

 <https://doi.org/10.20336/rbs.1133>



Cuidado sob demanda: precarização, plataformização e uberização do trabalho psicológico

On-demand care: precariousness, platformization
and uberization of psychological work

Cuidado bajo demanda: precariedad, plataformización
y uberización del trabajo psicológico

Carlos Manoel Lopes Rodrigues* 

Amanda Maria de Albuquerque Vaz** 

RESUMO

Este ensaio problematiza a expansão das plataformas digitais de atendimento psicológico, considerando suas implicações para a prática profissional, a saúde mental dos trabalhadores e a própria concepção de cuidado. Argumenta-se que a plataformização transforma o trabalho clínico em uma atividade precarizada e mercantilizada, submetida a lógicas algorítmicas e avaliações contínuas dos usuários, ao mesmo tempo que desloca a responsabilidade pelo sucesso profissional para o indivíduo. A análise destaca como esta dinâmica fragiliza vínculos terapêuticos, compromete a singularidade dos processos clínicos e intensifica desigualdades de gênero e raça, sobretudo para profissionais em início de carreira e/ou de grupos minoritários. Além disso, o texto discute as tensões éticas e epistemológicas desse modelo, que subordina a escuta clínica a métricas de performance e consumo imediato, desconsiderando a complexidade do sofrimento humano e as dimensões relacionais da psicoterapia. Ao evidenciar essas transformações, o artigo propõe uma reflexão crítica sobre os desafios políticos e profissionais impostos à psicologia diante da plataformização e do avanço do empreendedorismo de si, apontando a necessidade de resistências coletivas e práticas éticas comprometidas com o cuidado e a dignidade dos sujeitos.

Palavras-chave: plataformização do cuidado, uberização, precarização, neoliberalismo, ética profissional.

* Centro Universitário de Brasília, Brasília, DF, Brasil.
Doutor em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações pela Universidade de Brasília.
Professor Titular e Docente Permanente do Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Centro
Universitário de Brasília - CEUB.

** Centro Universitário de Brasília, Brasília, DF, Brasil.
Doutoranda em Psicologia pela Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. Professora Adjunta no
Centro Universitário de Brasília.

ABSTRACT

This essay critically examines the expansion of digital platforms for psychological care, addressing their impacts on professional practice, the mental health of psychologists, and the very notion of care. It argues that platformization turns clinical work into a precarious and commodified activity, subjected to algorithmic management and continuous user evaluations while shifting the responsibility for professional success to the individual. The analysis highlights how this dynamic weakens therapeutic bonds, undermines the singularity of clinical processes, and intensifies gendered and racial inequalities, especially for early-career professionals and/or minority groups. Additionally, the article discusses the ethical and epistemological tensions of this model, which subordinates clinical listening to performance metrics and immediate consumption, disregarding the complexity of human suffering and the relational dimensions of psychotherapy. By highlighting these transformations, the article offers a critical reflection on the political and professional challenges faced by psychology in the context of platformization and the rise of entrepreneurial self-management, emphasizing the need for collective resistance and ethical practices committed to care and human dignity.

Keywords: platformization of care, uberization, precarization, neoliberalism, professional ethics.

RESUMEN

Este ensayo problematiza la expansión de las plataformas digitales para la atención psicológica, considerando sus implicaciones para la práctica profesional, la salud mental de los trabajadores y el concepto mismo de cuidado. Argumenta que la plataformaización transforma el trabajo clínico en una actividad precaria y mercantilizada, sujeta a lógicas algorítmicas y evaluaciones continuas de los usuarios, a la vez que transfiere la responsabilidad del éxito profesional al individuo. El análisis destaca cómo esta dinámica debilita los vínculos terapéuticos, compromete la singularidad de los procesos clínicos e intensifica las desigualdades de género y raciales, especialmente para profesionales que se encuentran al inicio de sus carreras o pertenecen a grupos minoritarios. Además, el texto discute las tensiones éticas y epistemológicas de este modelo, que subordina la escucha clínica a métricas de desempeño y consumo inmediato, ignorando la complejidad del sufrimiento humano y las dimensiones relacionales de la psicoterapia. Al destacar estas transformaciones, el artículo propone una reflexión crítica sobre los desafíos políticos y profesionales impuestos a la psicología frente a la plataformaización y el avance del autoemprendimiento, apuntando la necesidad de resistencia colectiva y prácticas éticas comprometidas con el cuidado y la dignidad de las personas.

Palabras clave: plataformaización del cuidado, uberización, precariedad, neoliberalismo, ética profesional.

Introdução

A criação e a perpetuação do capitalismo se devem à capacidade de seus atores sociais hegemônicos de, contraditoriamente, manter a lógica própria deste sistema ao mesmo tempo que transformam suas características conforme a necessidade, buscando, sob diferentes formas que têm se metamorfoseado no curso da história, proteger a expropriação e a exploração que são seu cerne (Boltanski & Chiapello, 2020). Nesse sentido, contemporaneamente, o capitalismo neoliberal, para muito além de um sistema econômico, é uma forma de organização social cuja sustentação rege toda a vida, gerando e aprofundando uma pluralidade de crises aparentemente heterogêneas, porém estruturalmente interligadas, ao canibalizarem os trabalhadores e, neste íterim, os pilares do próprio capitalismo (Fraser, 2024).

Esta última crise envolve a precarização de toda atividade de produção de bens e serviços necessários à sustentação e à reprodução diária da vida humana, da força de trabalho, da sociedade, da economia e à garantia do bem-estar de todas as pessoas (Antunes, 2022; Boltanski & Chiapello, 2020; Fraser, 2024). Ela é atravessada pelo crescimento de regimes de flexibilização laboral, pelo esvaziamento de garantias sociais e pela ascensão de ideologias centradas na responsabilização individual (Casulo & Alves, 2025; Boltanski & Chiapello, 2020), cujos efeitos de escassez de tempo, exaustão generalizada, adoecimento mental e físico, cobrança por hiperprodutividade, sobreposição e acúmulo de funções laborais, fragilização de vínculos e proteções, esfacelamento de laços comunitários, hiperindividualismo e empreendedorismo de si (Fraser, 2024; Han, 2018, 2021) se manifestam não apenas nas condições de atuação dos profissionais, mas também na forma como o próprio cuidado é concebido, ofertado e consumido (Bonfim, 2024).

Nesse cenário, destaca-se a expansão das plataformas digitais de atendimento psicológico, que se consolidaram como alternativa de acesso à psicoterapia, especialmente após a pandemia de Covid-19 (Garofalo, 2024; Stoumpos *et al.*, 2023). Tais plataformas, contudo, operam sob lógicas mercadológicas e algorítmicas que transformam o trabalho clínico em um serviço padronizado, sob demanda, permeado por métricas de desempenho, avaliações de usuários e ausência de vínculos formais

(Abilio *et al.*, 2021; Ferreira *et al.*, 2023). A plataformização do cuidado psicológico passa, assim, a refletir as diretrizes do capitalismo neoliberal, no qual o cuidado se torna mercadoria, o profissional é transformado em prestador de serviço autônomo e o sujeito em consumidor de saúde mental (Avella, 2024; Bonfim, 2024; Braz *et al.*, 2024).

Este ensaio objetiva problematizar as formas contemporâneas de atuação da psicologia no contexto das plataformas digitais, compreendendo-as como expressões da precarização do trabalho e da elegia ao empreendedorismo de si no campo do cuidado. A partir da análise crítica das condições de trabalho dos psicólogos em plataformas, das implicações éticas deste modelo e das narrativas que sustentam o discurso do empreendedorismo clínico, busca-se contribuir para o debate sobre os desafios políticos, epistemológicos e práticos da psicologia em tempos de algoritmização e mercantilização da vida.

Psicologia, plataformas digitais e capitalismo neoliberal

A emergência e a consolidação de plataformas digitais voltadas ao atendimento psicológico – como Vittude, Zenklub, Psicologia Viva, entre outras – inscrevem-se no contexto mais amplo das transformações do capitalismo em sua fase neoliberal, caracterizada pela financeirização da economia, flexibilização das relações de trabalho e intensificação da lógica empreendedora e de competição no cotidiano social (Antunes, 2020a; Castel, 2008; Dal Rosso, 2008; Dardot & Laval, 2022; Slee, 2019). Estas organizações operam sob a lógica da economia de plataforma (Antunes, 2020b), na qual a mediação algorítmica organiza, avalia e regula tanto a oferta quanto a demanda por serviços de saúde mental (Abilio *et al.*, 2021; Avella, 2024).

Distintas de práticas tradicionais da clínica psicológica, essas plataformas configuram ambientes de trabalho mediados por tecnologias digitais que operam por meio de mecanismos de ranqueamento, precificação dinâmica e vigilância contínua dos profissionais (Bonfim, 2024; Trejos-Gil *et al.*, 2020). Nesta configuração, o psicólogo é transformado em prestador de serviço que depende da visibilidade no sistema, da avaliação dos usuários e da sua capacidade de se manter competitivo frente aos demais profissionais (Garofalo, 2024; Marques *et al.*, 2022).

A prática clínica, nesse modelo, é reorganizada como um serviço de consumo ajustável às demandas do cliente, que escolhe profissional, horário e modalidade do atendimento, muitas vezes com base em critérios de mercado – preço, nota de avaliação, número de atendimentos realizados (Trejos-Gil *et al.*, 2020). O vínculo terapêutico passa a ser intermediado por uma lógica de consumo imediato, que tende a fragilizar aspectos centrais da psicoterapia, como a construção do setting, o manejo transferencial e a continuidade do processo clínico (Antunes *et al.*, 2022; Bonfim, 2024; Braz *et al.*, 2024; Vasques, 2023).

Além disso, essas plataformas institucionalizam a precariedade ao estabelecer contratos com características típicas da *gig economy*, sem vínculos empregatícios, sem garantias previdenciárias, sem espaços formais de supervisão e com instabilidade de renda (Gross *et al.*, 2018; Vallas & Schor, 2020). A autonomia profissional, frequentemente evocada como vantagem, revela-se limitada pela arquitetura algorítmica, que determina a visibilidade do profissional e impõe padrões de atendimento e conduta sob o risco de descredenciamento (Marques *et al.*, 2022; Vasques, 2023).

Essa transformação do cuidado psicológico em atividade plataformizada não se apresenta como fenômeno isolado, mas como expressão da racionalidade neoliberal, que promove a substituição da solidariedade social por mecanismos de mercado (Boltanski & Chiapello, 2020; Dardot & Laval, 2022; Han, 2021; Huws, 2022). Assim, a psicologia, enquanto campo historicamente tensionado entre práticas de cuidado e exigências institucionais, é interpelada por novas configurações que exigem reflexão crítica sobre as formas de atuação profissional em contextos digitais (Antunes *et al.*, 2022; Marques *et al.*, 2022; Rocha & Farinha, 2024).

Precarização do trabalho e esvaziamento do cuidado

A plataformização do cuidado constitui hoje um vetor estratégico de reorganização das relações de trabalho em praticamente todo o espectro das atividades de cuidado, do transporte de pessoas vulneráveis ao acompanhamento educacional infantil, passando pelo serviço doméstico, pela enfermagem domiciliar e pela telemedicina (Andrada *et al.*, 2023; Silva *et al.*, 2023). Empresas-plataforma penetraram em setores historicamente

marcados pelo trabalho informal e mal remunerado (Slee, 2019), mas também em domínios antes balizados por vínculos formais e forte organização profissional (Andrada *et al.*, 2023; Souza & Abagaro, 2021).

Esse movimento apresenta um padrão de infraestrutura digital, gestão algorítmica baseada em metas gamificadas, desconsideração de legislações trabalhistas e controle de rotinas pessoais, ainda que cada setor apresente variações derivadas de seus modelos de negócio e da relação com clientes e trabalhadores (Andrada *et al.*, 2023; Kanter & Gaynor, 2025; Martins, 2024). O modelo de plataformas sob demanda não apenas reorganiza o trabalho de cuidado, mas também acelera sua transformação em uma mercadoria, sem necessariamente melhorar as condições de trabalho ou a formalização do setor (Rodríguez-Modroño, 2025). A intermediação digital dessas plataformas introduz novas formas de controle e de precarização, empurrando riscos para os trabalhadores e reforçando desigualdades de raça e de gênero (Singh *et al.*, 2024), visto que, devido às bases colonialistas, racistas e patriarcais do capitalismo neoliberal, são trabalhadores de grupos minoritários que se encontram atuando profissionalmente de maneira mais vulnerável no campo do cuidado (Fraser, 2024).

Nesse contexto, a plataformização do atendimento psicológico instaura um novo regime de trabalho para os profissionais da área, caracterizado por instabilidade, ausência de vínculos empregatícios e transferência da responsabilidade pelo bem-estar laboral ao próprio trabalhador (Antunes *et al.*, 2022; Bonfim, 2024). Embora se apresente como oportunidade de inserção profissional e de ampliação do acesso aos serviços de saúde mental (Weitzel *et al.*, 2021), este modelo intensifica aspectos estruturais da precarização do trabalho em saúde – fenômeno já amplamente documentado em contextos públicos e privados (Antunes, 2020b; Ferreira *et al.*, 2023).

As condições laborais ofertadas pelas plataformas são emblemáticas dessa precariedade. Os profissionais recebem por sessão realizada, muitas vezes com valores significativamente abaixo da média de mercado e sem garantia mínima de atendimentos mensais (Antunes *et al.*, 2022; Vasques, 2023). Não há remuneração por tempo de espera, nem compensação para cancelamentos de última hora realizados por clientes. A ausência de vínculo formal implica também a inexistência de benefícios previdenciários, como férias remuneradas, licença médica ou aposentadoria, deslocando a totalidade da gestão do risco para o trabalhador (Casulo & Alves, 2025).

Adicionalmente, não há garantia de inserção contínua nas plataformas: os algoritmos que regulam a visibilidade do profissional são opacos e voláteis, sujeitos a critérios de ranqueamento que incluem pontualidade, número de sessões, avaliações dos usuários e, em alguns casos, disponibilidade para trabalhar em horários de alta demanda – incluindo noites e fins de semana (Avella, 2024; Garofalo, 2024; Rodríguez-Modroño, 2025). Tais critérios pressionam o psicólogo a atender mais, por menos e com menor controle sobre seu tempo e sobre as condições de seu exercício clínico.

No plano subjetivo, esse modelo acentua o esvaziamento do cuidado. A lógica de mercado aplicada à psicoterapia tende à padronização e serialização do atendimento, dificultando o aprofundamento de processos clínicos sustentados no tempo e na singularidade do sujeito (Andrada *et al.*, 2023; Antunes *et al.*, 2022). O terapeuta torna-se fornecedor de “resultados” mensuráveis em tempo curto, muitas vezes sob o risco de ser substituído por outro profissional mais bem avaliado ou mais barato. A lógica do desempenho substitui a da escuta, e o vínculo terapêutico cede espaço à prestação de serviço (Garofalo, 2024).

Esse cenário afeta não apenas a saúde mental dos trabalhadores da psicologia, mas também compromete a própria função social da profissão (Braz *et al.*, 2024; Santos *et al.*, 2023; White & Hanley, 2025). Além disso, o cuidado é reconfigurado pela plataformização e pela lógica neoliberal, que desloca a figura do terapeuta para interfaces digitais que coletam dados dos usuários (Gilmore *et al.*, 2023; Trejos-Gil *et al.*, 2020). Nessa dinâmica, o cuidado se torna um trabalho individual, desprovido de mediação dialógica e de atenção às complexidades das experiências singulares, ao transferir para o usuário a responsabilidade de monitorar e gerenciar seu próprio sofrimento, produzindo dados para o sistema sem receber retorno qualificado (Gilmore *et al.*, 2023). A escuta clínica, que pressupõe tempo, vínculo e ética, é tensionada pela lógica da eficiência e da produtividade. A precarização do trabalho clínico, nesse sentido, não é apenas uma condição material, mas um processo que atinge o núcleo do fazer psicológico e da ética do cuidado.

A empresa de si: empreendedorismo e individualismo no trabalho do psicólogo

Um dos pilares ideológicos que sustentam a atuação dos psicólogos em plataformas digitais é a valorização do discurso do empreendedorismo de si (Han, 2018, 2021; Srnicek, 2019; Trigueiro & Costa, 2023). Neste modelo o profissional é incitado a gerir sua própria carreira como se fosse uma empresa: deve investir em sua imagem, fidelizar clientes, expandir sua “marca pessoal” e manter-se competitivo em um mercado saturado de ofertas (Antunes, 2020a; Braz *et al.*, 2024; Huws, 2022; Moura & Lima, 2024). Trata-se da transposição do ideário neoliberal da autogestão para o campo das práticas de cuidado, em que o psicólogo é simultaneamente terapeuta, vendedor, analista de dados e gestor de *performance* (White & Hanley, 2025).

Esse fenômeno já é sinalizado pelo conceito de “empresa de si” (Foucault, 2010), em que o sujeito neoliberal assume a responsabilidade integral por sua trajetória, devendo gerir sua vida como um capital a ser rentabilizado (Abilio, 2019; Han, 2021; Trigueiro & Costa, 2023). No caso da psicologia no universo digital, isto implica uma naturalização das desigualdades estruturais como questões de esforço individual, habilidade mercadológica ou competência comunicativa. Profissionais que não se destacam nos *rankings* das plataformas, que não conseguem atrair clientela ou que enfrentam sofrimento psíquico diante da instabilidade são frequentemente responsabilizados por sua “falta de empenho” ou “ausência de estratégia”.

A centralidade da lógica empreendedora também atua no plano da formação. Diversos cursos de psicologia têm incorporado disciplinas sobre *marketing* pessoal, gestão de redes sociais e empreendedorismo clínico, muitas vezes em detrimento de discussões críticas sobre ética, políticas públicas e a função social do psicólogo (Mancebo & Rocha, 2000; Rezende *et al.*, 2024). Este deslocamento evidencia o avanço de uma racionalidade empresarial sobre os espaços formativos, produzindo sujeitos profissionais moldados pela lógica do mercado, mais do que pela reflexão ética e social.

Nesse contexto, a autonomia profissional, historicamente reivindicada como elemento essencial da prática psicológica, é reconfigurada como adaptação a critérios externos, como métricas de avaliação, engajamento em redes e capacidade de autopromoção (Avella, 2024; Mirzaei & Yarahmadi, 2023). A liberdade de atuação é substituída pela liberdade de

competir. A ideia de “ser dono do próprio tempo” é instrumentalizada como justificativa para regimes de autotrabalho extenuantes, nos quais o tempo livre é colonizado pela busca incessante de visibilidade e produtividade.

Ao transferir a responsabilidade pelo sucesso ou fracasso do cuidado psicológico para o indivíduo, essa lógica também produz um apagamento das condições materiais que afetam o exercício profissional. O psicólogo, convertido em empreendedor de si, deve competir por atenção em meio a algoritmos opacos e estratégias de *marketing* predatórias, em que a visibilidade nas plataformas nem sempre corresponde à qualidade do cuidado oferecido. Isso perpetua uma forma de violência simbólica e material: a culpabilização do trabalhador pela própria precariedade e a recusa em reconhecer que o cuidado psicológico, por sua natureza relacional e ética, não pode ser reduzido a métricas de engajamento ou rentabilidade.

Essa lógica de plataformação e empreendedorismo de si afeta de forma particularmente intensa profissionais em início de carreira e/ou pertencentes a grupos minoritários (Huws, 2022; Srnicek, 2019). Para psicólogos recém-formados, a entrada no mercado de trabalho já é marcada por instabilidade e competição acirrada, e a necessidade de “vender” sua prática como um produto digital agrava ainda mais as dificuldades de inserção profissional (Braz *et al.*, 2024; Marques *et al.*, 2022).

Essa desigualdade é ainda mais acentuada para psicólogos de grupos racializados, LGBTQIA+ e mulheres, que enfrentam barreiras adicionais no acesso a redes profissionais, à confiança de potenciais clientes e ao reconhecimento de sua autoridade técnica (Alkhabbaz, 2025; Noble, 2020). A dinâmica algorítmica das plataformas frequentemente privilegia profissionais que se enquadram em padrões de branquitude e normatividade, reproduzindo as desigualdades estruturais que historicamente atravessam o campo da saúde mental (Peleja, 2023; Saturnino, 2025).

A pressão para produzir conteúdos digitais, manter presença constante nas redes e construir uma “marca pessoal” pode sobrecarregar esses profissionais, minando o tempo necessário para reflexão clínica, supervisão e amadurecimento técnico (Avella, 2024; Singh *et al.*, 2024). Ao mesmo tempo, o discurso de autogestão e responsabilidade individual naturaliza esta sobrecarga como prova de competência ou “falta de garra”, encobrendo a desigualdade de condições e de oportunidades (Moura & Lima, 2024). Dessa forma, a promessa de “autonomia” das plataformas digitais mascara uma

divisão racializada e de gênero do trabalho, em que minorias são duplamente precarizadas: por serem empurradas a ocupar espaços de menor visibilidade e por sofrerem maior vigilância e discriminação algorítmica (Muñoz *et al.*, 2024; Noble, 2020).

Essa lógica de mercado empurra profissionais desses grupos a compensarem, com trabalho intensificado e estratégias de autopromoção, as barreiras de acesso e reconhecimento que enfrentam. Isso aumenta o risco de esgotamento psíquico e compromete a possibilidade de exercer o cuidado psicológico de forma ética e transformadora, pois desloca a atenção para métricas de *performance* e visibilidade digital em detrimento da escuta qualificada e da singularidade de cada processo clínico (Gilmore *et al.*, 2022). A busca por “eficiência” e “engajamento” transforma-se, assim, em uma armadilha que reforça desigualdades e vulnerabiliza ainda mais aqueles que, historicamente, já têm menos espaço para exercer suas vozes e práticas (Bonfim, 2024; Peleja, 2023).

Ademais, a exigência de que psicólogos se promovam nos espaços virtuais para se tornarem visíveis e bem-posicionados nas plataformas digitais de atendimento tem feito com que a publicidade desenvolvida por esses profissionais muitas vezes se afaste consideravelmente das diretrizes éticas da ciência e da atuação. A psicologia e a psicoterapia têm sido tratadas como produtos à venda, embalados para agradar ao consumidor sob o formato de *slogans*, frases chocantes, fórmulas de passo a passo e de (auto)diagnósticos, em uma lógica de espetacularização do psicológico e, ainda, de psicologização da vida sob a égide da hiperprodutividade e do hiperindividualismo, invisibilizando estruturas sociais, culturais, institucionais, políticas, ideológicas e econômicas envolvidas de maneira complexa na produção do sofrimento psíquico e do cuidado.

Nessa mesma direção, o empreendedorismo de si tem contribuído para o esvaziamento de noções como solidariedade profissional, organização coletiva e defesa de condições dignas de trabalho, uma vez que os profissionais não se identificam mais como trabalhadores, mas sim como suas próprias empresas (Antunes, 2020a; Braz *et al.*, 2024; Ravenelle, 2019) – fragilizando, com isso, a construção de formas coletivas de enfrentamento da precarização (Casulo & Alves, 2025; Bucci & Giuliano, 2018; Ravenelle, 2019; Trigueiro & Costa, 2023).

Tensões éticas e epistemológicas

A atuação do psicólogo em plataformas digitais de atendimento psicológico levanta um conjunto expressivo de questões éticas e epistemológicas que colocam em xeque os fundamentos da prática clínica (Marques *et al.*, 2022; Rocha & Farinha, 2024). O Código de Ética Profissional do Psicólogo, ao estabelecer diretrizes voltadas à promoção do bem-estar, da autonomia e da dignidade do sujeito, é constantemente tensionado pelas dinâmicas institucionais dessas plataformas, que subordinam a prática clínica a interesses mercadológicos e lógicas de *performance* (Antunes *et al.*, 2022).

Uma das tensões centrais diz respeito à qualidade do vínculo terapêutico, condição fundamental para o êxito do processo clínico. A lógica de rotatividade, as avaliações contínuas por parte dos clientes e a padronização dos atendimentos reduzem o espaço para a construção de vínculos estáveis, ao mesmo tempo que limitam a possibilidade de escuta aprofundada e singularizada (Vasques, 2023). A temporalidade e a continuidade, pilares do processo terapêutico, são desfigurados pela lógica do atendimento rápido, contratual e substituível.

Adicionalmente, a estrutura das plataformas impõe limites à privacidade, confidencialidade e segurança de dados, princípios fundamentais na ética do cuidado. Ainda que operem em conformidade com legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a natureza da mediação algorítmica e a ausência de transparência nos processos técnicos (por exemplo, na forma de coleta, armazenamento e uso dos dados clínicos) podem colocar em risco a proteção do sigilo profissional (Bonfim, 2024; Vasques, 2023). O psicólogo se vê, muitas vezes, sem acesso às estruturas técnicas necessárias para garantir a segurança plena das informações compartilhadas nas sessões.

Do ponto de vista epistemológico, a plataformização do cuidado psicológico reforça uma visão instrumental e tecnicista da psicologia, reduzindo-a a um conjunto de procedimentos aplicáveis a demandas previamente categorizadas e mensuráveis (Trejos-Gil *et al.*, 2020). Ao privilegiar métricas de desempenho e avaliações quantitativas de satisfação, as plataformas deslocam o foco da clínica da escuta para o resultado imediato, favorecendo abordagens pautadas na normatividade e na produtividade emocional – frequentemente alinhadas a uma ideia

de bem-estar compatível com os imperativos de adaptação e eficiência do mercado de trabalho (Antunes *et al.*, 2022; Avella, 2024).

Essa configuração desconsidera as múltiplas dimensões do sofrimento psíquico e reduz a complexidade do processo clínico à prestação de um serviço. A escuta, enquanto prática comprometida com o reconhecimento da alteridade e com a construção compartilhada de sentido, é reconfigurada em termos operacionais, mensuráveis e substituíveis. Isso compromete a função crítica da psicologia, que historicamente tensiona as normatividades sociais e institucionais que produzem sofrimento (Braz *et al.*, 2024; Marques *et al.*, 2022). Reflexão e crítica a respeito deste ponto são fundamentais na formação e na atuação, levando em consideração as relações de interdependência entre capitalismo neoliberal e psicologia *mainstream*, em que esta última ganhou e segue ganhando espaço e financiamento para suas práticas científicas e profissionais devido ao quanto e como serve às diretrizes e aos ditames da expropriação, da exploração, da eliminação, da marginalização e da adequação de atores sociais desviantes das normas impostas pelos mecanismos característicos da governamentalidade (Han, 2018; Parker, 2020).

Nesse contexto, o modelo plataformizado desafia não apenas a prática profissional, mas também a própria concepção de psicologia como campo comprometido com a transformação das condições de vida e com a construção de práticas éticas de cuidado (Avella, 2024; Martins, 2024). Faz-se necessário problematizar os efeitos desse modelo tanto sobre os psicólogos quanto sobre os sujeitos que buscam atendimento, recuperando os princípios ético-políticos que sustentam a profissão.

Considerações finais

É importante destacar que o atendimento psicológico mediado por tecnologias digitais constitui uma alternativa válida e necessária, especialmente em contextos de ampliação do acesso e redução de barreiras geográficas (Marques *et al.*, 2022; Weitzel *et al.*, 2021). O debate proposto neste artigo não questiona a legitimidade da modalidade *online* em si, mas sim as formas específicas de organização do trabalho e do cuidado psicológico promovidas pelas plataformas digitais. O que se coloca em

análise são os efeitos da intermediação algorítmica e da lógica empresarial sobre a prática clínica, evidenciando como estes dispositivos contribuem para a precarização das relações de trabalho e para a reconfiguração do cuidado em termos de mercadoria e desempenho. Assim, propõe-se uma reflexão crítica sobre os modelos de gestão que sustentam estas plataformas, sem desconsiderar a potencialidade das tecnologias quando utilizadas com base em princípios éticos, clínicos e sociais comprometidos com o cuidado.

A expansão das plataformas digitais de atendimento psicológico, ao mesmo tempo que amplia o acesso a serviços de saúde mental, evidencia a inserção da psicologia em um novo regime de trabalho marcado pela precarização, pela individualização e pela mercantilização do cuidado. Nesse contexto, a clínica psicológica deixa de ser apenas um espaço de escuta e construção de sentido, passando a operar sob as lógicas do consumo, da avaliação de desempenho e da gestão algorítmica.

Como demonstrado ao longo deste artigo, esse modelo reorganiza o trabalho do psicólogo com base em vínculos frágeis, remuneração instável, ausência de supervisão e responsabilidade integral pelo sucesso profissional, deslocando os problemas estruturais para o campo da responsabilização individual. Simultaneamente, impõe desafios éticos e epistemológicos profundos à prática clínica, ao comprometer a qualidade do vínculo terapêutico, reduzir a escuta à prestação de serviço, e enfraquecer a função crítica da psicologia na sociedade.

A plataformização do cuidado psicológico não é, portanto, um fenômeno neutro ou inevitável: ela expressa e reforça as transformações do capitalismo neoliberal, que reconfiguram as instituições sociais sob a lógica da empresa, fragilizam os laços de solidariedade e naturalizam a competição como princípio organizador da vida social. Frente a esse cenário, torna-se urgente recuperar o papel político da psicologia e afirmar práticas profissionais comprometidas com o cuidado ético, a dignidade do sujeito e a resistência à mercantilização da saúde mental.

As experiências de coletivos autogeridos, redes de apoio, articulações com movimentos sociais e iniciativas públicas de atenção psicossocial apontam caminhos possíveis para a construção de formas alternativas de cuidado, que não se submetam à lógica da plataformização. Ao evidenciar tais resistências, este artigo busca contribuir para o debate crítico sobre o futuro da profissão e para a construção de uma psicologia que, mesmo diante dos imperativos do mercado, siga comprometida com a transformação das condições de vida e com a ética da escuta.

Referências

- Abilio, Ludmila C. (2019). Uberización: de la iniciativa empresarial a la autogestión subordinada. *Psicoperspectivas*, 18(3). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol18-Issue3-fulltext-1674>
- Abilio, Ludmila C., Amorim, Henrique, & Grohmann, Rafael. (2021). Uberização e plataformação do trabalho no Brasil: Conceitos, processos e formas. *Sociologias*, 23(57), 26-56. <https://doi.org/10.1590/15174522-116484>
- Alkhabbaz, Mohammed. (2025). Meredith Broussard: More than a glitch: Confronting race, gender, and ability bias in tech. *AI & Society*, 40(3), 1993-1995. <https://doi.org/10.1007/s00146-025-02206-z>
- Andrada, Ana Carolina, Cardoso, Ana Claudia M., Guimarães, Nadya A., Moreno, Renata, & Pereira, Maria Julia T. (2023). Plataformas digitais de cuidado no Brasil: Acesso e controle do trabalho no entrecruzamento de múltiplas crises. *Tempo Social*, 35(3), 5-31. <https://doi.org/10.11606/0103-2070.ts.2023.218376>
- Antunes, Deborah C., Holanda, Rochelly R., Sousa, Brenda L. F., Júlio, Natacha O., & Silva, Lays M. (2022). Psicoterapia on-line e economia do compartilhamento: Um estudo de caso do aplicativo FalaFreud. *Psicologia USP*, 33, e200155. <https://doi.org/10.1590/0103-6564e200155>
- Antunes, Ricardo. (2022). *Capitalismo pandêmico*. Boitempo.
- Antunes, Ricardo. (2020a). *O privilégio da servidão: O novo proletariado de serviços na era digital* (2. Ed.). Boitempo.
- Antunes, Ricardo. (2020b). *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. Boitempo.
- Avella, Holly. (2024). Influencer economies, 'Uber therapies,' and platformed pathologies: Mental health diagnosis and sponsored TikTok content. *Information, Communication & Society*, 28, 1-17. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2024.2434638>
- Boltanski, Luc, & Chiapello, Ève. (2020). *O novo espírito do capitalismo*. Martins Fontes.
- Bonfim, Jardel M. (2024). Vivências subjetivas de psicólogos(as) clínicos(as) no contexto do trabalho plataformizado [Dissertação de Mestrado, Universidade Católica de Brasília]. <https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/handle/tede/3503>
- Braz, Matheus V., Biazzini, Amanda T., De Cuffa, Caroline, Mendes, Thiago C., Dos Santos, Victor M., & Ferreira, Yasmin A. (2024). Plataformização do trabalho na psicologia clínica: Atendimentos *online*, tecnoestresse e produção de conteúdos em mídias sociais [Relatório de Pesquisa LATRAPs Research Lab]. UEMG. <https://doi.org/10.31234/osf.io/zb3qk>

- Bucci, Fiorella, & Giuliano, Sonia. (2018). Dal mito individualista del progresso a nuove forme di integrazione tra appartenenza e creatività: Come sta cambiando il significato culturale del lavoro. *Rivista Di Psicologia Clinica Archivio*, 2, 34-51.
- Castel, Robert. (2008). *As metamorfoses da questão social: Uma crônica do salário* (7. ed). Vozes.
- Casulo, Ana C., & Alves, Giovanni. (2025). *Precarização do trabalho e saúde mental: O Brasil na era neoliberal*. Projeto editorial Praxis.
- Dal Rosso, Sadi. (2008). *Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea*. Boitempo.
- Dardot, Pierre, & Laval, Christian. (2022). *Anova razão do mundo: Ensaio sobre a sociedade neoliberal*. Boitempo.
- Ferreira, Fabrício G., Mendes, Elzilaine D., & Naves, Emilse T. (2023). O mal-estar na uberização: Reflexões acerca do trabalho na perspectiva da lógica neoliberal. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 26, e-195592. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.cpst.2023.195592>
- Foucault, Michel. (2010). *Nascimento da biopolítica*. Edições 70.
- Fraser, Nancy. (2024). *Capitalismo canibal: Como nosso sistema está devorando a nossa democracia, o cuidado e o planeta e o que podemos fazer a respeito disso* (M. Beloni & R. Correa, eds.). Autonomia Literaria.
- Garofalo, Livia. (2024). "Doing the work": Therapeutic labor, teletherapy, and the platformization of mental health care. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4779005>
- Gilmore, James N. *et al.* (2023). Stuck in a cul de sac of care: Therapy Assistance Online and the platformization of mental health services for college students. *Television & New Media*, 24(2), 204-220. <https://doi.org/10.1177/15274764221092159>
- Gross, Sally-Anne., Musgrave, George, & Janciute, Laima. (2018). *Well-being and mental health in the gig economy*. University of Westminster Press. <https://doi.org/10.16997/book32>
- Han, Byung-Chul. (2018). *Psicopolítica*. Editora Âyiné.
- Han, Byung-Chul. (2021). *No enxame: Perspectivas do digital*. Editora Vozes.
- Huws, Ur. (2022). A construção de um cibertariado? Trabalho virtual num mundo real. In R. Antunes & R. Braga (org.), *Infoproletariado* (p. 37-58). Boitempo.

- Kanter, Jonathan, & Gaynor, Martin. (2025). The rise of health care platforms. *JAMA*, 333(20), 1773. <https://doi.org/10.1001/jama.2025.3641>
- Mancebo, Deise, & Rocha, Marisa L. da. (2000). Práticas neoliberais na universidade: Reflexões sobre a formação em psicologia/educação. *Revista Psicologia da Educação*, (10/11), 155-167. <https://adamo.pucsp.br/index.php/psicoeduca/article/view/41409>
- Marques, Luísa G., Ottolia, Rafael F., Silva, Nara H. L. P. D., & Antúnez, Andrés E. A. (2022). Psicoterapia on-line: Regulamentação e reflexo nas plataformas de atendimento. *Revista Psicologia em Pesquisa*, 16(3), 1-25. <https://doi.org/10.34019/1982-1247.2022.v16.32168>
- Mirzaei, Azam, & Yarahmadi, Zahra. (2023). The culture of psychologist-celebrity in society: The role of top motivational on Instagram. *New Media Studies*, 9(36). <https://doi.org/10.22054/nms.2024.69301.1437>
- Moura, Flavia L. M., & Lima, Claudia H. D. (2024). Racionalidade neoliberal e “pathos” da melancolização: Uma sinfonia melancólica do empreendedor de si. *Quaderns de Psicologia*, 26(3), e2036. <https://doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.2036>
- Muñoz, Isabel, Kim, Pyeonghwa, O’Neil, Clea, Dunn, M., & Sawyer, Steve. (2024). Platformization of inequality: Gender and race in digital labor platforms. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 8(CSCW1), art. no. 108, 1-22. <https://doi.org/10.1145/3637385>
- Noble, Safiya U. (2020). *Algorithms of oppression: How search engines reinforce racism*. New York University Press. <https://doi.org/10.18574/nyu/9781479833641.001.0001>
- Rodrigues, Ciane S., Martins, Maria Inês C., & Teixeira, Márcia. (2024). Plataformização do trabalho na saúde: O caso dos aplicativos de consulta médica no Brasil. In A. P. Marques et al. (org.), *Estado, economia e trabalho em saúde. Brasil e Portugal no rescaldo da pandemia* (1. ed., pp. 119-135). UMinho Editora/CECS. <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.136.6>
- Parker, Ian. (2020). *Psychology through critical auto-ethnography: Academic discipline, professional practice and reflexive history*. Routledge, Taylor & Francis group.
- Peleja, João Pedro I. (2023). “O algoritmo é o chicote que se aprimorou”: (Re)desenhando o capitalismo racial na era do trabalho por plataformas digitais. *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.6952>
- Ravenelle, Alexandra J. (2019). “We’re not uber”: Control, autonomy, and entrepreneurship in the gig economy. *Journal of Managerial Psychology*, 34(4), 269-285. <https://doi.org/10.1108/JMP-06-2018-0256>

- Rezende, Michel M., Oliveira, Conrado P. de, & Mendes, Kíssila T. (2024). A influência do neoliberalismo na psicologia brasileira: Desafios diante de uma práxis libertadora. *Cadernos de Psicologia*, 6(10), 729-752. <https://seer.uoiacademia.edu.br/index.php/cadernospsicologia/article/view/4275/0>
- Rocha, Sabrina A., & Farinha, Marciana G. (2024). Psicoterapia on-line: Ampliações e limitações do setting terapêutico. *ACENO – Revista de Antropologia do Centro-Oeste*, 11(27), 367–382. <https://doi.org/10.48074/aceno.v11i27.16835>
- Rodríguez-Modroño, Paula. (2025). The platformization and marketization of care: Business models and competitive strategies of care platforms. *Competition & Change*, 29(5), 10245294251325901. <https://doi.org/10.1177/10245294251325901>
- Santos, Giovanna B. D., Martinho, Gustavo J., Lucatto, Helena T., Campos, Luciana S. A. D., & Camargo, Mario L. (2023). Burnout em Psicólogos: Revisão de literatura. *Psicologia e Saúde em Debate*, 9(2), 884-895. <https://doi.org/10.22289/2446-922X.V9N2A50>
- Saturnino, R. R. (2025). The colour of technology: How structural racism is building the digital society. In C. Roldão *et al.* (org.), *AfroEuropeans: Identities, racism, and resistances* (p. 193-206). Routledge.
- Silva, Nagina N. da, Oliveira, Eliane M. M. de, & Santos, Carlos Alberto V. dos. (2023). Fenômeno da uberização e o trabalho médico: A precarização das condições de trabalho. *Revista Jurídica do Cesupa*, 4(1), 228-255. https://periodicos.cesupa.br/index.php/RJCESUPA/pt_BR/article/view/148
- Singh, Ramya, Sharma, Archana, Gupta, Nimit, Mishra, Manish, & Kushwaha, Rohit. (2024). Anxiety, mental health, job insecurity and workplace challenges: Exploring the well-being of women gig workers in the gig economy. *Mental Health and Social Inclusion*, 29(4), 362-381. <https://doi.org/10.1108/MHSI-10-2024-0193>
- Slee, Tom. (2019). *Uberização: A nova onda do trabalho precarizado*. Editora Elefante.
- Souza, Diego D. O., & Abagaro, Camila P. (2021). A uberização do trabalho em saúde: Expansão no contexto da pandemia de Covid-19. *Trabalho, Educação e Saúde*, 19, e00328160. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00328>
- Srnicek, Nick. (2019). *Platform capitalism*. Polity.
- Stoumpos, Angelos I., Kitsios, Fotis, & Talias, Michael A. (2023). Digital transformation in healthcare: Technology acceptance and its applications. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), 3407. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043407>

- Trejos-Gil, Carlos A., Escobar, Huber Y. C., & Sánchez, Omar A. A. (2020). Indicador de Medición en Psicología online en América Latina en tiempos de pandemia. *Revista Latina*, 78, 457-476. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2020-1485>
- Trigueiro, Emilia S. D. O., & Costa, Raul M. L. D. (2023). O empreendedor de si mesmo na sociedade do cansaço: Considerações de Jacques Lacan e Byung-Chul Han. In F. A. D. Almeida & W. F. Pereira (org.), *Saúde Mental: Desafios, perspectivas e análises pós-isolamento social* (1. ed., pp. 41-57). Editora Científica Digital. <https://doi.org/10.37885/221110764>
- Vallas, Steven, & Schor, Juliet B. (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual Review of Sociology*, 46(1), 273-294. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>
- Vasques, Juliana P. D. (2023). Os afetos on-line: Uma análise da intermediação de plataformas digitais na busca por psicoterapia no Brasil. *Revista Humanidades e Tecnologia (FINOM)*, 39(1), 142-166. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.7700269>
- Weitzel, Elena C., Quittschalle, Janine, Welzel, Franziska D., Löbner, Magrit, Hauth, Iris, & Riedel-Heller, Steffi G. (2021). E-Mental-Health und digitale Gesundheitsanwendungen in Deutschland. *Der Nervenarzt*, 92(11), 1121–1129. <https://doi.org/10.1007/s00115-021-01196-9>
- White, Ella, & Hanley, Terry. (2025). “What I share is not the same as therapy”: Psychologist experiences of Instagram use as a mental health influencer. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 98(3), papt.12585. <https://doi.org/10.1111/papt.12585>

Recebido: 23 jul. 2025.

Aceito: 11 nov. 2025.



Licenciado sob uma [Licença Creative Commons Attribution 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)