

Atendimento on-line

Atualizado em: 08/07/2026.

1. O atendimento *on-line* (mediado por TDICs) é regulamentado pelo CFP?

Sim, esta modalidade de serviço é regulamentada pela [Resolução CFP nº 9/2024](#), que dispõe sobre o exercício profissional da Psicologia mediado por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs) em território nacional. A referida resolução, em seu artigo 2º, define que:

Art. 2º – Considera-se exercício Profissional da Psicologia mediado por TDICs toda atividade profissional exercida pela psicóloga que envolva **emprego eventual ou frequente das TDICs** para as comunicações entre as partes envolvidas no serviço, incluindo comunicação e manifestação perante os usuários dos seus serviços psicológicos e emprego de métodos e técnicas psicológicas dependentes de servidores remotos, entre outras, quando se apresenta como psicóloga ou se deixando representar pela profissão.

Parágrafo único. É reconhecida, no exercício profissional mediado por TDICs, a utilização de instrumentos psicológicos devidamente regulamentados por resolução pertinente, sendo que os **testes psicológicos devem ter parecer favorável do Sistema de Avaliação de Instrumentos Psicológicos (SATEPSI)**, com padronização e normatização específica para tal finalidade.

2. Quais são os requisitos para prestar serviço por meio das Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs)?

Cabe às profissionais de Psicologia a responsabilidade de avaliar a viabilidade de prestar o serviço por meio das TDICs, em cumprimento aos dispositivos da [Resolução CFP nº 10/2005](#), em especial ao Art. 1º alínea “b” e “c”, que exige que profissionais de psicologia assumam responsabilidades apenas por atividades para as quais estejam capacitados e que prestem serviços psicológicos de qualidade, em condições de trabalho apropriadas à natureza dos serviços.

Destaca-se que residir em território nacional é um requisito fundamental para profissionais de Psicologia atuarem no Brasil. Assim, profissionais que estejam residindo ou em trânsito por tempo limitado no exterior e pretendam desenvolver serviços psicológicos *on-line*, deverão consultar a legislação e os órgãos de controle

do país de residência, uma vez que as normas brasileiras não se aplicam a outros países.

A restrição territorial diz respeito à atuação de profissionais de psicologia e não à pessoa, grupos ou instituições atendidas. De forma que a categoria pode atender online, podendo prestar serviços mediado por TDICs para pessoas e/ou instituições que estejam em outro Estado ou mesmo fora do Brasil.

3. Que tipos de serviços psicológicos podem ser prestados de forma *on-line*? Há restrições?

A Resolução CFP nº 9/2024 não determina as atividades autorizadas nesta modalidade de atendimento. Assim, a psicóloga tem autonomia e responsabilidade para avaliar a viabilidade da atuação remota, considerando a natureza dos serviços que oferece e as condições do público atendido em manejar adequadamente as tecnologias necessárias. Sobre isso, cita-se o art. 3º da Resolução CFP nº 9/2024:

Art. 3º – O exercício da Psicologia mediado por Tecnologia Digital da Informação e da Comunicação envolve toda interação profissional que se sirva das TDICs para a sua realização, tais como:

- I – comunicação síncrona ou assíncrona com usuários dos serviços psicológicos;
- II – registro e guarda de informações, considerando a responsabilidade ética no manuseio de dados sensíveis e suas implicações com o sigilo profissional quanto à privacidade e à autonomia dos usuários dos serviços;
- III – emprego de métodos e técnicas psicológicas mediante servidores remotos;
- IV – zelo pelo aspecto ético sendo responsável por dados e informações sensíveis e suas implicações ao sigilo profissional, a privacidade e autonomia dos usuários.

1º É responsabilidade da profissional avaliar a viabilidade e adequação das TDICs às atividades implementadas em cumprimento aos dispositivos do Código de Ética Profissional do Psicólogo (CEPP), e em atenção às evidências científicas e de prática profissional.

2º É responsabilidade da profissional as manifestações públicas em relação aos serviços prestados, levando-se em consideração o CEPP e as normativas vigentes, quanto à divulgação, propaganda, produção e veiculação de conteúdos ou atendimentos por meio das TDICs.

É importante pontuar que mesmo havendo uma ampla possibilidade de aplicação de procedimentos na modalidade online em psicologia, a Resolução CFP nº 9/2024 reforça a responsabilidade das profissionais com a qualidade do atendimento e o seu

dever em avaliar a demanda e verificar a viabilidade e adequação da utilização de TDICs no atendimento. A psicóloga é responsável por avaliar se o atendimento online é compatível com as demandas que atende, respeitando as diretrizes da [Resolução CFP nº 10/2005](#) no que diz respeito à responsabilidade em prestar serviços de qualidade, adequados às especificidades das demandas e as suas possibilidades técnicas, éticas e pessoais. Demandas que extrapolam as suas condições de atendimento devem ser encaminhadas aos serviços ou profissionais que julgar pertinente.

4. Quais meios e tecnologias podem ser usados pela psicóloga na atuação *on-line*?

A [Resolução CFP nº 9/2024](#) não estabelece as tecnologias que podem ser utilizadas, de forma que é responsabilidade de cada profissional fazer estas escolhas, considerando as condições de segurança e viabilidade que cada ferramenta oferece para a prestação do seu serviço. A psicóloga deverá estar qualificada para utilização das tecnologias escolhidas e se certificar da compatibilidade com seus objetivos e público, bem como deve orientar o usuário do serviço, inclusive sobre como a comunicação será retomada em caso de falha ou interrupções no funcionamento das ferramentas.

Vale dizer que os serviços podem ser prestados de maneira síncrona (“ao vivo”), mas também há possibilidade de usar meios de comunicação assíncronos, ou seja, aplicativos de mensagem, e-mail, entre outros, para realizar procedimentos específicos. É evidente que o uso de cada tipo de comunicação com o público deve ser pensado pela psicóloga de modo a atender a complexidade das demandas de forma segura e qualificada.

Os conselhos regionais não realizam avaliação de plataformas, nem indicação de ferramentas, por isso a psicóloga deve apropriar-se deste formato de trabalho e avaliar o que é mais apropriado ao serviço que pretende prestar.

5. O que é necessário para estar autorizada a atuar com psicologia de forma *on-line*?

A [Resolução CFP nº 9/2024](#) revogou todas as Resoluções anteriores, extinguindo a exigência de cadastro na plataforma e-psi. Portanto, basta que a profissional esteja

com sua inscrição profissional (pessoa física) ativa junto ao Conselho Regional de Psicologia responsável pela região onde atua.

6. É necessário ter local fixo para a prestação de serviços psicológicos *on-line*?

A [Resolução CFP nº 9/2024](#) não especifica a necessidade de um local destinado somente à prestação de serviços mediados por Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs). A escolha do local adequado é uma responsabilidade da psicóloga conforme o Código de Ética Profissional da Psicologia; no caso de serviços prestados por meio de TDICs a psicóloga também precisará orientar as pessoas atendidas sobre o local em que devem estar para receber atendimento, bem como sobre os instrumentos necessários (fones de ouvido, microfone, câmera) e o manuseio dos programas de comunicação. Os procedimentos realizados via TDICs exigirão que a psicóloga saiba providenciar de forma indireta, por meio de orientações, as melhores condições para o bom andamento dos trabalhos.

7. É necessário formalizar contrato de prestação de serviços para oferecer serviços psicológicos mediados por TDICs?

Sim, esta questão é tratada no artigo 7º da [Resolução CFP nº 9/2024](#). É necessário formalizar contrato de prestação de serviços na atuação mediada por TDICs, seja de forma escrita ou verbal, que contemplem as seguintes informações:

- **Características do Trabalho:** Descrição das características do serviço que será oferecido, incluindo direitos e deveres das partes envolvidas.
- **Recursos Tecnológicos:** Especificação dos recursos tecnológicos que serão utilizados para a prestação dos serviços, bem como suas particularidades.
- **Cláusula de Eleição de Foro:** Definição do foro sob a jurisdição em que a psicóloga possui inscrição principal, para questões legais que possam surgir.
- **Dados da Instituição:** Informações sobre a empresa ou instituição à qual a profissional está vinculada, caso a prestação de serviços ocorra por meio de Pessoa Jurídica ou instituição.
- **Sigilo das Informações:** A psicóloga deve especificar quais recursos tecnológicos são utilizados para garantir o sigilo das informações e informar o cliente sobre isso.

A formalização do contrato agrega transparência e segurança jurídica às relações entre a psicóloga e os usuários, garantindo que ambas as partes estejam cientes de

seus direitos e responsabilidades. Caso o serviço prestado seja de Psicoterapia, vale citar a [Resolução CFP nº 13/2022](#), pois o art. 3º desta Resolução também obriga a realização de contrato (verbal ou escrito) de prestação de serviços. A COF do CRP-SC recomenda que, na medida do possível, a psicóloga realize estes contratos **por escrito**.

8. Psicólogas brasileiras residentes no exterior podem prestar atendimento online ao público brasileiro?

Não. Mesmo que a psicóloga seja brasileira, quando reside no exterior e deseja atuar profissionalmente deve buscar conhecer as normas daquele país e estar adequada a elas. As normas brasileiras não se sobrepõem à soberania de outros países, mesmo que esteja prestando um serviço online. A inscrição ativa no CRP é uma exigência para psicólogas que atuam no Brasil, prestando serviços a partir de IPs registrados e com validade no território nacional, conforme o [Marco Civil da Internet](#). O Sistema Conselhos (Conselho Federal de Psicologia e os Conselhos Regionais) não possui qualquer responsabilidade em relação ao exercício da profissão perante outros países, ainda que realizados de forma online para público brasileiro.

A partir do Brasil, as psicólogas podem prestar serviços a público que resida em outros países desde que ambos estejam cientes e aceitem, via contrato, que essa prestação de serviços será regulada pelas legislações brasileiras. Para mais informações acesse o tópico do Perguntas Frequentes do site do CRP SC ATUAÇÃO PROFISSIONAL NO EXTERIOR E REVALIDAÇÃO.

9. Preciso realizar inscrição secundária para prestar serviços mediados por TDICs a pessoas/empresas de outros estados?

Não. Basta manter sua inscrição principal ativa junto ao CRP-12, caso resida em Santa Catarina. Cumprindo essa exigência a psicóloga pode prestar serviços a qualquer parte do país, mediados por TDICs, desde que as pessoas/grupos/instituições estejam informadas que sua atuação profissional está vinculada ao estado de Santa Catarina, a fim de que qualquer questionamento possa ser adequadamente direcionado ao CRP-12. No entanto, tratando-se de atuação presencial, é válido recuperar a determinação da [Resolução CFP nº 3/2007](#) que prevê:

Art. 9º O exercício da profissão, fora da área de jurisdição do Conselho Regional de Psicologia em que o profissional tem inscrição principal, também o obriga à inscrição secundária no Conselho competente.

Parágrafo 1º As atividades que se desenvolvam em tempo inferior a 90 (noventa) dias por ano, em cada região, serão consideradas de natureza eventual e, por conseguinte, não sujeitarão o psicólogo à inscrição secundária.

Parágrafo 2º Considera-se inscrição secundária o comunicado formal do psicólogo, ao CRP da jurisdição onde o trabalho será realizado, recebendo este um certificado de autorização do Conselho. (Redação dada pela [Resolução CFP nº 1/2012](#)).

10. Psicólogas podem participar de plataformas coletivas de atendimento?

Sim. Quando se vincula a plataformas coletivas de divulgação e atendimento online, a psicóloga deve estar atenta às práticas institucionais da empresa principalmente no que se refere à publicidade dos serviços, uma vez que a psicologia possui diretrizes específicas sobre essa temática.

Além disso, deve verificar com máxima atenção os aspectos contratuais relacionados à intermediação com o público e à segurança das informações trocadas com os usuários do serviço. Citamos abaixo o artigo 3º do Código de Ética Profissional da Psicologia para ressaltar a responsabilidade da psicóloga em avaliar criticamente as práticas das instituições/empresas com as quais se vincula:

Art. 3º – O psicólogo, para ingressar, associar-se ou permanecer em uma organização, considerará a missão, a filosofia, as políticas, as normas e as práticas nela vigentes e sua compatibilidade com os princípios e regras deste Código.

Parágrafo único: Existindo incompatibilidade, cabe ao psicólogo recusar-se a prestar serviços e, se pertinente, apresentar denúncia ao órgão competente.

Recomendamos que a categoria busque se vincular apenas às plataformas que possuem inscrição de pessoa jurídica nos Conselhos Regionais de Psicologia, com Responsável Técnica constituída, garantindo assim um maior alinhamento às normativas profissionais e a corresponsabilidade de fazê-las cumprir.

11. Existem testes psicológicos que possibilitem a aplicação on-line?

Sim. Essa informação deve ser verificada no portal do SATEPSI (Sistema de Avaliação de Instrumentos Psicológicos). Siga as instruções abaixo para verificar os testes psicológicos disponíveis para aplicação remota:

- Acesse a lista de Testes Favoráveis do SATEPSI;
- Selecione no filtro de busca textual o item “Aplicação”;
- Marque a caixa de seleção On-line (remoto) e clique em Pesquisar.

Importante: o formato de aplicação informatizada (mediada por computador) não equivale à aplicação *on-line* (remota), conforme disposto pela Nota Técnica CFP nº 7/2019 e pelo Perguntas Frequentes do SATEPSI. Lembre-se que o uso de instrumentos integra um processo de avaliação psicológica, que deverá seguir o rigor técnico da Resolução CFP nº 31/2022.

12. É obrigatório fazer registro documental/prontuário dos atendimentos mediados por TDICs?

Sim, toda e qualquer atuação em psicologia, seja presencial ou online, requer que a profissional registre informações mínimas sobre a pessoa/grupo atendida e o que foi realizado.

13. Como emitir documentos psicológicos no caso da realização dos serviços mediados por TDICs?

Qualquer documento psicológico produzido a partir da atuação em psicologia, independente da modalidade de atendimento (remoto ou presencial), deve ser elaborado de acordo com a Resolução CFP nº 6/2019. Para emitir documentos e enviá-los no formato digital é preciso utilizar ferramentas de certificação digital, pois o documento enviado por e-mail assinado e digitalizado não possui validade legal. Outra opção pode ser o envio do documento em questão por meio de carta registrada em mãos próprias, o que significa que somente o requerente receberá a correspondência, de forma a garantir o sigilo das informações. A escolha por qualquer uma dessas alternativas não exime a psicóloga de responsabilidades como a realização da entrevista devolutiva quando for o caso, a guarda adequada dos documentos, o cumprimento do protocolo de entrega e a observância do prazo de validade do conteúdo do documento.

Para mais informações a respeito da utilização de assinatura digital, sugerimos que acesse o tópico ASSINATURA DIGITAL.

14. É permitido atendimento psicológico mediado por TDICs de crianças e adolescentes?

Sim, desde que com a devida autorização de ao menos um dos responsáveis legais, de acordo com art. 8º do Código de Ética Profissional do Psicólogo (CEPP) e com a avaliação da viabilidade e adequação da demanda de atendimento para esta modalidade.

Para mais informações acesse o tópico ATENDIMENTO PSICOLÓGICO A CRIANÇAS E ADOLESCENTES no Perguntas frequentes do site do CRP SC.

15. Sobre o manejo de situações de crise em atendimentos mediados por TDICs, o que o CRP SC tem a dizer?

Sabe-se que o trabalho em Psicologia compreende a abordagem de temáticas sensíveis que podem suscitar a emergência de crises a qualquer tempo. Deve-se considerar que no atendimento remoto a possibilidade de ação da profissional em uma situação de crise se torna mais restrita que no contato presencial. Em razão disso, é preciso que a profissional desenvolva estratégias adaptadas às possibilidades do atendimento virtual e que sejam suficientes para garantir o manejo adequado dessas situações. Nesse sentido, orientamos que em qualquer atendimento online a psicóloga tenha um contato de profissionais e serviços de saúde da região em que a pessoa atendida habita, bem como de familiares/rede de apoio que possam prestar suporte em um possível momento de crise.

Além disso, é importante que a psicóloga avalie constantemente se a modalidade de atendimento remoto responde de maneira adequada e segura às necessidades da pessoa atendida. Verificar os serviços de saúde disponíveis no município em que a pessoa reside é uma atitude que auxilia na tomada de providências quando há necessidade de encaminhamento a atendimentos presenciais.

Materiais para Consulta

Para se aprofundar no tema, os seguintes documentos e materiais podem ser consultados.

Leis e Resoluções relacionadas:

[Lei nº 12.965/2014](#). Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

[Lei nº 13.787/2018](#). Dispõe sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente.

[Resolução CFP nº 10/2005](#). Aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo.

[Resolução CFP nº 01/2009](#). Dispõe sobre a obrigatoriedade do registro documental decorrente da prestação de serviços psicológicos.

[Resolução CFP nº 06/2019](#). Institui regras para a elaboração de documentos escritos produzidos pela(o) psicóloga(o) no exercício profissional.

[Resolução CFP nº 31/2022](#). Estabelece diretrizes para a realização de Avaliação Psicológica no exercício profissional e regulamenta o SATEPSI.

[Resolução CFP nº 13/2022](#). Dispõe sobre diretrizes e deveres para o exercício da psicoterapia por psicóloga e por psicólogo.

[Resolução CFP nº 9/2024](#). Regulamenta o exercício profissional da Psicologia mediado por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs).

Notas Técnicas, Referências do CREPOP e materiais de orientação:

[Nota Técnica CFP nº 7/2019](#). Orienta psicólogas(os) sobre a utilização de testes psicológicos em serviços realizados.

Eventos, ações e notícias do Sistema Conselhos de Psicologia:

[CRP-08/PR – Multimídia – Série de vídeos produzidos pelo CRP-PR responde dúvidas de Psicólogas\(os\) sobre atendimento online](#).