



VIII Congresso Científico
Internacional IMEPAC

Inteligência Artificial:
Desafios e Oportunidades.

A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO ALIADA NO ATENDIMENTO PSICOLÓGICO: UM LEVANTAMENTO DAS FERRAMENTAS DISPONÍVEIS PARA AUXILIAR NA SAÚDE MENTAL

Anna Laura Dezidério ¹, Ana Lúcia Costa e Silva ²

Área temática: Tecnologia e Saúde

DOI: 10.47224/revistamaster.v10i20.759

Resumo

O presente estudo discute o uso da Inteligência Artificial (IA) como ferramenta complementar no atendimento psicológico, destacando seu papel no apoio a pacientes e profissionais da área, o que é justificado pela crescente aplicação de tecnologias digitais na saúde mental, tornando os serviços mais acessíveis, práticos e eficientes. O objetivo principal foi realizar um levantamento dos aplicativos que utilizam IA como suporte no processo terapêutico, além de descrever como a automação pode sistematizar processos como triagem, agendamento e análise de dados psicológicos. A metodologia empregada baseou-se em um levantamento bibliográfico de estudos publicados entre 2020 e 2024, utilizando descritores específicos em português. Após as etapas de triagem e análise, foram selecionados quatro artigos relevantes ao tema. Os resultados apontam que plataformas como *Woebot*, *Wysa*, *Replika* e *Ellie* oferecem suporte emocional por meio de técnicas da Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC), exercícios de *mindfulness* e análise de padrões comportamentais. Embora esses recursos apresentem benefícios, como redução de custos e agilidade no atendimento, não substituem o papel do psicólogo, por não possuírem empatia, intuição ou interpretação emocional aprofundada. Conclui-se que a IA deve ser considerada uma aliada ao processo terapêutico, promovendo uma prática mais acessível e eficiente, desde que utilizada de forma ética e responsável. O estudo contribui para a reflexão sobre o uso consciente da tecnologia na psicologia e sugere investigações futuras sobre o aprimoramento desses sistemas.

Palavras-chave: inteligência artificial; psicologia; ferramentas de auxílio psicológico; saúde mental; terapia digital.

ABSTRACT

This study discusses the use of Artificial Intelligence (AI) as a complementary tool in psychological care, highlighting its role in supporting both patients and professionals in the field. The relevance lies in the growing application of digital technologies in mental health, making services more accessible, practical, and efficient. The main objective is to conduct a survey of applications that use AI as support in the therapeutic process, as well as to describe how automation can systematize processes

IMEPAC
CENTRO UNIVERSITÁRIO



VIII Congresso Científico Internacional IMEPAC

Inteligência Artificial:

such as screening, scheduling, and the analysis of psychological data. The methodology was based on a bibliographic review of studies published between 2020 and 2024, using specific Portuguese descriptors. After the selection process, four relevant articles were included in the study. Results indicate that platforms such as Woebot, Wysa, Replika, and Ellie offer emotional support through Cognitive Behavioral Therapy (CBT) techniques, mindfulness exercises, and analysis of behavioral patterns. Although these tools offer benefits such as cost reduction and faster service delivery, they do not replace the psychologist's role, as they lack empathy, intuition, and the ability to interpret emotions deeply. It is concluded that AI should be seen as an ally in the therapeutic process, promoting more accessible and efficient practices when used ethically and responsibly. The study contributes to the reflection on the conscious use of technology in psychology and suggests future research to improve these systems.

Keywords: Artificial intelligence; psychology; psychological support tools; mental health; digital therapy.

1

1 INTRODUÇÃO

O termo Inteligência Artificial (IA), criado em 1956 pelo cientista da computação John McCarthy, durante a Conferência de Dartmouth, marcou o início oficial da pesquisa em IA, cuja ideia era diferenciar esse campo da “cibernética” e da “teoria da automação”, termos usados na época. O nome IA se deve, ainda, pela semelhança com a inteligência humana, sugerindo que as máquinas poderiam imitar ou reproduzir processos mentais humanos, como raciocínio e aprendizado; gerar interesse acadêmico e financiamento, a partir de um nome impactante que ajudaria a atrair cientistas e investidores, tornando a pesquisa mais relevante e para se diferenciar de outras áreas, a exemplo da robótica ou da estatística, uma vez que a IA se apresentava como um novo campo focado em tornar máquinas “inteligentes”. (Russell, S. & Norvig, 2016).

Ainda que a IA não pense e nem tenha consciência, pode ser uma aliada no campo da saúde, ao oferecer ferramentas pertinentes a pacientes e profissionais, sendo vistas como aliadas ao tratamento psicológico.

A aplicação de Inteligência Artificial (IA) na psiquiatria envolve o uso de técnicas avançadas, como o *Machine Learning* (ML), que capacitam sistemas a aprenderem e se adaptarem a partir de dados históricos. Por meio de algoritmos de ML, é possível processar

¹ Afiliações:

[1] Graduada em Psicologia; Centro Universitário IMEPAC - Araguari, anna.deziderio@aluno.imepac.edu.br

[2] Mestra em Psicologia; Centro Universitário IMEPAC - Araguari; analucia.costa@imepac.edu.br



VIII Congresso Científico Internacional IMEPAC

Inteligência Artificial:

informações complexas e não lineares, identificar correlações sutis entre sintomas e características dos pacientes e, conseqüentemente, oferecer diagnósticos mais precisos e personalizados (Rajkomar et al., 2019). Adicionalmente, modelos como árvores de decisão e lógica *fuzzy* têm se mostrado eficazes na categorização de sintomas e no suporte à tomada de decisões clínicas, especialmente em situações de incerteza.

A incorporação da IA não apenas otimiza o processo diagnóstico, mas também promove uma reconfiguração dos paradigmas terapêuticos, permitindo intervenções mais eficazes e centradas no paciente. As tecnologias baseadas em IA apresentam o potencial de superar limitações dos métodos tradicionais, como a subjetividade nas avaliações clínicas e a ausência de marcadores biológicos objetivos. (Farias et al, 2024)

A IA pode ajudar a fornecer insights e sugestões baseadas em dados sobre como abordar determinados casos, atuando como uma ferramenta de apoio para os psicólogos, sem substituir o papel fundamental do profissional, o que pode acelerar a tomada de decisões terapêuticas. Em geral, as conversas iniciam com o *chatbot* perguntando como o usuário se sente naquele momento, o que contribui para registrar a evolução do humor da pessoa durante a semana e, de acordo com o humor que o usuário registra, sugere diferentes atividades baseadas em TCC para diminuir a ansiedade. Além disso, em casos onde o *chatbot* detecta que o usuário digitou algo que remete a uma crise de ansiedade ou depressão, ou a palavra-chave 'S.O.S.', ele exibe uma mensagem padrão com números e sites importantes onde o usuário pode adquirir ajuda para esse momento de emergência. (Woebot Health, 2024)

Os objetivos do trabalho foram realizar um levantamento dos aplicativos que usam a IA como auxiliar no atendimento psicológico, ajudando tanto pacientes quanto profissionais, apresentando como o desenvolvimento de um sistema para automação de processos terapêuticos pode favorecer e facilitar o trabalho do psicólogo assim como torná-lo mais prático. Tem-se ainda, com objetivo, descrever aspectos relacionais quanto a sistematização de processos da coleta de dados e inventários de psicologia através do sistema informacional automatizado que possibilite a análise e avaliação psicológica.

2 METODOLOGIA

Levantamento bibliográfico dos dados referentes aos aplicativos que usam a IA para



VIII Congresso Científico Internacional IMEPAC

Inteligência Artificial:
auxiliar pacientes e profissionais da psicologia. O recorte temporal foram os estudos publicados nos anos de 2016 a 2024, em português, tendo como descritores os seguintes termos: *inteligência artificial, psicologia, ferramentas de auxílio psicológico*.

A triagem dos estudos foi realizada em três etapas: na primeira etapa, foram analisados os títulos dos artigos; na segunda, a leitura dos resumos dos estudos identificados pela busca bibliográfica e, por último, a seleção dos estudos que de fato, versavam sobre o tema pesquisado. Desta forma, os textos foram lidos integralmente para a extração dos dados. Inicialmente junto ao banco de dados foram encontrados aproximadamente 33 artigos, após análise dos títulos foram excluídos 20 e, após a leitura dos resumos mais 13, resultando em 4 artigos desse banco de dados, que foram usados neste trabalho.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A origem dos assistentes virtuais está fortemente relacionada à psicologia, com as primeiras tentativas de criação desse tipo de sistema ocorrendo em 1966, quando Joseph Weizenbaum desenvolveu a *Eliza*, um programa projetado para simular uma conversa com um psicólogo. *Eliza* identificava palavras-chave nas mensagens do paciente, com base nas quais estabelecia um diálogo simples entre a máquina e o ser humano. Apesar das respostas não serem muito precisas, o programa conseguia transmitir a sensação de uma interação (Weizenbaum, 1976).

A existência de plataformas baseadas em IA como o *Woebot: Chatbot* de Terapia Baseado em IA, criado por psicólogos da Universidade de Stanford, fornece suporte emocional e ferramentas terapêuticas baseadas na Terapia Cognitivo Comportamental (TCC), conversando com os usuários por meio de mensagens de texto, ajudando na identificação de padrões de pensamento disfuncionais e sugerindo técnicas para melhorar o bem-estar. (Woebot Health, 2024)

Dentre outros aplicativos, foram encontrados o *Wysa*, um chatbot interativo que oferece exercícios terapêuticos e técnicas de mindfulness. Uma análise qualitativa de 7.929 avaliações de usuários revelou que 84,5% atribuíram ao aplicativo uma classificação de 5 estrelas, destacando sua eficácia no apoio emocional. (Morrison, et al. ; 2022).

Quanto à avaliação de usuários, a partir de dados coletados pelas plataformas que



VIII Congresso Científico Internacional IMEPAC

Inteligência Artificial:

disponibilizam os aplicativos, o *Woebot* é um aplicativo de suporte à saúde mental baseado em IA que tem recebido avaliações positivas dos usuários. Na *App Store*, possui uma classificação média de 4,7 de 5 estrelas, com mais de 6,2 mil avaliações. [08] Outros usuários destacam que o *Woebot* oferece técnicas eficazes para lidar com ansiedade e estresse, proporcionando suporte imediato e acessível.

Assim como o projeto "PsiVirtual" da Universidade Federal do Amazonas, esse projeto utiliza IA para fornecer suporte psicológico, incluindo monitoramento do humor e intervenções baseadas em TCC, com supervisão de psicólogos. Além disso, o *chatbot* é programado para oferecer suporte em tempo real e fornecer informações de contato em situações de emergência. Até o momento, o aplicativo PsiVirtual, não possui avaliações públicas amplamente divulgadas por usuários; e, embora não haja feedback público disponível, é importante destacar que, em geral, os consumidores têm mostrado uma aceitação crescente em relação à interação com *chatbots*. No entanto, alguns apontam que, embora útil, os aplicativos não substituem a interação com um terapeuta humano, especialmente para questões mais complexas. [09]

4 CONCLUSÕES / CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar das vantagens apresentadas pelos recursos disponibilizados por meio das IAs, eles não substituem o psicólogo, pois não tem empatia, intuição e capacidade de interpretar emoções de forma tão profunda quanto um ser humano. No entanto, quando usadas corretamente, podem tornar o atendimento mais acessível, ágil e eficiente.

Deve-se pensar nestas ferramentas como complemento ao processo terapêutico, ampliando o alcance e a eficiência do atendimento psicológico. Uma IA não tem o poder tecnológico de inventar algo por si só, então ela filtra uma base de dados referente ao que foi solicitado/pesquisado diante de informações já inseridas nela. Por isso, não é possível que uma IA tenha ferramentas necessárias para substituir um profissional de atendimento psicológico, mas pode auxiliá-lo.

O trabalho contribui para a área da psicologia ao promover uma reflexão sobre o uso consciente e ético da tecnologia no contexto clínico, incentivando uma integração equilibrada entre inovação e prática profissional.

Para estudos futuros, sugere-se investigar formas de aprimorar o uso das IAs como



VIII Congresso Científico Internacional IMEPAC

Inteligência Artificial:
suporte ao psicólogo, considerando aspectos éticos, técnicos e humanos no desenvolvimento dessas ferramentas.

5 REFERÊNCIAS

FARIAS, K. A. S., PORTELLA, L. M., GOMES, E. L. W., & TENÓRIO FILHO, L. (2025). O uso de inteligência artificial no diagnóstico e tratamento de transtorno da ansiedade. *Revista Contemporânea*, 5(2), e7545. <https://doi.org/10.56083/RCV5N2-105>. Acesso em: 29 abr. 2025

MORRISON, L.G. et al. Understanding user experiences with a mental health chatbot: analysis of user reviews. *JMIR Formative Research*, [S. l.], v. 6, n. 4, e32938, 2022. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9044157/>. Acesso em: 27 abr. 2025

RAJKOMAR, A.; DEAN, J.; KOHANE, I.. Machine Learning in Medicine. *New England Journal of Medicine*, v. 380, n. 14, p. 1347–1358, 2019. <https://doi.org/10.1056/nejmra1814259>. DOI: <https://doi.org/10.1056/NEJMra1814259>. Acesso em: 21 de abril 2025

RUSSELL, S.; NORVIG, P.. *Inteligência artificial*. 3. ed. São Paulo: Pearson, 2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. Chatbot terapêutico utiliza inteligência artificial para atendimento emocional e psicológico. *UFAM*, 2023. Disponível em: <https://ufam.edu.br/noticias-destaque/6257-chatbot-terapeutico-utiliza-inteligencia-artificial-para-atendimento-emocional-e-psicologico.html>. Acesso em: 5 maio 2025.

WEIZENBAUM, J. *Computer power and human reason: from judgment to calculation*. San Francisco: W.H. Freeman, 1976.

WOEBOT HEALTH. Chatbots de saúde mental com inteligência artificial desenvolvidos como uma ferramenta de suporte terapêutico. *Woebot Health*, 2024. Disponível em: <https://woebothealth.com/>. Acesso em: 15 Mar. 2025