

ALÉM DO CONSULTÓRIO: PERSPECTIVAS SOBRE O USO DA TECNOLOGIA NA PSICOLOGIA

BEYOND THE OFFICE: PERSPECTIVES ON THE USE OF TECHNOLOGY IN PSYCHOLOGY

Recebido em 21.08.2025 Aprovado em 23.09.2025

Avaliado pelo sistema double blind review

DOI: <https://doi.org/10.12712/rpca.v193.68973>

Josimar dos Santos Rocha

rocha.josimar@usp.br

MBA em Gestão de Negócios/ Pecege MBA Esalq USP/São Paulo, Brasil

<https://orcid.org/0009-0000-9246-8484>

Joyce Aparecida Ramos dos Santos

joyce.santos@ifsc.edu.br

Orientadora Associada/Pecege MBA Esalq USP/São Paulo, Brasil

<https://orcid.org/0000-0001-9462-3927>

Resumo

Este estudo analisou a aceitação de ferramentas digitais no contexto terapêutico, destacando benefícios e desafios. Participaram 119 indivíduos de diversas idades, gêneros e perfis, com as categorias “Outro” (35,3%) e “Profissional da Psicologia” (35,3%) sendo as mais frequentes, seguidas por “Paciente ou ex-paciente” (29,4%). A análise dos dados mostrou predominante aceitação das tecnologias digitais, impulsionada pela maior acessibilidade e melhor gestão do atendimento, apesar de barreiras relacionadas à segurança, privacidade e desafios estruturais. Os resultados permitem concluir que o sucesso da digitalização depende da superação desses obstáculos para garantir eficácia e confiança nas ferramentas.

Palavras-chave: Inteligência Artificial. Teleterapia. Saúde Mental. Tecnologia. Inovação.

Abstract

This study analyzed the acceptance of digital tools in the therapeutic context, highlighting benefits and challenges. A total of 119 individuals of various ages, genders, and profiles participated, with the most frequent categories being “Other” (35.3%) and “Psychology Professional” (35.3%), followed by “Patient or Former Patient” (29.4%). Data analysis revealed predominant acceptance of digital technologies, driven by greater accessibility and improved care management, despite barriers related to security, privacy, and structural challenges. The results allow concluding that the success of digitalization depends on overcoming these obstacles to ensure effectiveness and trust in the tools.

Keywords: Artificial Intelligence. Teletherapy. Mental Health. Technology. Innovation.

Introdução

A humanidade evoluiu por meio dos métodos desde a época das cavernas, se organizando em processos para caçar, produzir e observar que o resultado conjunto é melhor que o individual. No milênio, as organizações sofreram um forte impacto devido aos sistemas complexos que surgiram, contexto em que, aquelas que não tiveram um diferencial competitivo com inovação deixaram de existir (Makioszek, 2019).

A inovação é a concretização de ideias fruto da gestão da criatividade, podendo ser uma nova tecnologia, visão de negócios, forma de oferecer produtos e serviços ou ainda relacionamento entre pessoas e empresas. Desta forma, tem-se que o ato de inovar não diz respeito apenas a criatividade, necessitando de *timing* adequado, o que, por sua instância, significa escolher o momento certo para se lançar uma ideia, avaliando o que está sendo feito no mercado e sua viabilidade (Ortiz, 2021; Santos, 2024).

A pandemia de Covid-19 antecipou algumas tendências que eram esperadas para o futuro, a exemplo da telemedicina, que durante este período de restrição de circulação das pessoas foi algo que as apoiou a continuarem com tratamentos (Peixoto, 2022; Sarti & Almeida, 2022).

A evolução digital contribuiu para a disseminação do teleatendimento na saúde entre a população, especialmente pelo uso de *smartphones*, que apresentam como benefícios centrais a redução dos custos e tempo para profissionais e pacientes. Filas de atendimento neste formato não existem, trânsito com deslocamento, redução de equipamentos e salas são exemplos do quanto otimizado é este modelo de negócios, além de permitir que em alguns casos o profissional possa explorar melhor o ambiente em que o paciente se encontra para recomendar o tratamento adequado (Munhoz, Watanabe, & Silva, 2023).

Mudanças nos modelos de negócio se tornaram realidade por meio da transformação digital, permitindo que algumas organizações criassem suas próprias estratégias e táticas fazendo uso de tecnologias diversas (Ortiz, 2021).

Ao mesmo tempo, convém destacar que a implementação da telemedicina no Brasil enfrenta desafios significativos, especialmente em regiões remotas. A concentração de serviços ocorre nas regiões Sul e Sudeste, evidenciando uma disparidade no acesso. A falta de infraestrutura adequada, como *internet* e energia, aliada a diversidade cultural, agravam essa desigualdade, limitando o alcance da telemedicina e dificultando o acesso a serviços de saúde de qualidade para a população brasileira (Sarti & Almeida, 2022; Munhoz et al. 2023).

Diante dos desafios encontrados, a incorporação de tecnologias inovadoras nos negócios tem revolucionado diversos setores, impulsionando a eficiência, a produtividade e a competitividade das empresas. A automação de processos, a análise de dados e a inteligência artificial são apenas algumas das ferramentas que permitem otimizar operações, personalizar experiências do cliente e criar novos modelos de negócios. A inteligência artificial pode auxiliar no diagnóstico de doenças, agilizando o processo e reduzindo erros (Armstrong & Serra, 2019).

A crescente competitividade do mercado impulsiona as organizações a buscarem constantemente por diferenciais. Nesse contexto, a inovação tecnológica emerge como um fator crucial para o sucesso. Conforme apontam Armstrong & Serra (2019), a capacidade de compreender e aplicar novas tecnologias de forma estratégica é fundamental para a tomada de decisões eficazes.

Além disso, Zanetti (2020) destaca a importância da arquitetura de TI como base para a construção de modelos de negócios inovadores. Ao alinharem tecnologia e estratégia, as empresas podem criar produtos e serviços mais personalizados, otimizar processos e alcançar maior eficiência conforme indicado Munhoz et al. (2023) e Sarti & Almeida (2022) no campo da saúde. A inovação, portanto, não é apenas um fim em si mesma, mas um meio de gerar valor para os clientes, fortalecer a marca e garantir a longevidade da organização no mercado.

Face ao exposto, constitui objetivo central do presente estudo analisar o nível de aceitação das ferramentas tecnológicas entre pacientes, ex-pacientes, profissionais e público da área de psicologia, identificando os principais benefícios e desafios da sua implementação e avaliando o impacto dessas tecnologias no consultório.

Uso da Tecnologia no setor da saúde

A Inteligência Artificial [IA] não é um conceito recente, remontando a meados do século XX. Sua aplicação abrange diversas áreas, incluindo saúde, varejo e agronomia. No contexto empresarial, tal tecnologia surge como uma ferramenta para impulsionar a produtividade e otimizar resultados, não configurando, em tais circunstâncias, uma substituta da força de trabalho humana. Suas capacidades abrangem desde o processamento de imagens e linguagem natural, até cálculos complexos e o desenvolvimento de *chatbots*, os quais podem apresentar nuances emocionais na interação com usuários (Flores & Bess, 2023).

No cotidiano, merece destaque a presença da IA em aplicações como sistemas de navegação, a exemplo do *Waze*, que avalia não apenas o caminho até o destino escolhido pelo usuário, mas também as condições de trânsito e adaptações da rota ao longo da jornada. De igual modo, existem recomendações de conteúdo por parte das plataformas que avaliam as preferências para sugerir algo a partir de padrões identificados e de instituições bancárias, que podem conceder crédito a um indivíduo em questão de minutos a partir do processamento de sistemas que, com base nos dados históricos e determinadas probabilidades, sinalizam positivo ou negativo para a solicitação (Kaufman, 2022).

No contexto empresarial, convém mencionar a importância da maturidade na tomada de decisões relacionadas à IA e o papel crucial dos dados nesse processo. Assim sendo, o simples acúmulo de dados sem a capacidade de gerar valor a partir deles é ineficaz, enquanto a análise adequada destes pode revelar oportunidades valiosas (Flores & Bess, 2023).

A tecnologia tem se consolidado como um conjunto de ferramentas essenciais no ambiente corporativo, transformando diversas áreas e processos. Assistentes Virtuais Inteligentes [AVIs] são soluções para empresas com alta demanda, oferecendo atendimento simultâneo e personalizado. Elas diferenciam-se dos *chatbots* por seu foco específico e integração com sistemas corporativos, sendo aplicadas em setores como saúde, turismo e finanças (Cruz et al., 2019).

A transformação digital, impulsionada pela ampla adoção de *smartphones*, revolucionou o teleatendimento na saúde. Tecnologias emergentes como IA para triagem e diagnóstico remoto, Realidade Aumentada [RA] para visualização do ambiente do paciente e Internet das Coisas [IoT] para monitoramento contínuo estão remodelando o setor. Essas inovações não apenas reduzem custos e o tempo de profissionais e pacientes, mas também permitem um atendimento mais personalizado, otimizado e eficiente. Por exemplo, a RA pode auxiliar o profissional a explorar melhor o ambiente do paciente para recomendar o tratamento adequado, enquanto a IoT permite o monitoramento constante de sinais vitais, otimizando o acompanhamento, desta forma, demonstram o potencial disruptivo dessas tecnologias na área da saúde (Munhoz et al., 2023).

No contexto da saúde, a IA tem impulsionado avanços significativos, como consultas à distância, monitoramento remoto e terapias virtuais. Dispositivos como *smartwatches* e *smartbands*, otimizam o tratamento de pacientes. A terapia digital, embora suscite dúvidas, complementa a terapia presencial, com estudos mostrando resultados promissores no tratamento de depressão, estresse e ansiedade (Gonçalves et al., 2022; Barros et al., 2024). Na medicina, os AVIs auxiliam na compreensão de termos técnicos, facilitando a comunicação entre médicos e pacientes (Cruz et al., 2019).

Apesar dos benefícios, a implementação de novas tecnologias enfrenta desafios. Há resistência à inovação, especialmente em regiões com menor acesso. O impacto da IA no mercado de trabalho inclui o crescimento de profissões ligadas à análise de dados e a necessidade de políticas para mitigar a automação. Os impactos na saúde dos trabalhadores incluem o aumento de casos de depressão e ansiedade devido à exigência de constante atualização (França & Ponchio, 2023; Kaufman, 2022; Soares et al., 2021).

Questões éticas também são cruciais. A transparência na coleta e uso de dados é fundamental, assim como a cautela em aplicações sensíveis devido à natureza probabilística dos algoritmos (Kaufman, 2022). Na Tabela 1, uma síntese sobre os benefícios do uso de tecnologias em tratamentos de saúde é apresentada.

Tabela 1. Destaques dos benefícios encontrados

Tipo de Uso	Benefícios encontrados	Autores
Agendamento de Consultas	<ul style="list-style-type: none">- Facilidade de acesso para o cliente- Flexibilidade de agenda- Economia de tempo- Atendimento 24 horas e 7 dias por semana- Atendimento personalizado	Cruz et al., 2019; Gonçalves et al., 2022
Terapia remota	<ul style="list-style-type: none">- Economia de tempo- Flexibilidade de horário- Sem custos de deslocamento- Acessível para pessoas com dificuldade de deslocamento- Possibilidade de escolher o ambiente mais confortável	Kaufman, 2022; Cruz et al., 2019; Gonçalves et al., 2022; Barros et al., 2024; Munhoz et al., 2023
Tratamento	<ul style="list-style-type: none">- Diagnóstico facilitador para profissionais- Dados de acompanhamento do paciente nas rotinas diárias	Kaufman, 2022; Flores, Bess, 2023

Fonte: Resultados originais de pesquisa

Conforme evidenciado na Tabela 1, a implementação de tecnologias em diversos aspectos dos tratamentos de saúde proporciona uma gama significativa de benefícios, tanto para pacientes quanto para profissionais e, portanto, representa um avanço significativo na otimização do acesso, na comodidade e na qualidade dos cuidados de saúde.

Diante desse panorama, torna-se fundamental analisar de que maneira esses benefícios podem ser identificados, mensurados e interpretados, o que conduz à necessidade de explicitar os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa, conforme apresentado na seção que segue.

Procedimentos metodológicos

A presente pesquisa adotou uma abordagem quantitativa para mensurar o nível de aceitação das pessoas sobre o uso de tecnologia no tratamento psicológico. A escolha por essa abordagem se justifica pela necessidade de quantificar dados e generalizar os resultados para a população de profissionais, pacientes ativos ou ex-pacientes.

Ao mesmo tempo, trata-se de um estudo com propósito exploratório. Conforme definido por Carvalho (2022), têm como objetivo familiarizar o pesquisador com um tema pouco conhecido, gerando *insights* e ideias para futuras pesquisas. Nesse sentido, buscou-se explorar as diversas dimensões dessa relação complexa, identificando os principais fatores que influenciam na adoção de novas tecnologias.

A estratégia de pesquisa selecionada foi a *survey*, cuja técnica de coleta de dados utilizada foi a de questionário estruturado e permitiu a coleta de dados de maneira eletrônica e sem a presença do pesquisador. Por se constituírem de perguntas fechadas e padronizadas os questionários tornam mais fáceis as quantificações, tabulação e codificação (Carvalho, 2022).

O questionário foi aplicado de dezembro/2024 a março/2025. Como critério de inclusão os participantes precisavam ter 18 anos ou mais de idade, ser profissional da área de psicologia ou ter tido experiência em terapia psicológica, seja como pacientes ativos ou como ex-pacientes, assim como pessoas que tenham algum conhecimento em tecnologia.

A pesquisa atende aos princípios éticos da pesquisa envolvendo seres humanos, conforme estabelecido por Sampaio, Sabadini & Koller (2022) com consentimento livre e informado que foi obtido de todos os participantes, garantindo o anonimato e a confidencialidade dos dados coletados.

Para operacionalização do estudo, foi utilizado o questionário *online* aplicado via plataforma *google forms*. O referido instrumento, composto por 20 questões em sua maioria com escala de *Likert* de 7 pontos, obteve 121 respostas, sendo removidas 2 por duplicidade conforme e-mail coletados como parte dos dados dos participantes. Nestas situações, foram levadas em consideração a última resposta com o critério inserção, resultando em 119 respostas válidas.

O encaminhamento do formulário foi feito por *Whatsapp*, *Linkedin* e via mensagens para alguns profissionais da psicologia, estudantes da área assim como para pessoas que tiveram algum tipo de experiência similar ao objeto do estudo com a indicação de que eles poderiam encaminhar a pesquisa para demais pessoas sendo pacientes ou não. Neste processo haviam em torno de 118.000 possíveis participantes considerando grupos e publicações realizadas, desta forma foram obtidas em torno 0,10% de respostas.

Apresentação e análise dos resultados

Perfil dos participantes

O presente estudo contou com a participação de 119 indivíduos, buscando compreender suas percepções sobre o uso de tecnologias em tratamentos terapêuticos. O perfil dos participantes da pesquisa em relação ao tipo de respondente envolve as categorias Outro (35,3%) e Profissional da psicologia (35,3%) como as mais frequentes, precedidas de paciente ou ex-paciente (29,4%). A maioria dos participantes se identifica com o gênero feminino (70,6%), enquanto 29,4% se identificam com o gênero masculino, sendo a faixa etária predominante de 36 a 45 anos (37%), seguida por 46 a 55 anos (25,42%) e 26 a 35 anos (17,6%).

No que diz respeito à escolaridade, a maioria dos participantes possui Especialização/MBA (42,9%) ou Ensino Superior (33,60%). As demais categorias de escolaridade apresentaram uma frequência menor. A renda familiar mais comum entre os participantes é de até dez salários-mínimos (34,5%), seguida pela opção de até cinco salários-mínimos (32,80%).

Entre os respondentes, 64,7% relataram experiência com consultórios de psicologia, evidenciando um interesse prévio ou contato com a área da saúde mental. A presença de profissionais da psicologia na amostra (35,3%) é um dado relevante, situação em que a maioria deles (65,25%) tem 45 anos ou menos, alinhando-se ao perfil do Conselho Federal de Psicologia [CFP] (2022), que aponta para a predominância de mulheres e profissionais jovens na área.

No que tange à escolaridade, a pesquisa revelou um alto nível educacional entre os participantes, com 85,8% possuindo ensino superior completo ou mais, demonstrando um grupo com acesso à informação e potencialmente mais familiarizado com o uso de tecnologias.

Estes dados revelam um perfil com maior concentração de adultos maduros e profissionais da psicologia, o que pode influenciar as percepções sobre a adoção de tecnologias na saúde. Em comparação com estudos anteriores que focaram em amostras diversificadas, como o de Pereira Neto & Flynn (2021), que encontrou uma dificuldade no acesso das classes D e E quando comparadas com A e B não apenas pela questão financeira, mas pela instrução, esta pesquisa apresenta um recorte específico que pode direcionar os resultados para as perspectivas de um público mais experiente e com conhecimento na área da saúde mental.

Conhecimento e uso de tecnologias no contexto da Psicologia

A crescente digitalização dos serviços de saúde tem promovido uma mudança no modelo de cuidado, que passa a priorizar a prevenção em vez de apenas reagir a problemas já instalados (Caldart, 2023). Os resultados desta pesquisa refletem esse cenário ao evidenciar que 95,8% dos participantes utilizam meios eletrônicos para buscar informações sobre saúde, e 78,2% permanecem conectados por mais de três horas ao dia. Esse padrão de uso reforça como a tecnologia — especialmente após a pandemia — tem se consolidado como uma ferramenta central na construção de hábitos mais informados e preventivos de cuidado (Pereira Neto & Flynn, 2021).

Os resultados da pesquisa evidenciam uma ampla familiaridade dos participantes com o atendimento psicológico mediado por tecnologias. Desta forma, mais de 80% dos respondentes afirmaram conhecer e utilizar ferramentas online — sejam plataformas específicas de terapia ou aplicativos de videochamada como Telegram, Skype, Zoom, Teams ou WhatsApp. Essa adesão significativa reflete uma integração crescente dessas soluções na prática clínica. Além disso, conforme mostra a Figura 1, 85,71% dos participantes concordam que o uso dessas ferramentas contribui para a qualidade do atendimento, enquanto apenas 6,72% demonstraram discordância.

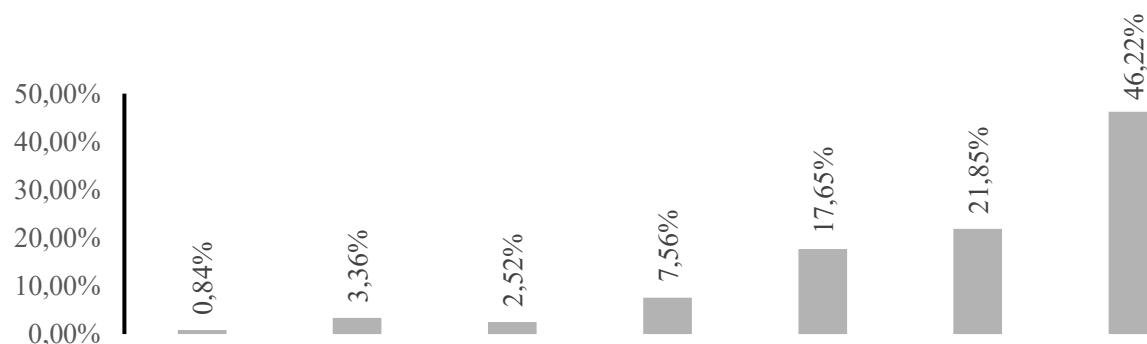


Figura 1. Grau de concordância sobre as ferramentas tecnológicas utilizadas em um consultório contribuírem para a qualidade do atendimento

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Nota: Escala *Likert* 7 pontos sendo 1 discorda totalmente e 7 concorda totalmente

Questionados sobre o nível de conhecimento e frequência no uso de ferramentas tecnológicas existentes na terapia *online*, os participantes demonstraram um conhecimento abrangente destas ferramentas, incluindo desde aplicativos e plataformas específicas até assistentes virtuais e realidade virtual. Segundo Cruz et al. (2019), entre os benefícios dessas tecnologias reside a melhoria na compreensão de termos técnicos, o que favorece a comunicação entre paciente e profissional.

A média de conhecimento reportada foi de 4,87 em uma escala de 1 a 7, indicando um bom nível geral de familiaridade. Ao mesmo tempo, convém salientar que o desvio padrão de 1,48 revelou uma variação significativa entre os respondentes, com alguns apresentando alta confiança e outros menor segurança no uso destas tecnologias. Em consonância com o estudo de Novais (2024), argumenta-se que esta diversidade no conhecimento evidencia a necessidade de estratégias direcionadas de divulgação e treinamento, a fim de garantir que todos possam se beneficiar das ferramentas de terapia *online*.

Conforme apresentado na Figura 2, a análise estatística revelou uma correlação moderada positiva ($r = 0,578$) entre o nível de conhecimento sobre ferramentas tecnológicas e a frequência de uso dessas soluções entre os participantes, que incluem tanto profissionais quanto usuários de serviços de saúde mental. Isso indica que, de modo geral, quanto maior o conhecimento sobre as tecnologias, maior a probabilidade de uso frequente. Esse resultado reforça a importância da familiaridade e da capacitação para a adoção efetiva dessas ferramentas.

Essa relação está alinhada ao cenário atual da transformação digital na saúde, em que tecnologias como inteligência artificial e assistentes virtuais inteligentes (AVIs) ampliam o acesso e permitem um atendimento mais personalizado (Cruz et al., 2019). Além disso, o aumento no uso de dispositivos móveis favorece a incorporação de recursos como realidade aumentada e Internet das Coisas, otimizando o cuidado e o monitoramento dos pacientes (Munhoz et al., 2023).

Quanto à frequência de uso, a distribuição é similar à do conhecimento, com média de 4,73 e desvio padrão de 1,82, indicando uso moderado a frequente, uma vez que 61,34% dos respondentes situaram-se nos níveis 5, 6 e 7 da escala, conforme ilustrado na Figura 2.

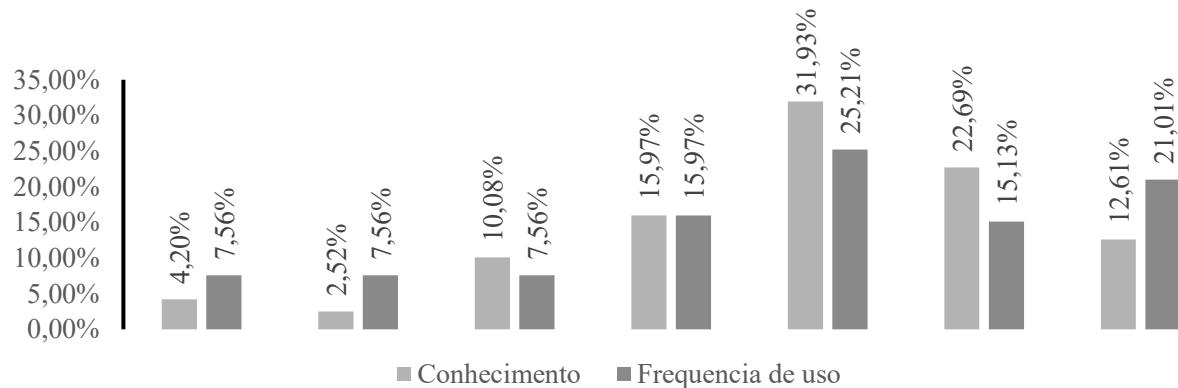


Figura 2. Nível de conhecimento e frequência de uso das ferramentas tecnológicas existentes no processo de terapia *online*

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Nota: Escala *Likert* 7 pontos sendo 1 muito baixo e 7 muito alto

Os dados indicam que o conhecimento e a frequência de uso das ferramentas tecnológicas apresentam variações consideráveis entre os participantes. Embora haja uma tendência de maior conhecimento e uso entre homens, jovens adultos e indivíduos com maior escolaridade, a diversidade de práticas demonstra que o acesso e a adoção dessas tecnologias não são uniformes.

Esse achado está alinhado com estudos anteriores, que apontam que, apesar dos avanços significativos da Inteligência Artificial (IA) e das tecnologias digitais no setor da saúde, sua implementação enfrenta desafios relacionados à desigualdade de acesso, resistência à inovação e diferentes níveis de familiaridade entre os usuários (Flores & Bess, 2023; Kaufman, 2022). A complexidade da adoção tecnológica, portanto, não depende apenas do conhecimento técnico, mas também de fatores socioeconômicos e culturais que influenciam o uso efetivo.

A média de conhecimento (4,87) e a de frequência de uso (4,73) são próximas, porém uma diferença de até 8,4% indica que conhecer uma ferramenta não significa necessariamente usá-la com frequência, assim como o uso nem sempre reflete amplo conhecimento. Essa discrepância pode ser explicada pelo fato de que o uso excessivo de tecnologias pode causar problemas, conforme apontado por França e Ponchio (2023), levando alguns usuários a adotarem um uso mais consciente e moderado para preservar a saúde mental e o bem-estar.

Além disso, a adoção eficaz das ferramentas tecnológicas depende não só do conhecimento, mas também de fatores como o acesso às tecnologias, a familiaridade prática com as interfaces, e a percepção da utilidade e benefício dessas ferramentas no cotidiano do usuário. Isso reforça o que aponta Munhoz et al. (2023) sobre a importância das inovações tecnológicas (como IA, Realidade Aumentada e Internet das Coisas) serem percebidas como facilitadoras e complementares à prática clínica, e não apenas como recursos tecnológicos isolados.

Portanto, para promover uma adoção mais efetiva das tecnologias na saúde mental, é fundamental considerar essas múltiplas dimensões — desde a capacitação e o acesso até as preocupações com a saúde psicológica —, garantindo que o avanço tecnológico se traduza em melhorias reais no cuidado e atendimento aos pacientes. Esses aspectos ressaltam a importância de compreender as percepções dos usuários sobre o uso das tecnologias, uma vez que tais percepções influenciam diretamente a aceitação, o engajamento e a efetividade das ferramentas tecnológicas na prática clínica. Neste sentido, a próxima seção abordará especificamente as percepções sobre o uso de tecnologias, buscando aprofundar a análise sobre como fatores subjetivos, expectativas e experiências impactam a adoção e o uso das inovações digitais na saúde mental.

Percepções sobre o uso de tecnologias

De acordo com os dados desta pesquisa, é possível afirmar que a adoção de tecnologias na saúde mental é diversificada, com adaptação variada entre os profissionais. No entanto, os benefícios percebidos são claros: conveniência (73,9%), eficiência (58,8%) e comunicação (47,9%), convergindo com estudos anteriores sobre a temática (Kaufman, 2022; Cruz et al., 2019; Gonçalves et al., 2022; Barros et al., 2024; Munhoz et al., 2023). Os participantes enfatizam a importância de uso complementar e personalizado, destacando a necessidade de preservar o contato humano, a ética e a adequação às necessidades individuais.

Neste contexto, os dados revelam preocupações centrais em relação à adoção de tecnologias na saúde mental, com destaque para a falta de contato físico (65,5%) e a desigualdade social (48,7%). Questões como privacidade e segurança de dados (35,3%) e a necessidade de capacitação profissional (32,8%) também emergem como desafios significativos. Reforçando essa dualidade é importante ressaltar que embora a tecnologia possa beneficiar indivíduos tímidos, a ausência de contato físico pode prejudicar a relação terapêutica para outros (Barros et al. 2024).

Diante disso, a implementação de ferramentas tecnológicas exige um planejamento cuidadoso, que considere a desigualdade digital, a capacitação profissional, a proteção de dados e a manutenção da qualidade da relação paciente-profissional. No entanto, a maioria dos respondentes (61,34%) rejeita a ideia de que as tecnologias substituirão os profissionais no futuro, indicando uma visão de complementaridade e não de substituição conforme pode ser observado na Figura 3.

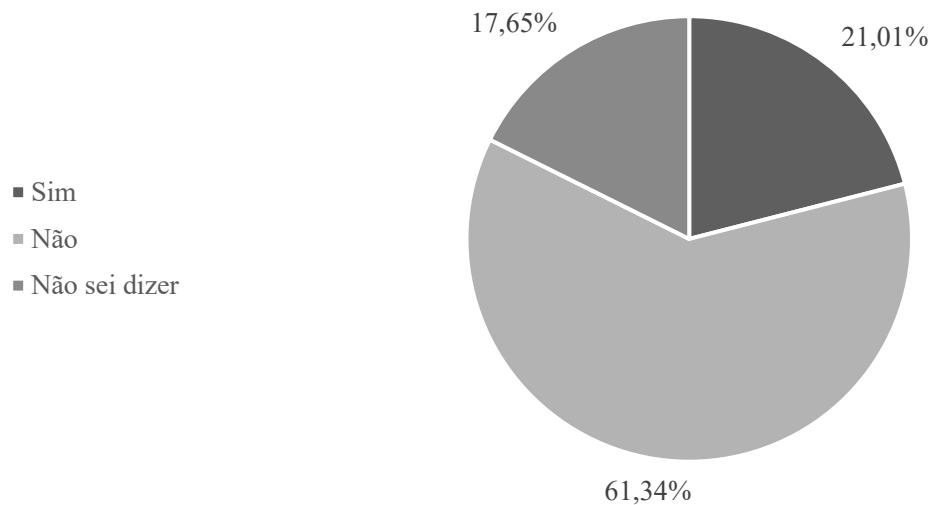


Figura 3. Crença sobre as pessoas serem substituídas no futuro pela tecnologia

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Essa perspectiva ressalta a importância de integrar as tecnologias de forma ética, estratégica e responsável, assegurando que atuem como instrumentos complementares no cuidado em saúde mental, sem comprometer a qualidade da relação terapêutica (Kaufman, 2022). Isto posto, há que se considerar que, embora a Inteligência Artificial (IA) tenha avançado significativamente, com capacidade de aprender padrões e executar tarefas repetitivas de forma eficiente, seu papel deve ser entendido como o de apoio e não de substituição ao trabalho humano, sobretudo em contextos que exigem escuta, empatia e vínculo (Flores & Bess, 2023; Silva et al., 2024).

A expansão das tecnologias no setor da saúde, como os Assistentes Virtuais Inteligentes (AVIs), realidade aumentada e Internet das Coisas, já tem promovido avanços na personalização do atendimento e na eficiência dos serviços (Munhoz et al., 2023). No entanto, como revelado pela presente pesquisa, a adoção dessas ferramentas no contexto clínico ainda gera percepções divididas: apesar de a recomendação de tecnologias para pacientes apresentar uma média de 5,55 em uma escala de 1 a 7, o desvio padrão de 1,63 evidencia uma ampla variação nas opiniões. Quando os dados são analisados de forma dicotômica, observa-se que 60,50% dos participantes recomendamativamente o uso de ferramentas tecnológicas, enquanto 39,50% não o fazem, apontando para uma polarização nas percepções sobre sua aplicabilidade terapêutica (Figura 4).

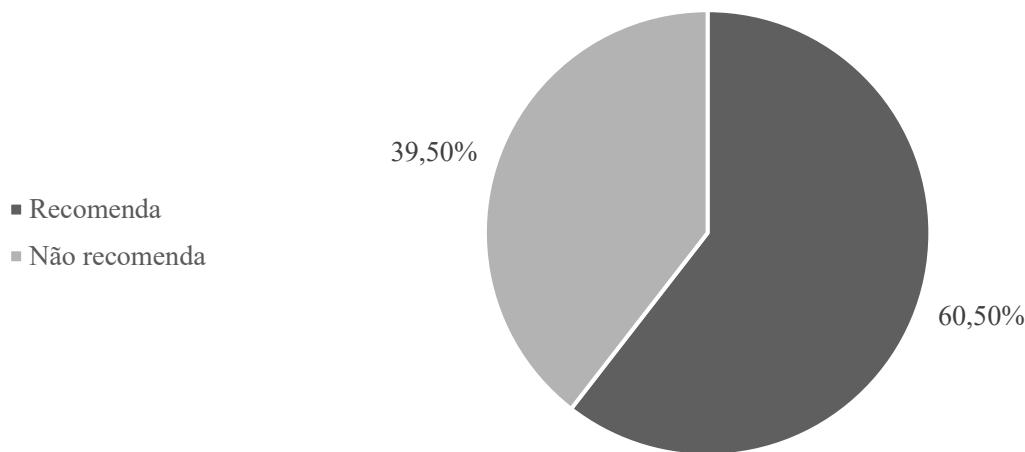


Figura 4. Recomendação de ferramentas tecnológicas como parte do tratamento psicológico

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Essa divisão pode ser compreendida à luz dos desafios mencionados na literatura, como as questões éticas, a desigualdade no acesso digital, e a necessidade de capacitação contínua dos profissionais para uso consciente e qualificado da tecnologia (França & Ponchio, 2023; Kaufman, 2022). Portanto, mais do que disponibilizar recursos, é essencial criar estratégias de implementação que considerem tanto os benefícios quanto os limites dessas ferramentas, garantindo que o avanço tecnológico caminhe lado a lado com as necessidades humanas do cuidado em saúde mental.

Em uma análise comparativa entre os períodos pré e pós-pandemia, observa-se um crescimento expressivo no uso de tecnologias pelos psicólogos: antes da pandemia, 34% utilizavam recursos digitais; após esse período, esse número subiu para 78% (Conselho Federal de Psicologia, 2022). Inicialmente voltada à comunicação e capacitação, a tecnologia passou a abranger também a prática clínica, especialmente com a ampliação dos atendimentos remotos, acompanhando a transformação digital impulsionada pela disseminação dos smartphones e o surgimento de novas soluções como AVIs, IA e plataformas integradas (Cruz et al., 2019; Munhoz et al., 2023).

Nesse contexto, os dados da presente pesquisa indicam uma tendência positiva quanto à recomendação de ferramentas tecnológicas como parte do tratamento psicológico. Ainda que a preferência pelo formato híbrido de atendimento — combinando sessões presenciais e *online* — continue prevalente, essa combinação oferece a flexibilidade e personalização necessárias para atender diferentes perfis de pacientes, conforme já observado por Barros et al. (2024). Ao mesmo tempo, permanecem preocupações legítimas sobre a adesão ao tratamento e a construção de vínculos terapêuticos em ambientes mediados por tecnologia — o que pode explicar o equilíbrio entre as posições favoráveis e resistentes à recomendação.

Embora a média das respostas revele uma inclinação à recomendação de ferramentas digitais, a análise da Figura 5 evidencia uma dispersão significativa. Isso indica que, apesar da concentração de notas mais altas, há uma variação considerável entre os participantes quanto à disposição de indicar essas tecnologias para tratamentos terapêuticos. Essa diversidade pode estar relacionada à maturidade digital de cada profissional, à percepção de eficácia dessas ferramentas e à confiança em sua aplicabilidade clínica —

fatores apontados como determinantes no processo de adoção tecnológica na saúde (Flores & Bess, 2023; Kaufman, 2022).

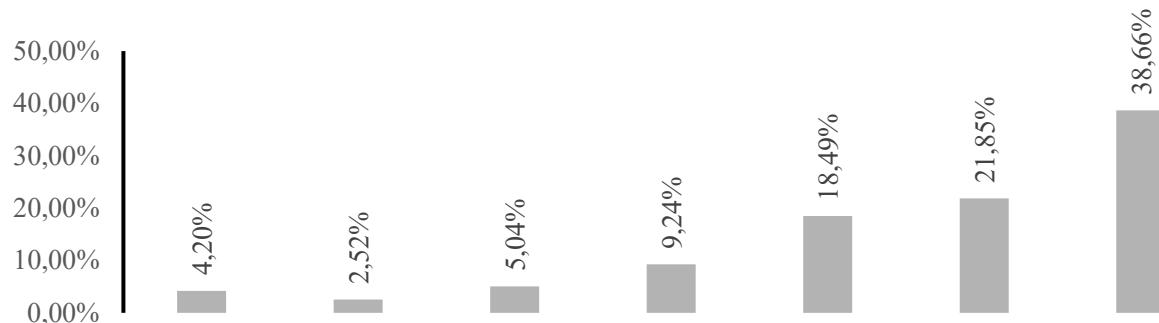


Figura 5. Recomendação de ferramentas tecnológicas como parte do tratamento psicológico

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Nota: Escala *Likert* 7 pontos sendo 1 muito baixo e 7 muito alto

Desta forma, a decisão de recomendar ferramentas tecnológicas é um equilíbrio entre conhecimento, os benefícios percebidos e as preocupações existentes tais como privacidade de dados, desigualdade no acesso ou mesmo ética. Conforme enfatizado por Flores & Bess (2023) é preciso ter clareza do que se pretende resolver, pois as ferramentas e estratégias podem endereçar diversas soluções, mas sem um foco claro existe um grande risco de não ser efetivo.

Isso porque embora a maioria dos participantes esteja inclinada a recomendar as ferramentas, existe um espectro de opiniões. Notavelmente, um pequeno grupo de 11,76% dos respondentes expressa a menor probabilidade de recomendação, o que sugere a persistência de reservas ou preocupações significativas em relação ao uso dessas tecnologias no contexto terapêutico. De forma geral a maioria das pessoas se sentem confortáveis em aderir algo já consolidado ou validado e, portanto, soluções experimentais em algumas áreas mais sensíveis podem enfrentar alguma resistência de adesão (Kaufman, 2022).

A análise das respostas da pesquisa buscou identificar quais fatores influenciam a probabilidade de recomendar o uso de ferramentas tecnológicas para pacientes. Através da correlação estatística, foram determinadas as relações entre algumas questões e a probabilidade de recomendação do uso das ferramentas, portanto, classificando-as como forte, moderada, fraca ou sem correlação conforme Tabela 2.

Tabela 2. Correlação das questões com a recomendação de uso de ferramentas

Questões	Tipo de correlação	Parâmetros	Valores
As ferramentas tecnológicas utilizadas no consultório permitem expandir os serviços para um público maior?	Forte	0.7 a 1.0	0.73
Acredita que as ferramentas tecnológicas utilizadas em um consultório contribuem para a qualidade do atendimento?	Forte	0.7 a 1.0	0.7

Qual o seu nível de conhecimento sobre o funcionamento dessas ferramentas?	Moderada	0.3 a 0.7	0.45
Com qual frequência você utiliza essas ferramentas?	Moderada	0.3 a 0.7	0.31
Sem questões com correlação fraca	Fraca	0.1 a 0.3	-
Você acredita que existe algum risco de que essas ferramentas substituam as pessoas no futuro?	Sem correlação	0.0 a 0.1	-0.09

Fonte: Resultados originais de pesquisa

Com base nos dados da Tabela 2, percebe-se que a recomendação de ferramentas tecnológicas para pacientes é fortemente influenciada pela percepção dos profissionais sobre o potencial dessas ferramentas em expandir o alcance dos serviços terapêuticos, evidenciada pela alta correlação (0.73). Assim, a crença na contribuição das ferramentas para a qualidade do atendimento também desempenha um papel significativo, com uma correlação forte (0.7), refletindo a complexidade da integração da tecnologia na terapia e o equilíbrio entre abordagens presenciais e *online*. Parece um caminho inevitável que haja uma inserção cada vez mais de tecnologias no cotidiano da sociedade moderna ainda que de maneira complementar (Gonçalves et al, 2022).

O conhecimento e a frequência de uso das ferramentas, por sua vez, apresentam uma correlação moderada 0.45 e 0.31 respectivamente com a recomendação, sugerindo que outros fatores, como a finalidade do uso e a percepção de benefícios específicos, são mais determinantes. A disseminação da informação como forma de ilustrar os benefícios e limitações é a chave para que o público tenha clareza da proposta para uma maior adesão (França & Ponchio, 2023).

A ausência de questões com correlação fraca reforça a relevância das dimensões avaliadas para compreender a relação entre tecnologia e recomendação no contexto terapêutico, indicando que a expansão do alcance e a melhoria da qualidade do atendimento são os principais impulsionadores da adoção de ferramentas tecnológicas na prática clínica. Da mesma forma que a questão sem correlação aponta claramente que a visão das pessoas é que a tecnologia trabalha em conjunto com o ser humano e não com o foco de substituição.

Recomendações práticas do estudo

Os resultados da pesquisa fornecem informações cruciais para o setor de tecnologia e profissionais da saúde mental. Para as empresas de tecnologia, é vital priorizar a experiência do usuário e a acessibilidade, desenvolvendo plataformas intuitivas para diversos níveis de familiaridade tecnológica e considerando a desigualdade social com soluções acessíveis a populações com menos recursos. A segurança e privacidade dos dados são pontos críticos, exigindo protocolos robustos e comunicação transparente para construir a confiança dos usuários, em conformidade com regulamentações como a Lei Geral de Proteção de Dados [LGPD].

O desenvolvimento de ferramentas complementares e personalizadas, que otimizem aspectos específicos do atendimento sem substituir o contato humano, é fundamental. A preferência por um modelo híbrido de consultas presenciais e online demanda soluções que facilitem essa integração de forma flexível. Dada a novidade da psicoterapia online no Brasil, o investimento em pesquisa contínua e validação das ferramentas é essencial para garantir sua eficácia e segurança, com colaboração entre empresas, pesquisadores e profissionais da área para o desenvolvimento de soluções baseadas em evidências.

Para os profissionais da saúde mental, a abertura para a adoção consciente de tecnologias é importante para expandir o alcance dos serviços e melhorar a comunicação com os pacientes, sempre mantendo a

ética e considerando as necessidades individuais. O investimento em capacitação e atualização sobre as novas ferramentas, incluindo segurança de dados e ética, é crucial para uma integração eficaz. A avaliação crítica das ferramentas, priorizando o contato humano e a relação terapêutica, e a atenção à desigualdade de acesso ao recomendar tecnologias, com alternativas não tecnológicas quando necessário, são igualmente importantes. A colaboração entre todos os envolvidos, com foco em ética, segurança e acessibilidade, é essencial para uma integração tecnológica eficaz e responsável na saúde mental.

As recomendações apresentadas têm como objetivo orientar a utilização de tecnologias como parte complementar ao tratamento na saúde mental. Contudo, é importante destacar que estudos complementares se fazem necessários com amostras diversas para avaliar eficácia clínica e impacto terapêutico a médio e longo prazo. Testes rigorosos e *feedback* contínuo de usuários e profissionais são essenciais para otimizar e disseminar os benefícios dessas soluções para a saúde mental da população, isso porque os resultados podem mostrar diferentes direções a serem seguidas na ampliação e evolução do processo de maneira geral.

Considerações finais

O presente estudo teve como objetivo analisar o nível de aceitação das ferramentas tecnológicas entre diferentes atores da área de psicologia — pacientes, ex-pacientes, profissionais e público em geral — buscando identificar os principais benefícios e desafios na implementação dessas tecnologias, bem como avaliar o impacto dessas inovações no contexto dos consultórios. Os resultados quantitativos indicam uma aceitação predominante da tecnologia no campo da psicologia, especialmente no que diz respeito à maior acessibilidade aos serviços e à otimização da gestão clínica, considerados os benefícios mais relevantes pelos participantes. A digitalização tem possibilitado ampliar o alcance do atendimento, facilitando o acesso para aqueles que, de outra forma, enfrentariam barreiras geográficas ou de mobilidade, além de tornar processos administrativos mais ágeis, permitindo que os profissionais dediquem mais tempo ao cuidado direto.

Contudo, o estudo também revelou desafios importantes que dificultam a adoção plena dessas ferramentas. Entre eles, destacam-se as preocupações com a segurança e a privacidade dos dados, aspectos fundamentais dada a sensibilidade das informações compartilhadas durante o atendimento psicológico. Além disso, a falta de familiaridade com as tecnologias por parte de alguns usuários e a insuficiência da infraestrutura tecnológica, principalmente em regiões com menor acesso digital, são barreiras significativas. Esses obstáculos ressaltam que o simples fornecimento das ferramentas não é suficiente para garantir sua utilização efetiva; é necessário também um investimento em capacitação e na inclusão digital, bem como em estratégias que considerem as especificidades culturais e sociais dos diferentes grupos envolvidos.

Dessa forma, conclui-se que, apesar do cenário geral favorável à incorporação das tecnologias digitais na prática psicológica, o êxito na sua implementação depende da superação dessas dificuldades. Compreender as percepções e necessidades dos diversos públicos é essencial para o desenvolvimento de soluções tecnológicas que sejam ao mesmo tempo acessíveis, seguras e adequadas ao contexto clínico. Somente assim será possível promover uma transformação digital que contribua verdadeiramente para a qualidade do atendimento, preservando a relação terapêutica e os aspectos éticos que são centrais para o sucesso do cuidado psicológico.

As implicações deste estudo são amplas, tanto para o campo acadêmico quanto para a prática profissional. No âmbito da pesquisa, ele oferece um panorama quantitativo das percepções sobre o uso da tecnologia na psicologia, abrindo caminho para investigações futuras que aprofundem a compreensão dos fatores subjetivos e contextuais envolvidos. Para a prática, os resultados podem orientar psicólogos, gestores e desenvolvedores na formulação de estratégias que facilitem a integração das ferramentas tecnológicas, considerando não só seus benefícios, mas também as limitações e desafios que precisam ser enfrentados para garantir a adoção efetiva e ética.

Por fim, recomenda-se que futuras investigações adotem abordagens qualitativas para explorar com maior profundidade as experiências e expectativas dos usuários, bem como que analisem como diferentes contextos, como áreas urbanas e rurais, ou faixas etárias distintas, influenciam o uso das tecnologias. Também é importante estudar o impacto de novas tecnologias emergentes, como a inteligência artificial aplicada à psicologia, que apresentam potencial transformador e exigem um olhar cuidadoso sobre suas implicações práticas e éticas.

Referências

- Armstrong, P. (2019). *Dominando as tecnologias disruptivas: Aprenda a compreender, avaliar e tomar melhores decisões sobre qualquer tecnologia que possa impactar o seu negócio*. Autêntica Business.
<https://plataforma.bvirtual.com.br> (Acesso em 9 de setembro de 2024)
- Barros, C. S. S. C., Lima, A. J. O., Ohara, D., Barbosa, P. C. R., dos Santos, J. E., & de Souza, R. C. (2024). Efetividade de intervenções psicossociais online para a redução de depressão, ansiedade e estresse: Estudo quase-experimental. *Saúde e Pesquisa*, 17(1), e12260.
<https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/saudpesq/article/view/12260> (Acesso em 22 de dezembro de 2024)
- Caldart, A. (2023). *Ative sua mente: Descubra como a neurociência pode alavancar seu crescimento*. Buzz Editora.
- Carvalho, M. C. M. de. (2021). *Construindo o saber: Metodologia científica – fundamentos e técnicas* (E-book). Papirus Editora. <https://plataforma.bvirtual.com.br> (Acesso em 30 de setembro de 2024)
- Conselho Federal de Psicologia. (2022). *CFP divulga os resultados da maior pesquisa sobre o exercício profissional da Psicologia brasileira*. <https://site.cfp.org.br/censopsi-2022-cfp-divulga-os-resultados-da-maior-pesquisa-sobre-o-exercicio-profissional-da-psicologia-brasileira/> (Acesso em 19 de janeiro de 2025)
- Cruz, L. T., Alencar, A. J., & Schmitz, E. A. (2019). *Assistentes virtuais inteligentes e chatbots* (E-book). Brasport. <https://plataforma.bvirtual.com.br> (Acesso em 14 de dezembro de 2024)
- Flores, M. J., & Bess, A. L. (2023). *Inteligência artificial aplicada a negócios* (E-book). Intersaber. <https://plataforma.bvirtual.com.br> (Acesso em 2 de dezembro de 2024)
- França, B. S., & Ponchio, M. C. (2023). Resistência do consumidor às inovações propostas pelas fintechs: Revisão sistemática da literatura e agenda para pesquisas futuras. *FGV RIC: Revista de Iniciação Científica*, 4(1). <https://periodicos.fgv.br/ric/article/view/86774/84830> (Acesso em 14 de dezembro de 2024)
- Gonçalves, A. S., Monteleone, F., Couto, M. B., Machado, M. E., & Pereira, M. E. (2022). Dos pensamentos automáticos aos processos álgicos: Uma revisão sobre a utilização das terapias cognitivo-comportamentais na abordagem da dor crônica. *Revista Dor*, 23(4), 370–377.
https://www.dor.pt/files/dor_0003_22_processos.pdf (Acesso em 12 de dezembro de 2024)
- Kaufman, D. (2022). *Desmistificando a inteligência artificial* (1. ed., E-book). Autêntica.
<https://plataforma.bvirtual.com.br> (Acesso em 1 de dezembro de 2024)
- Makioszek, A. A. (2019). *Organização, sistemas e métodos (OSM) e design organizacional: Novas práticas* (1. ed., E-book). Intersaber. <https://plataforma.bvirtual.com.br> (Acesso em 23 de setembro de 2024)
- Munhoz, L., Watanabe, P., & Silva, Y. (2023). *Inovação em saúde: Telessaúde e teleodontologia: Conceitos e aplicações*. Universidade de São Paulo. <https://doi.org/10.11606/9786557870464> (Acesso em 12 de outubro de 2024)
- Neto, J. M. W. G., Barbosa, L. F. A., & de Paula Filho, A. M. A. (2023). *O que nos dizem os dados?: Uma introdução à pesquisa jurídica quantitativa* (1. ed., E-book). Vozes. <https://plataforma.bvirtual.com.br> (Acesso em 12 de outubro de 2024)

- Novais, M. C. (2024). *Psicólogas(os) da saúde e tecnologia de informação e comunicação: Adaptações e repercuções a partir da pandemia* [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal da Bahia]. Instituto Multidisciplinar em Saúde.
- Ortiz, F. C. (2021). *Criatividade, inovação e empreendedorismo: Startups e empresas digitais na economia criativa* (1. ed., E-book). Phorte. <https://plataforma.bvirtual.com.br> (Acesso em 7 de outubro de 2024)
- Peixoto, R. F. M. (2022). *Fatores da intenção de adoção de tecnologia em serviços de saúde: Uma análise na perspectiva dos pacientes* [Tese de Doutorado, PUC-Rio]. Departamento de Administração da PUC-Rio.
- Pereira Neto, A., & Flynn, M. (2021). *Internet e saúde no Brasil: Desafios e tendências*. https://www.academia.edu/49852651/Internet_e_Sa%C3%BAde_no_Brasil_desafios_e_tend%C3%A3o%C3%AAs (Acesso em 23 de janeiro de 2025)
- Sampaio, M. I. C., Sabadini, A. A. Z. P., & Koller, S. H. (2022). *Produção científica: Um guia prático*. Universidade de São Paulo. <https://doi.org/10.11606/9786587596280> (Acesso em 13 de outubro de 2024)
- Santos, L. (2024). *De onde surgem as grandes ideias?: Através do olhar da ciência* (1. ed., E-book). Labrador. <https://plataforma.bvirtual.com.br> (Acesso em 12 de outubro de 2024)
- Sarti, T. D., & Almeida, A. P. S. C. (2022). Incorporação de telessaúde na atenção primária à saúde no Brasil e fatores associados. *Cadernos de Saúde Pública*, 38(4), e00252221. https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/csp/v38n4/1678-4464-csp-38-04-PT252221.pdf (Acesso em 12 de outubro de 2024)
- Silva, R. R., Araujo, K. L. C., & Silva, L. A. (2024). Uso de inteligência artificial nos cuidados de enfermagem na unidade de terapia intensiva: Revisão integrativa. *REVISA*, 13(4), 1017–1029. <https://rdcsa.emnuvens.com.br/revista/article/view/389> (Acesso em 25 de janeiro de 2025)
- Soares, A. B., Soares, E. M. H., & Cordeiro, S. C. L. (2021). A evolução do trabalho: Compreendendo a depressão e a ansiedade no ambiente organizacional, resultantes das revoluções industriais. *Revista Dom Acadêmico*, 4(1). <https://www.unidombosco.edu.br/revistas/index.php/domacademico/article/download/71/77> (Acesso em 14 de dezembro de 2024)
- Zanetti, M. (2020). *Arquitetura de TI e modelos de negócios* (1. ed., E-book). Contentus. <https://plataforma.bvirtual.com.br> (Acesso em 16 de setembro de 2024)