

20/10 a 22/10  
Espaço Ponta Grossa



O Futuro das Profissões  
na Era da Inovação

## ROBÔS QUE SUBSTITUEM A TERAPIA: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA SOBRE A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E A PSICOLOGIA

Brenda Louise Bagdinski Costa<sup>1</sup>; Maria Regina Luz de Souza<sup>2</sup>; Vanessa Martins da Costa Passos<sup>3</sup>; Anna Paula Lombardi<sup>4</sup>

<sup>1</sup> CESCAGE, [brenda.costa2926@aluno.cescage.edu.br](mailto:brenda.costa2926@aluno.cescage.edu.br);

<sup>2</sup> CESCAGE, [maria.souza8965@aluno.cescage.edu.br](mailto:maria.souza8965@aluno.cescage.edu.br);

<sup>3</sup> CESCAGE, [vanessa.passos4969@aluno.cescage.edu.br](mailto:vanessa.passos4969@aluno.cescage.edu.br);

<sup>4</sup> CESCAGE, [anna.lombardi@cescage.edu.br](mailto:anna.lombardi@cescage.edu.br).

**RESUMO:** O presente trabalho aborda a utilização da Inteligência Artificial (IA) como ferramenta para a simulação de atendimentos psicológicos online. Tais sistemas conhecidos como chatbots são programados para interagir com o usuários de maneira empática e compreensiva, ter responsabilidade com o sofrimento emocional e com as informações apresentadas. Eles oferecem acessibilidade e disponibilidade 24 horas, anonimato, baixo custo ou nenhum custo e operam com base em Modelos de Linguagem de Grande Escala (LLMs), porém, apresentam limitações quanto a precisão das respostas, riscos de sigilo e proteção dos dados e ausência de empatia. Alguns usuários relatam insatisfação com a sensação de conversar com um robô, evidenciando a falta de um cuidado mais humanizado e reforçando a dificuldade dos chatbots reproduzirem a sensibilidade e o acolhimento emocional. Embora não substituam o trabalho do profissional psicólogo, os chatbots baseados em inteligência artificial, apresentam uma evolução relevante, podendo ser considerado um campo promissor para o desenvolvimento de práticas favoráveis e inovadoras para a área da psicologia, marcando a integração entre psicologia e tecnologia. O trabalho tem como objetivo analisar o potencial desses assistentes virtuais como ferramentas de apoio psicológico, discutindo as implicações éticas, benefícios e malefícios, bem como os desafios relacionados à integração da psicologia com a tecnologia.

**Palavras-Chave:** Chatbots. Inteligência Artificial. Psicologia. Saúde Mental. Tecnologia.

**ABSTRACT:** This paper addresses the use of Artificial Intelligence (AI) as a tool for simulating online psychological care. These systems, known as chatbots, are programmed to interact with users empathetically and comprehensively, taking responsibility for their emotional distress and the information presented. They offer 24-hour accessibility and availability, anonymity, low or no cost, and operate based on Large-Scale Language Models (LLMs). However, they have limitations regarding response accuracy, confidentiality and data protection risks, and a lack of empathy. Some users report dissatisfaction with the feeling of talking to a robot, highlighting the lack of more humanized care and reinforcing the difficulty chatbots have in reproducing sensitivity and emotional support. Although they do not replace the work of a professional psychologist, AI-based chatbots are showing significant progress and can be considered a promising field for the development of favorable and innovative practices for psychology, marking the integration of psychology and technology. The work aims to analyze the potential of these virtual assistants as psychological support tools, discussing the ethical implications, benefits and harms, as well as the challenges related to the integration of psychology with technology.

**Keywords:** Chatbots. Artificial Intelligence. Psychology. Mental Health. Technology.

20/10 a 22/10  
Espaço Ponta Grossa



O Futuro das Profissões  
na Era da Inovação

## INTRODUÇÃO

A busca por métodos eficazes que ajudem no sofrimento psicológico promoveu o desenvolvimento de diversas abordagens, como a Psicanálise de Sigmund Freud até os modelos da Teoria Cognitivo Comportamental (TCC) (Rooney, 2016). A tecnologia também se desenvolveu através dos séculos, promovendo crescimento em diversas áreas do conhecimento, incluindo a saúde mental.

Neste contexto, com o avanço da tecnologia e da Inteligência Artificial (IA), a incorporação de ferramentas digitais tem ganhado destaque, devido a facilidade do acesso aos serviços desejados e a otimização do dia a dia das pessoas. Para utilizar a inteligência artificial não é necessário se deslocar, o indivíduo pode se conectar de onde estiver, basta ter acesso a internet. A tecnologia aproxima pessoas e facilita o acesso a serviços essenciais de maneira rápida e eficaz.

Após o período de pandemia do COVID-19, a demanda de atendimento psicológico aumentou significativamente, porém, a escassez de profissionais qualificados e o alto custo impulsionou o desenvolvimento de ferramentas e tecnologias capazes de promover o bem estar emocional. De acordo com Jurafsky e Martin (2008), surgem então os chatbots, assistentes virtuais que simulam um atendimento e diálogo terapêutico, como por exemplo, o Chat GPT, que é capaz de compreender e responder à linguagem humana, adaptando-se e aprendendo com cada novo usuário.

Esses sistemas têm sido constantemente utilizados devido a sua fácil disponibilidade e a sua gratuidade ou baixo custo, sendo considerados como uma ferramenta complementar ao atendimento psicológico tradicional. É possível encontrar mais de 400 disponíveis na internet (Tidy, 2024), mas esses sistemas não substituem o trabalho do psicólogo. Dessa forma, o objetivo desta pesquisa é analisar o potencial dos assistentes virtuais como ferramenta de apoio psicológico, levando em consideração os benefícios e malefícios desta prática.

## MATERIAL E MÉTODOS

A presente pesquisa trata-se de uma revisão bibliográfica de natureza qualitativa, baseada no artigo “Avaliação de Assistentes Virtuais Baseados em Inteligência Artificial para Simulações de Atendimento Psicológico” (ZANQUETTA, Bruno et al.), que aborda a aplicação da Inteligência Artificial (IA) na psicologia clínica. A análise dos dados foi interpretativa, buscando identificar benefícios e malefícios do uso de IA em simulações de atendimentos terapêuticos. Neste presente artigo foram utilizados como ferramentas de publicações científicas bases o google acadêmico e Scielo, além do artigo descrito, é possível compreender que há a substituição do modelo terapêutico convencional, para o usado com inteligência artificial pelo seu alto grau de acessibilidade, já que a IA traz consigo respostas prontas e de fácil acesso.

A pesquisa busca avaliar o que os autores contemporâneos compreendem pela substituição da terapia por robôs, quais os processos emocionais, psicológicos, sociais e cognitivos são compreendidos frente a esse panorama e quais os determinados riscos e benefícios que o uso de IA pode trazer a curto e longo prazo para aquele que deposita sua

20/10 a 22/10  
Espaço Ponta Grossa



O Futuro das Profissões  
na Era da Inovação

confiança neste robô. A análise foi feita de forma interpretativa e descritiva com base nos materiais lidos e analisados que podem nos levar a compreender como a saúde emocional pode ser afetada quando não se há domínio adequado para manejá-la.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conforme uma análise literária, é possível considerar que a Inteligência Artificial tem se estabelecido como uma ferramenta inovadora no campo da Psicologia, excepcionalmente por meio de chatbots, simulando atendimentos psicológicos online. Zanquetta et al. (2024), destacam que “os assistentes virtuais baseados em IA são amplamente adotados por seu custo, facilidade de acesso, disponibilidade, anonimato e outros fatores que os tornam uma alternativa a um psicólogo”. Esses sistemas, realmente tornam o acolhimento e orientação inicial mais acessíveis, principalmente em situações de falta de profissionais e déficits de recursos financeiros.

Por meio da literatura, também há autores que reforçam a importância da IA como um recurso complementar no cuidado emocional, principalmente em contextos como o primeiro contato com os pacientes em sofrimento psíquico. Assim como, Andrade e Silva (2023), os quais apontam evidências de que “o uso de chatbots pode contribuir na redução de sintomas leves de depressão e ansiedade, além de atuar como ferramenta de apoio no bem-estar psicológico”.

Contudo, a inserção da IA na área da saúde mental também acarreta muitas limitações significativas, Silveira e Paravidini (2024), ressaltam “a aplicação de inteligências artificiais na saúde mental apresenta riscos éticos e afetivos complexos, que envolvem a ausência de empatia real e a falta de responsabilização dos agentes envolvidos”. Em outras palavras, a empatia simulada por algoritmos não possibilita a substituição da relação terapêutica em sua essência, essa relação é sustentada pelo vínculo e pela escuta ativa, os quais são essenciais na prática no âmbito da psicologia.

Temos assim um debate ético, os autores Silveira e Paravidini (2024) destacam que “o acolhimento automatizado pode produzir efeitos psíquicos ambíguos, gerando uma ilusão de cuidado sem a presença efetiva do outro”. Santos et al. (2025), também enfatizam este risco, no sentido de que, por mais que as tecnologias possam “facilitar o acesso e promover intervenções remotas”, é imprescindível “garantir a mediação de profissionais qualificados para evitar interpretações equivocadas e dependência tecnológica”.

O Código de Ética Profissional do Psicólogo (CFP), estabelece a preservação do sigilo e da integridade das informações dos pacientes, levando este aspecto em consideração, surge outra questão de debate, em relação à privacidade e ao sigilo dos dados. Uma vez que os chatbots dependem de processamento em servidores externos para o seu funcionamento, não podemos descartar a possibilidade de exposição de informações sensíveis. Souto et al. (2025) “a proteção de dados e o controle sobre as respostas do sistema são condições indispensáveis para o uso seguro dessas ferramentas”.

Em uma reportagem recente do Correio Braziliense (2025) sobre o uso do ChatGPT em contextos terapêuticos evidencia-se que “as inteligências artificiais não são munidas de ética, apenas de empatia firmada em algoritmo”, o que pode transmitir ao usuário uma sensação de acolhimento por uma consciência sensível, proporcionando um levantamento de questionamentos acerca da autenticidade da escuta e profundidade do cuidado oferecido por

sistemas automatizados.

A psicose é uma condição de saúde mental em que alguém perde o contato com a realidade. Pode incluir alucinações, paranóia ou pensamento desorganizado, e segundo Sarwar et al. (2024), pessoas com este estado mental delicado podem recorrer a IA o que possibilita o reforçamento dos estados psicóticos, os dando respostas genéricas, onde a pessoa pode passar a interpretá-los mal, além de que não há apoio se o estado psicótico piorar.

Cao e Liu (2022, p. 1290) afirmam que: um resultado de triagem assistido por inteligência artificial pode ter efeitos adversos em alguns adolescentes com risco de psicose o que pode, por sua vez, causar danos irreversíveis à sua saúde mental, relacionamentos interpessoais e até mesmo desenvolvimento pessoal de longo prazo. Assim, além da psicose, muitos fatores sociais relacionados ao seu diagnóstico causam danos aos adolescentes.

Em contrapartida, há um consenso entre alguns autores de que os chatbots podem se tornar instrumentos valiosos em relação à promoção da saúde mental, caso sejam empregados de maneira ética e supervisionada. Andrade e Silva (2023, p. 6) defendem que “os assistentes virtuais não substituem o profissional psicólogo, mas podem atuar como um meio de triagem, orientação e encaminhamento, favorecendo o acesso à informação e à escuta inicial”. Nesse contexto, a IA pode representar uma aliada importante, desde que esteja inserida por meio de limites éticos e técnicos claramente definidos.

Segundo Black Doctor (2024) os usuários podem desenvolver intimidade percebida com esses sistemas quando a IA fornece interação sem julgamento. Esse verniz - denominado intimidade artificial - pode induzir usuários vulneráveis a uma falsa dependência. O que pode acarretar em isolamento social e pouca confiança depositada em humanos, reduzindo cada vez mais o contato humano enquanto se concentra em manter relações robóticas.

Portanto, a IA amplia o acesso à democratização ao cuidado psicológico, mas é imprescindível a constante reflexão acerca dos limites entre a automação e o cuidado humanizado. Silveira e Paravidini (2024) concluem que “a escuta automatizada jamais substituirá a presença simbólica do outro que constitui o sujeito no campo da fala”. De maneira que o avanço tecnológico caminhe lado a lado com os princípios éticos e humanistas da psicologia.

## CONCLUSÃO

Algumas pesquisas apontam que a terapia adotada com IA se mostra falha e sem quaisquer pressupostos teóricos que embasam a prática como possível de substituir o psicólogo clínico. A empatia humana e a subjetividade do sujeito só poderão ser compreendidas verdadeiramente por aqueles que assim como o paciente tem a capacidade de sentir. Os robôs não são capazes de ter empatia pelo sofrimento do outro, não pode diagnosticar, avaliar ou acompanhar um caso clínico, deste modo é uma alternativa que pode ajudar a organizar pensamentos e reconhecer emoções, mas isto ocorre de forma extremamente limitada e muita das vezes sem levar em consideração a subjetividade de cada sujeito.

Embora os chats sejam uma alternativa acessível e de baixo custo, os psicólogos humanos não somente detectam sintomas e dão conselhos, eles trabalham embasados na empatia e no verdadeiro cuidado com o paciente, respeitando todos os traços individuais do sujeito e tratando-os de forma profunda, enquanto a IA ignora questões culturais, socioeconômicas e cognitivas, tratando o paciente com respostas armazenadas em seu banco

de dados. A terapia tende a levar os sujeitos ao autoconhecimento, ao reencontro com a autoestima e a amenização de sintomas psicopatológicos como a ansiedade e precisa ser conduzida com responsabilidade por profissionais que entendem de saúde mental, emoções e cognições. A análise bibliográfica evidenciou que, embora os avanços tecnológicos tenham ampliado o acesso a recursos de apoio emocional, ainda há um distanciamento entre o potencial técnico da IA e as necessidades humanas inerentes ao processo terapêutico.

## REFERÊNCIAS

Andrade, Quele da Silva; Silva, Camila Bezerra da. *Revisão da Literatura Sobre Assistentes Virtuais para Apoio Psicológico Utilizando Inteligência Artificial*. In: Anais do XXII Encontro Regional de Computação Bahia, Alagoas e Sergipe (ERBASE), 2023. Disponível em: <<https://sol.sbc.org.br/index.php/erbase/article/view/27681/27491>>. Acesso em: 15 de out. de 2025.

BLACKDOCTOR. *The dangers of using AI as therapy*. **BlackDoctor.org**, 2024. Disponível em: <https://blackdoctor.org/the-dangers-of-using-ai-as-therapy/>. Acesso em: 16 out. 2025.

CAO, Xiao-Jie; LIU, Xin-Qiao. *Artificial intelligence-assisted psychosis risk screening in adolescents: practices and challenges*. **Frontiers in Psychiatry**, [S.l.], v. 13, p. 9641379, 2022. DOI: 10.3389/fpsy.2022.9641379. Disponível em: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9641379/>. Acesso em: 16 out. 2025.

CORREIO BRAZILIENSE. *Terapia com ChatGPT: os riscos da inteligência artificial na saúde mental*. Brasília, 2025. Disponível em: <<https://www.correio braziliense.com.br/revista-do-correio/2025/09/7240721-terapia-com-chatgpt-os-riscos-da-inteligencia-artificial-na-saude-mental.html>>. Acesso em: 16 de out. de 2025.

Jurafsky, D., Martin, J. H. (2008). *Speech and Language Processing: An Intro. to Nat. Lang. Processing, Computational Linguistics, and Speech Recognition*. Prentice Hall.

Rooney, Anne (2016). *A história da psicologia*. São Paulo: M Book. Disponível em: <https://editoraintegrar.com.br/publish/index.php/remis/article/view/3895/496>. Acesso em: 16 out. de 2025.

Santos, Caroline Moreira dos; Couto, Amanda Figueireiro do; Buchardt, Arlete Tavares; Garcia, Mariuche Hoffmann; CAO VILLA, Celiane Aparecida. *Impactos da Inteligência Artificial na Saúde Mental*. *Revista Nativa*, v. 13, n. 1, 2025. Disponível em: <<https://www.revistanativa.com.br/index.php/nativa/article/view/580/879>>. Acesso em: 16 de out. de 2025.

Sarwar, Danyal; Ma, Mary; Asghar, Muhammad Nabeel. *Artificial intelligence-powered cognitive behavioral therapy chatbots: a systematic review*. **Frontiers in Digital Health**, [S.l.], v. 7, p. 1530643, 2024. DOI: 10.3389/fdgth.2024.1530643. Disponível em: <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40093525/>>. Acesso em: 16 out. 2025.

20/10 a 22/10  
Espaço Ponta Grossa



O Futuro das Profissões  
na Era da Inovação

Silveira, Paulo Victor dos Reis; Paravidini, João Luiz Leitão. *Ética da aplicação de inteligências artificiais e chatbots na saúde mental: uma perspectiva psicanalítica*. *Revista Perspectivas em Psicologia*, v. 28, n. 3, 2024. Disponível em: <<https://editora.sepq.org.br/rpq/article/view/717/445>>. Acesso em: 16 de out. de 2025.

Souto, Osmam Bras de; Jovito, Carla Lopes; Viera, Letícia Sales; Silva, Suene; Sales Luciano Freitas; Silva, Maria Do Socorro De Lima. Os desafios éticos, técnicos e sociais na implementação de Chatbots na saúde: : um estudo de caso com o Projeto Rosa.IA. **REVISTA DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**, [S. l.], v. 6, n. 1, p. 26–38, 2025. Disponível em: <<https://ojs.uniceplac.edu.br/index.php/reciso/article/view/296/152>>. Acesso em: 16 de out. de 2025.

Tidy, J. (2024) “No divã com IA: os jovens que fazem terapia com bots de IA”. <https://www.bbc.com/portuguese/articles/c8025nkjd3o>. Acesso em 16 de out. de 2025.

Zanquetta, Bruno; Oliveira, Matheus V. M.; Oliveira, Leandro R. de; Cintra, Marcos E.; Campagna Fernandes, Aline F. *Avaliação de Assistentes Virtuais Baseados em Inteligência Artificial para Simulações de Atendimento Psicológico*. *Anais da ERI-ES*, 2024. Disponível em: <<https://sol.sbc.org.br/index.php/eries/article/view/31606/31409>> . Acesso em: 15 de out. de 2025.