line, sendo que as plataformas tiveram um papel importante, pois, segundo ela, a plataforma “**popularizou**” o atendimento psicoterapêutico virtual e “**as pessoas viram que dava pra fazer**”.

Fatores como uma maior abrangência do alcance a pacientes e as demais conveniências que a plataforma oferece também constituíram elementos importantes para a consolidação de sua carreira.

*Antes da pandemia, eu já atendia só on-line. Eu já atendia só on-line, por questão pessoal, **escolha pessoal, tinha filho, moro numa cidade pequena e sentia que tinha muita competição, pouca demanda, e eu queria ampliar essa demanda, comecei a atender on-line.** E a maioria dos meus pacientes eram brasileiros que moravam fora e queriam fazer psicoterapia em português, então eles encontraram uma plataforma e faziam.*

Apesar de suas críticas, Solange valoriza alguns aspectos e compreende a relevância da plataforma no desenvolvimento de sua carreira, assim como a

ampliação e a aderência da psicoterapia na sociedade. Mesmo assim, há um pessimismo em sua perspectiva futura sobre este modelo de negócio, seja pela mudança nas condições posteriores à situação da pandemia, seja pelo consequente desgaste das empresas de plataforma, com base nas críticas que pontuou ao decorrer da entrevista.

*Mas eu **não consigo ver como uma coisa sustentável**. Nesse sentido, tá? Porque vai criando essa competição, as empresas vão abaixando, as plataformas, pra conseguir fazer novas parcerias e conseguir manter os profissionais que estão ali, satisfeitos, **vai tendo que abaixar valor**, vai tendo que fazer outras coisas, eu não consigo ver como algo sustentável.*

Sua compreensão sobre o futuro da plataforma reproduz um desgaste semelhante ao causado pela queda dos valores, devido à concorrência entre os profissionais cadastrados na plataforma, mas, neste caso, seria em função da própria concorrência entre as demais organizações de plataforma que buscam explorar este mercado. Parte desta deterioração do negócio, em seu entendimento, será proporcionado por uma corrida acirrada pelas parcerias corporativas, o que conduzirá a um contínuo achatamento nos valores repassados e, conseqüentemente, à taxaço que a plataforma cobra pela intermediação.

*Mas eu **não consigo ver como uma coisa sustentável**. Nesse sentido, tá? Porque vai criando essa competição, as empresas vão abaixando, as plataformas, pra conseguir fazer novas parcerias e conseguir manter os profissionais que estão ali, satisfeitos, **vai tendo que abaixar valor**, vai tendo que fazer outras coisas, eu não consigo ver como algo sustentável.*

A outra parte da deterioração que Solange vislumbra para o futuro das plataformas se dará pelo esgotamento do interesse dos profissionais em investir suas carreiras neste modelo de negócio, buscando formas alternativas de se adequar às novas configurações de vínculos entre paciente e terapeuta, que a tecnologia e a pandemia vêm impondo.

*E o que eu sinto, eu como profissional, e que eu vejo alguns outros profissionais fazendo, é **o movimento de buscar fazer seu próprio site e trabalhar nas redes sociais com conteúdo, e sair um pouco desse vínculo**.*

Ainda assim, ela compreende que a plataforma se manterá, principalmente, como forma de entrada na carreira aos novos psicoterapeutas, com atendimentos de sessões de baixo custo, reproduzindo o que já acontecia com psicoterapeutas que se sujeitavam ao atendimento de convênios médicos.

*Então eu não consigo, **não consigo vislumbrar um futuro.** Acho que **algumas vão acabar talvez quebrando**, não sei. E eu acho que, a sensação que eu tenho é que cada vez mais, você vai ter algumas ainda, mas eu acho que **vão ficar aquelas com o valor muito baixo**, vai ser quase **um convênio** das pessoas que ou a empresa paga, ou que querem fazer, mas não querem investir muito alto, então pagam um valor baixo.*

Mesmo vendo um provável esgotamento deste modelo de negócio, ou, na melhor das hipóteses, de ele ser capaz de se moldar e reproduzir virtualmente os atendimentos conveniados e corporativos de baixo custo, Solange alerta em diversos momentos para a importância de um acompanhamento mais ostensivo por parte dos órgãos representativos da categoria profissional.

*Tudo bem, a gente tá falando de uma plataforma que não é só de psicologia, e muitas das terapias **não têm um conselho**, não têm uma regulamentação, **mas a gente tem**, então **precisa ter esse papel mais próximo**. Ou até alguma coisa que fosse mais ligada a, não sei, não sei como que... Mas eu acho que sim, **o CRP tem um papel importante nisso**.*

E continua:

*Porque é como se fosse um outro tipo que ninguém olha, uma terra de ninguém, assim. Então isso **precisa ser regulamentado**, **o CRP tem um papel importantíssimo** aí, porque afeta todo mundo. Todos os psicólogos, mesmo os que não atuam em plataforma.*

Sua preocupação não fica restrita apenas à necessidade de a categoria lutar pela cobrança de um “**preço mínimo**”, como é sugerido “**segundo o CRP**”, assim como não se trata apenas de um movimento corporativista que busca melhores condições gerais entre seus colegas psicoterapeutas. Solange compreende que a plataforma, assim como as condições de isolamento geradas pela pandemia, lançou uma nova luz ao papel da psicoterapia na sociedade. Seu alerta é, fundamentalmente, que não haja uma precarização orquestrada por

empresas tecnológicas, da mesma forma que ela observa e compara com outras categorias que foram exploradas por modelos de negócio do universo das plataformas. No entanto, seu posicionamento não é contrário, mas sim que haja uma correta integração dos profissionais com estas empresas, contando com um acompanhamento mais próximo dos órgãos representantes da classe.

## **CONCLUSÃO**

### **Cruzamento das análises**

As participantes analisadas compuseram dois polos distintos do fenômeno da plataformização da psicoterapia, no sentido que, enquanto uma representa a psicóloga recém-formada, ingressando na carreira como psicoterapeuta por meio da plataforma, a outra representa a psicóloga veterana, com vinte anos de experiência na área, mas que, após a consolidação das empresas de plataforma, incluiu os atendimentos provenientes desta modalidade de maneira considerável em sua rotina profissional. Com o entendimento da produção de sentidos originários destes dois polos, foi possível analisar uma dimensão mais ampla sobre como o fenômeno da plataformização da psicoterapia é compreendido na ótica de carreiras, em momentos tão distintos.

Apesar do valor que as duas atribuem à plataforma, Consuelo, a novata, demonstra mais entusiasmo, se envolvendo de forma mais ativa, sendo mais aderente às políticas deste modelo de negócio e até se posicionando de forma permissiva sobre alguns elementos que ela mesma aponta como críticos. Já Solange, a veterana, apresenta mais ressalvas, apresentando uma visão não apenas mais crítica, mas também menos esperançosa sobre o futuro das plataformas.

As entrevistas, realizadas durante o segundo semestre de 2021, foram, inevitavelmente, influenciadas pelos efeitos da pandemia da Covid-19, assim como da expansão ainda maior da economia de plataforma, durante este período. Apesar deste apelo, Consuelo e Solange trouxeram em seus

respectivos discursos o temor sobre a precarização que a plataforma pode proporcionar à categoria profissional da qual pertencem.

No entanto, mesmo ciente deste risco, Consuelo compra a ideia e aposta sem oscilar na proposta de crescimento das plataformas, seja por elas serem a melhor forma de ingressar na área, seja por serem uma das poucas opções que lhe sobram, dada as condições da contemporaneidade em que vive. Por sua vez, Solange traz a típica segurança de quem já se estabeleceu no mercado há anos, ponderando com mais frieza sua dedicação e submissão às condições impostas pela plataforma. As duas sabem que estão lidando com um negócio que visa o lucro e que irá direcionar suas decisões sempre neste sentido, mas é neste quesito que a segurança pessoal, proporcionada pela estabilidade na carreira, permite, ou não, que o psicoterapeuta possa atuar com maior ou menor grau de autonomia perante as imposições precarizantes da plataforma.

Solange demonstra ter mais consciência sobre como a plataformização pode impactar e de que forma já vem impactando a condição de vida do psicoterapeuta e do próprio enviesamento da prática da profissão. Isso a conduz a um posicionamento mais crítico e menos esperançoso sobre a dependência por esta modalidade de intermediação. Diferente de Consuelo, que apresenta uma postura mais individualista e menos consciente dos impactos precarizantes da plataforma.

Conclui-se, portanto, que a dinâmica que leva jovens profissionais a aderirem com mais facilidade ao modelo de negócio das plataformas é justamente o fator central que gera uma crescente precarização do trabalhador plataformizado nestas empresas. A ideia das plataformas de continuar capitalizando sobre a exploração do mercado da saúde mental depende não apenas da atração de pacientes, mas também do convencimento destes jovens e veteranos profissionais a seguirem se engajando e dependendo desta intermediação para conseguirem efetivar suas atuações como psicoterapeutas.

Mesmo que psicoterapeutas veteranos consigam com mais facilidade conduzir suas carreiras sem depender da plataforma, os jovens acabam não

tendo esta mesma opção e, ainda assim, um psicoterapeuta experiente não deixará de ser prejudicado ao abrir mão desta modalidade de atendimento intermediado pela plataforma. Ambas as entrevistadas não elaboraram reflexões mais sofisticadas sobre o enfrentamento das condições precarizantes da plataforma. A invocação do Conselho Federal de Psicologia foi mais direcionada como um meio de garantir repasses e pagamentos maiores aos profissionais cadastrados, ficando em segundo plano uma demanda por maior fiscalização e acompanhamento das práticas da plataforma.

Isso revela não somente o quão difícil é elaborar uma atuação de limite e valorização da classe contra as organizações da plataforma, mas também demonstra a falta de conhecimento sobre o papel e as funções do Conselho Federal de Psicologia e dos demais órgãos representativos — que nem sequer foram mencionados pelos participantes, como o sindicato e a justiça do trabalho. Abstraindo para além disto, revela-se que não há uma unidade na categoria, por isso esta não consegue se mobilizar contra qualquer movimento precarizante orquestrado pela plataforma.

Por fim, enquanto Consuelo espera que sua trilha de carreira na plataforma atinja as expectativas, de acordo com o que é propagandeado pela Zenklub como modo de reter seus profissionais cadastrados, Solange aguarda pela derrocada deste modelo de negócio, ao mesmo tempo que espera extrair o máximo de benefício da plataforma, mas já mirando em outros meios para manter um fluxo perene de pacientes, com uma remuneração que esteja de acordo com suas expectativas, sem depender de qualquer elemento limitante da plataforma.

### **Considerações gerais**

As análises dos discursos das entrevistadas não revelam diretamente qual é o significado que elas dão para a profissão de psicoterapeuta. Podemos até compreender algo neste sentido se puxarmos as informações sobre o que as levou à escolha da profissão. De qualquer modo, o que mais importa para

esta pesquisa é a suscetibilidade do profissional inserido na plataforma em seu processo de produção de sentidos neste contexto. De acordo com os dados analisados, assim como o que foi observado na revisão da literatura desta pesquisa, fica evidente como a plataforma compreende um forte catalizador de significações.

A *ciberização* da psicoterapia por meio da plataforma não agrega apenas uma nova modalidade de atendimento virtual, mas sim traz consigo todo um modelo de negócio que funciona de acordo com uma lógica de financeirização, que fatalmente contamina o trabalho de quem está na ponta deste negócio, no caso, o psicoterapeuta. A própria Zenklub, por exemplo, é uma empresa que recebeu generosos aportes financeiros de grupos de investidores e que, por serem compostos por investidores pulverizados, provavelmente nem sequer sabem onde o seu dinheiro está sendo aplicado, mas que inevitavelmente vão cobrar pelos dividendos gerados pela lucratividade do negócio.

A principal prática que até o momento das entrevistas vinha sendo aplicada pela plataforma para acumular capital se dividia em duas formas, majoritariamente: uma sendo a cobrança através de um percentual taxado sobre os atendimentos corporativos e a outra por meio da cobrança pela aquisição dos pacotes de adesão, vendidos mensalmente ou anualmente para os profissionais cadastrados. Estas duas modalidades cobrem justamente os dois perfis de profissionais que foram analisados nesta pesquisa.

O jovem psicólogo, sem ter muitas alternativas para iniciar sua carreira profissional, se submete ao atendimento conveniado de baixo repasse, com a esperança de que, com o acúmulo de boas avaliações na plataforma, possa em algum momento alcançar os pacientes individuais, podendo assim cobrar mais, sem precisar continuar atendendo um alto volume para garantir uma renda minimamente adequada à sua subsistência. Esta é a lógica que mais se assemelha ao que ficou rotulado como *uberização* do trabalho pela sociologia. A plataforma não espera necessariamente que o profissional migre de uma modalidade para outra, pois para ela também é interessante manter um alto

volume atendendo convênios e empresas, já que assim ela garante um faturamento amplo e contínuo.

Já com o profissional mais experiente, ou até mesmo com o jovem profissional que tem condição de arcar com o valor dos pacotes de adesão, a plataforma fatura por meio da venda do plano *Premium*, propagandeando a ideia de que o pacote oferecerá não só o acesso à plataforma, mas também uma série de privilégios. O que de fato as pessoas entrevistadas mais querem da plataforma é a evidência no campo de busca do aplicativo, mas para isso não basta apenas pagar o pacote *Premium*, mas também somar um grande número de boas avaliações e contar com a sorte de a lógica do algoritmo beneficiá-lo, já que não é exposto em lugar algum – nem mesmo nos contratos – o detalhamento dos critérios com os quais ela funciona.

Depender de avaliações positivas, pagamento de pacotes de benefícios, sujeição a atendimentos volumosos de baixo custo, ou até mesmo da sorte, torna o trabalho do psicoterapeuta na plataforma uma corrida compulsiva pelo atendimento das determinações da empresa. O psicoterapeuta pobre, sem experiência e sem outras oportunidades de ingresso na área, é o alvo mais fácil desta dinâmica perversa. Nestas condições, qualquer significação que o trabalhador produza sobre seu *etos* profissional será contaminada por uma dinâmica de trabalho precarizado, caracterizado principalmente por uma sobrecarga de sessões mal remuneradas, com um adicional de constante preocupação se a plataforma continuará ou não o evidenciando, mesmo para os pacientes conveniados.

O fato de depender do cumprimento das *regras do jogo* da plataforma conduz os profissionais a um processo de concorrência e individualização, colocando os demais profissionais que dividem este espaço como rivais. Isso incentiva o constante empenho no aprimoramento de divulgação do perfil pelo próprio profissional, fazendo com que este execute exatamente o mesmo trabalho que ele esperava ser feito pela plataforma. A própria Zenklub recomenda aos profissionais cadastrados, como forma de reverter a dificuldade de conseguir avaliações – pelo simples fato de não se conseguir pacientes – que

estes convidem seus pacientes particulares a migrarem o atendimento para dentro da plataforma e, assim, poderem avaliar seu terapeuta.

Além de conduzir a um processo de uberização e precarização do psicoterapeuta platformizado, este modelo de negócio, com base nas dinâmicas citadas acima, envies a função e a ciência psicológica, transformando-a em um produto raso, que oferta uma plataforma de saúde mental adequadonista e funcionalista. Isso fica mais evidente ainda quando se observam todos os cursos, testes e conteúdos que a plataforma vende paralelamente ao serviço de plataforma terapêutica que a define em princípio.

Assim, concluímos que a resposta é sim para as duas questões que conduziram esta pesquisa:

Sim, a platformização afeta o psicoterapeuta em sua relação e vínculo com a ciência e profissão psicológica, por enviesá-la no sentido de mercantilizá-la em uma estrutura de baixa autonomia, de dependência ao enquadramento dos interesses unilaterais da plataforma e dos efeitos da financeirização que estimulam uma postura de retenção e agradabilidade do psicoterapeuta sobre seus pacientes, devido à dependência destes elementos e da boa avaliação para manter seu perfil em ativa evidência.

Sim, a platformização da psicoterapia gera exploração e precarização do trabalho do psicoterapeuta inserido nela, principalmente sobre um público mais vulnerável, composto por jovens psicoterapeutas sem condições financeiras e sem outras oportunidades de ingressar na carreira. Estes são os que se submetem com mais facilidade para a composição do quadro de profissionais que aceitam os baixos valores repassados pelos convênios, ou que simplesmente aceitarão achar os valores para conseguir aumentar as chances de atrair um paciente particular, podendo assim causar um efeito dominó, com a queda cada vez maior no valor praticado entre os profissionais cadastrados. Isso pode ser compreendido como um movimento de livre-mercado, onde a oferta e a demanda se equilibram naturalmente, mas não há liberdade neste mercado quando compreendemos que ele é dirigido por uma organização que interfere da

forma como for mais conveniente a ela e aos seus interesses, para garantir o acúmulo de capital.

### **Perspectivas futuras**

Infelizmente, nem tudo que foi observado nesta pesquisa é uma novidade. A precarização da psicoterapia já ocorre de uma forma muito parecida nas diversas clínicas que atendem convênios médicos, onde os valores repassados, mesmo já sendo baixos, ainda são divididos com os donos dos estabelecimentos. O Conselho Federal de Psicologia, assim como o Sindicato dos Psicólogos, também nunca exerceu alguma ação significativa neste cenário, portanto seria mais difícil ainda para estas instituições lidar com algo tão complexo e novo como o processo de plataformização do trabalho.

Isso não exige estas organizações de tomarem sua posição na luta por melhores condições de trabalho e pela própria valorização da psicoterapia no Brasil. Mas, diferente do que foi observado nas entrevistas, os órgãos regulamentadores não lutarão sem que haja o engajamento dos psicólogos. O Conselho é, antes de ser uma instituição, uma composição da classe unida e participativa. O fato de o Conselho e do Sindicato proporem ações e abrirem espaços para este tipo de enfrentamento já seria o estopim para muitas possibilidades interessantes.

A categoria também não está parada, pois, assim como em muitas outras categorias autônomas, os psicoterapeutas já vinham explorando o meio digital como forma de atendimento e de divulgação de seus serviços muito antes da existência das plataformas. Com o avanço tecnológico, a tendência natural é que estes movimentos espontâneos não parem de crescer.

Ainda assim, a plataforma digital não deixa de ser uma ferramenta de trabalho formidável e com grande potencial de exploração para a categoria psicoterapêutica. Há espaço para o surgimento de plataformas que conduzam seu negócio de forma mais justa, transparente e humanizada. Constituir uma plataforma coletiva, nos moldes de uma cooperativa, ainda pode levar um tempo,

pois os custos de constituição são elevados, chegando a sete a oito dígitos monetários. Algo comunitário, solidário e cooperativo não costuma atrair investimentos, mas, com o avanço da tecnologia, tais custos podem se reduzir e o surgimento de plataformas deste tipo poderão ser mais viáveis.

## BIBLIOGRAFIA

ABRANTES, Angelo Antonio; SILVA, Nilma Renildes da; MARTINS, Sueli Terezinha Ferreira. Método Histórico-Social na Psicologia Social – Petrópolis: Vozes, p. 25-51, 2005.

ACCORSSI, Aline; CLASEN, Julia; SILVEIRA, Anelise Fernandes. Contribuições críticas sobre a produção científica na atualidade. **Conjectura: filosofia e educação**, v. 25, p. 207-221, 2020.

AGUIAR, Wanda Maria Junqueira de; MACHADO, Virgínia Campos; SOARES, Júlio Ribeiro; Núcleos de significação: uma proposta histórico-dialética de apreensão das significações. *Cadernos de Pesquisa*, v.45, n.155, p. 56-75, 2015.

AGUIAR, Wanda Maria Junqueira de; OZELLA, Sergio. Apreensão dos sentidos: aprimorando a proposta dos núcleos de significação. Brasília: Revista brasileira de estudos pedagógicos, v. 94, n. 236, p. 299-322, 2013.

AGUIAR, Wanda Maria Junqueira de; SOARES, Júlio Ribeiro; ARANHA, Elvira Maria Godinho. Núcleos de significação: análise dialética das significações produzidas em grupo. São Paulo: Cadernos de Pesquisa, v. 51, 2021.

ALMEIDA, Juracy Armando Mariano; CIAMPA, Antônio da Costa; LIMA, Aluísio Ferreira. Psicologia social como psicologia política? A proposta de psicologia social crítica de Sílvia Lane. **Revista Psicologia Política**, v. 9, n. 18, p. 223-236, 2009.

BOCK, Ana Mercês Bahia; GONÇALVES, Maria da Graça Marchina. A importância da ruptura epistemológica: nosso caminho com Silvia Lane. **Silvia Lane: uma obra em movimento**. 1ªed. São Paulo: EDUC, p. 135-158, 2018.

BOSI, Ecléa. **O tempo vivo da memória**: ensaios de psicologia social. São Paulo: Ateliê Editorial, ed. 2, 2003.

BUENO, Bianca Correa. Conceito de mercantilização, mercadorização, publicização e financeirização em artigos científicos. Universidade Estadual Paulista (Unesp), 2022.

CARLOMAGNO, Márcio C.; ROCHA, Leonardo Caetano da. Como criar e classificar categorias para fazer análise de conteúdo: uma questão metodológica. **Revista Eletrônica de Ciência Política**, v. 7, n. 1, p.173-188, 2016.

FURTADO, Odair. Psicologia e compromisso social: base epistemológica de uma psicologia crítica. **Revista Psicologia Social e Institucional**, v. 2, n. 2, p. 217-229, 2000.

JUNIOR, Reynaldo José Gonçalves; ANCHIETA, Wanderley. A coisificação dos saberes como mercadoria na ideologia do compartilhamento. **Culturas Midiáticas**, v. 13, n. 1, p. 247-264, 2020.

KONDER, Leandro. O que é dialética São Paulo: Brasiliense: 2004.

KOSÍK, Karel. Dialética do concreto. Rio de Janeiro: Paz e Terra: 2002.

LANE, Silvia T. Maurer; CODO, Wanderley. (org) – A psicologia social e uma nova concepção do homem para a psicologia. **O homem em movimento**. 8ªed. São Paulo: Brasiliense, p. 10-19, 1989.

\_\_\_\_\_. Estilo em movimento. Direção: Fernão Ciampa. Brasília: Conselho Federal de Psicologia. Documentário. Maio/2007. 1 DVD (32min.)

\_\_\_\_\_. O que é psicologia social. São Paulo: Brasiliense, 2014.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. A ideologia alemã. Martins Fontes, 2001.

\_\_\_\_\_. A ideologia alemã. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

\_\_\_\_\_. Manifesto do Partido Comunista. Petrópolis: Vozes, 1993.

MARX, Karl. O 18 de Brumário de Luís Bonaparte. São Paulo: Boitempo, 2011.

\_\_\_\_\_. Os economistas, O Capital Crítica da Economia Política, Volume I, Livro Primeiro, O Processo de Produção do Capital. São Paulo: Nova Cultural, 1996.

MENEZES, Jean Paulo Pereira. O método em Marx, o presente como síntese de múltiplas determinações. São José do Rio Preto: Práxis Editorial, 2022.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2002.

NETTO, José Paulo. Introdução ao estudo do método de Marx. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

\_\_\_\_\_. Entrevista: José Paulo Netto. Rio de Janeiro. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 9, n. 2, p. 333-340, 2011.

PASQUALINI, Juliana Campregher; MARTINS, Lígia Márcia. **Dialética singular-particular-universal**: implicações do método materialista dialético para a psicologia. *Psicologia & Sociedade*, v. 27, 362-371, 2015.

POELL, Thomas; NIEBORG, David; DIJCK, José van. Platformisation. *Internet Policy Review*, v. 8, n. 4, p. 1-13, 2019.

REY, Fernando Luis Gonzáles. **Pesquisa Qualitativa em Psicologia**: Caminhos e Desafios. São Paulo: Cengage, v. 1, 2001.

RISO, Sara Mapping the contours of the platform economy, Working Paper, Eurofound, Dublin. 2019.

SILVIA Lane, Wanderley Codo e o Homem em movimento com Wanderley Codo (UnB). [S. l.: s. n.], 2020. 1 vídeo (1h e 43min). Publicado pelo canal Psicologia e Ladinidades. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=sJOB7b0luHo>>. Acesso em: 25 jan. 2022.

SOARES, Júlio Ribeiro; AGUIAR, Wanda Maria Junqueira de; MACHADO, Virgínia Campos. Realidades em movimento: o empírico e o concreto na proposta dos núcleos de significação. In: XII Congresso Nacional de Educação – EDUCERE. Formação de professores, complexidade e trabalho docente. 2015, Curitiba: Formação de Professores, Complexidade e Trabalho Docente, PUC-PR. V. 1, 2015.

SRNICEK, Nick. **Capitalismo de Plataformas**. Capitalismo de Plataformas. Buenos Aires: Caja Negra, v. 1, 171 p. 39-86, 2018.

United Nations Conference on Trade and Development (UNCTD). Value Creation and Capture: Implications for Developing Countries. Digital Economy Report. New York: UNCTD, 2019.

VIGOTSKY, Lev Semenovich. O problema e o método de investigação. *In* \_\_\_\_\_. **A Construção do Pensamento e da Linguagem**: São Paulo: Martins Fontes, p. 1-18, 2001.

VIGOTSKI, Lev Semionovitch. Os métodos de investigação reflexológicos e psicológicos. *In* \_\_\_\_\_. **Teoria e método em psicologia**: São Paulo: Martins Fontes, ed. 3, p. 3-31, 2004.

VIGOTSKY, Lev Semenovich. Pensamento e palavra. *In* \_\_\_\_\_. **A Construção do Pensamento e da Linguagem**: São Paulo: Martins Fontes, p. 395-486, 2001.

VYGOTSKI, Lev Semionovitch. Obras Escogidas: Vol. 3. **Problemas del desarrollo de la psique**. Visor. Madrid, España. v. 3, 1995.

ZANELLA, Andréa Vieira; Et al. **Questões de método em textos de Vygotski**: Contribuições à pesquisa em psicologia. *Psicologia & Sociedade*; 19 (2): p. 25-33, 2007.

## ANEXOS

### Anexo 1



#### Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia Social

#### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TLCE)

Você está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar da pesquisa intitulada A PRODUÇÃO DE SENTIDOS DO PSICOTERAPEUTA INSERIDO NA ECONOMIA DE PLATAFORMA: uma análise a partir da Psicologia Sócio-Histórica, sob a responsabilidade de Gabriel Girardi Motta.

**JUSTIFICATIVA:** Descrever porque a pesquisa deve ser realizada.

**OBJETIVO(S) DA PESQUISA :** Identificar e analisar os elementos constituintes da dimensão subjetiva do trabalho na relação do psicólogo (psicoterapeuta clínico) com as organizações da economia de plataforma que intermediam seu trabalho.

**PROCEDIMENTOS:** Os dados serão obtidos por meio de entrevista entre o pesquisador e o participante. Será uma conversa aberta, mas abrangendo as vivências do participante sobre sua experiência profissional na plataforma mediadora. A conversa será gravada e posteriormente transcrita em documento para análise dos dados obtidos.

**DURAÇÃO E LOCAL DA PESQUISA:** Cada participante será entrevistado individualmente, por meio de videoconferência (on-line) e com tempo médio da entrevista em torno de 2h.

**RISCOS E DESCONFORTOS:** Este projeto oferece risco mínimo aos participantes da pesquisa, haja vista que a pesquisa utilizará como método de coleta de informações entrevistas semi-estruturadas onde o entrevistado poderá falar livremente e observação participante, podendo o sujeito da pesquisa, interromper a entrevista e a observação participante no momento que desejar, assim como prevê o TCLE desta pesquisa. Vale ressaltar também que, durante este período de pandemia do Covid-19, os encontros ocorrerão todos via web-conferência, utilizando da plataforma Skype que fornece criptografia e segurança das conversas.

**BENEFÍCIOS:** Esta pesquisa investiga o fenômeno da plataformização da psicoterapia por meio de empresas de tecnologia intermediadoras da relação entre pacientes e terapeutas. A plataformização, por se assemelhar ao fenômeno popularmente conhecido como uberização do trabalho, pode trazer ameaças à categoria, e esta pesquisa busca compreender quais impactos este fenômeno pode estar causando na categoria. O benefício em participar desta

pesquisa, para além do recebimento posterior dos resultados desta análise, também se junta a um esforço coletivo de fortalecimento da categoria profissional do psicoterapeuta e da conscientização da classe sobre potenciais riscos a sua condição de trabalho e qualidade de atendimento oferecido a população.

**GARANTIA DE RECUSA EM PARTICIPAR DA PESQUISA E/OU RETIRADA DE CONSENTIMENTO** Você não é obrigado(a) a participar da pesquisa, podendo deixar de participar dela em qualquer momento, sem que seja penalizado ou que tenha prejuízos decorrentes de sua recusa. Caso decida retirar seu consentimento, você não será mais contatado(a) pelos pesquisadores.

**GARANTIA DE MANUTENÇÃO DO SIGILO E PRIVACIDADE:** Os pesquisadores se comprometem a resguardar sua identidade durante todas as fases da pesquisa, inclusive após finalizada e publicada.

**GARANTIA DE INDENIZAÇÃO:** Fica garantido ao participante o direito de indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa.

**ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS:** Em caso de dúvidas sobre a pesquisa ou para relatar algum problema, você poderá contatar o pesquisador Gabriel Girardi Motta nos telefones (11) 99858-5777 e (11) 4022-3304, ou no endereço Rua Camilo, 553, apartamento 6, Vila Romana, São Paulo, SP.

Em caso de denúncias ou reclamações sobre sua participação e sobre questões éticas do estudo, você poderá entrar em contato com a secretaria do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da PUC-SP na Rua: Rua Ministro Godói, 969 – Sala 63-C (Andar Térreo do E.R.B.M.) - Perdizes - São Paulo/SP - CEP 05015- 001 Fone (Fax): (11) 3670-8466 e e-mail: [cometica@pucsp.br](mailto:cometica@pucsp.br). Horário de atendimento do CEP ao Público: **Das 11h00 às 13h00 de 2ª a 4ª feira e das 15h30 às 17h00 de 5ª e 6ª feira**

De acordo com a Resolução nº 466/12 da CONEP (Comissão Nacional de Ética em Pesquisa) e Regimento dos Comitês de Ética em Pesquisa da PUC-SP, "toda pesquisa que, individual ou coletivamente, envolva o ser humano, de forma direta ou indireta, em sua totalidade ou em partes dele, incluindo o manejo de informações ou materiais", deve ser submetida à apreciação e acompanhamento do CEP.

Declaro que fui verbalmente informado e esclarecido sobre o presente documento, entendendo todos os termos acima expostos, e que voluntariamente aceito participar deste estudo. Também declaro ter recebido uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, de igual teor, assinada pelo(a) pesquisador(a) principal ou seu representante, rubricada em todas as páginas.

São Paulo \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

---

Participante da pesquisa/Responsável legal

Na qualidade de pesquisador responsável pela pesquisa "TÍTULO", eu, NOME DO PESQUISADOR PRINCIPAL, declaro ter cumprido as exigências do(s) item(s) IV.3 e IV.4 (se pertinente), da Resolução CNS 466/12, a qual estabelece diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

---

Pesquisador

## Anexo 2



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE  
CATÓLICA DE SÃO PAULO -  
PUC/SP



### **PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP**

#### **DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** A PRODUÇÃO DE SENTIDOS DO PSICOTERAPEUTA INSERIDO NA ECONOMIA DE PLATAFORMA

**Pesquisador:** GABRIEL GIRARDI MOTTA

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 67254521.1.0000.5482

**Instituição Proponente:** Pontifícia Universidade Católica de São Paulo-PUC/SP

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### **DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 5.921.158

#### **Apresentação do Projeto:**

Trata-se de projeto de pesquisa sobre a relação do profissional do psicólogo com seus pacientes por meio das atuais modalidades de trabalho virtual, especificamente sobre o atendimento em psicoterapia por meio da internet e mediado por organizações da economia de plataforma. O projeto prevê, além de análise de material bibliográfico, a realização de entrevistas com psicólogos, pacientes, um gestor de organismo prestador do serviço de psicoterapia e um representante da entidade de regulação profissional.

#### **Objetivo da Pesquisa:**

Identificar e analisar os elementos constituintes da dimensão subjetiva do trabalho na relação do psicólogo (psicoterapeuta clínico) com as organizações da economia de plataforma que intermediam seu trabalho.

#### **Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Os riscos apresentados pela pesquisa são muito baixos, uma vez que as entrevistas serão destinadas a participantes pré-qualificados, e terá como principal foco a percepção de cada participante sobre o meio de realização da psicoterapia por meio da internet. Os benefícios

que esse tipo de investigação acadêmica podem gerar compensam os baixos riscos aos quais os participantes são expostos.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

A pesquisa será realizada por meio da Internet e será dada a oportunidade aos participantes de desistirem da entrevista a qualquer tempo, caso se sintam desconfortáveis com qualquer pergunta. Como já apontado, a investigação tem como foco a interação e a avaliação do participante com a forma virtual de realização de terapia a distância e não propriamente com questões intrínsecas a cada tratamento, o que mitiga em muito o risco de desconforto ou de exposição a maior risco.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

O TCLE foi elaborado com as informações necessárias, em linguagem clara, descrevendo o objeto da pesquisa, os riscos envolvidos, que são mínimos, bem como os direitos assegurados a cada participante, deixando-se claro que a participação é voluntária. Estão plenamente atendidos, portanto, as condições exigidas pela regulamentação vigente.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

O projeto atende aos requisitos para ser executado, em conformidade com os padrões de respeito à ética em pesquisa.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Aprovamos integralmente o parecer do relator

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1693345.pdf	06/02/2023 10:53:44	Gabriel Girardi Motta	Aceito
Folha de Rosto	folhaDeRosto.pdf	06/02/2023 10:53:31	Gabriel Girardi Motta	Aceito
TCLE/ Termos de Assentimento/ Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	06/02/23 10:50:11	Gabriel Girardi Motta	Aceito
Outros	PARECER_Comite_de_Etica_GABRIEL_GIRARDI_MOTTA.pdf	17/10/2022 09:35:30	Gabriel Girardi Motta	Aceito
Projeto detalhado/ Brochura investigador	PROJETO.docx	18/03/2021 16:52:00	Gabriel Girardi Motta	Aceito
Outros	OA.docx	18/03/2021 16:51:40	Gabriel Girardi Motta	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

SAO PAULO, 02  
de Março de  
2023

---

**Assinado por:**

**Antonio Carlos Alves dos Santos(Coordenador(a))**