

**Acesso aberto****Editor**

Nivaldo Calixto Ribeiro  
Universidade Federal de Lavras,  
Lavras, Minas Gerais, Brasil.

**Pareceristas**

Mardem Leandro Silva  
Centro Universitário de Formiga,  
Formiga, MG, Brasil.

Ricardo Coutinho Mello  
Universidade Federal da Bahia,  
Salvador, BA, Brasil.

**\*Correspondência**

Marília Cossich Ramos  
[mariliacossich@gmail.com](mailto:mariliacossich@gmail.com)

**Histórico**

Recebido em: 5 de maio de 2026.  
Aceito em: 17 de junho de 2026.  
Publicado em: 3 de julho de 2026.

**Como referenciar**

RAMOS, Marília Cossich. Uso da inteligência artificial para suporte emocional: uma análise das práticas informacionais e da competência em informação. *Ciência da Informação Express*, Lavras, MG, v. 7, 2026.  
DOI: <https://doi.org/10.60144/v7i.2026.199>

**Inteligência artificial**

A ferramenta de inteligência artificial, NotebookLM, foi utilizada para o apoio à organização e sistematização dos artigos analisados, auxiliando na recuperação de informações e na identificação de relações entre os trabalhos. As etapas de interpretação, categorização e discussão dos resultados foram conduzidas pela autora. Para o apoio à redação deste estudo, foi utilizada a ferramenta Grammarly, com a finalidade de revisão gramatical, ortográfica e de aspectos relacionados à clareza textual. Seu emprego restringiu-se ao aperfeiçoamento linguístico do texto, permanecendo sob responsabilidade da autora a elaboração do conteúdo científico, a interpretação dos dados e as conclusões deste estudo.

**Direitos autorais e licença pública**

© 2026 Ramos, M. C. Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob os termos da Licença [Creative Commons Atribuição \(CC BY\)](#). Você pode copiar, distribuir, remixar, transformar e criar a partir deste material, para qualquer finalidade, inclusive comercial, desde que seja atribuída a autoria, indicada a fonte e informadas eventuais alterações, sem sugerir endosso dos autores.



## Uso da inteligência artificial para suporte emocional: uma análise das práticas informacionais e da competência em informação

*The use of artificial intelligence for emotional support: an analysis of information practices and information literacy*

**Marília Cossich Ramos\***

Mestre em Biblioteconomia  
Universidade Federal do Rio de Janeiro,  
Rio de Janeiro, RJ, Brasil.  
<https://orcid.org/0000-0002-1818-1933>

**Resumo**

**Problemática:** O estudo aborda como o crescente uso da inteligência artificial para apoio emocional estabelece novas formas de lidar com a informação. Também determina as motivações e os desafios desse uso. **Objetivo:** Analisar a relação entre práticas informacionais e competência em informação no contexto da inteligência artificial para suporte emocional. **Metodologia:** A pesquisa caracteriza-se como descritiva e exploratória, baseada em uma revisão de literatura na Brapci. A análise de conteúdo possibilitou organizar e interpretar a literatura selecionada. **Resultados:** Facilidades como acesso, disponibilidade constante e ausência de julgamento favorecem o uso dessas tecnologias. Por outro lado, limitações técnicas, vieses algorítmicos, riscos à privacidade e falta de competência crítica surgem como desafios. Observa-se que o suporte emocional mediado pela inteligência artificial é uma prática informacional emergente, aproximando-se da noção de *sense-making*, pois usuários recorrem a ferramentas digitais para preencher lacunas emocionais. **Conclusões:** Competência em informação é fundamental para promover o uso crítico, ético e seguro da inteligência artificial, principalmente em contextos de vulnerabilidade emocional.

**Palavras-chave:** Inteligência artificial. Competência em informação. Práticas informacionais. Suporte emocional. Ciência da informação.

### Abstract

**Problem:** This study examines how the growing use of artificial intelligence for emotional support is establishing new ways of dealing with information. It also identifies the motivations and challenges associated with this practice. **Objective:** To analyze the relationship between information practices and information literacy in the context of artificial intelligence for emotional support. **Methodology:** This is a descriptive and exploratory study based on a literature review conducted in the Brapci database. Content analysis was used to organize and interpret the selected literature. **Results:** Features such as accessibility, constant availability, and the absence of judgment encourage the use of these technologies. On the other hand, technical limitations, algorithmic biases, privacy risks, and the lack of critical information literacy emerge as significant challenges. The findings indicate that AI-mediated emotional support is an emerging information practice, closely related to the concept of sense-making, as users turn to digital tools to fill emotional gaps. **Conclusions:** Information literacy is essential for promoting the critical, ethical, and safe use of artificial intelligence, particularly in contexts of emotional vulnerability.

**Keywords:** Artificial intelligence. Information literacy. Information practices. Emotional support. Information science.

## 1 INTRODUÇÃO

A transformação digital dos últimos anos tem provocado mudanças significativas na forma como a informação é produzida, mediada e consumida. Nesse contexto, a inteligência artificial tem se revelado como uma tecnologia capaz de impactar profundamente os processos de mediação informacional, promovendo novos modos de acesso, uso e recuperação da informação. Talvez nenhum tema na história da civilização tenha despertado tanta reflexão simultânea quanto a inteligência artificial, que vem sendo discutida nos meios de comunicação, nos bares, nas universidades, nos grandes eventos internacionais e nos encontros de especialistas, destacando-se como um assunto onipresente mundialmente (Barroso; Mello, 2024).

A integração da inteligência artificial às tecnologias de informação e comunicação está redefinindo as práticas informacionais e a forma como os indivíduos buscam e interagem com as informações. Esse novo cenário exige novas habilidades e competências que garantam o uso crítico e ético das informações geradas por essas ferramentas (Trindade; Oliveira, 2024). Compreender essa mudança é fundamental, pois a automação e o aprendizado de máquina vem alterando paradigmas tradicionais de busca e uso da informação, e resultam em novas formas de interação com essas tecnologias (Moreira; Ribeiro, 2023).

Nesse cenário, evidencia-se a importância de estudos nos quais atores não humanos executam processos antes exclusivos de humanos (Lima; Siebra, 2021). De fato, o compartilhamento ininterrupto e frenético de informações por meio da inteligência artificial revela-se uma problemática inédita, uma vez que as reconfigurações relacionadas ao uso da informação indicam novas demandas e desafios para pesquisadores das mais distintas áreas, incluindo a Ciência da Informação (Ançanello; Casarin; Furnival, 2023).

A reportagem do UOL TAB, intitulada “Milhões de brasileiros já fazem terapia por IA e por que isso é um problema”, afirma que milhões de brasileiros utilizam o ChatGPT para apoio emocional, aconselhamento e desabafo (Brandalise, 2025). Outra matéria, do Jornal do Commercio, intitulada “Você pode me ajudar, Dr. ChatGPT?”, discute o crescimento do uso de chatbots para suporte emocional e os debates entre especialistas sobre os benefícios e os riscos dessa prática (Leite, 2025). Um estudo publicado no periódico JMIR Mental Health, de autoria de Luo *et al.* (2025),

corroborar este fenômeno ao investigar pessoas que utilizavam regularmente o ChatGPT para suporte emocional e relataram buscar a ferramenta para validação, aconselhamento, reflexão pessoal e apoio diante de dificuldades emocionais. Neste sentido, os usuários passaram a atribuir-lhes funções emocionais e terapêuticas, uma vez que esses sistemas não foram concebidos originalmente para o suporte à saúde mental.

O uso crescente da inteligência artificial para o suporte emocional evidencia uma nova forma de interação com a informação, fato que também configura uma prática informacional emergente. Apesar disso, esse uso ocorre, muitas vezes, sem a competência em informação

necessária para uma avaliação crítica das respostas geradas por essas tecnologias, deixando o usuário em uma situação de vulnerabilidade informacional (Moreira; Ribeiro, 2023). A área da saúde, por sua sensibilidade e impacto direto na vida das pessoas, requer cuidados específicos na mediação tecnológica da informação.

A presença da inteligência artificial no ecossistema informacional impõe novos desafios à mediação da informação, especialmente diante da desinformação, da infodemia, da desigualdade no acesso e na validação das informações geradas por essas ferramentas. Estudos apontam que a inteligência artificial pode reforçar desigualdades informacionais ao desconsiderar contextos culturais e afetivos e ainda replicar vieses epistêmicos (Barroso; Mello, 2024).

No contexto do apoio emocional, a interação com ferramentas como o ChatGPT ultrapassa a simples busca por informação, configurando-se como uma prática informacional dialógica voltada à construção de sentido (*sense-making*) em situações de vulnerabilidade afetiva (Gonçalves, 2012). Portanto, compreender como essas tecnologias moldam o acesso e o uso da informação é fundamental para a formação de usuários críticos e para o desenvolvimento de práticas informacionais mais seguras.

Embora existam estudos sobre inteligência artificial, competência em informação e saúde mental produzidos de forma isolada, ainda são escassas as pesquisas que articulam esses temas a partir da perspectiva das práticas informacionais, especialmente no contexto do suporte emocional mediado por ferramentas digitais. Esta pesquisa torna-se relevante para a Ciência da Informação à medida que propõe esta conexão sob a abordagem do *sense-making* e desloca o debate da saúde mental e da tecnologia para o campo das práticas de uso da informação, ampliando as discussões tradicionais sobre busca, mediação e competência em informação.

Diante do exposto, o objetivo geral deste estudo é compreender como o uso da inteligência artificial influencia as práticas informacionais e a competência em informação no contexto do suporte emocional. E, como objetivos específicos, destacam-se: identificar as principais

motivações que levam os usuários a recorrer à inteligência artificial para apoio emocional e apontar os desafios associados a esse uso.

Metodologicamente, este estudo caracteriza-se como uma pesquisa descritiva-exploratória e bibliográfica. O levantamento das fontes foi realizado na Base de Dados Referencial de Artigos e Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), a fim de embasar teoricamente as discussões sobre a temática investigada. Os documentos recuperados foram selecionados e submetidos à análise de conteúdo (Bardin, 2011), que permitiu a identificação de categorias temáticas, construídas com base nos objetivos da pesquisa e nas relações evidenciadas na literatura analisada.

## 2 O USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA SUPORTE EMOCIONAL

A inteligência artificial tem aguçado a imaginação das pessoas há décadas, sendo frequentemente representada em obras de ficção científica como uma tecnologia capaz de imitar a inteligência humana. Nos últimos anos, ocorreram avanços significativos na área, impulsionados pelo desenvolvimento de algoritmos sofisticados, pelo aumento da capacidade computacional e por grandes volumes de dados disponíveis. Os sistemas de inteligência artificial conseguem processar muitos dados em tempo real, identificar padrões ocultos, gerar insights e até mesmo tomar decisões de forma autônoma (Moreira; Ribeiro, 2023).

De acordo com Serra *et al.* (2024), o termo “inteligência artificial” foi cunhado em 1950 pelo cientista da computação John McCarthy. Ele definiu o conceito como a capacidade das máquinas de realizar, de modo inteligente, tarefas comumente executadas por humanos. Entre essas tarefas estão o reconhecimento de padrões, a tomada de decisões e o processamento de linguagem natural (Velasco *et al.*, 2025). Essencialmente, a inteligência artificial consiste em transferir capacidades cognitivas humanas para computadores, que aprendem com grandes volumes de dados e agem de forma autônoma para atingir objetivos específicos.

De acordo com Moreira e Ribeiro (2023, p. 15), “o processamento de linguagem natural é uma área da inteligência artificial que se dedica ao desenvolvimento de algoritmos capazes de

compreender, interpretar e gerar linguagem humana”. Esse avanço tem possibilitado interações cada vez mais sofisticadas entre os usuários e os sistemas de inteligência artificial, ampliando as possibilidades de aplicação dessas ferramentas em diferentes contextos, inclusive para o suporte emocional.

Segundo reportagem da TAB UOL (2025), milhões de brasileiros já utilizam ferramentas de inteligência artificial, como o ChatGPT, para suporte emocional e desabafo, buscando uma interação sem medo de julgamentos e com disponibilidade ininterrupta. Nesse contexto, Alcoforado *et al.* (2024) argumentam que, com o lançamento do ChatGPT em 2022, surgiu uma nova forma de buscar e interagir com as informações, visto que essa ferramenta é capaz de gerar textos bem estruturados e próximos à linguagem humana. Ademais, ainda que o apoio psicológico não seja sua principal função, ao ChatGPT é atribuído um novo modo de apropriação, na medida em que as máquinas assumem, cada vez mais funções interativas e conversacionais.

Nesse tipo de interação voltada ao suporte emocional, em momentos de vulnerabilidade, o ChatGPT tenderia a responder com palavras de apoio e encorajamento aos seus usuários (Bentes; Sanches; Fonseca, 2024). Contudo, o ChatGPT não é o único sistema que vem sendo utilizado para suporte emocional: a assistente da Amazon, a Alexa, também vem sendo progressivamente empregada para funções de cuidado com a saúde, segurança e acompanhamento emocional de idosos, por exemplo (Bentes; Sanches; Fonseca, 2024). Além disso, no futuro é provável que as pessoas passem a receber aconselhamentos e informações de saúde por meio de agentes computacionais, via interface web ou aplicativos, ampliando a adoção desse tipo de aplicação (Lima; Siebra, 2021).

Para Ivantes-Rodrigues *et al.* (2025), os usuários que utilizam a ferramenta para este fim tendem a subestimar suas limitações, pois os chatbots carecem de empatia genuína, que é uma característica inerente às relações humanas.

Uma tendência observada é a crescente inserção da inteligência artificial em diversas áreas do conhecimento e no cotidiano das pessoas, trazendo inúmeras vantagens, conforme afirmam os autores:

Tecnologias baseadas em inteligência artificial podem trazer benefícios para diferentes campos profissionais e auxiliar/desenvolver algumas tarefas: a) Saúde: diagnosticar e prever doenças; b) Justiça: elaborar petições legais e prever de sentenças; c) Telecomunicações: analisar e propor melhorias de redes; d) Biblioteconomia: informação e referência (bibliotecas podem usar *chatbots* nos serviços de atendimento aos usuários, por exemplo) e tratamento descritivo de recursos (ferramentas tecnológicas podem produzir/gerar metadados descritivos) e outras (Trindade; Oliveira, 2024, p. 2).

Apesar dos benefícios, o uso da inteligência artificial suscita algumas preocupações éticas, de privacidade, de transparência, de responsabilidade e de equidade. No caso dos *chatbots*, programas de computador projetados para simular conversas com humanos, é necessário garantir que não promovam discursos enganosos ou mentirosos. Da mesma forma, no âmbito da visão computacional, é importante assegurar que a coleta e o processamento de informações respeitem a privacidade dos indivíduos (Moreira; Ribeiro, 2023).

Nesse sentido, a inteligência artificial pode trazer riscos e ameaças com implicações econômicas, sociais e políticas. Como exemplos, temos: o impacto no mercado de trabalho, a utilização para fins bélicos, a massificação da desinformação, a violação da privacidade, a discriminação algorítmica e as questões de propriedade intelectual e direitos autorais (Barroso; Mello, 2024). Sendo assim, a tecnologia apresenta desafios e potencialidades em quase todas as áreas do conhecimento às quais pode ser aplicada, uma vez que é preciso discutir e debater seus efeitos adversos, a fim de neutralizá-los ou mitigá-los.

Considerando esse cenário, uma nova prática informacional emerge a partir do uso da inteligência artificial para suporte emocional. Isso demanda por competências e habilidades que possibilitem aos usuários avaliar criticamente os limites e os riscos associados a tecnologia. Cordeiro e Trindade (2025) corroboram esse entendimento ao afirmarem que, durante o processo de busca por informação mediada por inteligência artificial, torna-se necessário o desenvolvimento da competência em informação, a fim de capacitar as pessoas a

filtrar, selecionar e utilizar de forma crítica as informações obtidas por meio dessas ferramentas.

Zattar (2017) enfatiza que a sociedade deve estar atenta à qualidade da informação e das notícias, pois, a partir de uma prática crítica e ética, poderá tornar-se mais apta ao compartilhamento e ao uso do conhecimento em diferentes contextos sociais.

### **3 PRÁTICAS INFORMACIONAIS PARA SUPORTE EMOCIONAL NO CONTEXTO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

Segundo Savolainen (2007), as práticas informacionais são compreendidas como um conjunto de maneiras social e culturalmente estabelecidas de lidar com a informação. No contexto da inteligência artificial, essas práticas ocorrem em uma realidade mediada por algoritmos e sistemas automatizados. Sendo assim, não se trata apenas de uma ferramenta técnica, mas de um elemento que se insere nas rotinas e hábitos cotidianos, impactando esferas que vão da saúde ao lazer e à pesquisa científica (Mata, 2022).

A introdução de ferramentas digitais alterou a dinâmica tradicional de busca por informação. Cordeiro e Trindade (2025) afirmam que a inteligência artificial pode tornar as práticas informacionais mais passivas devido à facilidade de acesso e de recuperação da informação, o que pode reduzir a habilidade do usuário de buscar e avaliar criticamente as informações. Além disso, durante a interação com estas ferramentas, a precisão das respostas geradas depende da habilidade do usuário em elaborar comandos (prompts) eficientes e eficazes (Trindade; Oliveira, 2024).

Conforme a Federação Nacional dos Trabalhadores em Tecnologia da Informação (2025), mais de 12 milhões de brasileiros já utilizam ferramentas de inteligência artificial para terapia. Desses, cerca de 6 milhões recorrem especificamente ao ChatGPT para apoio emocional. O fenômeno, no entanto, não é exclusivo do Brasil. De acordo com um levantamento publicado na revista Harvard's Business Review, o principal uso global da inteligência artificial em 2025 foi

voltado justamente para terapia e companhia, superando até funções como organização pessoal e auxílio na busca por propósito de vida (Milhões, 2025).

Conforme observado, o uso de ferramentas de inteligência artificial tem aumentado significativamente, inclusive para desabafo e suporte emocional. Essa utilização pode ser compreendida tanto como um novo modo de apropriação pelos usuários quanto como uma área de desenvolvimento tecnológico (Bentes; Sanches; Fonseca, 2024).

Nesta perspectiva, a noção de sense-making (ou construção de sentido), proposta por Dervin (2003), caracteriza-se por uma abordagem que estuda como os indivíduos percebem, compreendem e atribuem sentido à sua realidade durante o processo de busca e uso da informação, que atua como recurso para lidar com incertezas e preencher lacunas cognitivas. Savolainen (2007) expande essa visão para um contexto sociocultural, no qual a informação não existe apenas na mente, mas requer processos de interpretação e atribuição de valor que permitem ao sujeito construir e reconstruir o sentido e o significado da informação (Araújo; Ramos, 2025).

Neste sentido, as ferramentas de inteligência artificial, como o ChatGPT, são usadas para suprir lacunas informacionais, pois conseguem responder a perguntas e gerar conteúdos que ajudam o usuário a avançar em sua necessidade de informação (Cordeiro; Trindade, 2025). Todavia, em situações de vulnerabilidade emocional, ao utilizarem essas ferramentas, os usuários buscam construir sentido e preencher lacunas cognitivas e emocionais, visto que não necessariamente buscam uma informação específica.

A relação entre o sense-making e a busca por suporte emocional por meio de ferramentas de inteligência artificial reflete a tentativa do sujeito de transpor "lacunas" de sofrimento ou incertezas através da interação com sistemas que simulam a compreensão e a linguagem humanas, por meio do processamento de linguagem natural (Gonçalves, 2012; Bentes; Sanches; Fonseca, 2024).

Neste sentido, o sense-making atua como um modo de tratar a necessidade de informação com base no que produz sentido, podendo ser aplicado em pesquisas que analisam a

informação e o comportamento do usuário no uso de plataformas digitais (Gonçalves, 2012). Segundo Ferreira apud Gonçalves (2012), essa abordagem tem apresentado crescimento nas áreas de Comunicação, Informação e Biblioteconomia, na Educação, na Assistência Social, na Psicologia, na Medicina, entre outras.

Portanto, as práticas informacionais estão intrinsecamente interligadas à competência em informação, uma vez que a interação com a inteligência artificial, especialmente em contextos de vulnerabilidade emocional, exige que os usuários desenvolvam habilidades informacionais para avaliar as respostas fornecidas por essas ferramentas. Sendo assim, a aplicação da inteligência artificial nos processos de busca, recuperação, acesso e uso da informação também demanda uma atuação pautada na ética informacional (Araújo; Ramos, 2025).

#### **4 A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO NA ERA DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

O termo “competência em informação” foi cunhado em 1974 pelo bibliotecário norte-americano Paul Zurkowski, que identificou a necessidade de capacitar as pessoas para lidar com a quantidade massiva de informações na então denominada sociedade da informação (Ançanello; Casarin; Furnival, 2023). No Brasil, o estudo do tema iniciou-se por volta de 2000, com o trabalho pioneiro de Sônia Elisa Caregnato, que traduziu o termo como “alfabetização informacional”, conceito que, ao longo de sua evolução, ganhou destaque como um instrumento de empoderamento individual e social (Ançanello; Casarin; Furnival, 2023).

Deste modo, “a competência em informação compreende as habilidades (práticas e cognitivas) necessárias para definir a necessidade informacional, buscar a informação, avaliá-la e usá-la de forma crítica, ética e consciente” (Trindade; Oliveira, 2024, p. 4). Moreira e Ribeiro (2023) enfatizam que o desenvolvimento da competência em informação tornou-se ainda mais necessário no contexto da inteligência artificial, pois o processamento automatizado e a análise de grandes volumes de informações exigem novas habilidades e estratégias para a avaliação e a interpretação dos dados.

Zattar (2017) argumenta que as práticas informacionais requerem competência em informação para o desenvolvimento de habilidades que auxiliem na avaliação das fontes de informação disponíveis na web. A relação entre esses dois conceitos é intrínseca, pois, enquanto as práticas informacionais traduzem o modo como os indivíduos buscam e utilizam a informação em seus contextos sociais, a competência em informação fornece as habilidades necessárias para que essas ações ocorram de forma ética, crítica e consciente (Moreira; Ribeiro, 2023).

Assim sendo, com o advento da inteligência artificial, o conceito de competência em informação foi ressignificado para incluir novas habilidades necessárias à interação com máquinas. Além disso, há a exigência de uma postura mais crítica do usuário, a fim de que seja capaz de identificar vieses e desinformação gerados por essas ferramentas (Moreira; Ribeiro, 2023). Neste contexto, os chatbots estão redefinindo a forma como a informação é recuperada e acessada, alterando as práticas informacionais ao realizar tarefas antes exclusivas de humanos, como a geração e a validação de informações (Lima; Siebra, 2021; Sousa; Rockembach, 2025).

Por isso, novos tempos exigem novas habilidades, sendo essencial o desenvolvimento de competências diversas para lidar com a crescente complexidade informacional na sociedade contemporânea, como reiteram os autores:

As novas habilidades e competências informacionais necessárias para lidar com diferentes tipos de informação e canais de comunicação, digitais e físicos, e com a inteligência artificial incluem capacidade de filtrar informações, habilidade de avaliar a qualidade das informações, capacidade de buscar informações, habilidade de comunicação, competência em tecnologia, capacidade de análise de dados, habilidade de trabalho em equipe e competência em inteligência artificial (Moreira; Ribeiro, 2025, p. 10).

Moreira e Ribeiro (2023) corroboram que “é importante discutir as novas habilidades e competências informacionais para lidar de forma ética e eficaz com a inteligência artificial considerando o impacto da tecnologia na sociedade contemporânea”.

Estima-se que, no âmbito digital, existem muitas fontes de informação e que algumas disponibilizam conteúdos pouco confiáveis. Consequentemente, avaliar fontes de informação pode ser considerada uma habilidade informacional fundamental no mundo contemporâneo (Moreira; Ribeiro, 2023). Além disso, em circunstâncias de infodemia e fake news, a

competência em informação é vista como fundamental para combater a desinformação e promover decisões mais seguras e conscientes (Ançanello; Casarin; Furnival, 2023).

No contexto da inteligência artificial, indivíduos em situação de vulnerabilidade emocional e sem a devida competência em informação estão mais suscetíveis a riscos ao utilizarem ferramentas digitais para suporte emocional. É possível que eles subestimem as limitações técnicas dessas ferramentas, que podem reproduzir preconceitos e estigmas, além de utilizar técnicas de captura e manipulação da atenção (Ivantes-Rodrigues *et al.*, 2025; Bentes; Sanches; Fonseca, 2024). Nesse cenário, a competência em informação assume um papel estratégico, permitindo que os indivíduos interajam com ferramentas de inteligência artificial e reduzam situações de vulnerabilidade informacional.

Portanto, as tecnologias de inteligência artificial podem oferecer inúmeras possibilidades para a gestão da informação e do conhecimento, mas é a competência em informação que contribui para que essas ferramentas não substituam o pensamento crítico humano, e sim o complementem de forma ética e responsável (Moreira; Ribeiro, 2023).

## 5 METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo qualitativo, de natureza descritiva e exploratória. Essa abordagem mostra-se adequada ao objetivo geral da pesquisa, pois o tema ainda é relativamente recente e há poucos estudos consolidados sobre o uso da inteligência artificial para suporte emocional sob a perspectiva da Ciência da Informação. Gil (2002, p. 42) aponta que “as pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática”.

O percurso metodológico reuniu registros recuperados durante o mês de abril de 2026, na base de dados Brapci, selecionada exclusivamente devido à sua reconhecida relevância como principal fonte de indexação da produção científica brasileira na área de Ciência da Informação. Neste sentido, esta também é uma pesquisa bibliográfica, porque reúne um apanhado geral

dos principais trabalhos realizados, sendo capaz de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema (Marconi; Lakatos, 2003).

Para a recuperação dos registros, foram utilizados os seguintes descritores e algumas variações terminológicas, que constituíram a estratégia de busca: “inteligência artificial”, “práticas informacionais”, “comportamento informacional”, “saúde mental”, “apoio emocional”, “competência em informação” e “competência informacional”.

Os descritores foram combinados por meio do operador booleano AND, tendo como eixo central da estratégia de busca o termo “inteligência artificial”. A opção por combiná-lo separadamente com os demais descritores teve como objetivo recuperar estudos que abordassem especificamente a interface entre a inteligência artificial e cada uma das categorias analisadas na pesquisa, evitando a recuperação de trabalhos que tratassem dos temas de interesse de forma dissociada do contexto da inteligência artificial. Dessa maneira, buscou-se garantir maior aderência dos resultados ao objeto de investigação e aos objetivos do estudo. A estratégia foi realizada na página “Formulário de termos booleanos” e não houve delimitação prévia de recorte temporal, coleção ou campos de busca, para ampliar a recuperação de documentos relevantes.

A estratégia resultou na recuperação de 26 registros, distribuídos entre artigos e trabalhos de evento. Considerando a falta de padronização e a existência de duplicidades nos resultados na base de dados selecionada, foi realizada uma seleção manual dos trabalhos, observando-se a presença dos descritores buscados nos títulos dos documentos.

Nesse sentido, foram excluídos os trabalhos que não apresentavam, em seus títulos, nenhum termo utilizado como descritor de busca, resultando em um conjunto de 8 artigos. Além desses, foram incluídos estudos identificados nas referências dos trabalhos selecionados. A inclusão desses trabalhos ocorreu em virtude da similaridade e da aderência ao objeto de investigação.

Para a análise dos dados, empregou-se a análise de conteúdo de Bardin (2011), por meio da leitura e do reconhecimento de categorias temáticas relacionadas aos objetivos da pesquisa. O

procedimento permitiu identificar os principais aspectos abordados na literatura sobre o objeto de estudo. Por fim, os resultados foram interpretados, buscando-se estabelecer relações entre as categorias, fundamentadas na literatura, para alcançar os objetivos propostos.

Além da literatura científica selecionada, foi realizada uma pesquisa de notícias disponíveis na web por meio do buscador Google, a fim de contextualizar o fenômeno investigado, considerando o caráter emergente do uso da inteligência artificial para suporte emocional. A consulta às matérias jornalísticas permitiu observar situações e experiências pouco consolidadas na literatura, contribuindo para a compreensão do tema estudado.

Cabe registrar que a ferramenta de inteligência artificial NotebookLM foi utilizada para apoiar a organização e a sistematização dos artigos analisados, auxiliando na recuperação de informações e na identificação de relações entre os trabalhos. As etapas de interpretação, categorização e discussão dos resultados foram conduzidas pela autora. Para o apoio à redação deste estudo, utilizou-se a ferramenta Grammarly, com a finalidade de revisão gramatical, ortográfica e de aspectos relacionados à clareza textual. Seu emprego restringiu-se ao aperfeiçoamento linguístico do texto, permanecendo sob responsabilidade da autora a elaboração do conteúdo científico, a interpretação dos dados e as conclusões deste estudo.

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para atingir os objetivos propostos desta pesquisa, a análise de conteúdo permitiu organizar e interpretar os documentos em categorias temáticas. Estas categorias foram construídas conforme os objetivos do estudo e as relações identificadas na literatura analisada. Nesse contexto, as motivações dos usuários para buscar apoio emocional por meio de inteligência artificial, assim como os desafios relacionados ao uso dessas ferramentas, foram caracterizados como categorias de análise. Elas sintetizam o corpus da pesquisa e orientam a discussão dos resultados à luz da literatura. Na sequência, evidenciou-se a relação entre práticas informacionais e competência em informação aplicada ao suporte emocional no contexto da inteligência artificial.

Sousa e Rockembach (2025) apontam que as pessoas recorrem a chatbots baseados em inteligência artificial, motivadas por uma combinação de fatores práticos, psicológicos e tecnológicos, sendo um dos principais a facilidade de acesso e a disponibilidade constante, por oferecerem suporte 24 horas por dia, sete dias por semana. Outro fator determinante é a ausência de julgamento e o anonimato, que fazem com que os usuários se sintam mais à vontade para compartilhar suas vulnerabilidades e experiências íntimas com uma máquina do que com humanos (Lima; Siebra, 2021).

Além disso, a inteligência artificial tem potencial para democratizar o acesso à informação ao eliminar barreiras geográficas, físicas e econômicas, sendo uma alternativa para quem não pode arcar com os custos de uma psicoterapia tradicional (Ivantes-Rodrigues *et al.*, 2025). Alguns aspectos antropomórficos destas ferramentas, como nomes e vozes humanizadas, além da linguagem natural, podem atrair os usuários e criar uma falsa sensação de proximidade, desencadeando vínculos emocionais com a máquina (Bentes; Sanches; Fonseca, 2024).

Apesar de as motivações serem válidas e a inteligência artificial simular interações humanas, ainda há a ausência de empatia genuína, que é uma característica considerada essencialmente humana. Portanto, a inteligência artificial deve ser vista como uma ferramenta complementar, e não como substituta do profissional de saúde mental, devendo ser utilizada com cautela e em contextos específicos (Ivantes-Rodrigues *et al.*, 2025).

Se, por um lado, a tecnologia de inteligência artificial oferece facilidade de acesso, por outro, revela riscos que podem comprometer a integridade e os direitos fundamentais dos usuários (Bentes; Sanches; Fonseca, 2024). O uso destas ferramentas para apoio emocional apresenta uma série de desafios, que vão desde limitações técnicas até questões éticas e de privacidade de dados.

Conforme Bentes, Sanches e Fonseca (2024), os sistemas de inteligência artificial podem falhar no reconhecimento de crises, com risco iminente à integridade física do usuário, além de recomendar medicações e procedimentos sem qualquer avaliação clínica. Com efeito, a falta de

competência em informação também pode levar o usuário a superestimar a capacidade desses sistemas de fornecer suporte adequado, gerando expectativas irreais e dependência tecnológica (Ivantes-Rodrigues *et al.*, 2025).

As ferramentas de inteligência artificial ainda podem apresentar deficiências técnicas e de comunicação, como a chamada “alucinação”, que ocorre quando informações são geradas sem embasamento real, fato especialmente perigoso em contextos de saúde mental, além da dificuldade de compreender a complexidade inerente à subjetividade humana (Lima; Siebra, 2021; Barroso; Mello, 2024). Para os autores Barroso e Mello (2024), é importante ressaltar que, em áreas que dependem de inteligência emocional, de valores éticos ou da compreensão das nuances do comportamento humano, a intervenção de um profissional capacitado torna-se indispensável.

Deste modo, a relação promovida pela inteligência artificial, por meio da mediação algorítmica, pode tornar o processo informacional mais passivo, impactando o desenvolvimento e a manutenção da competência em informação do usuário. Este processo pode comprometer sua capacidade de buscar, interpretar, avaliar e utilizar a informação de forma crítica e eficiente (Cordeiro; Trindade, 2025).

O viés algorítmico e a discriminação são apontados por Moreira e Ribeiro (2023) como alguns dos desafios éticos, pois a inteligência artificial pode refletir preconceitos históricos presentes nos dados de treinamento. Outra preocupação ética refere-se à privacidade e à segurança dos dados fornecidos à máquina, uma vez que a maioria dos usuários dessas tecnologias não possui uma visão crítica sobre como seus dados são processados, devido à ausência de transparência por parte das empresas (Bentes; Sanches; Fonseca, 2024). Por conseguinte, ainda existe o risco de manipulação subliminar, na qual a inteligência artificial utiliza técnicas para induzir determinados comportamentos ou decisões dos usuários sem que percebam, explorando suas vulnerabilidades emocionais (Bentes; Sanches; Fonseca, 2024).

Neste sentido, para enfrentar os desafios relacionados ao uso da inteligência artificial para suporte emocional e desabafo, a competência em informação torna-se um elemento central

para a avaliação crítica e o uso seguro dessas ferramentas. Assim, é preciso que os usuários desenvolvam habilidades que lhes permitam navegar, compreender e utilizar a informação de forma crítica e ética, considerando as implicações da inteligência artificial (Moreira; Ribeiro, 2023). Essas habilidades permitem que o usuário entenda como esses sistemas podem moldar sua percepção da realidade e de si mesmo, garantindo que a prática do “desabafo digital” não se torne uma bolha informacional perigosa.

Bentes, Sanches e Fonseca (2024) afirmam que o uso de ferramentas, como o ChatGPT, para apoio psicológico tem provocado uma mudança na relação com os meios de comunicação e na própria representação do sujeito. Diante disso, a literatura analisada sugere que o uso da inteligência artificial para suporte emocional configura uma prática informacional emergente, pois envolve a busca e o uso da informação, ainda que o usuário busque atribuir sentido para lidar com suas necessidades emocionais em um contexto de vulnerabilidade (Araújo; Ramos, 2025).

Deste modo, quando uma pessoa usa o ChatGPT, por exemplo, para desabafar, não está necessariamente buscando informação; está em busca de acolhimento emocional, de validação ou simplesmente de uma interação significativa, e estes elementos podem ser compreendidos como uma necessidade informacional. A abordagem do sense-making proposta por Dervin (2003) afirma que as pessoas buscam informações para lidar com situações de incerteza e auxiliar na tomada de decisões. Neste sentido, o desabafo dirigido a uma inteligência artificial pode ser interpretado como uma estratégia de redução de incertezas emocionais. A abordagem do sense-making ajuda a compreender esta relação, uma vez que os usuários que interagem com essas ferramentas buscam preencher lacunas emocionais, e não apenas cognitivas.

Cabe salientar que a competência em informação pode transformar a simples interação com a máquina em um processo reflexivo, ao conferir ao usuário a capacidade de questionar a veracidade das respostas geradas, bem como reconhecer os riscos à sua privacidade e as limitações inerentes à ferramenta, inclusive quando utilizada para suporte emocional. Nesse sentido, a competência em informação contribui para que as práticas informacionais sejam desenvolvidas de maneira mais consciente, uma vez que qualifica os usuários para o uso dessas

tecnologias, podendo até reduzir situações de vulnerabilidade informacional (Moreira; Ribeiro, 2023).

Sendo assim, a literacia em dados, a compreensão dos algoritmos e o pensamento crítico são algumas das competências essenciais nesse novo cenário, no qual o uso de tecnologias de inteligência artificial pode impactar o comportamento informacional, a competência em informação e as práticas informacionais das pessoas (Trindade; Oliveira, 2024).

Na era da inteligência artificial, há uma mudança de paradigma nas práticas informacionais, caracterizada pelo aumento das interações entre humanos e máquinas. Para isso, o desenvolvimento de novas habilidades informacionais, como a competência algorítmica, a competência em dados e a competência em inteligência artificial, torna-se fundamental para que as pessoas possam analisar criticamente as informações e utilizá-las de forma ética e criativa (Cordeiro; Trindade, 2025).

Diante do exposto, para que “estes sistemas se consolidem como ferramentas eficazes, é essencial que sejam acompanhados por políticas de supervisão humana, mecanismos de avaliação contínua da qualidade das respostas e estratégias para minimizar impactos negativos [...]” (Sousa; Rockembach, 2025, p. 326).

É neste cenário que os legisladores brasileiros têm se debruçado sobre um marco legal para a inteligência artificial no Brasil, visto que o arcabouço regulatório atual ainda é considerado insuficiente para lidar com os riscos específicos da inteligência artificial na área da saúde mental (Ivantes-Rodrigues *et al.*, 2025; Bentes; Sanches; Fonseca, 2024).

Por fim, a análise da literatura destaca que as práticas informacionais vêm passando por mudanças significativas devido à integração da inteligência artificial, que alterou a forma como os usuários buscam, recebem e compartilham informações sensíveis sobre seu estado emocional. Essa transformação, embora facilite o acesso a ferramentas digitais, traz consigo desafios éticos e de segurança que exigem, por parte dos usuários, um mínimo de competência em informação.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir deste estudo, pôde-se compreender que a mediação tecnológica da informação, promovida pela inteligência artificial, vem modificando as práticas informacionais à medida que os usuários, em situação de vulnerabilidade, interagem com essas ferramentas buscando por suporte emocional.

Os resultados indicam que esse cenário impõe a necessidade da competência em informação, especialmente no que se refere à avaliação crítica da informação e compreensão das limitações da tecnologia para o suporte emocional.

Quanto aos objetivos da pesquisa, constatou-se que o uso da inteligência artificial para o suporte emocional é motivado principalmente pela facilidade de acesso, pela disponibilidade contínua das ferramentas e pela necessidade de acolhimento dos usuários. Entretanto, revelou desafios relacionados às limitações técnicas, à privacidade dos dados compartilhados, aos vieses algorítmicos, à ética informacional e, sobretudo, à necessidade de competência em informação.

Nesse contexto, ao analisar a relação entre as práticas informacionais e a competência em informação em ambientes de inteligência artificial para o suporte emocional, a pesquisa destacou a importância do desenvolvimento de habilidades e competências para o combate às vulnerabilidades informacionais e a promoção de uma interação mais segura e consciente com essas ferramentas.

Além disso, o estudo estabelece uma analogia ao relacionar a abordagem do sense-making às práticas informacionais de usuários, em situação de vulnerabilidade, voltadas para o suporte emocional mediado pela inteligência artificial. Os resultados sugerem que a interação com essas tecnologias não se limita à busca e à recuperação da informação, mas também envolve a atribuição de sentido e o suporte emocional, ampliando as discussões da Ciência da Informação sobre comportamento e práticas informacionais. Tal dinâmica aponta para a necessidade de ampliar o conceito de necessidade de informação, adicionando dimensões afetivas e emocionais, bem como de problematizar a competência em informação em

ambientes mediados pela inteligência artificial, especialmente em contextos de vulnerabilidade informacional.

Este estudo contribui para a Ciência da Informação ao refletir sobre as práticas informacionais contemporâneas mediadas pela inteligência artificial, evidenciando que a busca por informação também envolve dimensões emocionais, cognitivas e sociais. Ainda, enfatiza o papel da competência em informação como um componente estratégico para o uso crítico dessas tecnologias, especialmente diante dos desafios relacionados à vulnerabilidade e à veracidade das informações geradas pela inteligência artificial. A pesquisa também ressignifica a noção de *sense-making* ao relacionar essa abordagem às práticas informacionais de busca e recuperação da informação em ambientes mediados pela inteligência artificial.

Como limitações deste estudo, destacam-se o seu caráter exploratório e bibliográfico, fundamentado na análise da literatura sobre o tema. Dessa forma, os resultados refletem as evidências encontradas nos artigos analisados e não contemplam dados empíricos obtidos diretamente com os usuários de ferramentas de inteligência artificial para suporte emocional.

Outra limitação refere-se ao fato de que a inteligência artificial é uma área em rápida evolução, de modo que parte das discussões pode estar suscetível a mudanças decorrentes do surgimento de novas funcionalidades. Também é importante considerar que o corpus analisado foi delimitado a apenas uma base de dados, a Brapci, que pode ter resultado na exclusão de trabalhos relevantes sobre o tema, inclusive de abrangência internacional.

Diante do exposto, a integração da inteligência artificial junto às práticas informacionais em saúde mental não se limita à adoção de ferramentas tecnológicas específicas para este fim, mas implica em uma reconfiguração das dinâmicas de busca, mediação e uso da informação, trazendo oportunidades e desafios que demandam uma investigação contínua e uma abordagem multidisciplinar.

Recomenda-se que pesquisas futuras contemplem estudos empíricos com usuários de ferramentas de inteligência artificial para suporte emocional, bem como os impactos dessas tecnologias nas práticas informacionais e na competência em informação.

## REFERÊNCIAS

ALCOFORADO, A. *et al.* Democracia aumentada: inteligência artificial como ferramenta de combate à desinformação. **Estudos avançados**, São Paulo, v. 38, n.111. 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.202438111.021>. Acesso em: 14 abr. 2026.

ANÇANELLO, J. V.; CASARIN, H. de C. S.; FURNIVAL, A. C. Competência em informação, fake news e desinformação: análise das pesquisas no contexto brasileiro. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 29, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1808-5245.29.125782>. Acesso em: 14 abr. 2026.

ARAÚJO, E. A. de; RAMOS, R. B. T. O sujeito informacional no contexto da Ciência da Informação: perspectivas epistemológicas a partir da relação sujeito-informação-realidade. **Revista EDICIC**, San José, Costa Rica, v. 25, p. 1-17, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.62758/re.306>. Acesso em: 18 abr. 2026.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 5. ed. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROSO, L. R.; MELLO, P. P. C. Inteligência artificial: promessas, riscos e regulação. Algo de novo debaixo do sol. **Revista Direito e Práxis**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 4, p. 01-45, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2179-8966/2024/84479>. Acesso em: 14 abr. 2026.

BENTES, A.; SANCHES, D.; FONSECA, P. Assistentes virtuais inteligentes e saúde mental: debates regulatórios no Brasil. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 538-553, jul./set. 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.29397/reciis.v18i3.4310>. Acesso em: 10 abr. 2026.

BRANDALISE, C. Milhões de brasileiros já fazem terapia por IA e por que isso é um problema. **TAB UOL**, São Paulo, 2 jul. 2025. Disponível em: [https://tab.uol.com.br/noticias/redacao/2025/07/02/milhoes-de-brasileiros-ja-fazem-terapia-por-ia-e-por-que-isso-e-um-problema.htm?utm\\_source=chatgpt.com](https://tab.uol.com.br/noticias/redacao/2025/07/02/milhoes-de-brasileiros-ja-fazem-terapia-por-ia-e-por-que-isso-e-um-problema.htm?utm_source=chatgpt.com). Acesso em: 2 jun. 2026.

CORDEIRO, L. L. G.; TRINDADE, A. S. C. E. da. Competência em informação e inteligência artificial: análise da literatura indexada pela Scopus. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, Natal, v. 9, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.21680/2447-0198.2025v9n1ID38021>. Acesso em: 14 abr. 2026.

DERVIN, B. Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. In: DERVIN, B.; FOREMAN-WERNETT, L.; LAUTERBACH, E. (org.). **Sense-making methodology reader: selected writings of Brenda Dervin**. Cresskill: Hampton Press, 2003.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, M. Abordagem sense-making na ciência da informação: uma breve contextualização. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, v. 9, n. 2, p. 01-11, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v9i2.1906>. Acesso em: 14 abr. 2026.

IVANTES-RODRIGUES, S. *et al.* Psicoterapia e inteligência artificial: limites tecnológicos na promoção da saúde. **Revista Bioética**, Brasília, v. 33, 2025. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-803420253958PT>. Acesso em: 10 abr. 2026.

LEITE, C. “Você pode me ajudar, Dr. ChatGPT?” a psicoterapia entre riscos e benefícios no divã da inteligência artificial. **Jornal do Commercio**, Saúde e bem-estar, Recife, 21 jun. 2025. Disponível em: [https://jc.uol.com.br/colunas/saude-e-bem-estar/2025/06/21/voce-pode-me-ajudar-dr-chatgpt-a-psicoterapia-entre-riscos-e-beneficios-no-diva-da-inteligencia-artificial.html?utm\\_source=chatgpt.com](https://jc.uol.com.br/colunas/saude-e-bem-estar/2025/06/21/voce-pode-me-ajudar-dr-chatgpt-a-psicoterapia-entre-riscos-e-beneficios-no-diva-da-inteligencia-artificial.html?utm_source=chatgpt.com). Acesso em: 2 jun. 2026.

LIMA, C. O. de A.; SIEBRA, S. de A. A influência de bots em processos informacionais na área de saúde. **ASKLEPION: Informação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 85-103, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.21728/asklepion.2021v1n1.p85-103>. Acesso em: 14 abr. 2026.

LUO, X. *et al.* Seeking emotional and mental health support from generative AI: mixed-methods study of ChatGPT user experiences. **JMIR Ment Health**. Toronto, v. 12, nov, 2025. Disponível em: <https://mental.jmir.org/2025/1/e77951>. Acesso em: 2 jun. 2026.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MATA, M. L. da. Estudos de comportamento informacional e de práticas informacionais para o desenvolvimento da competência em informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 27, n. 2, p. 37-57, abr./jun. 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/40062>. Acesso em: 10 abr. 2026.

MILHÕES de brasileiros usam IA para fazer ‘terapia’; entenda riscos. **Federação Nacional dos Trabalhadores em Tecnologia da Informação**, São Paulo, 04 jul. 2025. Disponível em: <https://fenati.org.br/milhoes-de-brasileiros-usam-ia-para-fazer-terapia>. Acesso em: 9 abr. 2026.

MOREIRA, J. R.; RIBEIRO, J. B. P. Letramento e competência informacional e as relações éticas na gestão da informação e do conhecimento no contexto da inteligência artificial. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, Marília, v. 17, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2023.v17.e023047>. Acesso em: 14 abr. 2026.

SAVOLAINEN, R. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. **The Library Quarterly: Information, Community, Policy**, [s.l.], v. 77, n. 2, p. 109-132, abr. 2007.

SERRA, C. V. et al. ChatGPT: tessituras iniciais sobre a Administração e conhecimento. **Perspectivas em Gestão e Conhecimento**, João Pessoa, v. 14, n. 1, p. 88-106, jan./abr. 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.22478/ufpb.2236-417X.2024.v14n1.67296>. Acesso em: 14 abr. 2026.

SOUSA, N.; ROCKEMBACH, M. Chatbots na Ciência da Informação: aplicações em arquivos e bibliotecas. **Páginas a&b. Arquivos e Bibliotecas**, Porto, Portugal, s. 3, n. 23, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.21747/21836671/pag23a18>. Acesso em: 18 abr. 2026.

TRINDADE, A. S. C. E. da; OLIVEIRA, H. P. C. de. Inteligência artificial generativa e competência em informação: habilidades informacionais necessárias ao uso de ferramentas de IA generativa em demandas informacionais de natureza acadêmica-científica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 29, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/47485>. Acesso em: 14 abr. 2026.

VELASCO, A. M. et al. A inteligência artificial na saúde: os chatbots e suas aplicações na educação e pesquisa científica médicas. **Revista Caderno Pedagógico**, Curitiba, v. 22, n. 5, p. 01-20, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.54033/cadpedv22n5-216>. Acesso em: 14 abr. 2026.

ZATTAR, M. Competência em informação e desinformação: critérios de avaliação do conteúdo das fontes de informação. **LIINC em Revista**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 285-293, 2017. Disponível em: <http://doi.org/10.18617/liinc.v13i2.4075>. Acesso em: 14 abr. 2026.

## NOTAS E CRÉDITOS DO ARTIGO

**Agradecimentos:** não se aplica.

**Financiamento:** não se aplica.

**Conflitos de interesse:** não se aplica.

**Aprovação ética:** não se aplica.

**Manuscrito publicado como preprint:** não se aplica.

**Publisher**

Universidade Federal de Lavras (UFLA). As ideias expressas neste artigo são de responsabilidade de sua autoria, não representando, necessariamente, a opinião dos editores ou da universidade.