

Fórum Institucional do espaço Moebius – 07 de julho de 2020

Título: O uso das engenhocas eletrônicas interfere ou não na relação analista-analisante?

Apresentação: Lorena de Assis Reis

Esse ano, o Espaço Moebius tem como tema: A Transferência e a Prática da Psicanálise, Hoje – tema pensado e escolhido no ano anterior, isso seria pura coincidência? Coincidência ou não, estávamos nos questionando sobre o uso cada vez maior das tecnologias na prática de nossa clínica. Mas exatamente esse ano, o mundo todo foi tomado por uma crise sanitária, causada por um microrganismo, invisível ao olho nu, altamente contagioso (o Covid-19) e que, dependendo da resposta imunológica de cada um, pode levar à morte. Em outra perspectiva, ameaça à lógica da ciência, da ciência médica (“*não se sabe*”) e da economia do mundo. Como resposta a esta crise, estamos todos confinados em nossas casas, uma das proteções mais eficientes no combate até o momento.

Tudo é diferente do que estávamos vivendo até então: um mundo virado para fora, predominante capitalista, de valorização do consumismo, principalmente de objetos e tecnologias, do ter em detrimento ao ser, da alta valorização do trabalho e da produção – o que você produz, é o que te define. Um mundo também ameaçado por mudanças climáticas devido à ação irresponsável do homem sobre sua natureza, o uso desmedido de medicalização, um frenesi de atribuições e movimentações humanas, um aumento acelerado de horas de trabalho em substituição ao descanso e ao lazer, a invasão das tecnologias nas vidas das pessoas, uma constante mudança da noção do tempo. De uma hora para outra, o mundo com o qual estávamos acostumados não é mais o mesmo e não sei como será, quando tudo isso passar. Penso que será o mesmo. Mas, e se nos perguntarmos se aquele mundo que vivíamos era um mundo normal e satisfatório, então que normal nós queremos? Será que teríamos chance de mudar a qualidade das relações e da vida na Terra? Normal ou não, essa seria outra discussão, para a psicanálise a realidade é outra e esta é singular, é para cada um.

Mas ainda fico perplexa com a escolha de um tema tão assertivo para este momento.

Na rotina da psicanálise, notávamos que as tecnologias entravam com certa velocidade em nossa prática. Nessa relação, a comunicação é facilitada a qualquer momento pelos celulares, pelo WhatsApp, e mesmo por aplicativos on-line (Skype, vídeo-chamada, etc.), usados como um artifício para assegurar ao paciente a continuidade na análise, nas vezes em que o analisante não pudesse estar presente no consultório devido à distância física nos grandes centros urbanos ou em viagens. Alguns desses usos eram pontuais, embora houvesse profissionais em franco atendimento on-line, mas o retorno ao atendimento presencial era ainda algo relevante. Será que a Covid-19 apenas acelerou uma tendência que já estava em andamento?

Estávamos em constante atenção para essa funcionalidade e suas consequências, que vinham se apresentando cada vez mais, com certo cuidado para não distanciar do rigor de

nossa prática e da ética que nos rege. Tudo que fuja a essa conjuntura não seria uma psicanálise de intenção? Faz-se necessário saber do que se trata. Em que lugar e espaço o dispositivo da psicanálise é legitimado?

Neste ano de 2020, o mundo se depara com a Pandemia da Covid-19, que obriga a todos o confinamento e regras de distanciamento social. No decorrer desse processo de crise, vemo-nos diante da necessidade,posta por essa realidade, de atender em sua totalidade os nossos pacientes, não mais no espaço físico, mas, sim, no espaço virtual. Isso é sem precedentes (no catolicismo, precedente se diz: a graça que leva o Homem a agir) – sem dúvida, o **espaço virtual** se torna um **espaço vital** (e serve aqui a analogia) tanto para os analisantes como para os analistas! E há de se pensar que mudanças são geradas neste contexto, e quais são as consequências desses efeitos. Existiria um papel na Pandemia para a Psicanálise?

Por isso, faço uma mudança no meu título:

Como o uso das engenhocas eletrônicas interfere, ou não, na relação analisante-analista na prática psicanalítica neste momento da Pandemia?

Quando pensei no tema, e até no título desse trabalho, eu já tinha, antes de concluir-lo, a certeza da resposta sobre a minha indagação:

“A transferência nada muda com o uso dessas engenhocas eletrônicas!”. Ingenuidade minha? Hoje, com a prática e o estudo da teoria, certeza já não tenho. Na verdade, esse não deveria ser o lugar ético da prática analítica que o analista deve buscar?

Percebo muitas dificuldades e comentários dos colegas em se adaptar ao início da prática on-line. Certamente, nos questionamos sobre o que estamos fazendo, e as respostas, acredito, vêm em *flashes*, em pedaços ou *insights*. Somente a posteriori, como no tempo lógico, que talvez saibamos de alguns efeitos dessa prática. Acredito que essa atualidade dos fatos e a rapidez como tudo isso está acontecendo geraram também “dificuldades” na minha escrita, como associar os conceitos para pensar a prática e, ao mesmo tempo, estar imersa nessa realidade ameaçadora. Uma realidade que é para todos, analistas e analisantes.

Como o nosso tema se relaciona com a transferência, vale a pena começar por aí. Primeiramente, sobre como a relação analisante-analista passa a se constituir e pode-se transformar nesse novo contexto. Aqui estou falando de uma relação do par analisante-analista, mas quero ressaltar que existem diferenças de uma relação de duas pessoas no social, na vida fora dos consultórios. Vamos abordar aqui a psicanálise de intenção.

Somos conhecedores do início da Psicanálise e daquele que a instituiu, Freud. Mas, para embasar a nossa discussão, vale a pena retornar ao período, no final da década de 1890, em que Freud fica interessado pelo relato do médico e amigo Joseph Breuer, sobre uma

paciente que ele denominou de Anna O. Freud. Interessado em descobrir algo que poderia fazer a diferença na psiquiatria e na projeção em sua vida profissional, vê nesse relato alguns indícios que poderia levá-lo a novos caminhos – eram pacientes que não traziam uma ligação plausível dos seus sintomas a algo que poderia ser explicado pela ciência médica.

Breuer confessa ao seu colega nesse caso que a paciente, em estado hipnótico, relembrava situações passadas e, ao fazê-lo, a expressão dos seus sintomas poderia cessar ou ter sua intensidade reduzida. Mas havia algo a mais para observar: a paciente apresentava certa relação amorosa à pessoa do médico, e Breuer se assustou com o que viu!

Freud percebe, além do relato de Breuer, que a técnica lhe trazia algo promissor, mas, ao mesmo tempo, ali se apresentavam muitas dificuldades. Freud não se dá conta, naquele momento, que o viés dessa situação que se apresentava entre paciente e médico teria a ver com a prática psicanalítica. A psicanálise e a transferência estavam intrínsecas e nasciam juntas, neste momento inaugural.

O que sustentava a relação médico-paciente, proporcionando essas mudanças? Que tipo de relação se constituía? Poderia a paciente se enamorar de seu médico ou este de sua paciente? Isso seria o amor vinculado à paixão? Mas, se todo amor fosse transformador de sintomas ou males, só precisariam amar um ao outro para que a cura se estabelecesse. Então que tipo de amor estava fadado a essa situação? Nesse momento, Freud não teria essa resposta, mas dois caminhos se abrem, a meu ver: a busca do aprimoramento da técnica e a tentativa de desvelar o Inconsciente. E, nessa pesquisa, a transferência iria aos poucos sendo desvelada como importante papel na prática analítica.

Observando os textos técnicos de 1911 a 1914, Freud traz algumas recomendações aos médicos que estavam iniciando sua prática na Psicanálise, ou que tinham interesse em conhecê-la. Destaca principalmente o que não se deveria realizar na sua prática, pois essa seria comparada ao jogo de xadrez, onde as regras do jogo podem ser lidas em livros, mas o leitor logo perceberá que somente as aberturas e os finais dos jogos admitem uma apresentação. Após iniciado o jogo, as possibilidades de jogadas se abrem infinitamente, impossibilitando qualquer descrição deste tipo.

Cito aqui uma carta a Firenczi, datada em 1928, na qual Freud relata as recomendações técnicas como algo negativo – ou melhor, que essas recomendações orientavam mais para o que não deveria ser realizado, e por isso eram difíceis de serem consolidadas e impossíveis de seguir como um manual. **“Eu considerei que era necessário, acima de tudo, enfatizar o que não se deve fazer e destacar as tentações capazes de prejudicar a análise. [...] O resultado foi que os analistas dóceis não compreenderam a elasticidade das regras que eu havia formulado e que eles as obedeciam como se fossem tabus”.**

Freud muda a sua técnica, abandonando a hipnose. Colocava as pacientes deitadas e pedia para que elas apenas falassem, e assim percebeu que seu efeito era melhor e mais eficiente

do que a hipnose. A paciente se tornaria ativa em seu processo de análise, rememorando suas experiências ou traumas do passado esquecido e, com ajuda do analista, contornava as resistências, tornando-as conscientes e, assim, obtendo os efeitos desejados na remissão dos seus sintomas.

Nessa fase, Freud institui a regra fundamental da Psicanálise: “fale tudo o que lhe passa pela mente”. Regra esta da associação livre, a única que o paciente deve seguir. **“Aja como se, por exemplo, você fosse um viajante sentado à janela de um vagão ferroviário. A descrever para alguém o que se encontra dentro as vistas cambiantes que vê lá fora. Finalmente, jamais esqueça que prometeu ser absolutamente honesto e nunca deixar nada de fora porque, por uma razão ou outra, é desagradável dizê-lo.”** (1913 – Sobre o início do tratamento. Novas recomendações sobre a técnica da psicanálise).

Voltando ao caso de Anna O, é possível que a paciente estivesse enamorada do seu analista. Não seria comum que esse sentimento ou outros mais hostis muitas vezes aparecessem numa análise? O que fazer com isso? Em seu texto, O Amor Transferencial (1914-1915), nos rebate Freud que o analista nunca deve aceitar ou retribuir os ternos sentimentos que lhe são oferecidos pela paciente e nem os reprimir. Mas deve ser visto como algo a ser atravessado na análise.

Porém, o “fracasso” de Breuer (suponhamos que ele tenha se sentido assim, já que era possível a reciprocidade ao sentimento amoroso da paciente) foi deflagrado pelos questionamentos de sua esposa. Ele então termina o tratamento e foge (de certo modo) em férias com sua esposa. Haveria uma ameaça eminentemente neste caso, pois o par analista e analisante poderia se transformar no par amoroso e assim o trabalho realizado estaria ameaçado, já que não seria desse amor de que se trata o tratamento.

Inicialmente, Freud irá dizer que a transferência na análise teria relação com as imagens paternas, maternas ou fraternas da paciente. Aqui, se trata mais de uma transferência imaginária, ligada às experiências anteriores vivenciadas pela analisante ou pelas fantasias que poderiam ser rearranjadas pela figura do analista.

Com a desistência da hipnose e o uso do método da associação livre, se institui o uso da fala, ou melhor, da linguagem e Freud traz mais um novo estatuto à transferência: a abordagem simbólica. Ilustro aqui o famoso caso Dora, de 1905 [1901], em que Freud vinha se dedicando à escuta das pacientes histéricas. Esse é um caso bastante interessante em que Freud tenta fazer uma relação dos sintomas apresentados pela paciente com as suas experiências vividas anteriormente. Ainda aqui, aparecem as imagens paternas, as ideias encobridoras no seu pensamento e posições identificatórias que estabeleciam com o pai, a amante de seu pai (Sra K.) e o marido desta (Sr. K), constituindo, ao invés de um triângulo, um verdadeiro quarteto amoroso. Embora seja intitulado “Fragmento de um caso de histeria”, Freud descreve uma verdadeira rede investigatória (de significantes) desse caso, a partir do relato da paciente e, sobretudo, de dois sonhos apresentados, concluindo para a

paciente que ela estaria apaixonada pelo marido da amante de seu pai, o Sr. K. Em nota adicional, Freud se dá conta de que tinha se precipitado em sua interpretação, o que levou, logo em seguida, à saída da paciente da análise.

Lacan vai levantar pontos importantes para essa situação que não permitiram que Freud enxergasse a verdade da paciente, talvez devido à impossibilidade da época e da dificuldade do próprio Freud de enxergar certa homossexualidade da paciente ou de uma identificação do feminino (o que é ser uma mulher?), típico de uma histérica, em que o interesse de Dora era pela Sra. K. Sabe-se também que foi o Sr. K que levou o pai de Dora a Freud, o que talvez indicasse alguma relação anterior que tenha influenciado a essa conclusão precipitada por parte do analista.

Mais na frente, Lacan nos adverte que a arte de interpretar não está do lado do analista, mas é um saber do paciente. Mesmo inconsciente, o saber é construído pelo paciente em efeito da presença do analista, no dispositivo da análise. Qual é então o lugar da interpretação? Diz Lacan, nos Escritos “A Direção do tratamento e os princípios do seu poder” (1958), fundamentando no fato do inconsciente ter uma estrutura de linguagem, que o analista se exercita “dos modos do efeito do significante no advento do significado, única via para conceber que, ao se inscrever aí, a interpretação possa produzir algo novo”.

Por outro lado, quando o analista interpreta, ele corre o risco de fazê-lo com a predominância do imaginário. Lacan irá dizer que não se podem fornecer regras de interpretações por não poder condensá-las. Ao mesmo tempo, afirma que só é possível atestá-las após o material surgir posteriormente. Outro aspecto que pode acontecer é o sujeito não reconhecer as interpretações como suas e o efeito disso interferir no andamento da análise. Então, o que se espera do analista?

Algumas considerações devem ser feitas diante dessa questão. Lacan, no Seminário 8 “A Transferência”, afirma que existe entre o par amante-amado uma disparidade. O amante (erastês) é aquele que ama, ama aquilo que lhe falta e que procura achar na pessoa amada, ele é o ser desejante. Já o amado (erômenos) é aquele que tem alguma coisa, mas que não sabe o que tem. “O que falta a um não é o que existe escondido no outro”.

A disparidade, que se encontra no par amado e amante, equivale ao par analista e analisante. Em análise, a relação do ser falante se dá entre sujeito e objeto, ou melhor, em função de sujeito e função de objeto. Cito Lacan, nos Escritos “A Direção do Tratamento e os princípios do seu poder” (1958): **“Se a transferência retira da virtude do ser reconduzida a realidade da qual o analista é o representante, e se se trata de fazer o objeto amadurecer na estufa de uma situação confinada, já não resta ao analisando senão um objeto, se nos permitem a expressão “em que fincar os dentes”, é o analista”.**

O analista é alguém a quem se fala livremente – Freud traz essa ideia da livre associação. Porém o sujeito convidado a falar na análise não mostra naquilo que diz, por dizer a

verdade, uma liberdade muito grande. Pois quando falamos, “nada é mais temível do que dizer algo que pode ser verdadeiro”, há algo que fica no indizível, que falta... A fala não é completa e nem o completa, há algo que sempre escapa e esse algo é da ordem do real.

O sujeito, inicialmente ao escolher um analista (por qualquer traço ou significante), estará atribuindo ao analista um valor de saber, o lugar do Outro (A), que fará resolver um enigma de sua vida ou um sofrimento que o atordoa. Cabe ao analista não se identificar com essa posição de saber e nem de compreender o analisante, e, sim, se colocar em posição da ignorância, de que “não sabe”. A análise se instala nesse mal-entendido e é aí que é possível a transferência se constituir.

Uma análise, ainda, se sustenta em função do desejo do analista, o que não quer dizer que esse desejo esteja relacionado ao conceito de contratransferência (conceito trazido por Freud, que estaria ligado a certa resistência do lado do analista) como na soma dos seus “pré-juízos”, suas ideologias ou afetos difusos que tem o analista. Por isso, a importância de o analista ter passado pela sua própria análise.

Na Direção do Tratamento (1958), Lacan irá dizer que os sentimentos do analista só têm um lugar possível: o do morto, fazendo relação com o jogo de bridge e que, ao ressuscitá-lo, o jogo prossegue sem que se saiba quem o conduz.

Reforça ainda Lacan que, quando o analista oferece a escuta, ele não o faz do lugar de compreender e, no momento preciso de intervir, não o faz em função de uma situação pessoal, pelo que o analista deve conhecer o verdadeiro lugar em que se produz. Seja por um silêncio, ali onde ele é o Outro (A), ou por anular sua própria existência, ali onde é o outro (a). Em ambos os casos, e sob as respectivas incidências do simbólico e do imaginário, ele presentifica a morte. Reconhecendo isso, poderá distinguir sua ação em cada registro para saber por que intervém, em que instante se oferece oportunidade para isso, e como deve agir. (Lacan_ Escritos. A coisa freudiana ou sentido do retorno a Freud em psicanálise. 1955 pg. 431)

No decorrer da análise, a função do analista vai se constituindo, o analista se faz semelhante de objeto, como causa de desejo, colocando o sujeito/analisante sempre na posição de desejante – nesse caso, desejo de saber. Isso permitirá que a análise opere na dimensão do Real, mas também no Imaginário e no Simbólico. Assim, penso que a relação analista/analisante institui a cadeia borromeana, suas instâncias (R, S e I) e seus gozos, e a mantém em movimento.

Cito, ao final dessa questão do papel do analista numa análise em intenção, um trecho da apresentação de Aurélio Souza, no nosso Fórum de abertura, este ano: **“o analista deve buscar, sempre, “fazer algo” que o mantenha na posição de uma “figura ativa da transferência”, que não se trata de uma posição com um efeito significante, inserido numa condição simbólica, como um dito, mas que defina essa presença do “objeto (a)”,**

produzindo efeitos, do Imaginário, do Simbólico e, sobretudo, do Real, possibilitando ao analisante manter sua transferência, numa posição de desejante (erastês), como no Discurso do Histérico". (Em "O discurso analítico, a transferência e a contemporaneidade com seus *gadgets*" – site: www.espacomoebius.com.br)

Voltemos à questão do trabalho sobre a transferência e a prática atual no uso da tecnologia no fazer analítico, que chamo as cenas do cotidiano em nossa prática, para melhor ilustrar e basear as nossas discussões.

Passamos a atender em massa os nossos pacientes, via celular ou computador – cada analista escolheu uma plataforma digital com a qual se adequasse melhor. Os pacientes escolheram a forma de se apresentar, através do pedido do analista, pela chamada de vídeo ou ligação telefônica, enquanto outros decidiram não continuar.

O próprio analisante buscava o “*seu setting analítico*”: uns mais próximos, outros bem mais distantes dos modelos que se utilizavam em suas análises. Trago aqui exemplos para ilustrar essa situação. Alguns analisantes se deitam e colocam o celular atrás da cabeça, para somente ouvir a voz do analista, como se estivessem em um divã. Outros, que estavam em divã, escolheram usar o telefone, sem a visão do analista e alguns escolhem começar pelo vídeo, depois desligando o vídeo, permanecendo apenas a voz.

Após essa busca de certa padronização no *setting*, criada em sessão on-line, as sessões acontecem de diversas maneiras. Os analisantes procuram um espaço dentro de suas casas, escolhem um refúgio no quintal, na varanda ou no próprio carro, para ter certa privacidade, de modo a minimizar possíveis interferências na escolha do conteúdo do que irão falar. Eles, de certo modo, percebem a importância do seu discurso para a escuta do analista e não para outros. Porém, não são raros os momentos de interrupção à sessão, pelo cotidiano de cada casa, pela entrada de um familiar, pelas crianças solicitando algo, ou, até mesmo, pelo latido do cachorro. Diversos barulhos da casa, que desviam a atenção ou interrompem a cadênci a da fala.

Durante a sessão, o analisante se movimenta para a escolha de lugares da casa em que seu *wi-fi* funcione melhor. Às vezes, fica meio sentado e meio deitado no sofá, ou anda pela casa durante a sessão para buscar a melhor conexão com a internet. Faz isso para que sua fala seja nítida e que a escuta do analista se faça presente. E, muitas vezes, mesmo com essa localização, a conexão oscila e a internet falha. A fala do analisante fica cortada e as palavras aparecem em pedaços ou sofrem os “*delays*” – nesse caso, há momentos em que a fala do analisante se cruza com a do analista e vice-versa. Nunca foi tão falada e ouvida a seguinte frase, de ambas as partes: “está me escutando?”. Quem escuta quem?

Pelo lado do analista, ainda questiono, fomos tirados do nosso *setting* analítico. Não estamos no consultório, estamos todos em casa, não temos mais o corpo físico como presença. Hoje, visualizamos os rostos dos nossos pacientes numa tela em que a distância

parece não existir, e penso que eles também nos veem como um rosto inserido em uma tela quadrada ou retangular. Há ainda uma exposição à imagem especular em que aparece o rosto do analista ou analisante, num selo pequeno, no canto da tela. De repente, o analista e o analisante se veem o tempo todo. É a imagem de quem mesmo ali? Isso também pode desviar ou capturar a atenção.

Todos, analistas e analisantes, estão se “adaptando” a essa nova realidade.

Pergunto: qual é o efeito desta nova “realidade” na prática analítica? Se mudar, o que muda neste dispositivo de análise?

Aqui, trago alguns levantamentos a priori para abrir uma discussão:

Há uma distância, que seria física, mas paradoxalmente há uma maior proximidade entre o analista e analisante. Na verdade, seria uma questão de maior distância ou de maior aproximação e intimidade? Pois passamos a ver aspectos pessoais dos ambientes do analista ou analisante que não faziam parte do ambiente do consultório – isso mostraria algo de maior proximidade para o analisante, mas interferiria na busca de certa neutralidade no ato analítico?

A presença do analista, que não é do seu corpo físico, o fazer presença em uma análise, em forma de semblante de objeto, corresponde a uma função e não à presentificação de um corpo físico. Mas esse corpo físico, ou melhor, esse encontro presencial tem importância para a análise? Esse corpo é contabilizado? Essa imagem na tela de um rosto, emprestado por pedaço de um corpo (sua imagem, seu olhar e sua voz) é suficiente para que se processe o ato analítico?

Pode-se pensar que a pulsão escópica e invocante (*o olhar/ser olhado e a voz*) se apresenta mais em evidência neste espaço virtual? E como ficaria então para o sujeito paranoico? Como fica essa aproximação do Real, reforçado pela imagem especular? O paciente, sabemos, se ver ao ser visto (A) na análise: no dispositivo da análise on-line isso seria suficiente?

Seria a dimensão imaginária, que predomina nesse momento com o aumento e prevalência das imagens que se apresentam numa tela? E as invasões de novos elementos em cada espaço no *setting* analítico?

O simbólico, que sofre interferência constante dos efeitos da falta de conexão, traria prejuízo à fala do sujeito e, consequentemente, a escuta do analista? Os fonemas, os significantes e letras, como são trabalhados em análise, se perdem já que estamos sempre com problema de *delay*, falha ou queda total da conexão on-line, que interrompem a cadência de uma fala?

Nessa dinâmica dos atendimentos on-line, se faz necessário que o analista, em sua função de semblante de objeto, abra mão mais constantemente de sua posição de analista para assegurar o atendimento nesse dispositivo?

É possível começar uma análise de forma on-line? Ou, perguntando melhor: pode uma análise on-line ser uma análise de intenção? Se há algo do *setting*, do ato analítico e da presença do analista que se perde, isso foge das condições de análise e do rigor do dispositivo analítico? Estamos realizando nesse momento uma análise de extensão? Ou podemos dizer que essa seria outra modalidade na prática da Psicanálise?

É possível falar sobre uma transferência on-line? Isso seria um novo conceito ou um novo problema?

E, para finalizar, pergunto: estamos nós, analistas, aterrorizados? Estamos identificados aos nossos analisantes pelas consequências relacionadas à Pandemia ou pelas consequências do nosso trabalho nesse novo contexto?

Acredito que não temos resposta para todas essas questões; pelo menos, não as tenho neste momento. Gostaria de ouvir dos colegas e das queridas debatedoras, suas opiniões. Como já disse no início do texto, o tempo lógico também está para nós, analista. É possível que só depois seja possível verificar seus efeitos.

Voltemos ao início, questão do meu trabalho: O uso das engenhocas eletrônicas interfere ou não na relação analista-analisante?

Poderia me arriscar agora a responder que a transferência é operante mesmo com a mudança de *setting*, espaço e tempo, enquanto ainda existir um sujeito que ao querer saber do seu sofrimento, ou melhor, do seu gozo, demande àquele a quem esse discurso se dirige, o analista. Mas observo que o atendimento on-line possui características outras, e precisamos estar refletindo mais sobre ele, mas arrisco a dizer que ele exige mais do lado do analista. É a função de objeto do analista que ocupa nossas reflexões: ela está garantida ou ameaçada? Precisamos nos fazer mais ausentes, já que a presença do analista no atendimento on-line está marcada o tempo todo? Ou mais presente no “– você me escuta?”, devido à falha de conexão no uso das engenhocas eletrônicas? Tenho ouvido muito dos colegas, e me incluo nisso, de como saem cansados dos atendimentos on-line. Para muitos, demanda um esforço maior em manter o atendimento com o rigor e ética que essa prática exige, buscando diminuir os efeitos negativos e frustrantes dessa mudança. Acredito, sim, ser possível e ser esse um caminho para continuar...