

POSICIONAMENTO SOBRE AGENTES VIRTUAIS E INTERVENÇÃO PSICOLÓGICA

A Direção da RUMO vem, por este meio, manifestar publicamente o seu posicionamento em relação à investigação sobre ferramentas tecnológicas avançadas, aplicadas à psicologia, como a Inteligência Artificial (IA).

Sobre a RUMO

A RUMO é um projeto da Instante Falante Associação (IFA)¹, uma organização não governamental dedicada à promoção da saúde mental. Conta com uma equipa de mais de 40 profissionais de saúde mental, que, até hoje, já prestaram +65000 horas de serviço a clientes individuais e organizacionais. Com o seu foco de atuação na prestação de serviços psicológicos em ambiente online, a RUMO apoiou +11500 pessoas em 35 países. Em 2021, foi distinguida com uma Menção Honrosa no Prémio Boas Práticas em Psicologia, atribuído pela Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP)².

Para assegurar a qualidade, o rigor e a segurança da sua intervenção, a RUMO fundamenta o seu trabalho em evidências científicas. A sua equipa participa ativamente em congressos especializados, publica artigos científicos e promove debates contínuos entre profissionais, através de grupos de trabalho, intervisão e supervisão, contribuindo assim para o desenvolvimento da psicologia.

Desde a sua fundação em 2017, a RUMO tem dedicado esforços para responder aos desafios da promoção da saúde mental, com um foco em tornar mais acessíveis os serviços de psicologia, a populações vulneráveis. Este projeto surgiu com o propósito de oferecer apoio psicológico a grupos que enfrentavam dificuldades significativas no acesso a estes serviços, nomeadamente pessoas em mobilidade, como migrantes.

Nos primeiros anos de atuação, a equipa da RUMO, em colaboração com diversas entidades governamentais, incluindo o Ministério dos Negócios Estrangeiros e os Consulados de Portugal de diferentes regiões do mundo, disponibilizaram gratuitamente serviços de intervenção psicológica em contextos de crise, como atentados terroristas e catástrofes naturais. Durante a pandemia da COVID-19, movida pelo compromisso com a promoção da saúde mental e o bem-estar de pessoas em situação de vulnerabilidade psicossocial, a RUMO possibilitou que centenas de pessoas acessem aos seus serviços a um custo reduzido. Para isso, isentou as taxas da plataforma, assegurando apenas a remuneração dos profissionais da equipa. Esse esforço teve como objetivo não só responder às necessidades de saúde mental da comunidade, mas também contribuir para a sustentabilidade da equipa de profissionais de saúde.

Atualmente, a RUMO mantém o seu compromisso de responsabilidade social, facilitando o acesso às consultas de psicologia, ao oferecer gratuitamente a primeira sessão e ao disponibilizar consultas a valor social, através do programa RUMO+.

A Inteligência Artificial na Psicologia

Num contexto em que os índices de ansiedade e depressão em Portugal estão entre os mais elevados da União Europeia - afetando de forma desproporcional mulheres e indivíduos com baixos rendimentos - e considerando a insuficiência de profissionais de saúde mental³, a RUMO reconhece a necessidade de explorar e investigar novas formas de suporte psicológico. Este desafio não é exclusivo da realidade portuguesa, mas reflete um problema global, identificado por entidades como a Organização Mundial de Saúde (OMS) que reconhece que mais de 50% das pessoas que necessitam de cuidados psicológicos permanecem sem assistência adequada⁴. Como tentativa de resposta a esta crise de saúde mental, observou-se, nos últimos anos, a criação de iniciativas e políticas de promoção de saúde mental por órgãos reguladores, como a Organização Mundial de Saúde (OMS), a Comissão Europeia, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OECD), entre outros⁵.

Paralelamente a este contexto desafiante, a rápida evolução da IA - campo da ciência de computação que se dedica ao desenvolvimento de programas que simulam a inteligência humana⁶ - permite destacar os seguintes pontos:

1. A investigação sobre a utilização da IA nos cuidados de saúde mental tem demonstrado o seu potencial para suprir, em parte, as necessidades acima referidas. Globalmente, seu papel tem sido explorado no apoio a processos de diagnóstico e intervenção psicológica em transtornos mentais⁷;
2. A IA, por ser uma tecnologia emergente, apresenta tanto oportunidades quanto desafios, levantando mais questões do que respostas;
3. A integração de ferramentas de IA na sociedade a nível global e, em particular, nos cuidados de saúde mental é inevitável (estima-se que o crescimento anual do mercado de IA aplicada à saúde mental será de 31.1%, entre 2024 e 2032⁸).

Diante deste cenário, é fundamental que a psicologia e os psicólogos estejam ativamente envolvidos na investigação e desenvolvimento destas tecnologias. Esta visão é compartilhada por diversas organizações de saúde mental, incluindo a Ordem dos Psicólogos Portugueses, OPP⁹. A RUMO reconhece que a IA pode trazer avanços significativos para a psicologia. No entanto, reforça a necessidade de uma abordagem ética, responsável e rigorosa no seu uso. As tecnologias de IA não devem ser vistas como um substituto do profissional de psicologia, uma vez que não há evidências científicas que comprovem que as ferramentas tecnológicas baseadas em *Large Language Models* e/ou *Natural Language Processing* replicam, de forma eficaz, a complexidade da relação terapêutica e do processo da consulta psicológica. Além disso, é essencial considerar os riscos éticos e sociais do uso da IA, como o viés algorítmico, a desinformação, o racismo e a xenofobia, que podem afetar negativamente a equidade e a inclusão da qualidade de qualquer suporte psicológico mediado por tecnologias.

Dado este panorama, a RUMO tem como objetivo promover um diálogo contínuo e transparente entre profissionais, investigadores e órgãos reguladores para garantir que a integração da IA na psicologia respeite os princípios da justiça, inclusão e proteção da saúde

mental. Para esse propósito, foi criado um grupo de reflexão¹⁰ para profissionais e estudantes das áreas da saúde e ciências sociais e humanas, interessados em discutir o tema. Esse espaço está aberto a todos os profissionais da área que desejam contribuir e colaborar para o debate destas questões, sendo o foco principal o diálogo, a partilha de ideias e a produção de conhecimento coletivo.

Adicionalmente, em 2022, a RUMO, pautada pelo seu princípio de "pensar, discutir, investigar e aplicar", iniciou uma experiência científica para estudar, de forma rigorosa e empírica, a eficácia de um agente virtual (chatbot) na ajuda psicológica de pacientes reais. Este agente virtual, denominado Roomie¹¹ e apresentado no 6º Congresso da Ordem dos Psicólogos Portugueses e no XIII Congresso Ibero-Americano de Psicologia, em Setembro de 2024, foi desenvolvido com base no aprofundamento do conhecimento da equipa nestes temas, bem como na sua discussão e colaboração interna.

Vivemos um período de grande transformação, com impactos significativos para o futuro da saúde mental. Estas novas tecnologias pertencem não apenas ao futuro, mas já fazem parte da nossa realidade presente. A exploração construtiva de novas abordagens complementares para a ajuda psicológica, o diálogo colaborativo de todos os profissionais envolvidos e a abertura para investigar novas soluções, são aspetos fundamentais para enfrentar os desafios atuais e garantir o acesso democrático à saúde mental a todos os indivíduos.

Referências de apoio ao texto

¹ <https://www.instantefalante.org/>

² <https://www.ordemdospsicologos.pt/pt/noticia/3629>

³ https://health.ec.europa.eu/document/download/8d1d3312-3b3b-4e83-9ef3-44d7707a0821_en?filename=2023_chp_pt_portuguese.pdf

⁴ OECD (2021), *A New Benchmark for Mental Health Systems: Tackling the Social and Economic Costs of Mental Ill-Health*, OECD Health Policy Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/4ed890f6-en>.

WHO (2022), *Mental health gap action programme (mhGAP)*, World Health Organization, <http://www.emro.who.int/mnh/mental-health-gap-action-programme/index.html>

⁵ Alguns exemplos:

- WHO European framework for action on mental health 2021–2025. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe; 2022. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. <https://www.who.int/europe/publications/i/item/9789289057813>
- Mental Health Gap Action Programme (mhGAP) guideline for mental, neurological and substance use disorders. Geneva: World Health Organization; 2023. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240084278>
- WHO guidelines on mental health at work. Geneva: World Health Organization; 2022. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>
- UN Policy Brief: COVID-19 and the Need for Action on Mental Health. https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/un_policy_brief-covid_and_mental_health_final.pdf
- OECD (2021), *Fitter Minds, Fitter Jobs: From Awareness to Change in Integrated Mental Health, Skills and Work Policies*, Mental Health and Work, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/a0815d0f-en>
- A comprehensive approach to mental health, 2023, Communication from the Commission, https://health.ec.europa.eu/publications/comprehensive-approach-mental-health_en

⁶ <https://dictionary.apa.org/artificial-intelligence>

⁷ Exemplos:

- Maurya, R. K., Montesinos, S., Bogomaz, M., & DeDiego, A. (2024). Assessing the use of ChatGPT as a psychoeducational tool for mental health practice. *Counselling & psychotherapy research*. <https://doi.org/10.1002/capr.12759>
- Vera Sorin, M., Danna Brin, M., Yiftach Barash, M., Eli Konen, M., Alexander Charney, M.P., Girish Nadkarni, M., & Eyal Klang, M. (2023). Large Language Models (LLMs) and Empathy - A Systematic Review. *medRxiv*. <https://www.medrxiv.org/content/medrxiv/early/2023/08/07/2023.08.07.23293769.full.pdf>
- Gual-Montolio, P., Jaén, I., Martínez-Borba, V., Castilla, D., Suso-Ribera, C. (2022). Using Artificial Intelligence to Enhance Ongoing Psychological Interventions for Emotional Problems in Real- or Close to Real-Time: A Systematic Review. *Int J Environ Res Public Health*. 19(13):7737. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9266240/>
- Garg R.K., Urs V.L., Agarwal A.A., Chaudhary S.K., Paliwal V., Kar S.K. (2023). Exploring the role of ChatGPT in patient care (diagnosis and treatment) and medical research: A systematic review. *Health Promot Perspect*. 13(3):183-191. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10558973/>
- Elyoseph Z., Hadar-Shoval D., Asraf K., and Lvovsky M. (2023). ChatGPT outperforms humans in emotional awareness evaluations. *Frontiers in Psychology*, 14. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2023.1199058/full>
- Alanezi, F. (2024). Assessing the Effectiveness of ChatGPT in Delivering Mental Health Support: A Qualitative Study, *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 461-471, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38314011/>
- Fan, J., Sun, T., Liu, J., Zhao, T., Zhang, B., Chen, Z., Glorioso, M., & Hack, E. (2023). How well can an AI chatbot infer personality? Examining psychometric properties of machine-inferred personality scores. *Journal of Applied Psychology*, 108(8), 1277-1299. <https://doi.org/10.1037/apl0001082>
- Odekerken-Schröder, G., Mele, C., Russo-Spena, T., Mahr, D., & Ruggiero, A. (2020). Mitigating loneliness with companion robots in the COVID-19 pandemic and beyond: an integrative framework and research agenda. *Journal of Service Management*, 31(6), 1149-1162. <https://doi.org/10.1108/JOSM-05-2020-0148>
- Ophir, Y., Tikochinski, R., Brunstein Klomek, A., & Reichart, R. (2022). The hitchhiker’s guide to computational linguistics in suicide prevention. *Clinical Psychological Science*, 10(2), 212-235. <https://doi.org/10.1177/21677026211022013>

⁸ ZION Market Research, 2024. <https://www.zionmarketresearch.com/report/artificial-intelligence-in-mental-health-market>

⁹ Exemplos:

- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2023). Contributo Científico OPP – O Factor Humano na Inteligência Artificial – Recomendações Estratégicas para a Sustentabilidade. <https://www.ordemdospsicologos.pt/pt/noticia/4754>
- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2021). Contributos da Psicologia para a Transição Digital. Lisboa. https://recursos.ordemdospsicologos.pt/files/artigos/contributos_da_psicologia_para_a_transicao_digital.pdf
- Webinar: Inteligência Artificial e Psicologia: Oportunidades e Desafios da Ordem dos Psicólogos Portugueses, OPP. <https://www.ordemdospsicologos.pt/pt/noticia/4975>
- Artificial Intelligence and the Field of Psychology, approved by APA Council of Representatives, August 2024. <https://www.apa.org/about/policy/artificial-intelligence-psychology>
- Abrams, Z. (2025). Artificial intelligence is impacting the field. *Monitor on Psychology*, 56(1). <https://www.apa.org/monitor/2025/01/trends-harnessing-power-of-artificial-intelligence>
- <https://www.apaservices.org/advocacy/issues/technology-behavior/artificial-intelligence>
- Proposal for Regulation of AI – EFPA Response, by EFPA Board of Assessment, 2021. <https://www.efpa.eu/proposal-regulation-ai-efpa-response>

¹⁰ <https://sprw.io/stt-b0ZgN>

¹¹ <https://expresso.pt/sociedade/2025-02-13-investigadores-portugueses-desenvolvem-psicologo-virtual-chatbot-simula-consultas-de-psicoterapia-como-se-fosse-um-humano-a251a363>