



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA
DEPARTAMENTO DE ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM TECNÓLOGO EM ANÁLISE E
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

LUZIVÂNIA MARIA DA SILVA

**A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO USO DA CIBERPSICOLOGIA PARA
QUESTÕES DE SAÚDE MENTAL: O CASO DO APLICATIVO CALM**

**JOÃO PESSOA - PB
2025**

LUZIVÂNIA MARIA DA SILVA

**A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO USO DA CIBERPSICOLOGIA PARA
QUESTÕES DE SAÚDE MENTAL: O CASO DO APLICATIVO CALM**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Tecnologia em
Análise e Desenvolvimento de Sistemas da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito parcial à obtenção do título de
Tecnóloga em Tecnologia em Análise e
Desenvolvimento de Sistemas.

Orientadora: Prof. Dra. Janayna Souto Leal

**JOÃO PESSOA - PB
2025**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto em versão impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que, na reprodução, figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586e Silva, Luzivânia Maria da.

A experiência do usuário no uso da ciberpsicologia para questões de saúde mental [manuscrito] : o caso do aplicativo Calm / Luzivânia Maria da Silva. - 2025.

26 f.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Tecnologia em análise e desenvolvimento de sistemas) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências e Tecnologia, 2025.

"Orientação : Prof. Dra. Janayna Souto Leal, Departamento de Administração e Economia - CCSA".

1. Ciberpsicologia. 2. Aplicativo Calm. 3. Experiência do usuário. 4. Saúde mental. 5. Tecnologia digital. I. Título

21. ed. CDD 005

LUZIVÂNIA MARIA DA SILVA

A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO USO DA CIBERPSICOLOGIA PARA
QUESTÕES DE SAÚDE MENTAL: O CASO DO APLICATIVO CALM

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação do Curso
de Tecnologia em Análise e
Desenvolvimento de Sistemas da
Universidade Estadual da Paraíba,
como requisito parcial à obtenção do
título de Tecnóloga em Tecnologia em
Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Aprovada em: 02/06/2025.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado eletronicamente por:

- **Ana Caroline Salviano Ramos** (**.235.994-**), em **07/06/2025 12:26:44** com chave **d189276243b311f08f021a1c3150b54b**.
- **Janayna Souto Leal** (**.548.164-**), em **06/06/2025 10:23:49** com chave **7b8ac1fc42d911f0a0f61a1c3150b54b**.
- **Allisson Silva dos Santos** (**.045.691-**), em **06/06/2025 10:23:53** com chave **7d98b3aa42d911f0aecc2618257239a1**.

Documento emitido pelo SUAP. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse https://suap.uepb.edu.br/comum/autenticar_documento/ e informe os dados a seguir.

Tipo de Documento: Folha de Aprovação do Projeto Final

Data da Emissão: 07/06/2025

Código de Autenticação: 9a203a



À minha mãe, que mesmo com sua ausência
me fez ver que os sonhos nunca morrem, mas
vivem em outros corações, dedico.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Resumo dos principais resultados	19
---	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1	A experiência do usuário.....	8
2.2	Ciberpsicologia	9
2.3	O uso de aplicativos (<i>apps</i>) e a saúde mental	11
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	13
4	ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS	15
4.1	Conteúdo limitado e plano pago.....	15
4.2	Benefícios do aplicativo	16
4.3	<i>Design</i> e interface.....	17
4.4	Solicitações de melhoria	18
4.5	Quadro-resumo com os principais achados	19
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20
	REFERÊNCIAS	21

A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO USO DA CIBERPSICOLOGIA PARA QUESTÕES DE SAÚDE MENTAL: O CASO DO APLICATIVO CALM

Luzivânia Maria da Silva¹
Janayna Souto Leal²

RESUMO

O uso de aplicações tecnológicas cresceu de forma significativa, principalmente nas questões voltadas aos cuidados da saúde mental, impactando no uso de métodos psicológicos não convencionais, como os aplicativos. Logo, este trabalho teve como objetivo descrever as experiências dos usuários, e entender o impacto da ciberpsicologia através dos relatos analisados no app Calm. Metodologicamente, a pesquisa utilizou uma abordagem qualitativa, usando o delineamento exploratório-descritivo, o estudo de caso e a netnografia, analisando 199 avaliações, publicadas no Google Play em quatro categorias: conteúdo limitado e plano pago; benefícios do aplicativo; *design* e interface; e solicitações de melhorias. Foram verificados nos relatos resultados satisfatórios e insatisfatórios nos serviços oferecidos pelo aplicativo, concluindo-se que a integração entre as experiências dos usuários e a tecnologia é uma premissa para o desenvolvimento de soluções digitais eficazes.

Palavras-Chave: ciberpsicologia; aplicativo Calm; experiência do usuário; saúde mental; tecnologia digital.

ABSTRACT

The use of technological applications has grown significantly, especially in issues related to mental health care, impacting the use of unconventional psychological methods, such as apps. Therefore, this study aimed to describe users' experiences and understand the impact of cyberpsychology through reports analyzed in the Calm app. Methodologically, the research used a qualitative approach, using an exploratory-descriptive design, case study and netnography, analyzing 199 reviews published on Google Play in four categories: limited content and paid plan; app benefits; design and interface; and requests for improvements. The reports verified satisfactory and unsatisfactory results in the services offered by the app, concluding that the integration between user experiences and technology is a premise for the development of effective digital solutions.

Keywords: cyberpsychology; Calm app; user experience; mental health; digital technology.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, os métodos de autocuidado vêm se modernizando e mudando a forma como os dispositivos móveis abordam essas ligações entre tecnologia, saúde e bem-estar. Em outras palavras, pode-se dizer que há uma nova interação entre a saúde mental e as diferentes formas de tratamento e abordagens psicológicas por meio de aplicativos (*apps*) com fins terapêuticos. De acordo com Silveira Sonogo e Behar (2019), os aplicativos representam uma tendência de recurso que podem trazer acessibilidade (sendo comparados às práticas

¹ Discente da Universidade Estadual da Paraíba. [E-mail: silvaluzivania383@gmail.com](mailto:silvaluzivania383@gmail.com)

² Docente da Universidade Estadual da Paraíba. [E-mail: janaynaleal@servidor.uepb.edu.br](mailto:janaynaleal@servidor.uepb.edu.br)

tradicionais que não estão disponíveis 24 horas por dia) além de benefícios como: privacidade, custo benefício, autonomia, interação tecnológica e *feedbacks*.

Logo, o uso de aplicativos e plataformas digitais têm feito parte das experiências dos usuários mais satisfatórias e descontraídas, além de se encaixarem em diferentes períodos do dia a dia. De acordo com Timeni Filho (2020), no que se refere a *apps* voltados à saúde do usuário, tais ferramentas são comuns nos ambientes digitais, cujas experiências em ter um envolvimento com *chatbots* e acesso a materiais explicativos que oferecem um suporte imediato tornam a experiência menos assustadora e mais acolhedora.

De acordo com Silva et al. (2020), os avanços tecnológicos oferecem o poder de trazer inúmeros benefícios para a saúde da população, favorecendo o trabalho do profissional ou mesmo, privilegiando o autocuidado e qualidade de vida. Um desses saltos tecnológicos permitiu o aprofundamento da ciberpsicologia, que segundo Patrão e Leal (2019), é uma área emergente na ciência psicológica, dedicada ao estudo dos comportamentos *online* e na sua interface com a tecnologia, podendo ser encontrada e implementada em plataformas de terapia *online*, aplicativos de saúde mental, redes sociais *online*, realidade virtual, e, até mesmo, em jogos eletrônicos, desenvolvendo assim interações terapêuticas e psicológicas.

Cabe destacar que, como reflexo da pandemia do Covid 19, houve um aumento significativo nas taxas de estresse, ansiedade, depressão e outras doenças e distúrbios psicológicos, consideradas sequelas que foram amplificadas com o impacto da quarentena. A apreensão se tornou generalizada e muitas pessoas enfrentaram dificuldades em lidar com o isolamento, se sentindo despreparadas e desamparadas diante de situações tão atípicas (Vasconcelos et al., 2020). Diante do exposto, Vasconcelos et al (2020) afirmam que traumas emocionais profundos são intensificados ou criados em larga escala por desastres humanos como doenças pandêmicas, desastres naturais, conflitos de guerra e outros, justificando tal cenário.

Nesse sentido, com base no que foi mencionado, o presente artigo tem como problema de pesquisa: **Como os usuários descrevem suas experiências no uso da ciberpsicologia para questões de saúde mental por meio do aplicativo Calm?** Para responder a este questionamento, o trabalho tem como objetivo geral descrever as experiências dos usuários no uso da ciberpsicologia para questões de saúde mental por meio do aplicativo Calm.

O estudo da temática se justifica, visto que o Brasil é o 3º país que mais consome redes sociais *on-line* em todo o mundo, com aproximadamente 131.506 milhões de contas que estão ativas (Scatamburlo, 2023). Além desse volume maciço de acessos, estima-se que 29% da população mundial enfrenta problemas de saúde psicológica em algum momento da vida, sendo que uma em cada quatro pessoas convive com essas dificuldades, apesar da frequência desses problemas, muitos não conseguem acessar os serviços tradicionais de saúde mental necessários, segundo a (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2022).

Assim, mediante este cenário, Cosenza (2022) aponta que o custo da terapia *online*, além de ser considerado mais acessível, pode trazer a possibilidade de aplicação de exercícios, fornecer diretrizes, cuidados e orientações em busca de um maior conforto. Dessa forma, torna-se viável o uso de *apps* que tratam desse assunto em específico, trazendo em relevância o aplicativo Calm que já ultrapassou 19 milhões de *downloads* e possui mais de 3 milhões de assinantes em 190 países, em união com a Gympass, que recomenda o *app* para crianças e adultos, visando ajudar a melhorar o sono, aliviar o estresse e aumentar a concentração, fatores esses que afetam diretamente a produtividade em diversas áreas da vida do usuário (Mari, 2020).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A experiência do usuário

Durante os últimos anos, a sociedade tem lidado com grandes transformações, dentre elas estão os avanços *tecnológicos* e a modernidade que têm contribuído para este cenário, influenciando e moldando a forma como os indivíduos vivem, trabalham, se conectam ou até mesmo como se comunicam. Tal modernidade tem sido marcada por inovações variadas, tais como: a internet das coisas, inteligência artificial, além dos avanços das redes móveis de quinta geração (5G) e o crescimento exponencial da computação em nuvem, que têm permitido o acesso à diversas informações de forma rápida e a um nível sem precedentes, auxiliando os processos de automação, conectividade e a geração de incontáveis tipos de dados (Sergl; Cunha, 2020). Estes elementos acabam por se aplicar às experiências no meio digital, além de impactar a vida dos usuários

No tocante à compreensão acerca da experiência do usuário, segundo Sergl e Cunha (2020), a forma como se vive tem um reflexo que ligado diretamente como ele se comporta ou como suas experiências no mundo digital o afetam, tendo em vista a forma como o consumo por novas experiências teve um aumento na pós modernidade, em que se verifica uma busca constante por satisfação, conteúdos e resposta imediatas. Além disso, a grande procura por produtos físicos ou intangíveis, em que a experiência *on-line* é cuidadosamente projetada para ser envolvente e cada vez mais atrativa, tem incentivado as pessoas a continuar interagindo com plataformas e serviços de forma que sintam uma necessidade frequente de se conectarem (Sergl; Cunha, 2020).

Uma das facilidades mais recorrentes do ambiente digital é a forma rápida como as situações acontecem e como os seus elementos estão ao alcance do usuário, à distância de apenas um clique, levando-o a buscar novidades e deixando-o envolto em possíveis ciclos de consumo (Sergl; Cunha, 2020). Logo, por mais que as plataformas sejam pensadas e planejadas para manter um certo tipo de engajamento, nem sempre isso irá resultar em uma experiência que realmente traga satisfação ou algo significativo, que talvez resulte ou não no desejo de querer algo a mais. Por sua vez, o consumo e experiências são descritos como uma atividade cada vez mais individualizada, ou seja, se diferenciam de pessoa para pessoa e, por muitas vezes, associadas ao vazio emocional, em que a presença do desejo se eleva mais do que a real necessidade do indivíduo, impulsionando assim o comportamento das pessoas (Sergl; Cunha, 2020).

A *User Experience* (UX), também conhecida como experiência do usuário, tem se mostrado fundamental para a elaboração e melhoria de produtos e serviços digitais, pois por meio dela é possível fazer uma análise das percepções e emoções que os usuários vivenciam quando interagem com aplicativos, plataformas ou sistemas, fazendo com que as experiências não sejam apenas funcionais, mas também intuitivas e personalizadas, especialmente com a crescente incorporação da inteligência artificial nos dias atuais (Maia et al., 2020). Assim, para Maia et al. (2020), a usabilidade, acessibilidade e a funcionalidade são essenciais para a construção de experiências, permitindo que o usuário navegue com mais facilidade e encontre informações que sejam do seu interesse, realizando ações de forma eficiente para fornecer melhores serviços que superem expectativas e com qualidades elevadas.

Porém, Casadei, Bennemann e Lucena (2019) afirmam que, o uso inadequado desses meios sociais podem gerar um efeito totalmente adverso, como dependência e ansiedade, ressaltando que a priorização de uma interface de fácil entendimento contribui para uma melhor usabilidade e acessibilidade do público específico; sendo indispensável conciliar a tecnologia às necessidades e capacidades cognitivas dos seus usuários, garantindo uma interação benéfica e mais saudável.

Cada experiência se diferencia de acordo com o tipo de contexto ou serviço que está sendo procurado, no entanto muitos aspectos se assemelham entre os usuários quando se trata

do que se espera dos serviços. Como citado anteriormente, a facilidade é umas das principais semelhanças, destacando a busca por interfaces que sejam fáceis de serem compreendidas, que não se faça necessário se aprofundar em informações ou em algum tipo de treinamento para entendê-las (Maia et al., 2020). Para tanto, o usuário espera encontrar um fluxo de navegação simples, que detenha opções e menus descomplicados. Outros pontos em comum são: as questões de assistência, privacidade, rapidez e eficácia do produto ou do serviço, conteúdos envolventes, interatividade, manutenção e, especialmente, que seus *feedbacks* tenham importância, de forma que suas avaliações e comentários sejam respondidos de forma relevante, em que aqueles que disponibilizam o serviço ofereçam melhorias, de modo a existir uma troca de experiência entre o fornecedor e o usuário (Maia et al., 2020).

Para o processo de desenvolvimento e aprimoramento de aplicativos, a integração da ferramenta *feedback* se tornou, de certa forma, essencial para muitos desenvolvedores. De acordo com Maia et al. (2020), analisar e coletar as opiniões que são disponibilizadas, muitas vezes como forma de comentários ou mensagens encaminhadas diretamente a *chats* de ajuda, permitem identificar lacunas que podem ser aperfeiçoadas ou ajustar funcionalidades para atender melhor às expectativas dos utilizadores. Com esse tipo de abordagem, não contribuirá apenas para uma experiência melhorada, mas também irá aprimorar o sucesso comercial dos *apps* ou plataformas, gerando um vínculo de satisfação entre o indivíduo e as possíveis inovações tecnológicas (Maia et al., 2020). Ao compreender as necessidades, é possível disponibilizar um aprimoramento ou ajuste de funções, gerando resultado superior em contentamento.

No que compete às tendências futuras, nota-se que os meios digitais estão cada vez mais entrelaçados com a experiência do usuário, refletindo uma busca por interatividade e personalização. Silva e Corrêa (2021) destacam que o *design* centrado na experiência do usuário (*UX*) é fundamental para o desenvolvimento de interfaces digitais que atendam às necessidades e expectativas dos usuários, promovendo um engajamento mais significativo. Em uma outra linha de pensamento, Souza e Cunha (2019) ressaltam os impactos do uso das redes sociais virtuais na saúde mental, neste caso sendo na dos adolescentes, evidenciando a importância de considerar como essas plataformas digitais moldam as experiências dos jovens e suas interações sociais.

Nesse contexto, Portela e Bonfim (2019) abordam a contribuição da literatura distópica contemporânea e como esta reflete as ansiedades e desafios do mundo atual, sugerindo que as tecnologias digitais podem amplificar essas experiências e servir como plataformas para debates críticos sobre o futuro da sociedade. Assim, Portela e Bonfim (2019) afirmam que, o cenário se encaminha para uma convergência em que a tecnologia não apenas transforma as práticas culturais, mas também redefine a maneira como os indivíduos se relacionam com as narrativas, acreditando que essa intersecção entre a experiência digital e a saúde mental torna-se, portanto, uma lente através da qual se pode vislumbrar futuros possíveis, convidando as pessoas a participarem ativamente da construção desses novos caminhos (Portela; Bonfim, 2019).

2.2 Ciberpsicologia

A ciberpsicologia é um campo que estuda a interação entre humanos e tecnologia de maneira ampliada, analisando os impactos emocionais do uso da tecnologia digital e a ligação entre o ser humano e a máquina em diferentes situações, surgindo da necessidade de entender como os padrões de consumo de informações, modificam o comportamento humano e a maneira como as pessoas percebem a realidade digitalmente (Saraiva, 2021). Além disso, Saraiva (2021) destaca a importância da ciberpsicologia ao lidar com questões éticas e examinar como influencia a vida das pessoas, principalmente no que diz respeito à

privacidade e identificação digital. Esta visão integrada é crucial para compreender a complexidade das interações e suas consequências para a saúde mental e social.

De maneira significativa, a convergência entre psicologia e o digital é uma parte importante do estudo de como as interações *on-line* moldam o significado e o comportamento do ser humano. Zanatta (2021) explica que os dispositivos digitais e as redes sociais desempenham um papel importante na formação muitas vezes do caráter ou do comportamento de alguém, especialmente entre crianças e jovens. Neste caso, a exposição precoce a estas tecnologias podem aumentar os efeitos positivos e negativos na aprendizagem e na saúde mental dos usuários; pois segundo os conceitos de Zanatta (2021), a existência de traços como o narcisismo e o vício digital podem contribuir para tais questões. Esse enfoque teórico da ciberpsicologia proporciona uma compreensão mais profunda dos mecanismos que prendem os indivíduos na rede, revelando como os comportamentos digitais influenciam suas percepções e relações interpessoais.

O desenvolvimento da prática psicológica, impulsionado pelas tendências voltadas ao uso das variadas tecnologias existentes, aumentou a relevância da ciberpsicologia. Araújo et al. (2023) destacam que a pandemia da COVID-19 acelerou a transição para o atendimento remoto, ressaltando o acesso aos serviços e a necessidade de desenvolver competências específicas para o trabalho *on-line*; apesar das dificuldades, a adoção de abordagens educativas e comportamentais é importante para integrar a ciberpsicologia à saúde mental. No entanto, a formação e a atualização profissional são essenciais para garantir a qualidade dos cuidados físicos e mentais, contribuindo para a eficácia das intervenções e no conforto das pessoas que necessitam de apoio digital (Araújo et al., 2023).

Conforme Patrão e Leal (2019), enfatizam que a ciberpsicologia oferece benefícios significativos ao utilizar ferramentas tecnológicas para intervenções psicológicas, promovendo acessibilidade e flexibilidade nos cuidados de saúde mental. Essa abordagem facilita o suporte remoto, especialmente para aqueles com barreiras geográficas, além de permitir o monitoramento contínuo dos pacientes e a personalização do tratamento. Cardoso Júnior e Wahba (2022) complementam essa visão ao destacarem que, apesar dos riscos de exposição indevida e *ghosting* (prática de cortar abruptamente comunicação com alguém sem explicação prévia, comum em relacionamentos digitais, e que pode gerar impactos emocionais intensos na pessoa ignorada), as redes sociais e os meios tecnológicos podem servir como espaços de suporte emocional, contribuindo para a construção de vínculos afetivos.

No tocante à imersão da experiência do usuário na área da terapia *on-line*, o sucesso do processo terapêutico advém, principalmente, da interação entre o paciente e as plataformas digitais que, normalmente, é projetada para garantir uma interface dinâmica. Conforme Almondes e Teodoro (2021) destacam, quando o indivíduo experimenta um maior conforto no tratamento, existe uma possibilidade maior de adesão à intervenção proposta, pois aspectos entre a familiaridade do usuário com a tecnologia geram uma percepção de eficácia, influenciando na continuidade do tratamento. Por sua vez, a facilidade trazida pelos meios tecnológicos pode contribuir para uma experiência positiva que resulta em tratamentos e interações terapêuticas confiáveis (Almondes; Teodoro, 2021).

Diante do exposto, é possível afirmar que compreender as preferências e necessidades dos usuários referente às plataformas e serviços digitais usados por canais de cunho terapêutico tem possibilitado um certo ajuste nas perspectivas dos usuários no que tange às suas respectivas experiências. Ao integrar a perspectiva do usuário às práticas de ciberpsicologia nota-se que o interesse em criar um ambiente que favoreça o bem-estar e o desenvolvimento pessoal dos pacientes (Patrão; Leal, 2019). Logo, ao adicionar a ciberpsicologia à terapia, procura-se compreender melhor as carências dos pacientes para que os terapeutas mudem (ou adaptem) os seus métodos no atendimento das necessidades reais dos usuários.

Assim, com o aumento da conectividade e o uso frequente de dispositivos digitais, as facilidades do usuário ligadas à ciberpsicologia têm sido diversas, incluindo o acesso ao suporte emocional por meio de plataformas e aplicativos de saúde mental, ferramentas para autoconhecimento, comunicação em grupos *on-line* e recursos educativos sobre saúde mental, entre outros. Por meio desses métodos, busca-se oferecer apoio aos usuários para que eles possam melhor lidar com os seus problemas (Sousa, 2021). Com o uso desses recursos, surge um espaço para reflexão e autoconhecimento para qualquer indivíduo que enfrente desafios emocionais. Dessa forma, a ciberpsicologia tem se tornado um campo essencial para os diversos tipos de usuários, contribuindo para a compreensão dessas dinâmicas e promovendo a qualidade de vida no ambiente digital, ao mesmo tempo que orienta profissionais na utilização consciente e ética das ferramentas digitais disponíveis (Sousa, 2021).

Nesse ínterim, na interação dos usuários com aplicativos destinados ao cuidado da saúde mental, surge o *app* Calm que tem se destacado em termos de interface, no segmento da ciberpsicologia no que refere à práticas de saúde mental. Segundo Fresneda e Sigrist (2024), o referido *app* não somente fornece ferramentas diversificadas, tais como meditações diárias, histórias para dormir e exercícios de respiração, como também promove uma abordagem integrativa para o tratamento dos transtornos de ansiedade e depressão.

Assim, ao fazer uso desse conjunto de recursos, os usuários podem desfrutar de uma experiência personalizável que conecta práticas de atenção plena e gerenciamento de sintomas concretos com ênfase na melhoria na saúde mental (Fresneda; Sigrist, 2024). No entanto, na perspectiva das tendências futuras, é possível observar que a ciberpsicologia está se orientando para a integração de tecnologias que potencializam a personalização e a adesão dos usuários, direcionando as plataformas digitais no foco de intervenções eficazes e acessíveis, o que permite estabelecer um futuro promissor para os aplicativos de saúde mental nas vivências diárias (Fresneda; Sigrist, 2024).

2.3 O uso de aplicativos (*apps*) e a saúde mental

Os aplicativos, ou *apps*, são *softwares* desenvolvidos para oferecer uma variedade de funcionalidades em diferentes dispositivos, incluindo *smartphones*, *tablets* e *desktops*, sendo extremamente utilizados na vida cotidiana, segundo Casalino et al. (2021). A variedade de aplicativos é vasta e pode ser incluída em diversas categorias, como jogos, redes sociais, ferramentas de produtividade, serviços financeiros, educação, saúde, entretenimento, e podem ser encontrados em muitas outras áreas (Casalino et al., 2021)..

Na atualidade, os aplicativos móveis vêm se destacando pela conveniência e acessibilidade. Porém, os aplicativos de *desktop* ainda são amplamente utilizados em ambientes profissionais e acadêmicos, proporcionando um espaço adequado para tarefas mais complexas. Além disso, Casalino et al. (2021) destacam também a importância dos aplicativos *web* que, por sua vez, podem ser acessados diretamente pelos navegadores, oferecendo maior flexibilidade aos usuários. Essa diversidade de aplicações reflete a necessidade crescente de soluções digitais que atendem a demandas variadas, promovendo a adaptação e a sobrevivência em tempos desafiadores (Casalino et al., 2021).

Conforme Silva e Prado (2019) apontam, a evolução dos aplicativos móveis é um reflexo das inovações tecnológicas e das crescentes demandas dos usuários por experiências mais ricas e integradas. Inicialmente, os aplicativos nativos emergiram como uma solução mais eficaz, proporcionando desempenho superior ao serem projetados especificamente para plataformas distintas. Essa especialização permite que esses aplicativos acessem os recursos do dispositivo de maneira otimizada, garantindo uma experiência fluida para o usuário; assim, a evolução dos aplicativos nativos foi fundamental para estabelecer um padrão de qualidade

nas interações móveis, destacando a importância de um desenvolvimento focado nas especificidades de cada plataforma (Silva; Prado, 2019).

A crescente necessidade de atender a diversas plataformas e a busca por soluções econômicas resultou no surgimento dos aplicativos híbridos, que combinam características dos nativos e dos *webapps*, utilizando um único código para várias plataformas, resultando em economia de tempo e recursos (Silva; Prado, 2019). Além disso, os *Progressive Web Apps (PWAs)* ganharam destaque nos últimos anos, pois oferecem funcionalidades como acesso *offline* e notificações *push*, que eram até então exclusivas dos aplicativos nativos. Como ressaltam Silva e Prado (2019), essas inovações melhoraram as experiências dos usuários e ampliaram a acessibilidade, refletindo a adaptabilidade às novas tecnologias e à demanda crescente por soluções que equilibram flexibilidade e desempenho.

Os aplicativos móveis oferecem uma gama diversificada de recursos que atendem às necessidades dos usuários em diferentes contextos como: o acesso à *internet*, interligação com serviços de localização por meio de *GPS*, capacidade de interação com a câmera e os contatos do dispositivo, acesso ao hardware, notificações *push*, modo *offline* e muitas outras funcionalidades. De acordo com Belo (2020), os aplicativos nativos aproveitam ao máximo as funcionalidades do sistema operacional, proporcionando uma experiência de usuário mais fluida e integrada; além disso, a capacidade de armazenar dados localmente e enviar notificações em tempo real contribui para um engajamento mais eficaz dos usuários. Belo (2020) também menciona que, ao utilizar plataformas de desenvolvimento híbridas, como *React Native* (utilizado para criar aplicativos móveis nativos usando *JavaScript* e *React*, permitindo a reutilização de código entre *iOS* e *Android*) e *Flutter* (que utiliza a linguagem *Dart* para desenvolver aplicativos móveis com *widgets* personalizáveis e recurso de *hot reload* para desenvolvimento rápido), os desenvolvedores podem criar aplicativos que podem ser implementados em múltiplas plataformas, ampliando o alcance e a acessibilidade.

Segundo Carneiro et al. (2022), a tecnologia auxilia em diversas áreas como, por exemplo, na saúde mental, no auxílio para o equilíbrio da sanidade dos indivíduos de forma global, refletindo na capacidade de lidar com as demandas da vida cotidiana, desenvolver relacionamentos saudáveis e realizar atividades produtivas. Carneiro et al. (2022) afirmam que a saúde mental é particularmente relevante para o ser humano, mais especificamente entre jovens e adultos, que frequentemente enfrentam desafios emocionais e psicológicos significativos, destacando que sentimentos de nervosismo, tensão e ansiedade são comuns, especialmente em contextos de crises. Além disso, é válido ressaltar a importância de intervenções adequadas para promover a saúde mental, enfatizando que a atenção a esse aspecto procura garantir o desenvolvimento saudável da população para que haja sucesso em suas trajetórias acadêmicas, amorosas, profissionais e sociais (Carneiro et al., 2022).

A saúde mental positiva está relacionada ao desenvolvimento emocional e à qualidade das relações interpessoais, contudo, por outro lado, a falta de cuidado com ela pode levar a consequências significativas, como o aumento de sentimentos de ansiedade, depressão e estresse (Carneiro et al., 2022). Por esses motivos, a manutenção da saúde mental é essencial para o bem-estar geral dos indivíduos, influenciando sua capacidade de enfrentar os desafios diários e realizar atividades cotidianas. Logo, é importante promover estratégias de suporte e intervenções precoces para garantir que a saúde mental seja priorizada (Carneiro et al., 2022).

Nos dias atuais, a saúde mental tem conquistado um espaço significativo na sociedade, refletindo uma crescente conscientização sobre sua importância para a qualidade de vida individual e coletiva. Para Araújo e Joazeiro (2022), as crises dos últimos anos como a pandemia e as contrarreformas do Estado ressaltaram a necessidade de proteger os direitos e conquistas da Reforma Psiquiátrica, evidenciando que o fortalecimento da saúde mental é crucial para enfrentar as vulnerabilidades sociais. Essas evoluções podem ser observadas em diversos contextos, como nas políticas públicas, nas escolas e nas empresas, em que

iniciativas voltadas para a saúde mental estão sendo cada vez mais implementadas. Araújo e Joazeiro (2022) ainda afirmam que, a abordagem integral e humanizada é fundamental para a promoção do cuidado, sugerindo que a saúde mental deve ser vista como um direito essencial, disponível em serviços de atenção psicossocial, clínicas e programas de saúde que priorizam a escuta ativa e o suporte emocional.

A associação entre aplicativos móveis e saúde mental tem se tornado cada vez mais presente na sociedade atual, cujo estresse e ansiedade são questões comuns enfrentadas por muitos indivíduos. Gama et al. (2024) destacam que esses aplicativos oferecem uma variedade de recursos que promovem a autoconsciência e facilitam o monitoramento dos sintomas de saúde mental. Ao permitir que os usuários registrem suas emoções, hábitos e interações sociais, esses aplicativos ajudam a criar uma compreensão mais profunda das experiências diárias e emocionais. Além disso, Gama et al. (2024) apontam que a eficácia desses aplicativos na redução da ansiedade e da depressão é notável, especialmente quando utilizados como complementos aos tratamentos tradicionais, como na facilidade de acesso e a capacidade de utilizar essas ferramentas em qualquer momento, tornando-os em uma solução prática e inovadora. Em suma, a utilização de aplicativos móveis representa uma oportunidade significativa para melhorar a qualidade de vida e promover estratégias eficazes no enfrentamento dos desafios emocionais que muitos indivíduos enfrentam diariamente.

Dessa forma, os aplicativos que promovem a saúde mental têm se consolidado como ferramentas valiosas na busca pelo equilíbrio emocional e psicológico, oferecendo suporte acessível e prático para diversas necessidades. A crescente digitalização das interações sociais e a valorização do autocuidado estão levando a uma ampliação do uso desses recursos, que podem facilitar o acesso a informações, técnicas de relaxamento e estratégias de enfrentamento. De acordo com Lessa (2019), esses aplicativos não têm apenas o potencial de oferecer suporte individualizado, mas também podem contribuir para a desestigmatização das questões relacionadas à saúde mental, encorajando uma abordagem proativa. Lessa (2019) ainda destaca que para que essa evolução ocorra de maneira eficaz, é essencial uma reflexão crítica sobre os fatores sociais e culturais que influenciam a saúde mental. Portanto, no futuro, espera-se que os aplicativos para saúde mental sejam cada vez mais integrados a uma compreensão mais ampla da saúde, promovendo não apenas o cuidado individual, mas também a consciência coletiva acerca das dinâmicas sociais que afetam a mente do ser humano (Lessa, 2019).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho tem como objetivo geral analisar como os usuários descrevem as suas experiências no uso da ciberpsicologia para questões de saúde mental por meio do aplicativo Calm, por sua vez, sendo caracterizado como uma pesquisa exploratório-descritiva. De acordo com Gomes e Okano (2019), a pesquisa exploratória tem como objetivo principal proporcionar uma maior familiaridade com o problema de pesquisa, buscando torná-lo mais claro e compreensível, onde esse tipo de pesquisa é muito relevante, especialmente quando o tema em questão ainda não foi amplamente estudado ou quando há escassez de informações sobre o assunto. Conforme Guimarães (2020), quando se trata sobre pesquisa descritiva tem como prioridade descrever as características de uma situação ou grupo específico, coletando dados detalhados sobre comportamentos ou características de uma população; ou seja, ela busca entender o impacto com profundidade, sem necessariamente analisar causas ou efeitos.

No que tange a abordagem, se configura como qualitativa, na qual Pitanga (2020) define como holística, buscando interpretar significados atribuídos pelos indivíduos, focada em dados subjetivos como entrevistas e observações e explorando aspectos sociais e culturais para uma compreensão mais rica e ampla da realidade.

No que diz respeito aos meios técnicos de investigação, o estudo caracteriza-se como um estudo de caso, sendo definido por Sátyro e D’Albuquerque (2020) como uma metodologia de pesquisa que busca compreender um fenômeno específico dentro de um contexto particular, com foco na análise intensiva dos processos e mecanismos observados. Essa abordagem permite identificar relações de causalidade forte e pode contribuir para a formulação ou teste de teorias, apesar de apresentar uma validade externa limitada devido ao pequeno número de casos analisados.

A coleta de dados foi realizada por meio de uma observação não participante suportada pelo método netnográfico no aplicativo Calm, uma plataforma digital voltada para o bem-estar mental. De acordo com Kozinets (2014), a netnografia se concentra na compreensão profunda do contexto social e cultural dos grupos, sendo uma ferramenta essencial para explorar as dinâmicas e as subjetividades das pessoas, seja em ambientes físicos ou digitais. No tocante à escolha do aplicativo Calm, a mesma se justifica por meio da sua abordagem acessível e eficiente, além de apresentar avaliações positivas de usuários, o que reforça sua crítica como ferramenta de apoio à saúde mental. De acordo com o site Google Play Store (2024), o *app* Calm é considerado o *app* nº1 em *downloads* na área de auxílio à saúde mental *online* no Google Play, e contém mais de 50 milhões de *downloads* apenas na Google Play Store.

Ainda segundo as informações do *site* da *Google Play Store* (2024), o *app* Calm é um dos mais famosos aplicativos que tratam questões de saúde mental voltado à área digital, o qual oferece suporte psicológico por meio de técnicas de relaxamento e meditação, facilitando o manejo do estresse e de questões relativas à saúde mental, com uma média de avaliações de 4,5 na Google Play Store. Segundo Almeida (2019), os *apps* voltados aos cuidados mentais são projetados com base nos estudos da ciberpsicologia, que investiga as melhores maneiras de promover o equilíbrio da mente e oferecer suporte emocional no ambiente digital.

Sendo assim, este estudo se propôs a fazer um acompanhamento das avaliações e experiências relatadas pelos usuários no uso do citado *app* Calm. Dessa forma, os dados analisados provêm de ordem secundária, ou seja, em decorrência de atividades geradas pelo aplicativo. Devido à sua divulgação ocorrer em uma mídia digital e com o seu conteúdo aberto, as informações ali apresentadas se tornam de domínio público. Tais depoimentos acabam se tornando um *feedback* para a empresa em questão, em que podem ser averiguados os pontos negativos a serem modificados e os positivos a serem mais aperfeiçoados para uma melhor experiência no aplicativo Calm.

Os dados foram transferidos manualmente para uma planilha de Excel, as avaliações realizadas pelos usuários no prazo de 12/03/2024 à 12/03/2025 foram armazenadas para análise. No que concerne esse acompanhamento, o aplicativo Calm apresentou na totalidade do período pré-delimitado, 199 comentários. Cabe informar que, na atualidade, ou seja, em 2025, a empresa continua a utilizar o mesmo sistema avaliativo em seu aplicativo voltado à saúde mental, o que denota que, apesar do sistema ágil e dinâmico que envolve as avaliações digitais, o método permanece o mesmo desde o período mencionado.

Assim, é fundamental esclarecer que, para garantir a veracidade das avaliações dos usuários, foi adotado o método *Ipsis Litteris*. Essa abordagem foi tomada com o objetivo de garantir que todos os comentários apresentados fossem transcritos de maneira fiel, incluindo eventuais desvios gramaticais, independentemente de sua natureza.

Por fim, a técnica empregada para a análise dos dados foi a de análise de conteúdo. De acordo com Flick (2009), esta é uma técnica que busca interpretar e organizar dados textuais, identificando padrões e significados, sendo também possível realizar uma análise mais profunda do conteúdo por meio da organização dos dados em categorias. Além disso, Flick (2009) destaca que essa técnica permite entender o contexto e as nuances subjacentes nos textos, transformando grandes volumes de informações em dados acessíveis e interpretáveis;

método o qual é de imensa importância para a elaboração deste trabalho. Portanto, após a análise das declarações dos usuários encontradas no aplicativo *Calm*, as categorias para análise do estudo foram decididas, *a posteriori*, levando em consideração também a revisão bibliográfica efetuada neste estudo, sendo elas: **conteúdo limitado e plano pago; benefícios do aplicativo; design e interface; e solicitações de melhoria**. A seguir, as categorias serão analisadas no próximo tópico.

4 ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS

4.1 Conteúdo limitado e plano pago

Nesta categoria muitos usuários apontam que a versão gratuita oferece um número restrito de funcionalidades, impactando diretamente na experiência geral do aplicativo. Como destacado por Casalino et al. (2021), é comum que plataformas venham a disponibilizar uma parte do conteúdo sem custo, mas a maior parte dos recursos, essenciais para uma experiência mais completa, só está acessível para quem opta por planos pagos. No caso do *Calm*, os usuários frequentemente se deparam com recursos limitados na versão gratuita, sendo que as funcionalidades mais avançadas e o conteúdo completo são reservados para os assinantes, o que gera frustração. Além disso, a necessidade de adquirir o plano pago para desbloquear o conteúdo essencial é um fator de insatisfação considerável, com muitos usuários mencionando o custo elevado como um obstáculo. Na análise, foi possível observar que a maioria das experiências relatadas são de natureza negativa, com destaque para as críticas sobre o alto valor dos planos pagos e as limitações da versão gratuita, elementos que contribuem para uma percepção desfavorável do aplicativo e que podem inibir a adesão de novos usuários, gerando maiores insatisfações daqueles que já usam do serviço.

Desse modo, é possível compreender que as limitações do conteúdo gratuito e os planos pagos têm um impacto direto na experiência do usuário no aplicativo *Calm*, como evidenciado pelos seguintes comentários: *“Como que vou assinar um produto se não posso nem experimentar para ver como funciona. Desinstalando já”* ou *“Não tem NADA GRÁTIS, tudo TE OBRIGAM a pagar se não nem abre”*. Em vista disso, observa-se que, ao não oferecer uma versão de teste adequada ou funcionalidade relevante na versão gratuita, o aplicativo desaponta os usuários, como no primeiro relato, cuja exigência de pagamento imediato para acessar o serviço leva à ameaça de desinstalação do aplicativo. Esse cenário reflete uma insatisfação em relação ao valor percebido *versus* o acesso ao conteúdo, impactando negativamente a decisão de continuidade no uso do serviço.

Além disso, a falta de opções gratuitas e a estrutura de planos pagos foram apontadas como fatores determinantes para a desistência do uso do aplicativo da parte de alguns usuários, o que gera um impacto negativo na experiência, como é evidenciado no seguinte comentário: *“Nada é gratis dentro dele. NADA. Para um app de ajuda, ele nao ajuda em NADA. Desinstalei”*. Com isso, percebe-se que os usuários do *app*, mesmo buscando uma solução para questões de saúde mental, acabam abandonando o aplicativo devido à limitação do conteúdo acessível sem custos, ou seja, ao avaliar as funcionalidades, consideram que os planos pagos não compensam a experiência oferecida na versão gratuita. De acordo com Mari (2020), muitas empresas do setor de bem-estar digital, como o *Calm*, adotam uma estratégia de monetização focada em planos pagos, restringindo o acesso a recursos importantes para os usuários que optam por não pagar, o que pode gerar uma percepção negativa sobre o valor do serviço oferecido, especialmente entre aqueles que buscam soluções acessíveis.

Em suma, diante de um mercado competitivo e de avanços tecnológicos significativos, a experiência do usuário com aplicativos de saúde mental tem se tornado um fator crucial para a adesão a essas plataformas. Fresneda e Sigríst (2024) destacam que muitos aplicativos

oferecem funcionalidades limitadas nas versões gratuitas, com planos pagos proporcionando acesso a recursos mais completos e personalizados, o que pode melhorar a experiência do usuário e a eficácia das ferramentas oferecidas. No entanto, essa estratégia pode gerar insatisfação, como exemplificado pelo comentário de um usuário do aplicativo *Calm*: "*Como vou saber se presta se está tudo bloqueado? E não vou pagar pra depois ter que cancelar caso seja uma decepção, pois é produto digital e não físico*". Esse relato evidencia a frustração dos consumidores ao se depararem com o bloqueio de funcionalidades essenciais na versão gratuita, sem a garantia de uma experiência satisfatória. Portanto, é necessário que os desenvolvedores do aplicativo adotem uma postura estratégica para oferecer uma amostra mais representativa dos recursos do produto, a fim de reduzir a insatisfação e aumentar a confiança do usuário.

4.2 Benefícios do aplicativo

A utilidade de um aplicativo está diretamente ligada aos benefícios emocionais e subjetivos que ele pode trazer ao usuário. Conforme Gama et al. (2024), o uso de tecnologias voltadas para o auxílio à saúde mental tem potencial de oferecer acolhimento, escuta e estímulo ao autoconhecimento da parte de quem os usa. Quando se tem acesso a um ambiente digital com conteúdo reflexivo e empático, o usuário encontra apoio para os seus conflitos internos, o que contribui para a sensação de pertencimento e melhoramento físico e mental. Desta forma, o aplicativo *Calm* atua como uma ferramenta de suporte emocional acessível e contínuo, especialmente útil em cenários onde o atendimento presencial é caro, e dependendo do caso pode vir a ser inacessível.

Contudo, ao analisar as avaliações descritas, pode-se notar que os usuários ao fazerem o uso do *app Calm*, se depararam com diversos benefícios como: melhora na qualidade de sono, combate ao estresse, autocuidado e etc; os quais trouxeram resultados positivos para os tais, conforme as declarações: "*é muito bom esse aplicativo me relaxa e eu consigo dormir*" ou "*Excelente! Tem sido meu guia diário para debelar uma forte ansiedade com crises de pânico! Suave e acolhedor...*". Mesmo sendo uma ferramenta totalmente digital, não fica para trás quando se comparada com métodos tradicionais voltados à saúde mental; considerando os pontos mencionados, o aplicativo é uma opção prática e viável para os usuários, pois dá a possibilidade de integrar o tratamento em suas rotinas, e no momento que bem quiserem. As funções do *app* dão assistência a diversas situações de emergência, como relaxamento e controle da ansiedade, garantindo que os usuários passem os dias com menos insegurança.

O aspecto positivo que uma aplicação como o *Calm* traz consigo não é ser apenas uma ferramenta digital. De acordo com Lessa (2019), o uso de aplicativos contendo o objetivo de auxílio psicológico podem proporcionar aos usuários a continuidade no acesso a um cuidado abrangente associado com o acolhimento emocional. O ambiente digital, ao ser projetado de forma que promova empatia, tem a capacidade de se tornar um suporte constante para aqueles que buscam melhorar a sua saúde emocional, especialmente em momentos de crise. Os benefícios desse tipo de recurso podem ser observados em diversos relatos de usuários, como o de um que afirmou: "*Nada melhor do que esse aplicativo para dormir, com ele você não precisa de remédio*". O uso do aplicativo *Calm* para aliviar sintomas de ansiedade e insônia é uma prova de como ele pode se tornar uma alternativa eficaz aos métodos tradicionais de tratamento. Em outra declaração, um usuário compartilhou: "*Nunca poderia imaginar q numa crise de ansiedade, fosse colocar as músicas do app e quase que instantaneamente controlar todos o sofrimento que eu estava passando ali*", demonstrando como o aplicativo oferece suporte imediato em situações de emergência emocional. Lessa (2019) destaca que a implementação de tais tecnologias pode facilitar a criação de novos hábitos, algo comprovado na experiência dos usuários do *Calm*.

Os benefícios do *app Calm* podem ser claramente vistos nos depoimentos fornecidos por seus usuários, que afirmam a eficácia dos métodos utilizados na plataforma, como nas áreas de autoestima, sono e controle mental. Araújo e Joazeiro (2022), apontam que plataformas digitais, como esta, têm um impacto positivo, pois oferecem ferramentas práticas de relaxamento. Um usuário, por exemplo, destaca como o aplicativo ajudou a melhorar sua autoestima e confiança, mencionando: “É perfeito, os usuários (profissionais que criam o conteúdo) conseguem adentrar todas as faculdades mentais e aprimorá-las todos os dias, sem dúvidas vou concluir minha assinatura mensal, vale muito a pena!! Autoestima, calma, sono e confiança, todos os dias ao final do dia faço a resenha e as técnicas para uma área específica. Vou recomendar pessoalmente a cada um dos meus colegas e familiares. ❤️🐱”. Outro usuário, o qual possui TDAH, afirma: “só sei que funciona, tenho TDAH e sempre quando vou dormir é uma dificuldade em pegar no sono 🛏️😴 devido aos pensamentos acelerados que durante a noite quando vou dormir pioram. É só colocar a história de A CACHOEIRA que eu durmo logo, nunca ouvi a história completa, o segredo é a moça mandar se concentrar na respiração ☐ e é excelente além de funcional.”. Desta forma, o *calm* demonstra ser uma ferramenta que pode tanto ser prática, objetiva e que traz resultados para o público que busca uma forma de aliviar o estresse do mundo atual.

4.3 Design e interface

A experiência do usuário em plataformas digitais depende muito de um *design* bem elaborado e de uma interface que seja fácil de usar. É importante lembrar que o *design* e a interface são fundamentais na relação entre as pessoas e a tecnologia. Segundo Silva e Corrêa (2021), o *design* focado na experiência do usuário deve priorizar a clareza, a organização dos elementos visuais e a facilidade de navegação. Uma interface eficiente ajuda diretamente a manter os usuários engajados e facilita o acesso às funcionalidades disponíveis; recursos como responsividade, acessibilidade e uma disposição harmoniosa das informações impactam na usabilidade da plataforma e na satisfação do usuário. Ao analisar os comentários sobre o aplicativo *Calm*, fica claro como essas escolhas de como o *app* foi elaborado visualmente influenciam a maneira como os utilizadores vivenciam a ferramenta.

Antes da utilização de uma ferramenta tecnológica, o visual que esse detém, muitas das vezes é o que atrai o público a escolher usar ou desprezar um produto, as cores, funcionalidades e criação de um *layout* interativo pode ser o ponto chave para determinar o sucesso ou o fracasso de um *app*. Através deste amontoado de detalhes para prender o consumidor, pode ser proporcionado resultados relativamente positivos, como evidenciado pelos seguintes comentários: “É um dos melhores, senão o melhor. O aplicativo é limpo visualmente, fácil de usar e possui recursos maravilhosos.” ou “muito bom, simples e objetivo”. A forma como os comentaristas ressaltam a praticidade e limpeza visual do *app calm*, só fortalece o quanto os trabalhos direcionados na área de *front-end* estão dando certo para o tal *app*; por mais que um produto digital tenha ótimos recursos e funcionalidades, a apresentação visual conta muito, pois nos dias atuais, a simplicidade na busca por informações e ferramentas práticas é o caminho inicial para o sucesso de grandes empresas que trabalham com o meio tecnológico.

Para o desenvolvimento de aplicativos móveis, é necessário a busca e contratação de profissionais devidamente capacitados. De acordo com Silva e Prado (2019), os *apps* para dispositivos móveis são amplamente estudados e analisados antes de serem direcionados para o mercado. É preciso que desenvolvedores os criem de forma que atendam as necessidades dos usuários; isso vem de estudo, observação e investimento. Sendo assim, podem ser obtidas telas com aplicações de fácil compreensão, como destacados pelo seguinte comentário: “Simples e fácil de usar com exercícios de todos os níveis.”. Esse tipo de *feedback*, mostra

que os principais objetivos estão sendo alcançados, como: funções fáceis de serem entendidas, visual didático, limpo e organizado; um retorno desse tipo, faz com que os profissionais compreendam os avanços e os percalços dos usuários.

Conforme Maia et al. (2020), a experiência do usuário é essencial para melhorar interfaces de equipamentos que organizam e utilizam informações, sendo fundamentais para o avanço das áreas que estudam esses temas e desafiando os pesquisadores a entender melhor a experiência dos usuários de sistemas e produtos. Os benefícios que uma boa aplicação no *design* pode trazer são múltiplas como, por exemplo, a implementação de ícones, escolha de modelos textuais, toques sonoros, cores e até mesmo estrutura visual, são capazes de prender a atenção do consumidor e melhorar a sua experiência diária. Isso pode ser analisado através do seguinte comentário: *“Excelente design de som e meditação diversas”*. Além da função de meditação que é encontrada no *app*, a escolha de bons sons que trazem relaxamento é devidamente importante, pois de acordo com o comentário citado, é um aspecto essencial no processo de calma e desaceleração dos pensamentos intrusivos; o *app calm* dispõem de interfaces voltadas a histórias e sons relaxantes, os quais são motivos de satisfação por muitos usuários.

4.4 Solicitações de melhoria

Quando um *app* está em funcionamento e sendo utilizado por centenas de usuários, é comum apresentar insatisfação, *bugs*, falhas no sistema ou até mesmo conteúdos que não atendam as necessidades dos usuários. Segundo Zanatta (2021), a sociedade está em constante mudança, essa evolução vem das experiências e de como elas podem modificar o aspecto de como se vê o mundo. Se a sociedade pode evoluir, porque com um *app* seria diferente? É através do uso e solicitações de melhorias que uma ferramenta pode se reinventar e se tornar um diferencial em sua área de atuação; a qual pode implementar novos meios tecnológicos para satisfazer e solucionar problemas que se encontram pendentes.

Os pedidos de mudanças podem se apresentar de diferentes formas, como: Implementação de novas funcionalidades, melhor atendimento ao cliente, planos e cancelamentos, acessibilidade, atualização de serviços e etc. Isso pode ser notado através dos comentários a seguir: *“O app é bom. mas poderia ter mais opções de músicas para relaxar e as meditações são muito repetitivas.”* ou *“Gostei do app, mas, infelizmente, não atualizam as músicas/sons de paisagens. Já escutei todas. Tinham que atualizar, pelo menos, um novo som por semana.”*. O pedido de renovação do acervo de som é constantemente mencionado, o que indica que, os usuários acessam o *app* com frequência, e que ao fazerem isso, notaram que há uma falta de atualização nas funcionalidades, o qual deixa o aplicativo com ar repetitivo e cansativo pois sempre se deparam com o mesmo conteúdo que não muda.

As atualizações de um aplicativo tem o propósito de trazer melhores funcionalidades de uso, mas para que isso aconteça é necessário que os desenvolvedores responsáveis se atentem no que o público utilizador do seu produto está precisando. Belo (2020) menciona que, os avanços tecnológicos podem trazer diversas inovações, sendo desde processos, serviços, produtos ou uma nova visão do que já existe, e isso pode manter a competitividade da ferramenta em questão no mercado. Porém é preciso dá suporte aos seus usuários, por mais que esteja tendo um bom retorno, a ferramenta deve sempre está em constante evolução; é o que se ressalta no comentário a seguir: *“O conteúdo é excelente, por isso dei 5 estrelas, Daily Calm não consigo ficar sem, os cursos cada um melhor que o outro, as histórias pra dormir parece bruxaria, com pouco tempo eu pego no sono. No entanto, as funcionalidades do App precisam melhorar. Quando perco um dia do Daily Calm é impossível encontrar a sessão do dia anterior, o histórico das sessões aparece em ordem aleatória com datas desorganizadas. A mesma coisa acontece para os cursos, gasta-se muito tempo para encontrá-los.”*. O usuário

percebeu uma desorganização nos históricos das suas sessões, o qual não mostra onde ele parou e o faz ter que procurar por si mesmo onde houve a pausa anterior.

Para as empresas que trabalham com implementação de novas tecnologias em suas aplicações, sabem que o bom não é o suficiente, pois o que move o seu negócio são os seus clientes. Ao trabalhar com métodos voltados para a área de psicologia, se atentar aos detalhes e sugestões mencionados por seus usuários é uma porta para o crescimento constante; analisar, selecionar, observar, refletir, melhorar e implementar são processos essenciais para a qualidade e eficiência de um aplicativo. Segundo Sergi e Cunha (2020), é possível conectar o real e o virtual e assimilar as suas informações em comum; um app deve ser aperfeiçoado para diferentes tipos de dispositivos, seja um *smartphone*, *tablet* ou até mesmo uma TV, e cada um apresenta diferentes funções que podem dar certo, ou apresentar pendências. Assunto o qual é abordado no comentário de um dos usuários do aplicativo *calm*: “O App é excelente, mas acho que na versão para TV deveriam colocar opção para reprodução automática das músicas (em álbuns com várias músicas)”. A maioria das plataformas de *streaming*, como *YouTube* e *Spotify*, trabalham com reprodução automática e sistemas de recomendações, funcionalidades que o usuário detectou a ausência no *app calm*; por utilizar o aplicativo na televisão, sentiu a necessidade da função, e solicitou que houvesse uma aplicação da mesma no futuro.

4.5 Quadro-resumo com os principais achados

Com a realização das análises de todas as categorias escolhidas, foi possível obter os principais resultados de forma objetiva e simplificada, os quais se encontram no quadro-resumo a seguir.

Quadro 1 - Resumo dos principais resultados

EMPRESA	CATEGORIAS			
	Conteúdo limitado e plano pago	Benefícios do aplicativo	Design e interface	Solicitações de melhoria
CALM	<ol style="list-style-type: none"> 1. A versão gratuita do <i>app</i> é restrita, oferecendo poucas funções. 2. Percebe-se que os recursos mais relevantes do aplicativo estão disponíveis apenas para assinantes. 3. A maioria dos usuários se mostra descontente, já que para utilizar as funções é necessário pagar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribui para o bem estar psicológico dos usuários. 2. Auxilia no controle da ansiedade e proporciona relaxamento físico e mental. 3. A ferramenta é prática e fácil de usar no dia a dia. 4. Controle da insônia e na regulação do sono. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interface elogiada pela fácil navegação e organização das funções. 2. Possui um <i>design</i> atrativo e agradável, contribuindo para uma boa experiência de uso. 3. A estrutura visual é intuitiva, facilitando a compreensão das funções do <i>app</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Os usuários pedem a ampliação dos conteúdos gratuitos. 2. Solicitações de atualizações nas categorias de músicas/sons e históricos de sessões. 3. Foram apontadas a necessidade de correções técnicas para a estabilidade da plataforma.

No quadro 1, é possível visualizar a relevância da investigação e os resultados obtidos através das experiências dos usuários do *app Calm*, destacando pontos tanto positivos como negativos no processo de análise das categorias encontradas; as quais é possível encontrar também solicitações de melhorias do aplicativo. Essas avaliações trazem consigo a visão geral de como o *app* tem impactado o modo de uso dos seus consumidores, em que o *feedback* proporciona à empresa informações relevantes para que haja uma constante atualização do seu produto. Para os desenvolvedores as sugestões fornecidas pelos usuários apontam melhorias práticas que podem ser implementadas como, por exemplo, corrigir eventuais falhas técnicas, ampliar as funcionalidades do conteúdo gratuito e atualizar funções já existentes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho foi elaborado com o intuito de responder o seguinte questionamento: **como os usuários descrevem suas experiências no uso da ciberpsicologia para questões de saúde mental por meio do aplicativo Calm?**

No decorrer do processo de análise, este trabalho buscou evidenciar e apresentar como os usuários desfrutam de ferramentas tecnológicas voltadas ao tratamento de questões de saúde mental, e dos benefícios trazidos pela implementação da ciberpsicologia, tendo o *app Calm* como objetivo central de análise. Ao verificar as avaliações que estavam presentes na plataforma, se tornou possível perceber diversos aspectos, sejam funcionais ou técnicos. Através dos relatos analisados, houve uma evidência do quanto o uso da tecnologia pode, de certa forma, auxiliar, acalmar e acolher pessoas de diferentes idades em um momento de fragilidade mental e emocional. No entanto, cabe ressaltar que também foram apontadas algumas frustrações nas experiências dos usuários diante do acesso restrito ao conteúdo gratuito, sensação de condicionamento do cuidado digital ao poder de compra e aos altos custos das assinaturas. A análise dos relatos dos usuários ofereceu a este trabalho não apenas dados, mas sim um aprofundamento das expectativas deles, em geral, e o que eles esperam de uma ferramenta que propõe cuidar de forma não convencional da saúde mental.

O estudo em questão dá ênfase e importância a integração da saúde mental, desenvolvimento tecnológico e experiência do usuário e, por meio das experiências vivenciadas pelos usuários, o *app Calm* e outras ferramentas se baseiam para aprimorar as suas funcionalidades, tendo a possibilidade de melhoria. Quando se trata de ferramentas que lidam com a saúde mental, se torna necessário olhar além do código, visando buscar soluções mais acessíveis, justas, empáticas e respeitadas relativas às diferentes experiências, pois para aqueles que estão do outro lado da tela, cada detalhe importa quando se trata da saúde mental.

Nesse sentido, este trabalho traz uma contribuição relevante para diversas áreas, no que corresponde a acadêmica, os dados coletados contribuíram para ampliar os estudos interdisciplinares, ou seja, foi possível reunir a psicologia e a tecnologia, interligando esses estudos ao campo emergente da experiência do usuário. Os dados foram obtidos através da utilização das avaliações de usuários reais como fonte principal; o qual trouxe consigo evidências sobre a efetividade, usabilidade e limitações que estão presentes nas ferramentas digitais voltadas para o tratamento de questões psicológicas. Já na área de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, a prática de utilizar a experiência vivenciada pelos usuários é essencial para incorporar ao constante ciclo de desenvolvimento e melhoramento de *software*, pois é através desses ricos *feedbacks* que guiam as empresas nas atualizações, correções, encontrar padrões de uso e abandono, além de identificar o que afeta diretamente a usabilidade e adesão da plataforma. Quanto à sociedade, a tecnologia está presente no cotidiano da população mundial em sua maioria; desde a sua residência, escola, trabalho, hospitais, centros de lazer e etc. O uso da tecnologia como suporte à saúde mental é um tema

cada vez mais presente, pois é um refúgio para aquelas pessoas que não têm acesso a psicólogos ou serviços de forma presencial; se tornando uma ferramenta com propostas de soluções mais inclusivas e que correspondem às necessidades reais da população.

Ao que se refere aos fatores limitantes, destaca-se o processo de análise dos relatos fornecidos pelos usuários na plataforma da aplicação *Calm*, limitando-se apenas a versão *Android* do *app*. O *app* dispõe de centenas de avaliações de diferentes anos, o qual se tornou necessário aplicar um corte temporal, para selecionar os comentários mais recentes, e buscar uma diversidade de opiniões e experiências; foi possível identificar uma instabilidade quando os comentários eram acessados por diferentes dispositivos como *notebook* e *smartphone*, ocorria um embaralhamento nas datas das avaliações, porém foi algo rapidamente resolvido através da organização dos comentários em uma planilha por ordem cronológica, a qual se tornou uma fonte indispensável para a elaboração do presente trabalho.

Como sugestão para estudos futuros, esse método de análise pode ser implementada e analisada em outros segmentos como: estudos comparativos com outras aplicações voltadas para a saúde mental, análise de *UX* com testes de usabilidade, investigações a longo prazo no bem estar mental por meio tecnológico, acessibilidade e inclusão digital, filtro de opiniões com populações específicas (ex: jovens, idosos, homens e mulheres), integração com tecnologias emergentes, testes de usabilidade com contato direto com o público, dentre outros. Além do mais, há a possibilidade de aprofundamento do presente estudo, com propostas de melhorias para as problemáticas encontradas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. S. R. **Ciberpsicologia**. Instituto Fundação Brasil, 2019. Disponível em: <https://institutoinclusaobrasil.com.br/ciberpsicologia/>. Acesso em: 4 nov. 2024.

ALMONDES, K.; TEODORO, M. L. M. **Terapia On-line**. 1. ed. São Paulo: Hogrefe, 2021.

ARAÚJO, L. J. C.; JOAZEIRO, E. M. G. SAÚDE MENTAL EM TEMPOS DE CRISE: desafios da e na atualidade. **Revista de Políticas Públicas**, v. 1, pág. 425-441, jan./jun. 2022.

ARAÚJO, R. D. et al. PSICOLOGIA E VIRTUALIDADES: HABILIDADES E COMPETÊNCIAS A SEREM DESENVOLVIDAS PARA AS PRÁTICAS PSICOLÓGICAS ONLINE . **REVISTA PSIPRO**, v. 2, n. 6, p. 192–207, 2023. DOI: 10.5281/zenodo.10418976.

BELO, I. **A importância da utilização de aplicativos móveis pelas organizações**. Trabalho de conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial) – Fatec São Carlos, São Carlos, 2020. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/5790>. Acesso em: 15 Abr. 2025.

CARDOSO JÚNIOR, A. L.; WAHBA, L. L.. Ingresso do afeto: exposição indevida e ghosting em jovens usuários de redes sociais . **Revista Brasileira de Psicodrama**, Federação Brasileira de Psicodrama. São Paulo, SP. 2022.

CARNEIRO, L. et al. Saúde Mental em Jovens Adultos: O Impacto da Pandemia COVID-19. **Revista Portuguesa de Psiquiatria e Saúde Mental**, v. 8, n. 1, p. 6–11, 2022. DOI: 10.51338/rppsm.248..

CASADEI, G. ; BENNEMANN, R. M.; LUCENA, T. INFLUÊNCIA DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS NA SAÚDE DOS IDOSOS. **ENCICLOPEDIA BIOSFERA**, v. 16, n. 29, 2019.

CASALINO, A. R. A. et al. Adaptar-se para sobreviver em época de pandemia: o caso dos apps móveis no Brasil. **Revista da FAE**, v. 24, n. 1, 2021.

COSENZA, T. R. S. B.; PEREIRA, E. R.; SILVA, R. M. C. R. A. . Benefícios e Limitações da Psicologia Online no Início da Pandemia. **Epitaya E-books**, v. 1, n. 23, p. 30-45, 2022. DOI: 10.47879/ed.ep.2022632p30.

FLICK, U. **Qualidade na pesquisa qualitativa: coleção pesquisa qualitativa**. Bookman editora, 2009.

FRESNEDA, C. R.; SIGRIST, V. Análise de aplicações tecnológicas de apoio e conscientização sobre a saúde mental e os principais transtornos. **Revista Processando o Saber**, v. 16, n. 01, p. 245-261. Disponível em: <https://www.fatecpg.edu.br/revista/index.php/ps/article/view/367>. 26 mar. 2025.

GAMA, K. D. A. et al. Uso de aplicativo móvel para assistência à saúde mental em ambiente acadêmico: uma revisão integrativa. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos** , Brasil, São Paulo, v. 7, n. 14, p. e14894, 2024. DOI: 10.55892/jrg.v7i14.894.

GOMES, J. G. C.; OKANO, M. T. PLATAFORMAS DIGITAIS COMO MODELOS DE NEGÓCIO: UMA PESQUISA EXPLORATÓRIA. **South American Development Society Journal**, v. 5, n. 13, p. 232, 2019. DOI: 10.24325/issn.2446-5763.v5i13p232-254.

GOOGLE PLAY STORE. **Calm - medite, durma e relaxe**, 2024. Disponível em: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.calm.android&hl=pt_BR. Acesso em: 5 Jun. 2025.

GUIMARÃES, P. R. B. **Estatística e pesquisa de opinião**. Departamento de Estatística - Universidade Federal do Paraná, UFPR, 2020. Disponível em: https://docs.ufpr.br/~prbg/public_html/ce081/ESTAT%C3%8DSTICA%20E%20PESQUISA%20DE%20OPINI%C3%83O%201a%20parte.pdf. Acesso em: 29 out. 2024.

KOZINETS, R. V. **Netnografia: pesquisa etnográfica online**. Métodos de pesquisa. Penso Editora, 2014.

LESSA, D. M. **Saúde mental na palma da mão: um olhar sobre aplicativos de monitoramento de humor e emoções**. 2019. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Comunicação em Saúde) - Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/35838>. Acesso em: 8 Abr. 2025.

MAIA, M. A. Q.; BARBOSA, R. R.; WILLIAMS, P. Usabilidade e experiência do usuário de sistemas de informação: em busca de limites e relações. **Ciência da Informação em Revista**, v. 6, n. 3, p. 34-48, 2020. DOI: 10.28998/cirev.%y634-48.

MARI, A. App de meditação Calm e Gympass se unem para atender foco corporativo em saúde mental. **Forbes Insider**, 2020. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes->

tech/2020/11/exclusivo-app-de-meditacao-calm-e-gympass-se-unem-para-atender-foco-corporativo-em-saude-mental/. Acesso em: 24 mar. 2025.

ORDEM DOS PSICÓLOGOS PORTUGUESES. **Análise Crítica OPP – Utilização de Apps de Saúde Mental**. Lisboa, 2022. Disponível em:

https://recursos.ordemdospsicologos.pt/files/artigos/an_lise_cr_tica_utiliza_o_de_apps_de_sa_de_mental.pdf. Acesso em: 5 Jun. 2025.

PATRÃO, I.; LEAL, I. **Intervenção em ciberpsicologia**. Lisboa: Pactor – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação, 2019.

PITANGA, Â. F. Pesquisa qualitativa ou pesquisa quantitativa: refletindo sobre as decisões na seleção de determinada abordagem. **Revista Pesquisa Qualitativa**, v. 8, n. 17, p. 184–201, 2020. DOI: 10.33361/RPQ.2020.v.8.n.17.299.

PORTELA, M. C. S.; BONFIM, M. A. Um presente para o futuro: a distopia contemporânea e suas interseções com a experiência pós-moderna. **Literatura e Autoritarismo**, n. 22, 2019. DOI: 10.5902/1679849X39202.

SARAIVA, A. C. A. R. D. **Da ética à ciberpsicologia: uma perspectiva integrada dos hábitos de consumo informacional**. 2021. Dissertação (Mestrado em Gestão e Curadoria da Informação) - Nova FCSH, Nova IMS, Lisboa, 2021. Disponível em:

<https://www.proquest.com/openview/666adb5fb8aaf0ee02323664cd9f3a8c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>. Acesso em: 12 out. 2024.

SÁTYRO, N. G. D.; D’ALBUQUERQUE, R. W. O que é um Estudo de Caso e quais as suas potencialidades. **Sociedade e Cultura**, Goiânia, v. 23, 2020. DOI: 10.5216/sec.v23i.55631. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fcs/article/view/55631>.

SCATAMBURLO, B. **Tendências de Social Media 2023**. Palestra apresentada na Cosmore Brasil, 2023. Disponível em: <https://static.poder360.com.br/2023/03/Tendencias-de-Social-Media-2023-1.pdf>. Acesso em: 20 set. 2024.

SERGL, M. J.; CUNHA, G. A relação entre o indivíduo pós-moderno, o consumo e a internet das coisas. **R. Tecnol. Soc., Curitiba**, v. 16, n. 39, p. 41-56, jan/mar. 2020.

SILVA, F. A. S.; PRADO, E. F. Análise teórica sobre o desenvolvimento de aplicativos nativos, híbridos e webapps. **Revista EduFatec: educação, tecnologia e gestão**, Franca, p. 1-18, v.2 n.1 – jan. /jun. 2019.

SILVA, M. D.; CORRÊA, J. C. UX Design: o desenvolvimento de interfaces digitais centradas na experiência do usuário. **Destarte**, v. 10, n. 2, p. 65-89, nov. 2021.

SILVA, R.H. et al. Aplicativos de saúde para dispositivos móveis: Uma revisão integrativa / Aplicativos de saúde para dispositivos móveis: uma revisão integrativa. **Revista Brasileira de Revisão de Saúde**, v. 5, pág. 11754–11765, 2020. DOI: 10.34119/bjhrv3n5-033.

SONEGO, A. H. S.; BEHAR, P. A. M-learning: o uso de dispositivos móveis por uma geração conectada. **Educação**, v. 42, n. 3, p. 525–534, 2019. DOI: 10.15448/1981-2582.2019.3.32203.

SOUSA, V. A. S. **O uso das mídias digitais e seus impactos na saúde mental do usuário.** 2021. 33. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) – Faculdade Anhanguera de Brasília, Taguatinga, 2021. Disponível em: https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/42342/1/VALQU%C3%8DRIA_SOUSA.pdf. Acesso em: 5 Jun. 2025.

SOUZA, K.; CUNHA, M. X. C. Impactos do uso das redes sociais virtuais na saúde mental dos adolescentes: uma revisão sistemática da literatura. **Educação, Psicologia e Interfaces**, v. 3, n.3, p. 204- 217, 2019. DOI: <https://doi.org/10.37444/issn-2594-5343.v3i3.156>.

TIMENI FILHO, S. H. **Aplicativos de meditação de atenção plena como ferramenta de auxílio à redução do estresse ocupacional: estudo de caso com secretários parlamentares.** 2020. 124 f., il. Dissertação (Mestrado em Design)—Universidade de Brasília, Brasília, 2020. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/39582>. Acesso em: 24 set. 2024.

VASCONCELOS S. E. et al. Impactos de uma pandemia na saúde mental: analisando o efeito causado pelo COVID-19. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 12, n. 12, p. e5168, 20 dez. 2020.

ZANATTA, R. Mídias digitais e suas implicações na constituição da subjetividade: um ensaio exploratório sobre telas e redes sociais. **Faculdade Pitágoras/GV**, v. 27, n. 21, p. 1-10, out. 2021.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à minha orientadora, Profa. Dra. Janayna Souto Leal, pela orientação dedicada, pelos ensinamentos compartilhados e pelo incentivo contínuo durante todo o desenvolvimento deste trabalho.

À minha família, minha base e motivação: em especial à minha mãe, Maria Risalva, in memoriam, cuja memória me fortalece; ao meu pai, Severino José, pelo apoio e confiança; e aos meus irmãos, Lucas Samuel, Rosângela Tamires e Elisângela Melo, por estarem sempre ao meu lado.

Ao meu noivo, Vinícios, meu alicerce nesta jornada, por toda paciência, amor e incentivo nos momentos mais desafiadores.

Às minhas colegas de curso, Angélica Mariana e Janyelle Oliveira, pela parceria e troca de aprendizados ao longo da caminhada acadêmica. Agradeço, de forma especial, à minha amiga Daniely Patrícia, por todo o apoio, por acreditar em mim e por estar presente nos momentos mais difíceis.

À Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), pela formação de qualidade e pelas oportunidades oferecidas ao longo da graduação. À FAPESQ, pelo apoio financeiro essencial

ao desenvolvimento deste trabalho, à SECTIES e ao Programa Limite do Visível, pelo suporte institucional e incentivo à pesquisa.

A todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho, deixo aqui minha sincera gratidão.

