



Centro Universitário de Brasília – UniCEUB
Faculdade de Ciências da Educação e Saúde - FACES
Curso de Psicologia

**Uso da tecnologia no trabalho do psicólogo: uma comparação entre o registro cursivo
e digitado**

Wesley Queiroz Cavalcante

RA: 21471452

Brasília

Dezembro de 2019



Centro Universitário de Brasília – UniCEUB
Faculdade de Ciências da Educação e Saúde - FACES
Curso de Psicologia

**Uso da tecnologia no trabalho do psicólogo: uma comparação entre o registro cursivo
e digitado**

Wesley Queiroz Cavalcante

RA: 21471452

Monografia apresentada à Faculdade de Ciências da Educação e Saúde do Centro Universitário de Brasília - UniCEUB como requisito parcial à conclusão do curso de Psicologia.

Professor-Orientador: Márcio Borges
Moreira

Brasília

Dezembro de 2019



Centro Universitário de Brasília – UniCEUB
Faculdade de Ciências da Educação e Saúde - FACES
Curso de Psicologia

Folha de Avaliação

Autor: Wesley Queiroz Cavalcante

Título: Uso da tecnologia no trabalho do psicólogo: uma comparação entre o registro cursivo e digitado

Banca Examinadora

Prof. Dr. Márcio Borges Moreira

Prof. Ms. Rodrigo Gomide Baquero

Prof. Ms. Izane Nogueira de Menezes

Brasília

Dezembro de 2019

Resumo

Os desdobramentos da inserção de ferramentas tecnológicas nas organizações impactam diretamente no trabalho de profissionais da Psicologia, sobretudo em processos de trabalho como o registro das sessões. O registro psicológico é de suma importância, independente da área de atuação, e com a inserção da tecnologia nesses contextos, o registro cursivo começa a disputar espaço com o registro digitado. Com isso surgem desafios sobre como a inserção desse novo tipo de processo ocorre nos ambientes de trabalho de psicólogos(as). A adesão de profissionais a tais mudanças pode ser influenciada por diversas variáveis, tanto individuais— como a competência técnica do indivíduo — como ambientais — como o suporte oferecido pelas organizações e a complexidade da ferramenta. Contemplando esse aspecto do trabalho do(a) profissional de Psicologia, este trabalho teve o objetivo de comparar o custo da resposta entre o registro cursivo e o registro digitado. Para isso, foram contabilizados os tempos das tarefas experimentais realizadas por duas Psicólogas e um Psicólogo de uma clínica de Psicologia, dividindo as sessões entre as duas modalidades em questão. Os resultados mostraram diferenças significativas nos tempos obtidos entre os participantes e entre as condições, e constatou-se que o custo da resposta do registro cursivo é mais elevado do que o registro digitado.

Palavras-chave: trabalho, tecnologia, custo da resposta, registro psicológico, inovação

Abstract

The consequences of the insertion of technology in workplaces directly changes the practices of psychology professionals, especially in work processes such as the session registry or the record keeping. The psychological registry is extremely important for the work of these professionals, regardless of their area of expertise. With the constant rising of technology, the cursive registry begins to dispute directly with the typed registry. New challenges arise such as how these new technological processes are implemented and how much psychology professionals accept these changes. The adhesion to these processes is directly influenced by individual and environmental variables, such as the technical competences on utilizing the technology and the support given by the organizations or the complexity of the technology. With these aspects of the psychologist's work considered, this study aims to compare the response cost between the cursive registry and the typed registry. The time of the experimental tasks performed by three psychologists of a psychology clinic were recorded and counted for each of the conditions. The time for the steps before and after the registry were also accounted. The results show that the times differ between participants and between both conditions. With the analysis of the results, it is observed that the response cost of cursive registry is higher than typed registry.

Keywords: work, response cost, technology, psychological registry, innovation.

Lista de Tabelas

Tabela 1. <i>Esquema Resumido dos Passos do Pesquisador para o Registro Cursivo</i>	32
Tabela 2. <i>Esquema Resumido dos Passos da Tarefa do Participante para o Registro Cursivo</i>	33
Tabela 3. <i>Esquema Resumido dos Passos do Pesquisador para o Registro Digitado</i>	34
Tabela 4. <i>Esquema Resumido dos Passos da Tarefa do Participante para o Registro Digitado</i>	35
Tabela 5. <i>Equivalência dos Passos entre o Registro Cursivo e o Registro Digitado</i>	35
Tabela 6. <i>Tempo utilizado pelos Participantes para a Execução da Sessão Experimental para o Registro Cursivo e o Registro Digitado</i>	36

Lista de Abreviaturas

CR - Custo da Resposta

c/s - Caracteres por Segundo

RC - Registro Cursivo

RD - Registro Digitado

TR - Taxa de Resposta

Sumário

Folha de Avaliação	iii
Resumo	iv
Abstract.....	v
Lista de Tabelas	vi
Lista de Abreviaturas	vii
Sumário	viii
Introdução	1
Registros de prestação de serviços em Psicologia	2
Prontuários eletrônicos em serviços de Psicologia/Saúde	12
Eletrônico <i>versus</i> Manual: o custo da resposta	19
Registro: digitação <i>versus</i> cursivo	25
Objetivo.....	29
Método	30
Participantes.....	30
Local e materiais	30
Procedimento	31
Registro Cursivo.	32
Registro Digitado.	34
Resultados	36
Discussão	40
Considerações finais	49
Referências.....	51
Apêndice A	55
Apêndice B.....	57

O desenvolvimento tecnológico é uma constante irrefreável que provoca diversos desdobramentos nas diversas áreas do conhecimento e da vivência humana. O processo de inovação tecnológica também provoca mudanças na realidade de profissionais da Psicologia, pois esse fenômeno se dá tanto ao entrar em contato com clientes em um consultório, como também na realidade do contexto escolar, hospitalar, organizacional, social — em suas diversas possibilidades — e em outras áreas de atuação possíveis. Dentro disso, o próprio trabalho desse profissional é afetado pelas mudanças oriundas da relação indivíduo-tecnologia, seja em momentos antes do atendimento, com interações via *smartphone*, e até mesmo depois do atendimento, no registro das sessões.

Nesse sentido, compreender esses aspectos do trabalho do profissional de Psicologia é importante para que se possa ter uma noção melhor de como a inovação tecnológica influencia seu desempenho no trabalho de forma geral. Traz-se a importância do registro digital para essa questão, pois este é um instrumento de extrema importância para o trabalho de um profissional que, constantemente, precisa lidar com a demanda de várias pessoas diferentes, havendo a necessidade de registrar acontecimentos, informações pertinentes, dados pessoais, possibilidades de intervenção, objetivos, evoluções, dentre outros. Contudo, existem problemáticas em volta do registro das sessões, como a falta de direcionamentos sobre o quê escrever, como escrever, como estruturar e armazenar esses arquivos (Bradford & Stevens, 2013; Scaife & Pomerantz, 1999). Por conta disso, há grande variabilidade na forma com que os profissionais tratam o registro de sessão, há dúvidas e confusões (Fulero & Wilbert, 1988).

Para que seja possível analisar alguns aspectos do impacto do registro de sessão no trabalho diário da Psicologia, será feita uma discussão sobre como os registros, de forma geral, são utilizados em diversos contextos com prestação de serviços voltados para o

atendimento do indivíduo; como a tecnologia se entrelaça e modifica a forma com que profissionais da saúde interagem com essa ferramenta e como ela poderia servir de base para os registros voltados especificamente para a Psicologia. Por fim, buscou-se compreender aspectos individuais que influenciam no uso dessa ferramenta, voltando-se para o comportamento do profissional e de quais aspectos deste poderiam influenciar na adesão ao uso do registro eletrônico, assim como as disparidades e similaridades entre o registro cursivo e o digital.

Registros de prestação de serviços em Psicologia

Ao falar sobre a execução de registros, é fundamental compreender que existem regulamentações específicas do Conselho Federal de Psicologia (CFP) que delineiam as regras fundamentais para executar essa atividade. Sobre os registros documentais, sobretudo aqueles que são de caráter restritivo ao acesso do próprio paciente, observa-se a importância de se ter o caráter sigiloso e de que esse documento tenha o objetivo de descrever o trabalho oferecido, a evolução do processo e os procedimentos utilizados (CFP, 2009). Além disso, a Resolução nº 001/2009 do CFP dispõe que esse material precisa ser "permanentemente atualizado e organizado pelo psicólogo" (CFP, 2009) que presta o serviço.

No Art. 2º da resolução de nº 001/2009, observa-se o tipo de informações que esses documentos têm que agrupar, sendo essas, por exemplo, a identificação do usuário; a demanda e os objetivos do trabalho; a evolução do trabalho; resultados da aplicação de testes psicológicos e demais documentos que compõem esse tipo de trabalho (CFP, 2009). A American Psychology Association (APA) também dispõe direcionamentos essenciais para o bom registro de um documento dentro das práticas da psicologia, como os parâmetros a serem adotados para se manter o registro — como confidencialidade, armazenamento —, assim como manter sua segurança — usando programação ou outro

método para evitar que terceiros tenham acesso a registros armazenados online (APA, 2017). Além disso, a associação também disponibiliza 13 diretrizes, de forma clara e acessível, sobre diversos fundamentos que devem compor o registro feito pelo profissional de Psicologia.

Na Diretriz 1 (D-1) é disposto a responsabilidade dos psicólogos sobre a manutenção e arquivamento de seus registros — com consistência e qualidade nas informações para facilitar a leitura e o uso posterior do registro —, sendo desejável que esses registros sejam feitos o quanto antes após a prestação do serviço. Na D-2 encontra-se a importância da escolha do conteúdo dos registros na qual, segundo a APA (2007), os profissionais de Psicologia devem manter os registros de seus serviços com informações precisas e atuais de acordo com a necessidade, pertinência e local de trabalho, esforçando-se também para manter a precisão dos registros financeiros advindos da prestação desse serviço (D-12). Assim, o profissional deve se ater à natureza do contexto onde se insere (também reforçado no D-8 e D-13), ter cuidado com a linguagem utilizada na escrita, o nível de detalhes, dentre diversas outras especificações como intervenções, progressos e resultados dos serviços psicológicos. Com isso, um fator que é imprescindível dentro dessas práticas é a confidencialidade (D3), pois o profissional de Psicologia precisa estabelecer e manter o sigilo das informações contidas nesses registros (APA, 2007).

Quando pertinente, o profissional também precisa informar à pessoa atendida a forma com que serão feitos os registros de sessão, principalmente quando as informações dispostas forem sensíveis. Nesse sentido, também é necessária a cautela ao escolher o modo de registro utilizado com grupos, famílias, casais e etc., a fim de respeitar a privacidade e confidencialidade de todas as partes (D-11). É preciso deixar claro os procedimentos e explicar de que forma os registros podem ser utilizados, como por exemplo em um hospital onde o registro eletrônico pode estar acessível para uma gama de profissionais de outras

áreas (APA, 2007). A partir disso, é imprescindível que o profissional mantenha os registros bem organizados (D-5) para facilitar seu uso posterior, tanto para ele quanto para outros profissionais com legitimidade de acesso — tanto de uma equipe como um outro profissional que dará continuidade ao serviço (D-13) — e também fica sob sua responsabilidade a segurança dessas informações (D-6) para que pessoas não autorizadas não tenham acesso às informações, não ocorra quebra do sigilo ou qualquer outro tipo de dano à natureza do registro (APA, 2007).

O arquivamento dos registros também deve seguir as regras da organização onde o profissional se insere (D-10), sendo que é preciso que os profissionais de Psicologia tenham ciência das normas legais e regulamentares sobre a retenção desses registros, devendo mantê-los arquivados pelo tempo mínimo de anos — sete para a APA (2007), cinco para o CFP (2009). Outro aspecto atual e relevante no arquivamento e manutenção dos registros são as mudanças trazidas pelo registro eletrônico (D-9). Segundo a APA (2007), esse tipo de registro deve ser criado e mantido pensando, principalmente, na primazia da segurança das informações ali contidas, assim como sua integridade, confidencialidade e as formas de acesso desse documento. Além da prática de manter os registros eletrônicos, devido a sua facilidade de criação, transmissão e compartilhamento, pode fazer com que os profissionais de Psicologia fiquem vulneráveis aos riscos de quebra do sigilo das informações, o que acarretaria a diversos problemas legais e éticos (APA, 2009). Por conta disso, medidas como chaves de encriptação ou senhas para proteger os dados devem ser tomadas, assim como qualquer outra medida que faça com que esse tipo de registro seja adequado com os requisitos legais e éticos da profissão.

Para complementar as questões de comprometimento legal e ético citados anteriormente, também é importante ampliar a compreensão do porquê é importante para a Psicologia que os profissionais da área tenham a prática de manter os registros das sessões

de pacientes bem armazenados. Bemister e Dobson (2011) dividem esses motivos em três grandes categorias, sendo estas: (i) benefício aos clientes; (ii) benefícios ao psicólogo e (iii) benefícios à sociedade.

Sobre o primeiro (i), Bemister e Dobson (2011) consideram que manter registros é uma forma responsável de cuidado com os clientes, pois traz benefícios como a contínua avaliação da evolução e progresso do processo terapêutico, trazendo informações pertinentes para a formulação de estratégias de intervenção. Questões como a confidencialidade, tratamentos e até pagamentos são informações que tendem a estar documentadas nos registros cursivos e digitados, assim como acordos e termos de consentimento. Além disso, o bom registro também pode trazer continuidade ao processo terapêutico, pois caso o tratamento seja passado para outro profissional, este pode ter acesso aos registros, se permitido pelo cliente, e pode compreender as demandas e planejar melhor as futuras intervenções.

O segundo motivo (ii) refere-se à segurança oferecida pelos registros para o profissional, pois a documentação de suas ações pode ser sua melhor defesa contra diversas alegações de falta ética ou de intervenções prejudiciais ao cliente. Além disso, os registros também trazem benefícios como sendo uma forma de ajuda para lembrar informações importantes e observações sobre as sessões de cada cliente. Esse tipo de relação com o registro pode trazer benefícios para a própria relação profissional-cliente, além de conter informações sobre a própria prática desse profissional, sendo uma possível fonte para aprendizado pessoal, de aprimoramento e refinamento de suas ações quanto terapeuta intervenções (Bemister e Dobson, 2011).

Já o terceiro motivo (iii) é voltado para a questão de que os registros podem ser uma importante fonte de estudo para o aprimoramento da compreensão sobre aspectos psicológicos, pois neles há a documentação de técnicas usadas e seus resultados, por

exemplo. Os registros podem servir como meio para auxiliar no ensino de técnicas para novos profissionais, pois há informações como o andamento do processo terapêutico, conflitos, resoluções, dentre outras. Por fim, outro benefício claro seria para o uso dos registros como fontes para pesquisas científicas, caso os clientes deem a permissão e tenham garantidas sua anonimidade. Com o uso de documentos eletrônicos, há um grande banco de dados onde pesquisadores podem fazer estudos para avançar práticas baseadas em evidências, técnicas dentre outras intervenções (Bemister e Dobson, 2011).

Além das características citadas anteriormente, um outro aspecto interessante que pode ser observado é que os registros não são utilizados somente como material para uso individual do psicólogo responsável, há um importante uso desse documento como instrumento de integração. Para que isso ocorra, é necessário que os registros sejam padronizados e bem executados, pois facilita o acesso, por exemplo, para equipes de saúde ou para quando o cliente/paciente comece a ser acompanhado por outro profissional, seja em um ambiente hospitalar ou clínico (Bemister e Dobson, 2011; Moerschberger, Schimer & Langaro, 2017; Rodrigues, Paraboni, Arpini, Brandolt, Lima & Cezar, 2017).

Essa prática de “passagem de bastão” é muito recorrente, por exemplo, em clínicas-escola de Psicologia, onde é visto, segundo o estudo de Barletta, Paixão, Feitosa, Oliveira e Santos (2012), que futuros(as) psicólogos(as) demonstram dificuldades em executar o registro no que tange a qualidade das informações — fazendo grande uso de jargões técnicos que dificultavam o entendimento do histórico de clientes por parte de profissionais de outras áreas — e na própria estruturação dos registros — como a falta de folhas de resumo, informações contraditórias, falta de assinaturas e má caligrafia. Essa questão é algo que deve ser observada com cuidado nas clínicas-escola de psicologia, pois o registro das sessões é um documento importante para que o supervisor possa fazer uma revisão crítica das informações e orientar o estudante adequadamente (Barletta et al., 2012; Bemister &

Dobson, 2011), sendo que para tal, é imprescindível que haja qualidade nas informações dispostas no documento (Bradford & Stevens, 2013).

O que reforça a importância dos registros de sessão é que apesar de todo o caráter profissional e acadêmico que ele oferece, seja em pesquisa, aprendizado, consultas e evolução do caso, é também um ator importante em contextos que fogem, de certa forma, das práticas psicológicas. Soisson, VandeCreek e Knapp (1987) apontam que a manutenção de registros também é imprescindível naquilo que denominaram de “a era do litígio” (divergência entre partes de um processo judicial). Nesse caso, inclusive ao se considerar que os registros precisam ser mantidos por no mínimo cinco anos, eles podem vir a ser usados como evidências em cortes judiciais por parte de advogados de defesa e em outros aspectos relevantes para o caso.

Ainda nesse tema, Fulero e Wilbert (1988) revelam que, à época, por causa do grande aumento de ações judiciais alegando negligência por parte dos profissionais de Psicologia, estes começaram a reavaliar diversas questões práticas diárias, principalmente a de produzir registros dos atendimentos. Com isso, percebeu-se que era necessário haver um melhor desenvolvimento dos profissionais da área quanto à execução do registro, principalmente para diminuir o crescimento de litígio, pois, como descrito anteriormente em Bemister e Dobson (2011), tal documento pode ser uma peça fundamental na defesa desse profissional.

Para compreender tal aspecto, Fulero e Wilbert (1988) conduziram um estudo que teve como objetivo fazer uma pesquisa de dados, a partir da aplicação de um questionário, que contemplasse as práticas de registro de documentos de 350 profissionais da área da psicologia aleatoriamente selecionados. Parte do questionário buscou dados como, por exemplo, os tipos de informações que os profissionais excluía de seus registros. Por fim, uma questão do questionário precisou ser respondida em uma escala de um a sete, julgando

o quão completo eles mantinham os registros psicológicos após o aumento da ameaça de ações judiciais por conta de negligência. Os resultados obtidos demonstraram que a maioria (50,3%) relatou que não excluía nenhum tipo de informação dos registros e outra parte só omitia questões relacionadas à orientação e comportamento sexual (4,8%), criminalidade (2,1%), infidelidade (5,5%), especulações (9%), dentre outros.

Com isso, Fulero e Wilbert (1988) perceberam que o problema que mais afetava a prática dos profissionais era a grande variabilidade no comportamento de fazer os registros e que talvez isso pudesse acontecer, também, por falta de direcionamento, na época, por parte do código de ética ou da APA. Resultados similares podem ser observados em Scaife e Pomerantz (1999) e Bradford e Stevens (2013), pesquisas nas quais demonstra-se que há muita decisão individual por parte dos profissionais sobre o quê devem colocar nos registros. Nesse sentido, não terem uma base concreta sobre como e por que fazer os registros podem gerar práticas deficitárias, variabilidade de informações, registros com baixa qualidade de informações e, possivelmente, questões éticas e legais.

Scaife e Pomerantz (1999) também tiveram como objetivo compreender a prática de manter registros, utilizando, para isso, a aplicação de um questionário para psicólogos clínicos em atividade. As questões do questionário incluíram, por exemplo: os motivos de manterem os registros; o conteúdo destes; segurança, acesso, recuperação e destruição das anotações; pedidos de acesso aos registros e conhecimento sobre as regras sobre as anotações. Os resultados obtidos pela pesquisa indicaram aspectos comuns quanto à prática, como: reconhecer que manter registros é um requerimento da profissão, de que são importantes para a recuperação de informações sobre o caso, e que os registros são mantidos em um local específico mesmo que os profissionais façam anotações em outros lugares. Também foi observado grande variação sobre o que os profissionais consideram como uma boa prática de registro, assim como em Fulero e Wilbert (1988), e chegou-se a

uma conclusão de que apesar de diretrizes de instituições como a “*Division of Clinical Psychology*” e o “*Department of Health*” já existirem, os problemas sobre a prática de se manter registros e demais anotações não estão resolvidos, causam ambiguidade e fomentam a tomada de decisões individuais por parte dos profissionais (Scaife & Pomerantz, 1999).

O que pode ser observado é que se profissionais de Psicologia tendem a compreender o registro como parte fundamental do trabalho, o fato de não seguirem os direcionamentos propostos pelos órgãos específicos — seja por falta destes ou por descuido e falta de informação — faz com que o trabalho seja afetado diretamente. Ao consultar os registros como maneira de revisar e acompanhar a evolução do caso, a qualidade das informações dispostas é fundamental para que haja um melhor entendimento sobre as questões do cliente, e que as estratégias traçadas para a intervenção sejam eficazes. É recomendável que os profissionais tenham conhecimentos sobre as instruções passadas pelos órgãos-referência da profissão, para que os problemas observados na práticas de profissionais (Bradford & Stevens, 2013; Fulero & Wilbert, 1988; Scaife & Pomerantz, 1999; Soisson et al., 1987) e até mesmo nos que estão em processo de formação (Barletta et al., 2012) possam ser diminuídos e que os benefícios da prática de manter os registros com qualidade auxiliem o trabalho nessas realidades.

Levando essas informações em consideração, infere-se que estudar essas práticas de executar os registros, assim como sua manutenção, arquivamento e recuperação, é necessário por este ser um instrumento imprescindível nos diversos contextos da Psicologia. A importância dessas análises cresce, também, a partir de um contexto onde os registros eletrônicos tem tido cada vez mais presença na vida de profissionais de Psicologia, seja mais voltado para a área da saúde (Barletta et al., 2012; Gonçalves et al., 2013), como em clínicas psicológicas (como em Bradford & Stevens, 2013) e no meio acadêmico, como visto em Tomaz, Bizello, Rondina e Ferneda (2015).

Esse movimento de digitalização dos registros surge com o intuito de facilitar esse processo, criando um espaço mais padronizado da estrutura do documento, com o uso de alguma plataforma que proporcione mais integração e maior facilidade de acesso às informações. Em Barletta et. al. (2012) ainda é discutido que apesar de algumas instituições estarem adotando o modelo digital de registros documentais, essa ainda é uma realidade distante para grande parte das organizações, que ainda se mantêm com o registro tradicional. Porém, tanto em Moerschberger et al. (2017) quanto em Rodrigues et al. (2017), percebe-se a importância que o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) vem apresentando dentro do ambiente de trabalho pautado em um modelo multiprofissional com equipes. Em ambos os estudos, tal registro é considerado como um facilitador da comunicação e da integração de saberes e de dados relevantes sobre o paciente.

O registro eletrônico, no ambiente hospitalar, proporciona a integração da rede de saúde (Gonçalves et al., 2013), fazendo com que as equipes desse setor possam ter acesso ao mesmo documento sobre a pessoa atendida. Esse tipo de movimento, mesmo que amplamente observado dentro da área da saúde, sobretudo a hospitalar, pode claramente ser tomado como base para adequação à realidade de clínicas psicológicas ou outros espaços em que o profissional dessa área também precise produzir registros dessa natureza e, sobretudo, trabalhar em conjunto com outros profissionais, sejam da mesma equipe ou dentro de uma organização hierárquica, como em um instituto ou clínica associada.

Também é levado em consideração as questões éticas e legais ao se redigir um documento digital, sendo importante que este seja executado com informações de qualidade — assim como os cursivos — para que aquilo que seria o ponto positivo — facilidade na comunicação, organização das informações, possibilidade de compartilhamento — não se torne um problema — como informações mal escritas, incoerência de dados, dificuldade no fluxo —, o que pode prejudicar tanto a equipe como o próprio paciente atendido (Rodrigues

et. al., 2017). Tal documento com informações de qualidade seria, por exemplo, de acordo com a Resolução n 007/2003 (CFP, 2003, citado por Rodrigues et al., 2017), aquele com a gramática correta, boa estrutura da redação, apresentando coerência e coesão dos dados, facilitando a compreensão do leitor, além de restringir informações desnecessárias e manter aquelas que se relacionam com o objetivo do documento. O que se observa, nesse caso, é que os critérios dispostos para o registro eletrônico, até então, são bastante similares aos do registro cursivo, sendo que os cuidados que se diferenciam mais podem se relacionar mais, por exemplo, às questões de manutenção, segurança, sigilo e armazenamento.

Com o desenvolvimento do armazenamento digital, começando com os disquetes e desenvolvendo-se até os atuais discos e cartões de armazenamento de alta capacidade (como HDs e SSDs, servidores e afins) e a própria tecnologia em nuvem, diversas organizações decidiram trazer mudanças para o processo de arquivamento de registros como uma maneira de melhorar a transmissão das informações, diminuir o uso do papel e diminuir os custos de manutenção envolvidos nesse processo (Devereaux & Gottlieb, 2012). Devido a tal movimento, surgiram recomendações e diretrizes — como o D-9 da APA (2007) — sobre os cuidados a serem tomados com os registros *online*. Tais recomendações foram feitas antes do próprio armazenamento em nuvem ser acessível.

O armazenamento em nuvem é um serviço no qual os dados podem ser salvos em um servidor conectado à internet. Esse tipo de serviço é oferecido por empresas especializadas e o aspecto que chama a atenção para essa discussão é o fato de que armazenar dados sigilosos, como registros de clientes, é algo que deve ser pensado antes desse serviço ser contratado em uma clínica de psicologia, por exemplo. Além disso, como qualquer outro serviço, há riscos e benefícios. Os problemas do armazenamento em nuvem é que existem riscos, por exemplo, quanto a segurança, a privacidade, a exclusão e a transferência dos dados (Devereaux & Gottlieb, 2012).

Contudo, como visto em Devereaux e Gottlieb (2012), medidas de segurança podem ser tomadas para mitigar alguns dos problemas, como garantir a encriptação das informações, a contratação do serviço de uma empresa confiável, o esclarecimento sobre como o serviço lida com dados sigilosos, dentre outros. Assim, o serviço revela aspectos positivos, como o estabelecimento de *backup* dos registros, a possibilidade de mais de uma pessoa acessar e modificar o arquivo ao mesmo tempo, a organização de certos documentos em um só espaço, dentre outros. De qualquer forma, é observado que os direcionamentos existentes para o cuidado com registros eletrônicos (como os diretrizes da APA de 2007) ainda não abordam diretamente esse tipo de armazenamento, cabendo ao profissional e às organizações adaptarem as normas existentes para esse tipo de serviço e se responsabilizarem por qualquer brecha ou perda de informações. Observa-se, nesse caso, que este ainda é um assunto que pode ser amplamente discutido em outros estudos devido a sua relevância atual e os impactos que pode gerar.

Prontuários eletrônicos em serviços de Psicologia/Saúde

O desenvolvimento de *softwares* voltados para o atendimento psicológico pode ter como base fundamental o próprio PEP, mas trazendo as características fundamentais do registro psicológico, como visto anteriormente nas diretrizes da APA. Esse tipo de sistema de registros psicológicos já existe em algumas instituições, como na USP, com o "Programa de Psicologia da USP (PsicoUSP), que é voltado tanto para o registro de informações das pessoas atendidas quanto para os supervisores, terapeutas, atendimentos e encaminhamentos (Herzberg, 2006 citado por Tomaz et al., 2015). Observa-se que esse tipo de programa é extremamente útil para que haja uma integração das informações, uma facilidade no acesso dos dados das pessoas atendidas, no direcionamento e planejamento das próximas sessões, dentre outros aspectos citados ao longo deste trabalho.

O que pode ser observado é que ainda há uma grande lacuna no desenvolvimento desse tipo de *software* na realidade da Psicologia, e na maioria dos casos, como visto anteriormente em Tomaz et al. (2015), alguns sistemas existentes importam o modelo do PEP no contexto da saúde. Por conta disso, para observar os impactos que esse tipo de tecnologia pode gerar em um contexto onde registros são feitos analogicamente, o PEP pode ser usado como parâmetro para compreender os desdobramentos da inclusão de uma ferramenta tecnológica nesses contextos de atendimento.

Farias, Guimaraes, Vargas e Albuquerque (2011) mostram que o registro eletrônico é um tipo de inovação administrativa que surge como um agente de mudança da organização, reorganizando o sistema como um todo, deixando-o mais integrado. Tal articulação ocorre pois a inserção do PEP acelera diversos serviços dentro do contexto onde foi inserido — como acesso a dados das pessoas atendidas — além de alterar diversos outros fatores do trabalho, como as rotinas. Nesse contexto, o registro eletrônico é um mediador que apoia as tarefas do profissional, mas essa mudança só acontece de forma positiva caso a pessoa utilizando tal ferramenta reconheça sua utilidade, compatibilidade e valor, estabelecendo uma relação sociotécnica¹ na implementação desse tipo de inovação por meio da tecnologia.

O tempo de atuação do profissional também é um fator que influencia na adesão à tecnologia. Em Farias et al. (2011) constata-se que aqueles que trabalhavam a mais de cinco anos na mesma profissão, tiveram uma média menor de adesão à inserção do registro eletrônico em relação aos que trabalhavam por menos tempo. Por conta disso, é recomendável que seja delineado um processo de treinamento dessas pessoas, pois a inserção de uma tecnologia que altere o padrão do trabalho desses profissionais, como visto

¹ É sociotécnico pois a implantação de uma ferramenta tecnologia a fim de modificar um ambiente é resultado de "processos sociais e dependem de novos comportamentos dos diversos atores sociais envolvidos" (Rogers, 1995 apud Farias et al., 2011). Ou seja, não é um movimento unilateral, mas uma relação entre a ferramenta e o meio social — como ela é percebida, seu uso, seu valor.

anteriormente, modifica as rotinas, a forma de acesso e edição da informação, dentre outros.

Apesar de compreender as vantagens do registro eletrônico, que já foram amplamente citadas até então, também é importante fazer a análise das desvantagens desse tipo de processo. Canêo e Rondina (2014) apontaram que a principal desvantagem desse tipo de tecnologia seria a resistência dos profissionais ao seu uso — que ocorre principalmente pela falta de domínio prático das ferramentas — seguidas pelo gasto financeiro com compra de *hardwares* e *softwares*, e depois pela necessidade de treinamento desses profissionais para se habituarem com essa nova configuração do trabalho — do analógico para o digital.

Esse tipo de resultado também pode ser observado na análise sistemática realizada por Boonstra e Broekhuis (2010²), cujo objetivo foi categorizar dificuldades de profissionais da saúde aderirem ao registro eletrônico. Após uma análise sistemática de diversos outros estudos voltados para esse assunto, oito grandes categorias foram organizadas, sendo elas: financeiras; técnicas; tempo; psicológico; social; legal; organizacional e mudança de processos.

As barreiras financeiras trazem aspectos como o custo de implementação e de manutenção do sistema online, assim como o retorno financeiro — quanto tempo levaria até que o investimento se transformasse em lucro — e a falta de recursos financeiros de maneira geral. As barreiras técnicas englobam a falta de instrumentalização dos profissionais para o uso da ferramenta, a falta de treinamento e de suporte, de reconhecimento do valor do sistema integrado, dentre outros (Boonstra & Broekhuis, 2010). Já a partir dessas duas categorias, percebe-se que as dificuldades enfrentadas dentro

² Apesar dos aspectos citados no estudo serem relevantes para a discussão sobre os registros eletrônicos, é importante ter ciência de que algumas barreiras descritas pelos autores podem ter tido alterações ao longo dos últimos anos, sendo mitigadas ou resolvidas. Há, nesse caso, uma boa oportunidade para novos estudos sobre as barreiras atuais para a implementação do registro eletrônico em seus diversos contextos.

da realidade -da área da saúde, mais voltadas para a área médica, trazem empecilhos semelhantes com os contextos da psicologia discutidos anteriormente, como as competências técnicas também vistas em Farias et al. (2011) e Câneo e Rondina (2014).

Boonstra e Broekhuis (2010) também apresentam o tempo como um outro fator importante nesse processo, sendo que este envolve, dentre outros aspectos: (i) o tempo para que o profissional aprenda a usar o sistema, onde observou-se que havia uma pressão para a utilização da ferramenta e uma percepção dos profissionais de que seu trabalho era lentificado por causa disso, trazendo menos produtividade; (ii) há o tempo utilizado para adicionar os dados no sistema, converter os dados cursivos em digitais e (iii) maior uso do tempo por paciente — considerando que as menores anotações também teriam que entrar no sistema online (Boonstra & Broekhuis, 2010).

O tempo também é um conceito discutido em Bradford e Stevens (2013), que observaram que psicólogos(as) preferem diminuir o tempo gasto fazendo os registros por conta de uma "pressão". No caso, os profissionais tendem a fazer os documentos rapidamente, só deixando-os minimamente compreensíveis (Bradford & Stevens, 2013). A falta de tempo, ou a grande utilização deste, pode ser um fator fundamental para compreender os comportamentos de executar os registros, justamente por este englobar vários outros aspectos. Por exemplo, caso os profissionais tivessem tempo suficiente para se adaptarem à ferramenta, a barreira técnica que cita a falta de instrumentalização do profissional. Outra questão é que a falta de tempo para preencher o registro também pode fazer com que aspectos necessários do registro, como a qualidade das informações e a boa estruturação do documento sejam afetadas diretamente.

Outras categorias desenhadas por Boonstra e Broekhuis (2010) são aspectos psicológicos, como a aceitação do sistema como algo que pode melhorar o trabalho do profissional, assim como seu desempenho. O estudo mostrou também uma importante

presença do controle e autonomia do profissional quanto aos dados, sugerindo que o sistema online traria uma perda relativa desses aspectos, já que a organização dos arquivos, a estrutura ou a exclusividade do documento não é mais de só um indivíduo — é integrado com outros profissionais ou é necessariamente mediado pela ferramenta tecnológica. Além disso, Boonstra e Broekhuis (2010) sinalizaram que a maioria dos que não desejam usar o sistema são céticos quanto sua funcionalidade, o que acaba reforçando a resistência para a adoção dessa ferramenta no trabalho, o que espelha o aspecto individual também observado nos resultados de Canêo e Rondina (2014).

A dimensão legal também surge no estudo de Boonstra e Broekhuis (2010), remete alguns pontos já discutidos anteriormente em Soisson *et al.* (1987); Fulero e Wilbert (1988); e Scaife e Pomerantz (1999), pois foi identificado que os profissionais tendem a se preocupar com o sigilo das informações, o armazenamento e de problemas legais que poderiam ocorrer ao guardar esses dados em um sistema online. Aqui, também surge o fato de que há uma lacuna nos direcionamentos que estes profissionais deveriam tomar para ter um armazenamento seguro — falta de orientações também já observadas anteriormente nos estudos de Bradford e Stevens (2013) e Scaife e Pomerantz (1999), por exemplo.

Esse tipo de desconforto por parte dos profissionais também tem uma relação com as últimas categorias do estudo de Boonstra e Broekhuis (2010), pois questões organizacionais também são preponderantes ao analisar a adesão às mudanças. Nesse sentido, foi observado que quando a organização é de grande porte, os profissionais têm mais tendência em aderir à inovação tecnológica, pois encontram mais suporte e mais tempo para se adequar à ferramenta (Boonstra & Broekhuis, 2010). O fato do profissional ser contratado ou ser o dono do próprio consultório/clínica também pesa na decisão, sendo que, ao ser o dono, há muita mais resistência em adotar o sistema eletrônico por conta do custo de implementação e de suporte. De maneira geral, a mudança da cultura

organizacional tem um grande impacto em todos esses processos e foi observado que a transformação gradual dessa cultura não ocorre na maioria das organizações que tentam mudar serviços analógicos para o digital. O que é importante compreender, nesses aspectos, é que a tecnologia em si não é o único ator desse processo de mudança (Boonstra & Broekhuis, 2010), ou seja, além da implementação do sistema, é preciso que a organização adapte diversos pontos de sua estrutura para que haja o suporte necessário para seus colaboradores.

Por fim, ainda dentro do caráter organizacional, Boonstra e Broekhuis (2010) apontam para uma falta de incentivo³, de participação da equipe em todo o processo de implementação e a falta de uma liderança no projeto de implementação da ferramenta. Dessa forma, observa-se que a parte da gestão das organizações tem um papel extremamente importante nesse processo, pois mesmo considerando as vantagens de uma ferramenta como um sistema integrado online, os aspectos individuais devem ser considerados a fim de estabelecer um processo efetivo, que traga benefícios tanto para os colaboradores quanto para a organização. Isso pode ser feito através da criação de novas políticas, de um bom gerenciamento de projetos, da análise de clima e cultura organizacional, dentre outros aspectos preponderantes para uma mudança no desenho do trabalho.

Com todo o material exposto até então, observa-se que o fator humano é o mais relevante de se acompanhar para que um sistema seja bem implementado, funcione e seja efetivo. Para que isso ocorra, além de ter o aspecto financeiro bem resolvido (Boonstra & Broekhuis, 2010), é preciso promover uma adaptação gradual para os profissionais, independente da área (Boonstra & Broekhuis, 2010; Canêo & Rondina, 2014), por meio de

³ Sendo que na revisão (Boonstra & Broekhuis, 2010), o incentivo financeiro foi o mais recorrente, o que precisaria de mais estudos para se ter uma melhor análise do impacto do recurso monetário sobre o comportamento dos indivíduos.

treinamentos que possam instrumentalizar o indivíduo a exercer aquela nova função. Esse tipo de cuidado por parte da instituição é importante para que o profissional veja o valor da inovação, conheça sua real utilidade (Farias et al., 2011), e não se sinta ameaçado por ela, seja por receio de perder o controle de algumas atribuições ou de resistir à ferramenta para evitar todo o processo de readaptação (Boonstra & Broekhuis, 2010).

Levando todos esses pontos em consideração, o enaltecimento do caráter sociotécnico do registro eletrônico se dá ao compreender-se a relação entre todos os atores que estão envolvidos, desde entidades especializadas (APA, 2007; Bradford & Stevens, 2013; Fulero & Wilbert, 1988; Scaife & Pomerantz, 1999), supervisores em clínicas-escola (Barletta et al., 2012; Tomaz et al., 2015), suporte organizacional (Boonstra & Broekhuis, 2010), reconhecimento legal sobre os armazenamentos (Fulero & Wilbert, 1988; Scaife & Pomerantz 1999; Soisson et al., 1987), a não clareza sobre a estrutura e a qualidade de informação que deve-se pôr nos registros (Bemister & Dobson, 2011; Bradford & Stevens, 2013; Moerschberger et al., 2017), e, o ponto em comum entre todos esses e o mais importante, o indivíduo.

Assim, percebe-se que a mudança comportamental desses profissionais, independente da área, se dão por diversas variáveis existentes no ambiente onde este se insere. Por exemplo, considerando-se que o indivíduo se insere em uma organização cuja cultura não dá suporte para a troca de atividades analógicas para digitais (Boonstra & Broekhuis, 2010; Farias et al., 2011), dificilmente esse profissional encontrará estímulos que reforcem esse processo de mudança. Nesse sentido, estar em um local de trabalho sem o devido suporte pode se configurar como uma experiência negativa para o indivíduo, fazendo com que seu comportamento de fazer registros seja punido, de certa forma, por este não ter o treinamento técnico para usar as ferramentas necessárias para tal. É importante considerar esses aspectos pois, mesmo com as vantagens já discutidas (Bemister & Dobson,

2011; Canêo & Rondina, 2014; Farias et al. 2011), o aspecto humano é o mais preponderante para que a experiência de inovação e de trabalho seja positiva (Boonstra & Broekhuis, 2010; Canêo & Rondina, 2014). Caso o indivíduo seja deixado de lado, ou subestimado, as chances de sucesso caem drasticamente.

Apesar de todas essas características que podem influenciar a adoção de registros eletrônicos na realidade dos atendimentos psicológicos, mais voltados ao cunho administrativos e de gestão, também há outros fatores comportamentais que influenciam diretamente na probabilidade desse tipo de ferramenta ter sucesso em sua implantação. Considerando a resistência do profissional (Boonstra & Broekhuis, 2010; Câneo & Rondina, 2014) como um dos aspectos que mais deve ser analisado ao estudar as barreiras da inserção de uma ferramenta tecnológica, infere-se que interpretar isso somente como uma “falta de instrumentalização e conhecimento” ou um “medo de perder autonomia e controle” vem a ser vazio e muito diretivo. É importante observar os fatores ambientais que influenciam diretamente nesse tipo de comportamento.

Eletrônico *versus* Manual: o custo da resposta

Para compreender o papel do comportamento do indivíduo dentro desse contexto de inovação tecnológica na realidade de algumas profissões, mostra-se importante observar que quando profissionais começam a presenciar mudanças no trabalho, é preciso de um tempo de adaptação. Tal adaptação requer mudanças comportamentais, e uma forma de analisar tal fenômeno é a partir do olhar da ciência Análise do Comportamento, onde estuda-se os comportamentos através do modelo explicativo chamado de seleção por consequência (Skinner, 1981/2007).

Skinner (1981/2007) traz a ideia de que o comportamento humano é selecionado a partir de (I) aspectos biológicos, (II) psicológicos e (III) culturais — ou filogênese, ontogênese e cultura —, sendo que no primeiro há as características inatas da espécie

humana, no segundo há o controle pelo condicionamento operante — comportamentos aprendidos, tendo a probabilidade de ocorrência relacionada com o reforço e a punição — e no terceiro as informações que são passadas de geração em geração a partir da interação grupal entre os indivíduos, o que tem sido chamado de seleção cultural em alguns estudos (por exemplo, Andery, 2011; e Baia & Sampaio, 2019). Em Andery (2011), entende-se que a cultura envolve práticas comportamentais que são aprendidas e reproduzidas pelos indivíduos. A cultura se constrói a partir de diversos comportamentos individuais entrelaçados, ou práticas culturais, e justamente por não ser um fenômeno isolado, há complicações em sua análise (Andery, 2011). Assim, ainda não existem conceitos estabelecidos para que se possa ser construída uma noção completa sobre o fenômeno da seleção cultural (Baia & Sampaio, 2019), o que não quer dizer que a cultura não pode analisada e levada em consideração ao investigar um fenômeno.

Levando em consideração que os conceitos para compreender a seleção cultural ainda precisam ser trabalhados e melhor definidos, tendo o estudo de Baia e Sampaio (2019) avançado nessa discussão, a Psicologia tende a analisar mais a fundo a relação entre os comportamentos individuais e o ambiente. Considerar o contexto ambiental — e cultural — é fundamental para compreender os comportamentos do indivíduo de maneira mais completa. Na falta de termos mais exatos que refletem melhor a realidade das práticas culturais e da seleção cultural (Andery, 2011; Baia & Sampaio, 2019), a contingência tríplice é uma forma eficiente de interpretar a relação entre o comportamento, os estímulos que o antecedem e as consequências que se seguem (Souza, 2000; Todorov, 1985).

Por exemplo, um profissional trabalha em um local onde sempre que este termina uma sessão de psicoterapia, há a obrigatoriedade de registrar a evolução do caso em um sistema online (estímulo antecedente); o profissional utiliza o aparelho eletrônico para registrar a evolução do caso (comportamento); e com isso faz com que ganhe elogios do

gerente de sua área por ter todos os registros feitos e organizados no sistema (consequência — reforço positivo). Por outro lado, um outro profissional também se encontra nesse contexto de registrar a evolução dos casos (estímulo antecedente); porém, não faz o registro, deixando-o para depois (comportamento); o que faz com que ele seja chamado para prestar esclarecimentos à gerência da clínica (consequência — punição positiva).

Levando o caso em consideração, o que se mostra como importante é, então, interpretar além do que somente os comportamentos do indivíduo em si. A partir dessa organização é possível questionar o porquê do segundo profissional deixar de fazer os registros mesmo que haja a obrigatoriedade. Nesse sentido, leva-se em consideração, por exemplo, a competência técnica em usar a tecnologia — como a compreensão do uso do sistema, capacidade motora em digitar (Boonstra & Broekhuis, 2010; Canêo & Rondina, 2014), dentre outros. Também pode ser levado em consideração o contexto em si — como por exemplo a organização do sistema online da clínica (Boonstra e Broekhuis, 2010); a qualidade do aparelho eletrônico; o tempo disponível para os registros (Boonstra & Broekhuis, 2010; Bradford & Stevens, 2013) — e também as consequências do comportamento — se o indivíduo é repreendido; se é orientado — e aspectos da sua história de aprendizagem, suas experiências obtidas através de modelos construídos em sua articulação com o meio social — se já teve contato com ferramentas *online*, se a internet e computadores estão intrínsecos em sua rotina.

A ideia é de que ao considerar a contingência tríplice (Souza, 2000; Todorov, 1985), é possível aumentar a qualidade da interpretação do porquê o indivíduo se comporta de tal maneira, havendo mais possibilidades de trabalhar as contingências que podem estar alterando diretamente as respostas deste, assim como compreender como as consequências — por meio do reforço positivo/negativo, punição positiva/negativa — podem manter ou diminuir a probabilidade da ocorrência tais comportamentos. Assim, ressalta-se a ideia de

que o comportamento é função dessas variáveis, no sentido de que ele pode mudar de acordo com as contingências do ambiente no qual o indivíduo vivencia suas experiências. Além do arranjo ambiental para que a resposta ocorra, ainda há outros processos que influenciam diretamente na probabilidade de ocorrência do comportamento humano, sendo que desses, o que se mostra como importante para essa pesquisa é o conceito de custo da resposta.

Como visto em Soares, Costa, Aló, Luiz e Cunha (2017), o custo da resposta (CR) pode ser entendido, por exemplo, como o aumento de esforço físico requerido para determinada resposta ou alteração em contingências que fazem aumentar a exigência de respostas para se chegar a algum resultado. Contudo essa não é a única forma de explicar o conceito, pois este vem sendo discutido ao longo dos anos por diversos estudos. Serão trazidos alguns desses trabalhos para traçar de forma mais clara como esse conceito poderá ser aplicado como ferramenta de observação do comportamento dos profissionais de Psicologia em contato com a tecnologia.

Segundo Lôbo (2012), pode-se observar que situações em que são demandadas menos variações de resposta para se chegar a algum resultado são mais prováveis de serem escolhidas pelos indivíduos, justamente porque o CR exigido para que o estímulo reforçador seja apresentado é menor. Nesse sentido, a tendência de um indivíduo é de manter comportamentos em que a exigência de esforço seja menor. Além disso, se considerarmos o resultado como algo reforçador, compreende-se também que um maior CR atrasaria a obtenção desse reforço, pois aumentaria o gasto de energia e de tempo para tal (Lôbo, 2012).

Hirst, Dozer e Payne (2016) trazem um comparativo entre a efetividade do custo de resposta e do reforçamento no procedimento de economia de fichas. Essa economia, segundo os autores, envolve a entrega e/ou a remoção de fichas que podem ser trocadas

por algum prêmio. No caso, a ficha pode ser entregue contingentemente a um comportamento apropriado ou a ausência de um comportamento inapropriado, o que se entende como reforço diferencial de comportamento alternativo. Quando essas fichas são removidas devido a um comportamento inapropriado ou pela ausência de comportamento apropriado, pode-se entender como CR. Os autores fizeram uma comparação entre os procedimentos a fim de compreender se o resultado final poderia ser similar. Os resultados obtidos sugeriram que tanto o reforçamento como a manipulação do custo de resposta são efetivos para aumentar comportamentos desejáveis na realização de uma tarefa. Porém, deve ser levado em consideração que as duas modalidades devem ser aplicadas de acordo com a realidade, os indivíduos e o que deseja ser feito. Por exemplo, se feito a economia de fichas em uma escola, o pesquisador poderia aplicar o processo que as crianças preferam, com reforços adequados à idade, ou o modelo que seja mais fácil de utilizar no procedimento (Hirst et al., 2016).

Ampliando a compreensão desse conceito, Soares et al. (2017) analisaram estudos com ratos, pombos e humanos (Alling & Poling, 1995; Capehart, Viney & Hulicka, 1958; Chung, 1965; Miller, 1968), sendo que, nestes, pôde-se constatar que quanto maior o esforço físico necessário para a emissão de uma resposta, menor é a taxa de respostas dada pelo indivíduo e a probabilidade do comportamento ser mantido. Dessa forma, reduzir o esforço necessário para a mudança de comportamento faz com que o indivíduo tenda a manter tais respostas que promoveram essa mudança. Ou seja, indivíduos têm maior probabilidade de manter comportamentos que exigem um menor CR.

Pietras, Brandt e Searcy (2010) descrevem que o CR pode ser entendido como a retirada de reforçadores de um certo comportamento, como a retirada de fichas, assim como visto em Hirst, Dozer e Payne (2016), para extinguir comportamentos não desejáveis. No estudo (Pietras *et al.*, 2010), foi feito um experimento com adultos para investigar os efeitos

da perda de dinheiro como custo de resposta. Nesse caso, na linha de base, quando os participantes pressionavam botões com o uso de um mouse, eles ganhavam uma quantidade de dinheiro de acordo com um intervalo de 20 segundos. Depois, quando os participantes pressionavam os botões dentro de outro intervalo de tempo, estes perdiam o dinheiro que havia ganhado. Seis de oito participantes tiveram uma diminuição da taxa de resposta e esta estava diretamente ligada à magnitude da punição. Nesse sentido, Pietras et al. (2010) consideram que o CR pode exercer uma função similar à punição, reduzindo a ocorrência de comportamentos, e que a magnitude da diminuição varia de acordo com a frequência do CR. Nesse sentido, quanto mais comportamentos tiverem que passar por um alto CR, menor é a tendência desses comportamentos se manterem.

De maneira geral, observa-se que o CR faz com que a ocorrência de certos comportamentos diminua. Isso pode se relacionar diretamente com o que foi dito em Farias *et al.* (2011); Boonstra e Broekhuis (2010) e Canêo e Rondina (2014), onde foi ressaltado a dificuldade técnica dos profissionais para se adaptarem às mudanças tecnológicas, sendo que essa barreira é ainda maior quando há complexidade nessa adaptação. Nesse sentido, ao considerar profissionais já acostumados a realizar o registro cursivo durante muito tempo, inserir um sistema online ou mudar o registro das sessões para um modelo digital traria consigo a necessidade de atualizar a cadeia de respostas para finalizar essa tarefa. Essa atualização é disposta por Boonstra e Broekhuis (2010), que afirmam que o suporte e o tempo necessário para que profissionais aprendam a usar as ferramentas é crucial, justamente pela competência técnica ser a que mais afeta tais respostas de realizar registros online.

O CR do registro digital poderia influenciar diretamente na adesão desses indivíduos à esse processo. Contudo, essa análise não deve ser feita somente para esse processo. Ao analisar os aspectos da tarefa cursiva, também é possível observar o CR das

atividades — como selecionar o registro do cliente em uma pasta cheia de outros registros de outros clientes. Assim, mais do que considerar o CR como uma “dificuldade” que pode diminuir a ocorrência de comportamentos, também é possível utilizar sua premissa para identificar quais os passos mais demandantes em certa tarefa, analisar as variáveis que o façam ter um alto custo e, possivelmente, adaptá-lo para que não seja tão demandante. Reconhecer, dentro da cadeia de respostas, a de maior custo para o indivíduo, pode ser um importante indicador tanto para um problema como para uma solução.

Registro: digitação *versus* cursivo

Para lançar um olhar sobre as tarefas em si, considerando todos os aspectos citados anteriormente, algumas pesquisas têm estudado as duas formas de se realizar registros de informações de maneira cursiva e digital. O objetivo dos estudos que serão dispostos a seguir envolvem tanto aspectos mais similares com esta pesquisa, como o tempo de execução entre uma tarefa cursiva *versus* uma digital (Brown, 1988) como outros mais focados em processos cognitivos dos participantes, no sentido de reterem mais as informações das aulas a partir dos modos de anotação. O que se mostra importante para o presente trabalho são os procedimentos adotados pelos autores e os resultados dos estudos conduzidos, pois revelam informações pertinentes sobre disparidades entre o registro cursivo e o digitado.

Brown (1988) realizou uma pesquisa com o objetivo de verificar se a elaboração de um documento era mais rápida de forma cursiva ou de forma digitada. Participaram da pesquisa 12 pessoas que utilizavam somente os dedos indicadores para digitar, mas com dez anos de experiência em digitação de documentos em teclados para computador. Cada participante foi submetido a quatro tarefas, sendo duas cursivas e duas digitadas. As de escrever consistiram em: (1) escrever uma passagem de texto memorizada e (2) escrever

uma cópia de um texto de quatro parágrafos. As tarefas de digitar foram: (3) digitar uma passagem de texto memorizada e (4) digitar uma cópia de um texto de quatro parágrafos.

Os resultados da pesquisa de Brown (1988) mostraram que digitar é mais rápido do que escrever, com cerca de cinco palavras por minuto (ppm) a mais nas duas tarefas. O texto memorizado teve cerca de dez ppm a mais do que os textos copiados, em ambos os testes, sendo que, nas cópias, digitar demonstrou mais erros de escrita. Uma informação que deve ser levada em consideração é que os participantes passavam mais tempo olhando para o teclado (55% do tempo) e para a cópia (40%) e muito menos para a tela em si (5%). Ao final, a autora sugere que outros estudos sejam feitos para estender a comparação entre atividades cursivas e digitadas, assim como a relação entre memória e cópia.

As sugestões feitas por Brown (1988) foram parcialmente contempladas em uma pesquisa conduzida por Mueller e Oppenheimer (2014) que consistiu em analisar os efeitos do registro cursivo e digitado sobre a performance acadêmica de alunos. Para fazer a comparação entre as duas modalidades, os participantes assistiram uma aula projetada e foram instruídos a anotarem o que achavam importante, da maneira que normalmente fazem durante as aulas. Para isso, foram divididos dois grupos, um de registro cursivo e outro para digital. Cerca de trinta minutos depois da aula, os participantes resolveram questionários com perguntas que envolviam os temas abordados nas aulas, e, por fim, foi feita uma análise da quantidade de acertos e de erros para cada um dos grupos.

O que pôde ser observado na pesquisa de Mueller e Oppenheimer (2014) é que o trabalho cursivo traz mais benefícios quanto à retenção do conteúdo que está sendo escrito, mas que fazer os registros digitalmente, apesar de não trazer tal benefício na retenção de informações, traz mais agilidade para as anotações e age como uma forma de construir um material de revisão mais rápido e de fácil armazenamento. Nesse sentido, o modo em que as tarefas são executadas, antes do questionário, demonstra que a maior parte dos

participantes que utilizaram o notebook obtiveram um maior número de palavras anotadas em relação aos que executaram a tarefa cursivamente. Esse tipo de resultado também ocorreu no estudo de Brown (1988), e a velocidade da anotação se mostra como um fator importante a ser observado neste trabalho, justamente por ser um dos aspectos observados para se compreender o CR dessas atividades.

Ainda segundo os autores (Mueller & Oppenheimer, 2014), a simples escrita à mão não necessariamente irá fazer com que a qualidade das informações guardadas seja melhor do que digitalmente. Nesse sentido, ao considerarmos que, no consultório, o profissional precise retomar informações da consulta, da fala do cliente, de *insights*, e demais aspectos do atendimento, escrever faria com que os acontecimentos da consulta pudessem ser melhor compreendidos, justamente pela questão de que essa atividade envolveria um maior esforço para a organização das informações e a própria demanda da atividade cursiva. De qualquer forma, discutir a qualidade das informações contidas nos registros e sobre qual das modalidades é a melhor dentro do contexto da clínica foge do objetivo principal deste trabalho, e se mostra como um assunto relevante que deve ter seu próprio espaço em pesquisas futuras.

Por fim, Mueller e Oppenheimer (2014) observaram que independente da maneira em que as anotações digitadas eram feitas, sejam cópias literais e não literais do que estava sendo assistido, os resultados mostraram que a qualidade das informações recuperadas pelos participantes — levando-os a acertar mais questões — foi maior em todos aqueles que fizeram anotações cursivamente. Dessa forma, tratando-se desse tipo de performance acadêmica, fazer registros digitais só é vantajoso para que se tenha uma maior quantidade de palavras anotadas e mais rapidez na pesquisa e revisão de informações (Mueller & Oppenheimer, 2014).

Porém, o que deve ser articulado com esse trabalho é que, apesar do seu objetivo ser voltado para performance acadêmica — memória, aprendizado, processos cognitivos — ressaltava-se que nos estudos sobre os registros digitais (como o PEP) refletem vantagens diferentes do uso da ferramenta tecnológica, como maior integração e disseminação de informação. Outro contraste com os resultados obtidos por Mueller e Oppenheimer (2014) foi um estudo conduzido por Dunlosky e Rawson (2019), no qual foram reproduzidos os mesmos procedimentos do anterior com poucas alterações. Os resultados obtidos pelos autores demonstraram que, na verdade, a performance dos participantes em ambas as modalidades de anotação não demonstrou valores díspares significantes. Ou seja, realizar as anotações cursivamente ou digitalmente tiveram resultados semelhantes quanto ao acerto das questões nos questionários.

Dessa forma, o que pode ser analisado nos resultados descritos nos estudos anteriores (Dunlosky & Rawson, 2019; Mueller & Oppenheimer, 2014), levando em consideração a execução da tarefa e não a qualidade das informações — o que poderia muito bem ser estudado em outra oportunidade — considera-se que o registro cursivo por si só poderia ter um custo maior do que o digitado — por demandar mais esforço físico, como por exemplo segurar a caneta, escrever por muito tempo e manter a escrita sobre as linhas. Contudo, só esse tipo de informação não é o suficiente para descrever a o custo da tarefa, pois outros fatores, como os ambientais e comportamentos pré e pós-registro devem ser levados em consideração, e estes variam de acordo com a modalidade observada. Além disso, ao considerarmos as dificuldades técnicas na utilização da tecnologia (Boonstra & Broekhuis, 2011; Canêo & Rondina, 2014), o custo do registro digital pode vir a ser mais elevado do que o cursivo, por englobar tarefas não aprendidas pelo indivíduo. Por fim, aponta-se que só investigando os estudos citados não é possível chegar a uma conclusão

sobre o custo das tarefas envolvidas, o que traz a necessidade de conduzir um experimento com o foco nessa questão.

A importância de continuar estudos com objetivos semelhantes é crucial para o avanço do entendimento sobre esse tipo de tarefa. Os estudos de Brown (1988), Dunlosky e Rawson (2019) e Mueller e Oppenheimer (2014), apesar de não utilizarem conceitos da Análise do Comportamento, sobretudo o de CR, como já foi exposto, mostram-se como uma base importante para esta pesquisa. Além disso, observa-se uma escassez desse tipo de estudo no campo da Psicologia, o que se mostra como uma oportunidade para exploração e entendimento desse fenômeno a partir de um outro olhar científico, que aborde mais os aspectos que envolvam o comportamento do indivíduo — como o arranjo ambiental, as contingências — e menos a sua capacidade cognitiva de retenção de informação, como visto na maioria dos estudos citados até então.

Objetivo

Por fim, desdobra-se como objetivo desta pesquisa comparar o custo da resposta de se fazer o registro de sessão em duas modalidades: cursivo e digital.

Método

Participantes

Participaram desta pesquisa um psicólogo e duas psicólogas que trabalhavam à época da realização da pesquisa em uma clínica particular de Psicologia do Distrito Federal. Utilizou-se como critério de inclusão dos participantes na pesquisa a disponibilidade de tempo compatível com os horários do pesquisador; serem especializados em uma mesma abordagem, sendo esta a Análise do Comportamento, como uma forma de manter o mesmo parâmetro das anotações; e que fizessem registros sistemáticos das sessões de forma digital há pelo menos 6 meses. Por fim, foi necessário que cada participante assinasse o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE, Apêndice A). O projeto desta pesquisa foi aprovado pelo CEP, cujo protocolo tem o parecer de n. 3.478.803/19.

Local e materiais

A pesquisa foi realizada em uma clínica particular de psicologia. O experimento foi conduzido na sala em que o participante atendia seus clientes, sendo que em todas essas havia um tablet conectado ao sistema online da clínica, um teclado bluetooth, uma mesa, uma cadeira e duas poltronas.

Para que os registros fossem executados foram dispostas folhas de papel A4 pautadas com um cabeçalho semelhante aos usados em clínicas de psicologia (Apêndice B), canetas e o tablet. O tablet era um Samsung de aproximadamente 7" e o teclado conectado ao aparelho era um Mini Teclado Maxprint Bluetooth com as dimensões aproximadas: A x L x P: 1,7 x 12 x 28,5cm.

Foi utilizada uma pasta sanfonada, com seções divididas por ordem alfabética, onde os documentos utilizados para realizar os registros de sessão cursiva dos participantes

foram organizados junto com as outras folhas de registro de sessão em branco. Para o registro do tempo das tarefas foi utilizado um cronômetro digital de um *smartphone*.



Figura 1. Local de realização do experimento. Legenda: A - Pasta do registro cursivo; B - Poltrona onde a pasta do registro cursivo era posicionada; C - Tablet e teclado usado para o registro digitado; D - Espaço onde o registro cursivo era realizado; E - Cadeira onde o participante sentava-se para executar a tarefa experimental; e F - Poltrona onde o pesquisador se posicionava.

Procedimento

As sessões experimentais ocorreram em horários vagos de atendimento à critério dos participantes e disponibilidade do pesquisador. Foram realizadas de uma a duas sessões experimentais por semana com cada participante, com duração de até 10 minutos cada, incluindo a organização da sala e a tarefa experimental.

Cada sessão experimental iniciava com o pesquisador entrando na sala de atendimento, sem a presença do cliente da(o) participante, organizando a sala com materiais específicos a depender do tipo de registro: registro cursivo (RC) e registro digitado (RD). As sessões, independentemente do tipo de registro, terminavam com o participante sentado na cadeira e com o registro de sessão finalizado e arquivado. A seguir, dispõe-se os procedimentos detalhados sobre cada uma dessas sessões.

Registro Cursivo.

Ações do pesquisador no RC.

O pesquisador entrava na sala, colocava a pasta de arquivos sobre a poltrona mais distante da mesa utilizada para o registro, sentava-se em outra poltrona e pedia para que o participante se sentasse em sua cadeira. Posteriormente, eram dadas as instruções da atividade em questão para que a tarefa experimental pudesse ser executada corretamente. Depois da confirmação do participante, iniciava-se a tarefa experimental com o registro do tempo. Ao fim de todos os passos da tarefa experimental, o pesquisador recolhia os materiais usados e retirava-se da sala. Na maior parte das sessões, por conta do tempo vago dos participantes, a contagem das letras era feita do lado de fora do consultório em um ambiente vazio da recepção, sendo que tal contagem era realizada de trás para frente a fim de mitigar o acesso às informações escritas. A contabilização das letras também incluía pontuações (. , ; -> ?), para que as similaridades com a contagem digital fosse atingida, já que nesta esses caracteres especiais eram contabilizados. Finalizando a contagem, e o registro era devolvido ao participante, diretamente ou por meio da secretaria da clínica.

Tabela 1

Esquema Resumido dos Passos do Pesquisador para o Registro Cursivo.

Passo	Descrição
1	Entrar na sala
2	Pôr a pasta na poltrona mais distante da cadeira
3	Pedir para que o participante se sente na cadeira
4	Sentar-se em uma poltrona
5	Passar/repassar as instruções da tarefa
6	Iniciar o registro do tempo da sessão
7	Finalizar o registro
8	Recolher a pasta e retirar-se da sala
9	Contabilizar os caracteres do registro

Passos da tarefa experimental do RC.

A sessão do RC consistia em o participante ir até a pasta de arquivos, abri-la, procurar o registro do cliente que foi atendido, voltar à cadeira e se sentar, pôr a folha pautada do registro sobre a mesa, pegar a caneta e iniciar o registro cursivo. Com a finalização do registro, o participante deveria voltar à pasta de arquivos, abri-la, guardar o registro e, por fim, se sentar na cadeira novamente. Neste último momento, o registro do tempo de sessão era concluído.

Tabela 2

Esquema Resumido dos Passos da Tarefa do Participante para o Registro Cursivo

Passo	Descrição
1	Ir à pasta de arquivos e abrir a pasta
2	Selecionar arquivo do cliente
3	Fechar a pasta e sentar-se.
4	Pôr o registro sobre a mesa
5	Pegar a caneta
6	Registrar cursivamente

- 7 Ir à pasta
 - 8 Guardar registro
 - 9 Fechar a pasta e sentar-se.
-

Registro Digitado.

Ações do pesquisador no RD.

O pesquisador entrava na sala, sentava-se na poltrona ao lado da mesa e pedia para que o profissional se sentasse em sua cadeira. Posteriormente, eram dadas as devidas instruções para que o participante pudesse executar a tarefa corretamente. Depois da confirmação do participante, iniciava-se a sessão experimental com o registro do tempo de cada passo do RD. Ao fim de todos os passos da sessão experimental e do registro do tempo, o pesquisador pedia para que o participante copiasse o texto redigido e colasse em uma aplicação *web* para a contagem dos caracteres. Com o resultado, o texto era apagado e o pesquisador retirava-se da sala.

Tabela 3

Resumo das Ações Comportamentais do Pesquisador para o Registro Digitado

Passo	Descrição
1	Entrar na sala
2	Pedir para que o participante se sente na cadeira
3	Sentar-se em uma poltrona
4	Passar/repassar as instruções da tarefa
5	Iniciar o registro do tempo da sessão
6	Finalizar o registro
7	Retirar-se da sala

Passos da tarefa experimental do RD.

A tarefa consistia em o profissional desbloquear o aparelho eletrônico (tablet); acessar o sistema online da clínica; realizar o *login*, clicar no menu “Sessões”, clicar na opção “Evolução”, selecionar o nome do cliente em uma lista suspensa, digitar o registro utilizando um teclado, clicar na opção “Salvar” ao finalizar o registro, sair do sistema da clínica e bloquear a tela do aparelho. Após o último passo, finalizava-se o registro de tempo.

Tabela 4

Passos da Tarefa Experimental da(o) Participante para o Registro Digitado

Passo	Descrição dos comportamentos
1	Desbloquear o tablet
2	Acessar o site
3	Fazer o login
4	Clicar no menu sessões;
5	Clicar na opção evolução;
6	Seleciona o nome do cliente na lista suspensa
7	Registrar digitalmente
8	Clicar salvar
9	Sair do sistema
10	Bloquear o tablet

Além disso, na Tabela 5 pode-se observar que os passos dos participantes foram organizados em uma ordem e lógica para que, nas duas modalidades, RC e RD, pudesse haver uma correspondência de comportamentos alinhados ao modo de registro.

Tabela 5

Equivalência dos Passos entre o Registro Cursivo e o Registro Digitado

Passos	Descrição	Passos	Descrição
1	Desbloquear o tablet;	1	Ir à pasta de arquivos
2	Acessar o site;		

3	Fazer o login		
4	Clicar no menu sessões;	2	Selecionar arquivo do cliente
5	Clicar na opção evolução;	3	Fechar a pasta e sentar-se.
6	Seleciona o nome do cliente na lista suspensa	4	Pôr registro sobre a mesa
		5	Pegar a caneta
7	Registrar digitalmente	6	Registrar cursivamente
8	Clicar salvar	7	Ir à pasta
		8	Guardar registro
9	Sair do sistema	9	Fechar a pasta e sentar-se.
10	Bloquear a tela		

Resultados

Foram realizadas 19 sessões no total, seis com o Participante 1 (P1), sete com o Participante 2 (P2) e seis com o Participante 3 (P3). Para a análise, foram contabilizados os dados de 16 sessões, sendo oito para o Registro Cursivo (RC) e oito para o Registro Digitado (RD), sendo que os outros dados foram descartados por conta do não funcionamento do teclado utilizado para digitar os registros. Os dados foram organizados de forma que pudessem ser observados o tempo dos passos pré e pós-registro; o tempo do registro; o tempo total da sessão; o total de caracteres e a taxa de respostas, compreendida como caracteres por segundo (c/s).

Na Tabela 6 observa-se a média dos valores de tempo obtidos pelos três participantes da pesquisa em RC e RD. O desvio padrão apresentado não será considerado na análise direta dos resultados pois, por terem ocorrido poucas sessões experimentais, o valor do desvio padrão tende a ser maior, o que não causa mudanças significativas na interpretação dos dados atuais. Tendo isso em vista, pode-se considerar que uma pesquisa com mais sessões apresentariam desvios menores, principalmente para P1.

Tabela 6

Tempo em Média e Desvio Padrão Obtidos pelos Participantes para a Execução da Sessão Experimental para o Registro Cursivo e o Registro Digitado

Participante	Registro Cursivo							
	Pré-registro		Registro		Pós-registro		Total da Sessão	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP
P1	23,33	7,51	456	139,07	14	1,73	494,67	145,38
P2	20,67	8,96	109,67	3,79	14,67	4,04	142,75	11,53
P3	23	7,07	186	79,90	29	9,90	238	39,60

Participante	Registro Digitado							
	Pré-registro		Registro		Pós-registro		Total da Sessão	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP	Média	DP
P1	37,67	19,14	177,67	101,86	13	1	206,20	103,08
P2	42	18,73	94,67	27,65	14,33	4,04	151	44,98
P3	30	7,07	150,33	25,46	14	2,12	219,50	30,41

Na RC os passos pré-registro tiveram média de tempo com pouca variabilidade entre os participantes (P1: 23s; P2: 20s; e P3: 23s), e em RD os valores foram mais altos. Dentre as duas, o registro digitado demonstrou maior tempo gasto para completar os passos antes da tarefa.

O registro obteve valores diferentes entre os participantes e entre as condições. No registro cursivo (Tabela 6), houve uma grande diferença de tempo entre o tempo utilizado para a tarefa por P1 (456s), sendo muito maior que o registro obtido pelos outros participantes (109,67s e 186s, respectivamente). Essa diferença é um pouco menor no registro digitado, onde P1 ainda mantém uma média maior (177s) do que os demais (94s e 150s, respectivamente). Nesse sentido, observa-se que o tempo da Tarefa para RD é menor do que para RC para todos os participantes, mas que apresenta valores aproximados para P2 (RC: 109s; RD: 94s) e para P3 (RC: 186s; RD: 150s).

O pós-registro em RC teve valores semelhantes entre P1 (14s) e P2 (14s) e um tempo maior para P3 (29s), mas na RD todos os participantes obtiveram uma média de tempo similar (Tabela 6). Dessa forma, desconsiderando o valor obtido por P3 em RC

(29s), o tempo dos passos pós-tarefa não demonstraram diferenças significativas entre as condições.

Por fim, em RC o tempo total da sessão variou bastante entre os participantes, tendo o P1 o maior valor (494s), seguido por P3 (238s) e P2 (142s). Em RD, houve valores mais próximos entre P1 (206s) e P3 (219s), e um tempo menor para P2 (151s). Com isso, observa-se que, de maneira geral, o tempo total de sessão é maior para os registros cursivos do que para os digitados.

De maneira geral, o tempo utilizado para concluir os passos e o registro variaram bastante entre os participantes e entre as próprias sessões individuais. O tempo dos passos pré-registro mostraram diferença significativa entre as condições, sendo maior em RD, e os passos pós-tarefas foram similares entre todos os participantes e condições. Além disso, o tempo gasto para a tarefa em RC foi bem mais elevado que a realizada na RD.

Além dos valores de tempo, foram obtidos os valores relacionados aos caracteres de cada sessão e condição para cada participante e, dividindo esse número pelo tempo da tarefa, obteve-se a taxa de respostas (c/s). Deve-se levar em consideração, ao observar o gráfico, que a taxa de resposta mais elevada reflete uma maior velocidade de execução da tarefa. Levando em consideração o que foi dito sobre o custo da resposta (por exemplo, Soares et al., 2017), considera-se que quanto menor a taxa de resposta apresentada, maior é o custo da resposta. Na Figura 2 pode-se observar uma relação entre os fatores Caracteres e Taxa de Resposta.

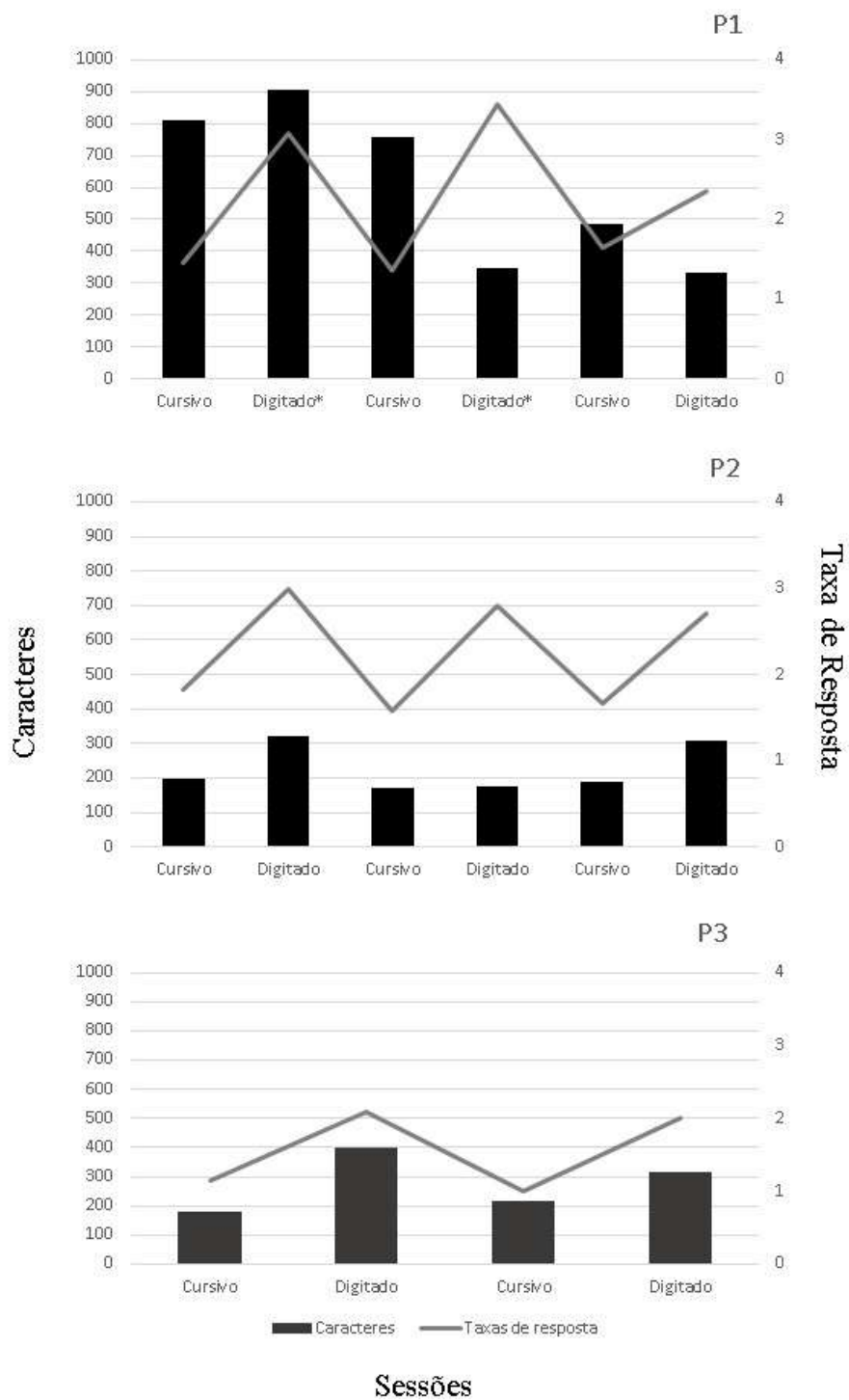


Figura 2. Total de caracteres e taxa de resposta de todos os participantes em todas as sessões de ambas as condições.

Observa-se que, ainda em P1, houve grande variação do total de caracteres ao longo das sessões em ambas as condições, variando entre 809 e 486 em RC e entre 908 e 331 em

RD, e a TR manteve-se menor em RC (1,45 c/s; 1,36 c/s; e 1,64 c/s) e maior em RD (3,45 c/s; 3,09 c/s; e 2,36 c/s⁴). Para P2 esses valores variaram menos, de 198 e 169 em RC e entre 320 e 176 em RD, sendo que a TR manteve valores similares, sendo menor em RC (1,83 c/s; 1,66 c/s; e 1,57 c/s) e maior em RD (2,99 c/s; 2,79 c/s; e 2,70 c/s). Já para o P3, o total de caracteres variou entre 219 e 178 em RC e entre 401 e 314 em RD, e a TR manteve valores similares em suas condições, sendo menor em RC (1,14 c/s e 1,01 c/s) e maior em RD (2,08 c/s e 2,01 c/s). Por fim, observa-se que o valor da TR se mantém sempre mais elevada em RD do que em RC em todos os resultados obtidos pelos participantes da pesquisa.

Ainda na Figura 2, pode-se observar que para P1, houve uma alteração no instrumento de registro nas sessões 1 e 2 de RD (marcadas com *), onde foi necessário o uso do notebook para tal pelo não funcionamento do teclado bluetooth. A mudança não impactou os resultados significativamente. Além disso, na Sessão 3 de RD, houve falhas técnicas momentâneas no teclado, tornando a execução do registro mais devagar.

Discussão

Este trabalho teve o objetivo realizar a comparação entre o custo da resposta entre o registro cursivo e digitado, usando como base o documento elaborado por profissionais de Psicologia em um contexto de atendimento clínico. Além de analisar o tempo do registro em si, também foram observados os valores obtidos por todos os passos anteriores e posteriores ao registro a fim de se ter melhores indicadores sobre o custo da resposta dessas atividades e, o mais importante, foram obtidos os valores para a taxa de respostas (TR) para ambas as condições estudadas.

⁴ Nessa sessão, como foi explicado, houve falhas técnicas na conexão do teclado, o que fez com que o processo de digitar fosse mais devagar do que as demais sessões de registro digitado.

Ao considerar que o objetivo do estudo foi de comparar o custo da resposta dos registros cursivo e digitados, levando-se em consideração o arranjo ambiental das atividades para dar mais peso à análise, sendo o foco maior no tempo e na taxa de respostas dos registros de cada uma das condições, conclui-se que os registros cursivos demonstram maior custo de resposta do que o registro digitado por estes terem, de maneira geral, tempos mais elevados e uma menor taxa de resposta (Tabela 6). Contudo, há questões interessantes em ser discutidas para que tal resultado possa ser melhor explorado.

Como foi visto em Lôbo (2012), situações que possuem menos variações tendem a ser escolhidas pelos indivíduos, pois o custo da resposta (CR) dessa atividade seria menor. Observando que os tempos pré-registro no Registro Digitado (RD) foram maiores do que no Registro Cursivo (RC), seja devido à quantidade de passos, qualidade da conexão com a internet ou competência técnica dos profissionais, tende-se a pensar que esse tipo de registro poderia ter um custo maior pois o resultado final levaria mais tempo para ser alcançado (Lôbo, 2012). Contudo, considerando o tempo do registro em si, observa-se que apesar do tempo dos passos pré-registro serem maiores, o tempo redigindo o documento é menor para a maioria dos participantes da pesquisa em RD (Tabela 6). Por conta disso, pode-se apontar que o custo da resposta dos passos pré-registro em RD podem ser mitigados pelo resultado reforçador de finalizar os registros de maneira mais rápida em comparação com RC.

Em RC os passos pré-registro obtiveram resultados semelhantes entre os participantes e foram menores que em RD, mas o tempo de elaboração do documento foi geralmente mais elevado do que em RD. Apesar de ter resultados menores de tempo na pré-registro, também deve ser analisado o custo da resposta em RC por considerar que esse tipo de condição demandou mais esforço físico (Soares et al., 2017) do que em RD, com mais movimentação dos participantes — levantar e ir até a pasta, abrir o objeto, procurar o

registro, andar novamente até a cadeira — e um maior esforço no registro em si — ao considerarmos que escrever exige foco mútuo do processamento das informações e da escrita em si (Mueller & Oppenheimer, 2014). Em contrapartida, essa movimentação é mais limitada em RD, onde o participante não precisava sair de sua cadeira e fazia movimentos mais curtos para concluir os passos — desbloquear o tablet, selecionar itens na tela.

Uma forma de compreender o porquê dos passos de RC terem sido menores do que RD é, também, o fato de que nessa última os fatores como a conexão com a internet e o funcionamento das ferramentas influencia diretamente no tempo. A competência técnica do profissional em utilizar essa ferramenta é outro elemento importante nessa equação, sendo que essa dificuldade também foi descrita como fator fundamental para a utilização dessas ferramentas no ambiente de trabalho em Boonstra e Broekhuis (2010) e Canêo e Rondina (2014).

Outro aspecto temporal que se entrelaça com isso é que o tempo para a execução dos registros em uma clínica de Psicologia é normalmente limitado, o que pode criar um senso de urgência para que a atividade possa ser feita da maneira mais veloz possível (Bradford & Stevens, 2013). Considerando essa questão, pode-se deduzir que o registro cursivo das sessões teria um custo da resposta maior por este demandar mais tempo total da tarefa (Tabela 6) e estar ligado à necessidade de finalizá-lo rapidamente para que o próximo atendimento possa ser realizado ou para que o expediente seja encerrado. Nesse caso, a tendência é de que os registros devam apresentar, em algumas ocasiões, um menor número de caracteres e de tempo.

Esse fenômeno pode ser observado nos resultados obtidos por P2 e P3, onde valores mais baixos e aproximados foram obtidos no tempo total dos registros (Tabela 6) e no número de caracteres (Figura 2), independente da condição. Contudo, não se deve presumir

que o número menor de caracteres e de tempo sejam somente por uma questão de necessidade de rapidez. O fato de que o total de caracteres obtido pelos participantes serem variados pode ser, simplesmente, por uma questão de conteúdo trabalhado na sessão com a pessoa atendida. De qualquer forma, o que fica claro é que independentemente da quantidade de caracteres contidas no registro, a taxa de resposta se mantém menor em RC e maior em RD (Figura 2).

Outra forma de interpretar esses dados também é a questão de que a competência técnica na utilização da ferramenta tecnológica em RD varia para cada indivíduo. Assim, aqueles que já possuem a prática de realizar os registros cursivos poderiam ter um desempenho menor ao realizarem um digitado, como pode ser observado no tempo do registro em P2 e P3 (Tabela 6), onde o desempenho entre RC e RD não teve uma diferença tão grande quanto nos resultados de P1. Além disso, o que pode causar essa diferença entre os valores dos participantes pode ser a não padronização dos registros (Moerschberger et al., 2017), assim como variabilidade na forma com que os registros são realizados (Fulero & Wilbert, 1988), a estrutura e a decisão de quais informações e dados incluir (Bradford & Stevens, 2013). Além desses aspectos que afetam ambas as condições, o registro digitado apresenta outra particularidade onde a TR também é influenciada diretamente em casos onde os participantes passam a olhar mais para o teclado, para procurar as letras, e para a tela para verificar se o que foi digitado está correto, o que foi, em certa medida, observado no estudo de Brown (1988). Assim, o fato de digitar, apagar e corrigir também é um fator que deve ser lembrado ao considerar a TR obtida pelos participantes de forma geral.

Soares et. al (2017) analisaram que quanto maior o esforço físico necessário para uma resposta, menor é a taxa de respostas dada pelo indivíduo e menor a probabilidade do comportamento se manter. Ao considerar isto, observa-se que por ter uma TR menor, o registro cursivo apresenta um maior CR. Esse custo pode ser ornado pela exigência maior

de esforço físico para sua execução em relação à tarefa digitada, por exemplo. Além disso, quando observa-se a dificuldade em se manter os registros alinhados com os direcionamentos propostos (por exemplo, APA, 2007), outro fator que pode estar ligado a isso é que a probabilidade do indivíduo querer manter essa atividade mais complexa é conseqüentemente menor (Soares et al., 2017).

Em suma, a questão é que, se o CR elevado reduz a tendência de comportamentos ocorrerem e se manterem (Soares et. al, 2017; Pietras et. al, 2010) e se o registro cursivo demonstra um maior custo, podem surgir os problemas já observados no referencial do início deste estudo. Manter registros é uma obrigação profissional pois esta é uma parte fundamental do serviço prestado (APA, 2007; CFP, 2009). Sendo algo estritamente necessário e com um custo elevado, que demanda esforço e tempo do profissional, podem surgir as variabilidades entre a forma de registro (Fulero & Wilbert, 1988), a execução rápida do documento, possivelmente com a não adequação das informações e a má qualidade destas (Bradford & Stevens, 2013), e a falta de padronização do processo (Moerschberger et al., 2017).

Barreiras

Algumas questões foram levadas em consideração ao se fazer a análise dos resultados. Algumas dificuldades técnicas foram enfrentadas durante a execução dos registros, como a falha de funcionamento do teclado Bluetooth na Sessão 4 do Participante 2 e Sessão 2 do Participante 3, onde desconsiderou-se totalmente os dados obtidos, e o conseqüente uso do Notebook para a execução da tarefa experimental nas Sessões 2 e 4 do Participante 1 (Figura 2, marcado com *). Neste último caso, foram executados os passos pré e pós-tarefa no tablet, mantendo-se o registro digitado com o uso de um teclado que possuía dimensões similares ao que apresentou problemas de funcionamento, não causando diferenças significativas para os resultados obtidos.

Outro aspecto é que, dentre os passos que foram designados no Registro Cursivo, poderiam ser desconsiderados o tempo dos passos quatro — pôr registro sobre a mesa — e cinco — pegar caneta — (Tabela 5), por serem feitos em uma janela de tempo muito curta e não apresentarem impactos diretos sobre o custo da resposta da atividade em relação à outros passos.

Em algumas sessões, por causa de desmarcações da sessão anterior à coleta, os participantes precisaram realizar o registro de sessões passadas há algumas horas. Algo a ser levado em consideração no tamanho dos registros, e na qualidade das informações — apesar do estudo atual não permear nessa análise — é a própria memória do profissional. Pensando nisso, o que é preciso levar em consideração em outros estudos sobre a forma de registro psicológico é, justamente, o quanto de informações o executor do registro se recorda. Levando em consideração os estudos realizados por Mueller e Oppenheimer (2014), caso anotações sejam feitas ao entrar em contato com o conteúdo disposto, pode-se ter melhor recuperação dessas informações. Porém, um aspecto a ser considerado aqui é o fato de que uma maneira de diminuir o esquecimento de certas informações do atendimento é realizar anotações durante as sessões, comportamento que varia entre profissionais e que precisa ser acordado no contrato terapêutico e não impactar diretamente no andamento das sessões.

Assim, entende-se que algumas variáveis que podem ter influenciado nos resultados do estudo podem incluir a pressa para finalizar o registro; o tempo livre entre sessões; preferência por ferramentas diferentes das disponibilizadas; memória; competência técnica com teclado e tablet. Identificar esses tipos de variáveis é importante para aprimorar a inserção de ferramentas no contexto clínico, pois demonstra comportamentos que podem ocorrer em outros locais, com outros indivíduos, por serem comuns, como visto nas barreiras e dificuldades encontradas por profissionais em Boonstra e Broekhuis (2011) e

Canêo e Rondina (2014). Compreender a natureza das variáveis que dificultam a execução dessa atividade faz com que se pense em possíveis soluções, como a adequação das ferramentas, treinamentos para os profissionais, feedback sobre os sistemas e etc.

Alternativas ao custo da resposta

A competência técnica é fator crucial para que profissionais mantenham o registro digitado (Boonstra & Broekhuis, 2010; Farias et al., 2011). Assim, há a dicotomia entre o registro cursivo que possui um custo da resposta maior em questão de esforço físico e o registro digitado cujo custo da resposta pode variar de acordo com conhecimento técnico dos profissionais. A variação entre essa competência pode ser observada na comparação entre a TR dos participantes, onde P1 demonstrou um total maior de caracteres e de TR; P2 demonstrou valores médios, inclusive semelhantes entre o cursivo e o digitado; e P3 demonstrou TR menores em relação aos demais participantes.

No estudo de Hirst et al. (2016), os resultados obtidos sugeriram que tanto o reforçamento como a manipulação do custo de resposta são efetivos para aumentar comportamentos desejáveis na realização de uma tarefa. Assim, considerando uma realidade onde as ferramentas tecnológicas surgem cada vez mais como meios de inovação para processos na clínica — como o PsicoUSP (Tomaz et al., 2015) — se ater às condições em que essas ferramentas estão sendo incluídas é extremamente importante para seu uso adequado (Farias et al., 2011) e a diminuição da resistência dos profissionais. A manipulação do CR nesses casos é uma forma legítima de fazer com que esse processo seja mais efetivo por promover um aumento de comportamentos desejáveis (Hirst et al., 2016). Diminuir o custo da resposta das condições, como alterar a ordem e a complexidade de passos pré e pós-registro pode ser fundamental para que o engajamento do profissional ao uso da ferramenta seja maior.

Quanto mais for custoso (Pietras et al. (2010) usar a ferramenta tecnológica, como a quantidade de passos até fazer o registro, menor a tendência dos profissionais manterem uma rotina de trabalho utilizando essa ferramenta. Por outro lado, quanto maior for o custo de fazer o registro cursivo, havendo necessidade de ir atrás do arquivo, pegar o documento, escrever e armazenar, maior a tendência do profissional se ater a outra modalidade de registro mais veloz. O que pode fazer a diferença nessas questões é, justamente, o arranjo das tarefas. As folhas de registro podem estar sempre próximas do local de escrita, o que diminuiria drasticamente o custo da atividade. Por outro lado, o sistema online poderia já estar sempre pronto para o uso, sem precisar de todos os passos anteriores para tal, como fazer o login. No final das contas, além do custo da tarefa em si, diversos aspectos das condições podem ser alteradas de acordo com a preferência do indivíduo. Essas alterações, no entanto, nem sempre dependem somente do indivíduo, pois é preciso que a organização também dê suporte para essas mudanças.

Sugestões e possibilidades

Algumas alternativas ao sistema integrado para clínicas de psicologia pode ser o uso de ferramentas já existentes, como o *Google Drive*, no qual existem serviços de organização de pastas, de agendas, elaboração de documentos e planilhas que podem ser automatizadas e etc. Essa é uma boa alternativa para que os gastos financeiros, ou outras barreiras observadas em Boonstra e Broekhuis (2010) possam ser minimizadas. Deve-se levar em consideração que a inserção de uma inovação tecnológica causa mudanças administrativas (Farias et al., 2011) e por conta disso esse processo deve ser planejado com cuidado tendo em vista as peculiaridades da organização.

Outra questão interessante a ser pensada é que, ao considerar que clínicas-escola também produzem os registros (Barletta et al., 2012), conduzir estudos que explorem mais

a natureza dos registros em clínicas-escola aumentaria a compreensão sobre a relação entre os alunos e essa tarefa, podendo trazer mais clareza sobre a importância da elaboração do documento no intuito de, quando trabalharem profissionalmente, essa tarefa seja intrínseca às suas práticas.

Seguindo as tendências de desenvolvimento tecnológico, uma das formas é, justamente, utilizar um sistema online, como visto no PsicoUSP, para otimizar os processos dentro da clínica-escola. Contudo, não é estritamente necessário que todo um sistema seja programado e desenvolvido especificamente para a clínica. Como dito anteriormente, serviços já existentes como o *Drive*, da Google, podem ser extremamente úteis caso haja, por exemplo, a organização de pastas específicas para cada setor de uma clínica de psicologia; em caso de uma clínica-escola, poderiam haver pastas para as matérias, supervisores e turmas. Sobre questões de segurança, é possível que, por esse tipo de serviço, o administrador da rede conceda permissões específicas para os indivíduos que possuem acesso às pastas. Assim, por exemplo, alunos não teriam acesso às pastas dos professores, seus arquivos; e profissionais de demais setores de uma clínica de psicologia não poderiam acessar as pastas da administração, da diretoria e etc.

Esse processo precisaria ser pensado de forma crítica, planejada de forma que a mudança comportamental em se fazer os registros cursivos para o digital seja fluido a fim de mitigar as resistências individuais por parte dos profissionais já descritas neste trabalho (Boonstra e Broekhuis, 2010; Canêo e Rondina, 2014; Farias et al., 2011).

Um benefício de um sistema bem organizado é que este possibilita o armazenamento de dados diversos sobre, por exemplo, os atendimentos ocorridos em uma instituição, desde que sejam seguidas as devidas normas de segurança do CFP. A partir disso, é possível que sejam realizadas pesquisas de palavras-chave que possibilitariam o entendimento de como os conceitos, independente da área da Psicologia, da vertente

teórica, são utilizados em processos de intervenção. Ademais, tornaria possível aprimorar as técnicas utilizadas; a compreensão das diversas condições humanas que possam surgir na clínica; e a partir de um histórico de resultados significativos, ter subsídios que poderiam auxiliar no planejamento de estratégias de intervenção.

Considerações finais

Compreender a importância dos registros para o trabalho do profissional de Psicologia é fundamental para que o serviço aconteça de uma forma completa. Com o aumento do uso de ferramentas tecnológicas, a realidade do trabalho executado por profissionais de Psicologia tende a sofrer mudanças, seja em ambiente hospitalar, organizacional ou clínico. O consultório é um ambiente de mudança por si só, e sua integração com a tecnologia pode ser mais um aspecto de todo esse processo.

Observar quais variáveis estão envolvidas na relação profissional-ferramenta é importante para que essa realidade seja melhor compreendida. Construir estudos sobre o registro é relevante para que se possa jogar luz sobre o assunto e fomentar o estabelecimento de regras e direcionamentos mais claros para alunos em clínicas-escola e para profissionais veteranos da área. A mudança de um processo analógico para o digital não é tão simples como simplesmente digitalizar as informações. O cuidado, a informação e o preparo do profissionais é preponderante para esse sucesso.

A maneira encontrada por este estudo para investigar um pouco mais sobre as condições de trabalho voltadas para o registro da sessão foi tentar mapear o custo da resposta das atividades que envolviam os dois tipos de registros mais utilizados atualmente: o cursivo e o digitado. Para isso, estabelecer os passos anteriores e posteriores foi fundamental para ter uma melhor visão sobre a tarefa, pois deve-se considerá-la como parte

de um todo, e não algo isolado, mesmo que o foco atual seja no desenvolvimento de uma tarefa específica.

O que pode ser levado deste trabalho é que o fato do registro cursivo ter um maior custo da resposta do que o registro digitado faz com que haja desdobramentos em diversos outros momentos do trabalho do profissional — como ter que fazer um registro rapidamente para atender o próximo cliente. O registro digitado também apresenta suas dificuldades, como o funcionamento de diversos aparelhos e serviços — como o acesso à internet, o teclado Bluetooth, a conexão do emparelhamento, a qualidade de processamento do tablet, a proficiência técnica do usuário —, mas demonstrou-se que vários desses empecilhos podem ser contornados com pequenas alterações que a própria tecnologia dispõe, assim como pelo cuidado daqueles que o fornecem ao profissional.

Por fim, o mérito que se buscou neste trabalho não foi de se definir qual seria o melhor tipo de registro a ser feito pelo profissional de Psicologia. O passo inicial a ser dado, ao reconhecer a realidade desses dois tipos de registros, é pensar em direcionamentos aos profissionais, em adequação dos locais de serviço e na manutenção de bons equipamentos e também de gestão de tempo. O registro digitado pode ser mais veloz, dinâmico e adequado a uma realidade onde profissionais precisam atender inúmeros clientes por dia, mas seu sucesso depende de diversos outros fatores ambientais e individuais. Se ater às necessidades do indivíduo é que se torna fundamental para que o registro digitado realmente seja superior ao cursivo em questão de custo da resposta.

Referências

- Alling, K., & Poling, A. (1995). The effects of differing response-force requirements on fixed-ratio responding of rats. *Journal of the Experimental Analysis of Behavior*.
- American Psychological Association. (2007). Record Keeping Guidelines. *American Psychologist*, 62(9), 993–1004.
- Andery, M. A. P. A. (2011). Comportamento e cultura na perspectiva da análise do comportamento. *Perspectivas em análise do comportamento*, 2(2), 203-217.
- Baia, F.H., & Sampaio, A.A.S. (2019). Distinguishing Units of Analysis, Procedures, and Processes in Cultural Selection: Notes on Metacontingency Terminology. *Behavior and Social Issues*, 1-17. <https://doi.org/10.1007/s42822-019-00017-8>
- Barletta, J. B., Paixão, A. L. R., Feitosa, E. P. S. & Santos, L. A. (2012). O Prontuário Psicológico como Recurso para Pesquisa e Atuação: Repensando a Formação da Competência Profissional. *Revista Psicologia e Saúde*, 4(2), 135-142.
- Bemister, T. B., & Dobson, K. S. (2011). An updated account of the ethical and legal considerations of record keeping. *Canadian Psychology*, 52(4), 296–309.
- Boonstra, A., & Broekhuis, M. (2010). Barriers to the acceptance of electronic medical records by physicians from systematic review to taxonomy and interventions. *BMC Health Services Research*, 10(1), 231.
- Bradford, L., & Stevens, B. (2013). What's in the File? Opening the Drawer on Clinical Record Keeping in Psychology. *Australian Psychologist*, 48(3), 178–187.
- Brown, M. L. (1988). Comparison of typing and handwriting in "two finger typists". *Proceedings of the human factors society. 32nd annual meeting of the Human Factors Society*, 381-385.
- Canêo, P. K., & Rondina, J. M. (2014). Prontuário Eletrônico do Paciente: conhecendo as experiências de sua implantação. *Journal of Health Informatics*, 6(2), 67-71.

- Capehart, J., Viney, W., & Hulicka, I. M. (1958). The effect of effort upon extinction. *Journal of Comparative and Physiological Psychology*, 51(4), 505–507.
- Conselho Federal de Psicologia. Resolução Nº 001 de 31 de Janeiro de 2009. Obrigatoriedade do registro documental decorrente da prestação de serviços psicológicos. Brasília, DF, jan 2009. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2009/04/resolucao2009_01.pdf>.
- Chung, S. H. (1965). Effects of effort on response rate. *Journal of the Experimental Analysis of Behavior*, 8(1). 1-7.
- Devereaux, R. L., & Gottlieb, M. C. (2012). Record keeping in the cloud: Ethical considerations. *Professional Psychology: Research and Practice*, 43(6), 627–632. <https://doi.org/10.1037/a0028268>
- Farias, J. S., Guimaraes, T. A., Vargas, E. R., & Albuquerque, P. H. M. (2011) Adoção de prontuário eletrônico do paciente em hospitais universitários de Brasil e Espanha. A percepção de profissionais de saúde. *Revista de Administração Pública*, 45(5), 1303-1332, Rio de Janeiro.
- Fulero, S. M., & Wilbert, J. R. (1988). Record-Keeping Practices of Clinical and Counseling Psychologists: A Survey of Practitioners. *Professional Psychology: Research and Practice*, 19(6), 658–660.
- Gonçalves, J. P. P., Batista, L. R., Carvalho, L. M., Oliveira, M. P., Moreira, K. S., & Leite, M. T. S. (2013). Prontuário Eletrônico: uma ferramenta que pode contribuir para a integração das Redes de Atenção à Saúde. *Saúde em Debate*, 37(96), 43-50.
- Hirst, E. S. J., Dozier, C. I., & Payne, S. W. (2016). Efficacy of and preference for reinforcement and response cost in token economies. *Journal of applied behavior*, 49(2), 329-45.

- Lôbo, D. F. V. (2012). *Comportamento de escolha sob contingências de variação com diferentes custos da resposta* (Dissertação de Mestrado). Retirado de repositorio.bce.unb.br/.../3/2012_DeboraFernandesVieiraLobo.pdf
- Miller, L. K. (1968). Escape from an effortful situation. *Journal of the Experimental Analysis of Behavior*, *11*(5), 619-628.
- Moerschberger, M. S., Cruz, F. R. da, & Langaro, F. (2017). Reflexões acerca da ética e da qualidade dos registros psicológicos em prontuário eletrônico multiprofissional. *Revista da SBPH*, *20*(2), 89-100
- Morehead, K., Dunlosky, J., & Rawson, K. A. (2019). How Much Mightier Is the Pen than the Keyboard for Note-Taking? A Replication and Extension of Mueller and Oppenheimer. *Educational Psychology Review*, *31*(3), 753-780. doi:10.1007/s10648-019-09468-2
- Mueller, P. A., & Oppenheimer, D. M. (2014). The Pen Is Mightier Than the Keyboard. *Psychological Science*, *25*(6), 1159–1168.
- Pietras, C. J., Brandt, A. E., & Searcy, G. D. (2010). Human responding on random-interval schedules of response-cost punishment: the role of reduced reinforcement density. *Journal of the Experimental Analysis of Behavior*, *93*(1), 5-26.
- Resolução nº 001 (2009, 30 de março). Dispõe sobre a obrigatoriedade do registro documental decorrente da prestação de serviços psicológicos. Brasília, DF: Conselho Federal de Psicologia.
- Resolução nº 007 (2003, 14 de junho). Institui o Manual de Elaboração de Documentos Inscritos produzidos pelo psicólogo decorrentes de avaliação psicológica e revoga a Resolução nº 17/2002. Brasília, DF: Conselho Federal de Psicologia.

- Rodrigues, P. M., Paraboni, P., Arpini, D. M., Brandolt, C. R., Lima, J. V., & Cezar, P. K. (2017). O registro em prontuário coletivo no trabalho do psicólogo na Estratégia Saúde da Família. *Estudos de Psicologia*, 22(2), 195-202.
- Scaife, J. M., & Pomerantz, M. (1999). A Survey of the Record-Keeping Practices of Clinical Psychologists. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 6(3), 210–226.
- Skinner, B. F. (1981/2007). Seleção por conseqüências. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 9(1), 129-137.
- Soares, P. G., Costa, C. E., Aló, R. M., Luiz, A., & Cunha, T. R. de L. (2017). Custo da resposta: Como tem sido definido e estudado?. *Revista Perspectivas*, 8(2), 258-268.
- Soisson, E. L., VandeCreek, L., & Knapp, S. (1987). Thorough Record Keeping: A Good Defense in a Litigious Era. *Professional Psychology: Research and Practice*, 18(5), 498–502.
- Souza, D. G. (2000). O conceito de contingência: um enfoque histórico. *Temas em Psicologia da SBP*, 8 (2). 125-136.
- Todorov, J. C. (1985). O conceito de contingência tríplice na análise do comportamento humano. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 1, 75-88.
- Tomaz, P. S., Bizello, M. C., Rondina, R. C., Ferneda, E. (2015, outubro). Prontuário eletrônico em Assistência Psicológica. 8º Congresso de Extensão Universitária da UNESP, São Paulo.

Apêndice A

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE

Novas tecnologias e o trabalho do psicólogo: uma comparação entre o registro cursivo e digitado

Instituição dos pesquisadores: UniCEUB – Centro Universitário de Brasília

Pesquisador responsável: Márcio Borges Moreira

Pesquisador assistente: Wesley Queiroz Cavalcante

Você está sendo convidado para participar de uma pesquisa que abordará o tema mencionado no título deste documento. A seguir, o texto apresentará todas as informações necessárias para que o total entendimento do processo de pesquisa seja entendido. É de extrema importância que todo o documento seja lido e que todas as dúvidas do processo sejam respondidas. Caso não concorde com os termos aqui abordados, você poderá desistir a qualquer momento, bastando entrar em contato com os responsáveis da pesquisa, sem que isso cause prejuízos para você ou para a pesquisa em questão. Além disso, é importante ressaltar que, seguindo as normas brasileiras de pesquisa com seres humanos, você não será pago de qualquer forma para participar desta pesquisa.

Objetivos da pesquisa

A pesquisa tem o intuito de investigar o uso da tecnologia no trabalho na clínica psicológica, tendo como foco a comparação entre os registros cursivos e digitados, a fim de produzir mais resultados e discussões sobre a relação analógica-digital no contexto de trabalho da(o) profissional de psicologia.

Procedimentos do estudo

A sessão experimental consistirá em o participante se sentar à mesa em seu consultório para que nas sessões “A” possa registrar a evolução do caso cursivamente, utilizando papel e caneta, e nas sessões “B” de maneira digitada, podendo ser em algum aparelho eletrônico de escolha do participante. O pesquisador entrará na sala para fazer os registros de tempo da tarefa experimental após o atendimento do participante, preferencialmente no final do expediente ou antes do almoço.

Riscos e benefícios da pesquisa

Este estudo possui risco mínimo, por se tratar de um registro de tempo de atividades que são executadas no cotidiano do participante.

Sua participação nesta pesquisa poderá fazer com que possa ser observado os impactos que as novas tecnologias da informação e comunicação podem ter sobre o trabalho do profissional de psicologia em comparação com um modelo mais tradicional do trabalho na clínica.

Confidencialidade

As informações pessoais fornecidas pelo participante serão mantidas sob sigilo máximo dos pesquisadores envolvidos na pesquisa, não sendo divulgadas para qualquer outra pessoa ou órgão. As informações serão mantidas sob responsabilidade do pesquisador Wesley Queiroz Cavalcante, que manterá o acordo de sigilo por um período máximo de 05 anos. Após o fim do período, as informações serão excluídas.

Os resultados obtidos ao fim desta pesquisa poderão ser discutidos em canais científicos e acadêmicos, explicitando as informações de maneira generalista, não identificando os participantes que se envolveram no processo.

Caso o participante tenha dúvidas ou denúncias sobre os aspectos éticos da pesquisa, este poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário de Brasília (CEP/UniCEUB), no endereço 707/907 Norte - Campus do UniCEUB - Bloco 6, sala 6.110, 1º andar; pelo telefone (61) 3966-1511 ou pelo e-mail cep.uniceub@uniceub.br.

Ressalta-se que este documento terá duas vias, sendo que uma delas ficará com o pesquisador e a outra será entregue para o colaborador após a assinatura.

Eu, _____
_____, RG _____, após ler e entender todos os objetivos citados neste documento, aceito os termos e concordo em participar voluntariamente desta pesquisa.

Brasília, _____ de _____ de _____.

Assinatura do participante

Márcio Borges Moreira

Wesley Queiroz Cavalcante, e-mail: wesleyqc.contato@gmail.com

Apêndice B

RELATO DE SESSÃO DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL

CLIENTE: _____

TERAPEUTA: _____

SESSÃO N.: _____ **DATA:** _____

1. Descrição da sessão e observações clínicas:

-