

**IMPACTOS NO USO DO CHATBOT PARA REALIZAÇÃO DA
PSICOTERAPIA EM JOVENS ADULTOS: POSSIBILIDADES E
IMPLICAÇÕES – UM RELATO DE EXPERIÊNCIA NA DISCIPLINA DE
PESQUISA EM PSICOLOGIA**

**IMPACTS OF USING CHATBOTS FOR PSYCHOTHERAPY WITH YOUNG
ADULTS: POSSIBILITIES AND IMPLICATIONS – AN ACCOUNT OF
EXPERIENCE IN THE DISCIPLINE OF RESEARCH IN PSYCHOLOGY.**

Ana Paula Souza Ribeiro¹
Cristillayne Ferreira da Silva²
Marilete Dantas dos Santos³
Thaís Ingrid de Oliveira Tavares⁴
Orientadora: Prof. Dra. Gabriella Medeiros Silva⁵

RESUMO

O avanço das tecnologias em diversos setores da vida moderna vem impulsionando uma reconfiguração na área da saúde, incluindo os processos psicoterapêuticos. Esses avanços levantam questionamentos sobre os impactos e a percepção dos jovens adultos frente às possibilidades e implicações do uso de chatbots como ferramentas terapêuticas. Com base nisso, realizou-se atividade prática/empírica para a disciplina de Pesquisa em Psicologia, utilizando abordagem qualitativa e exploratória, com 04 participantes, com idade de 18 a 29 anos, que utilizam os assistentes virtuais como suporte terapêutico. Foi aplicada uma entrevista semiestruturada, presencial, gravada em áudio, analisadas por meio da técnica sistemática e estruturada de Bardin (2016), as quais categorizaram que a relação terapêutica mediada por chatbots é percebida como alternativa, acessível, momentânea, de baixo custo financeiro e capaz de proporcionar alívio emocional imediato, especialmente diante das desigualdades sociais que limitam o acesso a psicoterapeutas qualificados. Os usuários percebem uma diferença crítica entre a escuta mecânica, superficial do chatbot e a necessidade de empatia e intersubjetividade humana, gerando sentimentos conflitantes e reações negativas quando não compreendidos. Por fim, a pesquisa evidencia que o conhecimento dos usuários sobre os impactos emocionais do uso de chatbots ainda é limitado, evidenciando a necessidade de políticas públicas que ampliem o acesso à terapia humana qualificada, associada à aplicação ética da Psicologia no uso dessas ferramentas de IA, assegurando que a inovação tecnológica no setor da saúde mental atue apenas como ferramentas complementares assistidas, assegurando a segurança, os cuidados e as implicações éticas desses sistemas no contexto da saúde mental. Esta atividade foi de suma importância e de grande relevância para nossa prática

¹Acadêmico em psicologia pela Faculdade Três Marias – FTM. E-mail: ribeiroanapaula683@gmail.com

²Acadêmico em psicologia pela Faculdade Três Marias – FTM. E-mail:

cristillayneferreirasilva@gmail.com

³Acadêmico em psicologia pela Faculdade Três Marias – FTM. E-mail: marilete_jp@hotmail.com

⁴Acadêmico em psicologia pela Faculdade Três Marias – FTM. E-mail: thaisingrid382@gmail.com

⁵Psicóloga. Doutora em psicologia social pela Universidade Federal da Paraíba. Docente da Faculdade Três Marias – FTM. E-mail: psi.gmedeiros@gmail.com

futura enquanto profissionais e pesquisadores. Este processo proporcionou o domínio de conteúdos e competências específicas, para e atuar de forma ética, crítica, baseada em um fazer científico diante o comportamento humano.

Palavras-chave: Inteligência Artificial. Saúde Mental. Adulter Emergente. Chatbot. Psicoterapia.

ABSTRACT

The advancement of technologies in various sectors of modern life has been driving a reconfiguration in the healthcare field, including psychotherapeutic processes. These advancements raise questions about the impacts and perceptions of young adults regarding the possibilities and implications of using chatbots as therapeutic tools. Based on this, a practical/empirical activity was conducted for the Psychology Research course, using a qualitative and exploratory approach, with 5 participants aged 18 to 29 years who use virtual assistants as therapeutic support. This study was conducted during a Psychology Research course, offered in the 5th semester at Faculdade Três Marias, located in João Pessoa – PB, which is part of the curriculum of the Psychology undergraduate course that complies with the legal principles of the DCNs (National Curriculum Guidelines for undergraduate courses in Psychology) in Article 1, which establishes and defines the principles, foundations, conditions of offer and procedures for the planning, implementation and evaluation of Psychology courses within the scope of the country's Higher Education System. Has applied semi-structured, face-to-face interview was applied, recorded in audio, and analyzed using Bardin's (2016) systematic and structured technique, which categorized that the therapeutic relationship mediated by chatbots is perceived as an alternative, accessible, momentary, low-cost financial resource capable of providing immediate emotional relief, especially in the face of social inequalities that limit access to qualified psychotherapists. Users perceive a critical difference between the mechanical, superficial listening of the chatbot and the need for human empathy and intersubjectivity, generating conflicting feelings and negative reactions when not understood. Finally, the research shows that users' knowledge about the emotional impacts of chatbot use is still limited, highlighting the need for public policies that expand access to qualified human therapy, associated with the ethical application of Psychology in the use of these AI tools, ensuring that technological innovation in the mental health sector acts only as assisted complementary tools, ensuring the safety, care, and ethical implications of these systems in the context of mental health. This activity was of paramount importance and great relevance to our future practice as professionals and researchers. This process provided mastery of specific content and skills, to act ethically, critically, based on a scientific approach to human behavior. Furthermore, according to Polonia; Santos, 2020; Rigo; Marques; Corte, 2020 “Academic development incorporates the formation of ethical attitudes and values and the promotion of intellectual autonomy, aspects that are relevant for the comprehensive preparation of individuals in the contemporary educational context.”

Keywords: Artificial Intelligence. Mental Health. Emerging Adulthood. Chatbot. Psychotherapy.

Introdução

Os avanços em inteligência artificial (IA) têm revolucionado a maneira como interagimos com os sistemas computacionais, é uma área da tecnologia que desenvolve algoritmos e sistemas capazes de simular processos humanos, dentre esses, temos os chatbots, definidos como “qualquer aplicativo de software que interage em um diálogo com um humano usando linguagem natural” (Coghlan et al., 2023), que têm ganhado destaque e uma procura significativa entre os jovens adultos com idade de 18 a 29 anos, permitindo uma interação entre humanos e máquinas.

A ideia de programas de computador que simulam a conversação humana é antiga, remontando aos estudos pioneiros realizados por Alan Turing em 1950 (Turing, 2009). A partir desses conceitos, a primeira manifestação prática de um chatbot surgiu em 1966 com a criação do Eliza no laboratório de Inteligência Artificial do MIT. O Eliza já possuía a proposta específica de simular conversas entre um paciente e um psicólogo (Martins, 2013), marcando o início da aplicação dessa tecnologia no contexto da saúde mental.

A relevância desse avanço tecnológico é exacerbada pela crescente demanda global por serviços de saúde mental. A Organização Mundial da Saúde destaca que a escassez de profissionais qualificados representa um desafio significativo no tratamento de aproximadamente 1 bilhão de pessoas afetadas por doenças mentais ao redor do mundo (WHO, 2020). Assim, o mercado de chatbots baseados em IA projeta-se para um crescimento exponencial, com expectativas de atingir US\$ 2 bilhões até 2025 (Coghlan et al., 2023), impulsionado pelo avanço tecnológico e crescente aceitação de soluções digitais em saúde mental.

Esse avanço tem transformado diversas áreas do conhecimento, incluindo na área da saúde mental, adentrando no campo da psicoterapia, onde tange as ciências da psique humana. Essa procura despertou lacunas quanto aos impactos e entendimentos dos jovens adultos diante as possibilidades e implicações na condução das práticas psicoterapêuticas realizadas no uso dessa ferramenta. Dada situação, supõem-se que esses sujeitos não tenham compreensão da importância significativa da relação psicoterapêutica, constituída presencialmente ou não, com uso do chatbots.

Segundo Arnett (2000), essa fase é conhecida como Adulter Emergente, deve ser salientada como um período culturalmente construído, não sendo, portanto, universal nem imutável. É um processo de desenvolvimento psicossocial complexo e crucial que impacta significativamente a saúde mental e o bem-estar emocional dos indivíduos. Ela

representa a transição da adolescência para a vida adulta, que ocorre aproximadamente entre os 18 e 29 anos, caracterizada por profundas mudanças e transições em diversas esferas, incluindo os processos de desenvolvimento social, familiar, pessoal, de identidade, emocional e profissional. Essa fase, é vista como um período de exploração da identidade e de instabilidade diante a vida adulta.

Diante disso é essencial e de extrema relevância discutir e refletir a respeito do entendimento desses sujeitos, ao substituir a escuta clínica presencial pelo uso dos chatbots, visto que se encontram em um processo de identificação da própria identidade, de conhecimentos de si mesmo e de resolver conflitos internos e externos tão presentes nessa fase de desenvolvimento humano. Como observa Romero Velázquez et al. (2020), ainda que os sistemas automatizados ofereçam suporte acessível e contínuo, eles não são capazes de substituir a escuta clínica e a relação terapêutica que fundamentam a prática psicológica.

A relação terapêutica é um processo indispensável na psicoterapia, pois a depender dela, o sucesso ou a insatisfação persistirá durante o tratamento terapêutico. Segundo Beck (2021), o processo terapêutico é fundamentado na qualidade da relação, em que a atitude do psicoterapeuta é marcada pelo acolhimento, empatia e autenticidade, facilita o crescimento e a autonomia do sujeito. Essa relação deve ser marcada por uma construção contínua, afim de que o sujeito possa desoprimir suas questões e angustias internas, o psicólogo deve se colocar como um “porto seguro” e conquistar a confiança do indivíduo. Vandenberghe e Pereira (2005) afirma que uma relação íntima significa que a autoexposição é validada por outra pessoa, é uma interação dinâmica e responsiva, onde a sensibilidade leva a compreensão genuína do mundo do outro, como também a relação com intimidade se forma uma via de mão dupla somente quando duas pessoas emitem e reforçam comportamentos vulneráveis em um processo recíproco. Essa narrativa pode ser reforçada por “a autoexposição deve ter um propósito definido, por exemplo, fortalecer a relação terapêutica, normalizar as dificuldades do cliente, demonstrar como as técnicas da TCC podem ajudar, mostrar uma habilidade ou servir como exemplo” (Beck, 2021, p. 63).

Diante disso, somente um ser humano é capaz de sentir e criar significados, de entender as subjetividades, a empatia, a capacidade de intuição, a ética e a moral, pois essas trocas estão intrínsecas, exige além da comunicação verbal, o entendimento da

forma como o outro fala e se comporta. A relação terapêutica é reconhecida como um dos pilares fundamentais para a eficácia de qualquer processo psicoterapêutico. No entanto, essa crescente inserção da Inteligência Artificial em práticas terapêuticas de saúde mental através de chatbots levanta questões importantes sobre Possibilidades e implicações dessa ferramenta na relação terapêutica.

Diante de todo o exposto, esse relato técnico tem como objetivo identificar as percepções dos jovens adultos sobre as possibilidades e implicações do uso de *chatbots* e seus impactos no processo psicoterapêutico, e, ainda, se há pesquisas que contribuem significativamente com o objetivo desse trabalho.

METODOLOGIA

Participantes

A atividade foi realizada com fins educacionais, para conclusão do semestre letivo referente a disciplina de Pesquisa em Psicologia, oferecida no 5º período da Faculdade Três Marias, localizada em João Pessoa –PB. O período de realização para executar as atividades educacionais propostas, foram preestabelecidas no calendário acadêmico da Instituição, no 2º semestre entre os meses de agosto a novembro de 2025, em uma carga horária de 60h aula, divididas em aulas teóricas, orientações e atividades práticas. O grupo responsável pelas ações foi constituído por 04 discentes.

Trata-se de uma atividade empírica, exploratória, de natureza qualitativa, realizada em João Pessoa, Paraíba, com cinco jovens adultos, com idades entre 18 e 29 anos, que aceitaram participar voluntariamente e possuíam experiência prévia no uso de chatbots destinado ao apoio emocional ou à simulação de práticas psicoterapêuticas.

Os participantes foram selecionados por amostragem não probabilística intencional, com base no interesse em contribuir com o estudo e o uso prévio de ferramentas de IA voltadas para a saúde mental.

Como critérios de inclusão, considerou-se o desejo em participar voluntariamente da pesquisa e ter utilizado algum Chatbot para apoio psicológico por, no mínimo, um mês. E como critério de exclusão, estabeleceu-se a ausência de experiência com algum tipo de Chatbots. Os critérios de inclusão e exclusão foram estabelecidos para garantir a uniformidade e a relevância da amostra.

A prática seguiu os princípios éticos, e todos os participantes foram informados sobre os objetivos e procedimentos das ações, aceitando participar mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Todas as atividades desenvolvidas foram alinhadas não apenas com orientações teóricas e metodológicas, mas também, as necessidades da formação do pensamento crítico e do fazer pesquisa, tão necessária para atuação futura do psicólogo.

Instrumentos

Foi utilizada uma entrevista semiestruturada, realizada de forma presencial, e em ambiente reservado, de acordo com a disponibilidade de cada participante. Contendo perguntas voltadas às suas experiências, percepções e sentimentos sobre o uso de chatbots no contexto psicoterapêutico.

Os questionamentos do estudo exploraram os seguintes aspectos: motivos que levaram o uso do *chatbot*, expectativas, benefícios identificados, limitações da IA e os eventuais impactos emocionais decorrentes de sua utilização. A versatilidade da entrevista semiestruturada permitiu que os participantes aprofundassem suas respostas, produzindo dados relevantes sobre as potencialidades e implicações da utilização de *chatbots* para fins psicoterapêuticos.

Procedimentos

Os dados foram coletados no mês de outubro de 2025, mediante a identificação e abordagem direta de jovens adultos que atendiam os critérios de inclusão determinados pelo estudo. Não houve divulgação em redes sociais, os participantes foram abordados diretamente pelas pesquisadoras, e os interessados em participar foram informados sobre o objetivo do estudo.

Após aceitarem participar de forma voluntária, receberam e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), garantindo ciência sobre a confidencialidade das informações e uso acadêmico dos relatos.

As entrevistas foram conduzidas individualmente, de forma presencial, em um ambiente controlado, com duração média de 10 a 20 minutos. Em alguns casos, as entrevistas ocorreram na residência de uma das pesquisadoras. As entrevistas tiveram formato semi-estruturado, seguindo um roteiro previamente elaborado, mas mantendo

abertura para que os participantes explorassem livremente suas percepções e experiências.

Todas as entrevistas foram gravadas em áudio, mediante a autorização dos participantes, e posteriormente transcritas integralmente. Para assegurar o sigilo, cada participante foi identificado por códigos numéricos.

Para a análise dos conteúdos, foi utilizado a técnica sistemática e estruturada de Bardin (2016), que envolveu exploração do material, categorização e interpretação. Esse processo permitiu identificar os padrões de sentido, sentimentos recorrentes e nuances relevantes acerca das percepções dos participantes sobre o uso de chatbots como instrumento complementar ou potencial substituto em práticas psicoterapêuticas, evidenciando tanto suas possibilidades quanto suas implicações éticas e emocionais.

Análise de Dados

A análise dos dados foi realizada com base na Análise de Conteúdo de Bardin (2011), seguindo as três etapas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados. A partir dessa metodologia, buscamos compreender como os jovens adultos utilizam e interpretam o uso de chatbots no apoio emocional.

1. Pré-análise

Nesta etapa inicial, realizamos a leitura de todas as transcrições das entrevistas, nos familiarizando com o conteúdo e identificando temas recorrentes. A partir dessa leitura, definimos como objetivo analisar de que forma os participantes utilizam os chatbots em momentos emocionais, como diferenciam essa experiência do atendimento com psicólogos e quais fatores são percebidos como facilitadores ou limitadores do uso desses recursos digitais. Essa etapa preparatória permitiu organizar o conteúdo para codificação e categorização posterior.

2. Exploração do Material (Codificação e Categorização)

Após selecionar os trechos mais relevantes das falas, agrupamos os conteúdos por semelhança. Dessa organização, emergiram as seguintes categorias:

- Percepção/diferença entre a terapia realizada por chatbots e psicólogos.
- Custo financeiro.
- Limitações do uso dos chatbots.

- Estado emocional diante do uso dos chatbots.
- Facilidade e acesso rápido ao chatbot.

Essas categorias refletem os temas mais recorrentes e representativos nas falas dos participantes.

3. Tratamento dos Resultados e Interpretação

Com base nas categorias, interpretamos o significado atribuído ao uso dos chatbots pelos jovens adultos.

3.1 Percepção/diferença entre a terapia realizada por chatbots e psicólogos:

Os participantes reconhecem uma diferença evidente entre conversar com a IA e vivenciar uma terapia com um psicólogo. O chatbot ajuda “no momento”, mas não substitui a profundidade, a escuta qualificada e o vínculo presentes no atendimento humano. As falas destacam que apenas o psicólogo consegue compreender nuances emocionais e construir um acompanhamento contínuo.

3.2 Custo financeiro e acessibilidade:

O aspecto econômico foi citado como uma das principais razões para o uso dos chatbots. Muitos participantes afirmaram que buscariam psicoterapia presencial caso tivessem condições financeiras, mas, diante da impossibilidade, recorrem ao chatbot por ser gratuito, acessível e disponível sempre que precisam.

3.3 Limitações do uso dos chatbots:

Apesar da utilidade, todos reconheceram limitações claras. Algumas respostas da IA foram percebidas como automáticas, genéricas ou pouco sensíveis ao contexto emocional. Isso causa frustração principalmente em momentos de maior vulnerabilidade, quando o jovem busca acolhimento mais profundo.

3.4 Estado emocional diante do uso dos chatbots:

Os participantes tendem a procurar o chatbot quando estão ansiosos, angustiados, confusos ou precisando desabafar. A IA funciona como um recurso rápido para aliviar a tensão, organizar pensamentos ou simplesmente ter um espaço de fala, ainda que momentâneo.

3.5 Facilidade e acesso imediato:

A praticidade foi um ponto central. Poder acessar o chatbot a qualquer hora, sem depender de horário ou disponibilidade de outra pessoa, torna o uso bastante atraente. Essa facilidade faz com que muitos o utilizem como primeira alternativa em situações de urgência emocional.

Integração Geral dos Resultados

De modo geral, os dados mostram que os chatbots são usados como um suporte rápido e acessível, funcionando como solução temporária para aliviar emoções. Porém, os jovens reconhecem que a IA não substitui o trabalho de um psicólogo, sendo utilizada mais como complemento do que como substituto da terapia presencial.

RESULTADOS

A análise das entrevistas revelou cinco partes principais: (1) facilidades percebidas no uso dos chatbots, (2) limitações e dificuldades, (3) influência do custo financeiro na escolha, (4) comparação entre atendimento por IA e psicoterapia humana, e (5) impactos emocionais associado ao uso da ferramenta. Esses resultados foram sustentados por falas diretas dos participantes, que ajudam a compreender como os jovens percebem o uso de ferramentas como ChatGPT e Luzia como suporte emocional.

1. Facilidade e acesso rápido ao chatbot

A acessibilidade foi um dos fatores que mais motivaram o uso das IAs. Os participantes destacaram a possibilidade de conversar a qualquer momento, sem depender de espera ou agendamento.

- Participante 01- “A acessibilidade principalmente. Única vantagem.”
- Participante 02- “Eu acho que é porque as pessoas são mais familiarizadas com a internet né e acham uma maneira mais fácil de se abrir ou de achar alguma alternativa para algum problema que tenha.”

Essa percepção reforça que a praticidade torna os chatbots uma opção imediata em situações emocionais urgentes.

2. Limitações percebidas no uso dos chatbots

Apesar de ser útil para acesso imediato, as entrevistas mostram inúmeras limitações, especialmente na empatia, profundidade e coerência das respostas para os usuários.

- Participante 01- “Péssimo. Se você perguntar a mesma coisa duas vezes, vai ser duas respostas diferentes.”
- Participante 01- “As respostas são genéricas... orientações que o Google daria.”
- Participante 02- “Às vezes nem todas as informações são precisas né”

Alguns participantes relataram frustração com o uso das IA:

- Participante 01- “Raiva. Sempre vinha a resposta diferente e genérica.”

3. Custo financeiro

O financeiro aparece como uma justificativa para o uso dos chatbots. Alguns dos entrevistados afirmam que buscariam psicoterapia com profissional humano se tivessem condições.

- Participante 02- “Acho que representa uma forma da gente que não tem muitas condições né

Para alguns, a IA atua como recurso provisório até que seja possível acessar atendimento profissional.

4. Comparação entre a terapia realizada por chatbots e psicólogos

Nas entrevistas, ficou claro que os participantes percebem diferença entre conversar com o chatbot e ter um psicólogo de verdade. Mesmo usando bastante a IA, eles mesmos reconhecem que o atendimento humano é mais profundo e consegue entender melhor o que a pessoa está sentindo. Alguns até se sentem mais à vontade com o chatbot, mas, ainda assim, admitem que a IA não chega no mesmo nível de compreensão de um profissional.

- Participante 01 – “Várias pessoas não se sentem confortáveis em falar com psicólogos... eu acho que a pessoa consegue ficar mais confortável falando com o chatGPT ou com a Luzia.”
- Participante 02 – “É bem diferente. A diferença de um ser humano pra uma máquina... eu prefiro um psicólogo mesmo.”
- Participante 03 – “O chat só responde o que você quer ouvir... Já o psicólogo vai incentivar a saber o motivo, a raiz daquilo, ele vai mais fundo.”
- Participante 04 – “O psicólogo é mais objetivo... prova que não substitui um profissional capacitado.”
- Participante 05 – “Me sinto mais à vontade em falar com o chat do que com psicólogo... eu não consigo me abrir com o psicólogo.”

Mesmo assim, todos concordam que a IA não substitui um profissional, justamente porque falta essa sensibilidade e essa leitura emocional mais fina que só um ser humano consegue fazer.

5. Estado emocional diante do uso dos chatbots.

Os participantes também falaram muito sobre como estavam se sentindo quando decidiram recorrer ao chatbot. Deu pra perceber que o uso está muito ligado aos momentos de ansiedade, tristeza, solidão ou quando eles precisam desabafar rápido. Para alguns, conversar com a IA traz um certo alívio; para outros, dependendo da resposta, gera irritação e frustração.

- Participante 01 – “Eu quase entrei um pouco de depressão... aí eu falei com o chatGPT e com a Luzia, comecei a desabafar com eles.”
- Participante 01 – “Eu fico irritada... ele acaba me dando uma resposta diferente e eu fico com raiva.”
- Participante 02 – “Quando eu fico me sentindo mal e não tenho alguém pra conversar, uso ele como psicólogo.”
- Participante 02 – “Eu tirava um embuste que eu tinha dentro de mim e colocava pra fora.”

- Participante 04 – “Cansado e desmotivado.”
- Participante 05 – “Sinto como se fosse uma pessoa conversando comigo... um psicólogo mesmo.”

Esses relatos mostram que o chatbot acaba virando uma saída rápida nos momentos em que eles precisam de acolhimento imediato. Porém, como a IA nem sempre entende o jeito que a pessoa está falando, isso também pode gerar desgaste emocional.

DISCUSSÃO

Diante dos resultados levantados durante a atividade, percebeu-se que os jovens adultos utilizam os chatbots como ferramenta para acesso rápido, agindo como um suporte imediato em momentos de solidão, ansiedade ou de emoção. Segundo Chaves (2025) ao discutir as interações parassociais com a IA, os usuários encontram um vínculo emocional unilateral com a tecnologia como forma de buscar companhia, aliviar tensões ou reduzir consequências do isolamento. Entretanto, percebe-se uma linha tênue, os participantes percebem que o uso dessa ferramenta se torna limitada diante a própria configuração do chatbot, suas respostas genéricas, contradições em informações e a ausência de sensibilidade emocional. Ivantes- Rodrigues et al. (2025) afirma que a interação humana e IA é uma imitação de mecanismos terapêuticos tradicionais, demonstrando uma diferença significativa da interação humana, fundamentalmente em questões emocionais. O uso dessa ferramenta a longo prazo para a prática de psicoterapia, pode modificar a psique do sujeito a depender do estado em que se encontra, na perspectiva de Farzan et al. (2025) a eficiência da intervenção apoiada em chatbots, pode variar de acordo com o estado emocional a ser tratado, a situação do uso da ferramenta e a própria configuração do chat. Além disso, as questões socioeconômicas se tornam um ponto em destaque para o uso dessa psicoterapia, visto que os integrantes descrevem o chatbot como uma ferramenta gratuita e de baixo custo, se tornando o caminho mais viável para desembaraçar suas questões emocionais, Khawaja e Bélisle-Pipon (2023) declara que essa ferramenta não deve ser efetivada para equipar a falta de profissionais da saúde mental, ao invés disso para dar suporte na difícil tarefa de atender a maior parte de habitantes vulneráveis. Essa ideia é reforçada por Almeida e Ferreira (2025) quando

descreve que pessoas de classe baixa não conseguem dispor da sua renda para sessões de terapia, mesmo com a oferta de valores sociais, utilizando a alternativa da IA.

Portanto, assim como encontrado neste estudo, Chaves (2025) salienta que, embora tenha uma sensação de acolhimento, o chatbots não possui reciprocidade emocional real, mostrando benefícios momentâneos, porém não sustentáveis, quando comparado ao processo terapêutico humano.

Podemos ver outro ponto de convergência importante que diz a respeito às limitações da IA. Os participantes descreveram frustração com as respostas genéricas, contradições na fala e ausência de sensibilidade emocional com os chatbots. O que é também discutido por Chaves (2025), quando aborda o fenômeno do uncanny valley e o desconforto pela percepção de "quase humano" sem ser. A limitação, arrisca a profundidade das interações e pode ter impactos emocionais negativos, como frustrações, aumento do vazio social ou irritação.

No impacto emocional e o papel da IA na saúde mental, os resultados são consistentes, tanto nesta pesquisa quanto no estudo analisado, a IA trabalha como um recurso paliativo, capaz de conceder alívio imediato, mas sem substituir a relação terapêutica humana. Por tanto isso reforça a perspectiva ética de Brown e Halpern (2021), citado por Chaves (2025), que a IA complementa, mas jamais substituir o clínico humano, pela a ausência de empatia genuína e capacidade interpretativa profunda.

O custo financeiro apareceu como uma das justificativa para o uso dos chatbots na pesquisa, também discutida no artigo analisado. A autora apontou que as populações com menor acesso a psicólogos presenciais tendem recorrer á IA para substituir, não por preferência, mas por necessidade. Nosso resultado reforça essa desigualdade, com alguns jovens afirmando que recorreriam a psicoterapia se tivessem condições financeiras.

Tanto essa pesquisa quanto no artigo de Chaves (2025) centraliza que o uso da IA em saúde mental precisa ser acompanhado de regulamentação, orientação profissional e políticas públicas que podem trazer o acesso à saúde mental humana. Os dois estudos mostram a urgência de fortalecer diretrizes éticas que impeçam que a IA se torne substituta inadequada para a população vulneráveis, como jovens adultos em processo de construção identitária.

Desse modo, foi possível perceber a importância da pesquisa científica para nossa jornada acadêmica, como também, para nossa prática profissional. Segundo o art. 2º, inciso I, das diretrizes curriculares nacionais (2023) o curso de psicologia deve ofertar a criação e desenvolvimento do saber científico como base na atuação profissional. Comtempla-se no art 8º desenvolver competências básicas de evolução contínua da ciência e do ofício, assegurado da base teórica e metodológica que possibilite uma boa prática. Complementa-se no § 3º do mesmo artigo, afirmando que o psicólogo deve integrar a ciência à prática profissional, sendo capaz de analisar, produzir e aplicar o conhecimento científico.

Conclusões

Diante das percepções de jovens adultos sobre o uso de chatbots em processos psicoterapêuticos, identificou que, embora a tecnologia emergja como uma ferramenta de acessibilidade e suporte imediato com uma escuta *automática e momentânea para* alívio imediato e se apresentando de baixo e zero custo financeiro, ela é universalmente reconhecida pelos usuários como uma alternativa paliativa e qualitativamente limitada à terapia humana.

No entanto, os jovens percebem as implicações negativas nesse processo de forma clara e limitante, reconhecem que o chatbot falha em compreender a complexidade e as nuances ético-morais de seus sentimentos e problemas, respondendo de forma genérica e sem empatia, onde a ausência de uma escuta ativa e de acolhimento humano gera sentimento de frustração e raiva nos momentos de maior vulnerabilidade, reforçando que a “relação” com a IA é mecânica e superficial, respaldando, que o cuidado com um profissional qualificado ainda é um privilégio e que há uma desigualdade social no acesso à terapia presencial.

Há um consenso entre os entrevistados de que a Inteligência Artificial (IA) não possui a capacidade de substituir o psicoterapeuta humano. Embora a IA ofereça valiosas contribuições ao trabalho terapêutico, ela não pode replicar nem desenvolver a essência dessas ciências devido à complexidade dos métodos, instrumentos e processos emocionais e comportamentais envolvidos, que requerem habilidades e características intrinsecamente humanas, com sua capacidade emocional, de reflexão, percepção,

empatia, intuição os quais são irreplicáveis por algoritmos. Em síntese, a IA se estabelece como uma ferramenta valiosa e complementar para análise de dados e suporte em crises, mas nunca como substituta do profissional.

A atividade possibilitou explicar e visualizar um olhar de reivindicação diante a disparidade entre a conveniência tecnológica e a necessidade de um cuidado ético e profundo a qual reitera a urgência de implantação de Políticas Públicas que garantam o acesso ampliado e subsidiado à terapia humana presencial e qualificada, de modo a combater a iniquidade social que força os jovens adultos a recorrerem a soluções tecnológicas limitadas, bem como, uma regulamentação estrita, exigindo fiscalização e aplicação rigorosa de penalidades conforme os princípios da Psicologia Ética no desenvolvimento de ferramentas da IA diante essa relação, assegurando que estas atuem estritamente como ferramentas assistidas e seguras, mas jamais substituir o cuidado humano, de forma que complexidade do cuidado na saúde mental permanecerão no domínio exclusivo do psicoterapeuta humano.

Particularmente, em relação à amostra ter sido representada para um recorte de uma atividade disciplinar, é recomendável a realização de estudos com amostras maiores abrangendo diferentes projetos, a fim de alcançar resultados representativos. Por fim, estas ações ofereceram aberturas epistemológicas e metodológicas para aprofundar a influência da Inteligência Artificial na psicoterapia. A análise confirmou o objetivo, ao identificar as percepções dos jovens adultos sobre as possibilidades e implicações do uso de *chatbots* e seus impactos no processo psicoterapêutico. Ressaltando a importância da realização de novos olhares para trazer contribuições significativas à saúde mental, ao desenvolvimento científico entorno deste tema.

Referências

- Almeida, k. P., & ferreira, m. De s. 2025. Inteligência artificial na psicoterapia: fatores geradores, desafios e limites. **Práxis em saúde**, 3(2), 01–09.
<https://doi.org/10.56579/prxis.v3i2.2583>
- BECK, J. S. **Terapia cognitivo-comportamental**. 3. ed. [s.l.] Artmed Editora, 2021.
- BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução CNE/CES nº 1, de 11 de outubro de 2023. Institui as

Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Psicologia. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 55-57, 23 out. 2023.

BRITO, Almir Diego; SOARES, Adriana Benevides. Desafios e potencialidades em adultas emergentes brasileiras. **Revista Pesquisa Qualitativa**, v. 13, n. 33, p. 169-198, 2025.

CHAVES, Anne et al. **Explorando o Impacto Psicológico das Interações Parassociais com Inteligência Artificial na Saúde Mental do Usuário**. 2025..
<https://doi.org/10.1590/scielopreprints.12061>

COGHLAN, Simon et al. To chat or bot to chat: Ethical issues with using chatbots in mental health. **Digital health**, v. 9, p. 20552076231183542, 2023.

DOS REIS SILVEIRA, Paulo Victor; PARAVIDINI, João Luiz Leitão. Ética da aplicação de inteligências artificiais e chatbots na saúde mental: uma perspectiva psicanalítica. **Revista Pesquisa Qualitativa**, v. 12, n. 30, p. 01-16, 2024.

PEIXOTO, Adriano de Lemos Alves. Inteligência artificial generativa e seu Impacto na formação e no exercício profissional da Psicologia. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 45, n. spe1, p. e298224, 2025.

JUNIOR, S. A. N. M. et al. A interação homem-máquina na psicoterapia: Uma revisão sistemática sobre o uso de inteligências artificiais no contexto da saúde mental. **Prometeica - Revista de Filosofía y Ciencias**, v. 29, p. 335–347, 5 mar. 2024.

FUTURO ON-LINE. **Terapia com IA: alívio imediato ou risco silencioso? | Futuro On-line**. Disponível em: <<https://futurofunsejem.org.br/online/terapia-com-ia-alivio-imediato-ou-risco-silencioso/>>. Acesso em: 12 set. 2025

POLONIA, Ana da Costa; SANTOS, Maria de Fátima Souza. Desenvolvimento de competências na perspectiva de docentes de ensino superior: estudo em representações sociais. **Educação e Pesquisa**, v. 46, p. e217461, 2020.

RUSSELL, S. J.; NORVIG, P. **Artificial intelligence: a modern approach**. Boston: Pearson, Cop, 2010.

SAMPAIO, Rafael Cardoso et al. Uma revisão de escopo assistida por inteligência artificial (IA) sobre usos emergentes de ia na pesquisa qualitativa e suas considerações éticas. **Revista Pesquisa Qualitativa**, v. 12, n. 30, p. 01-28, 2024.

DOS SANTOS, Anelise C.; CORRÊA, Laís A.; OLIVEIRA, Fábio Henrique M. A UTILIZAÇÃO DE CHATBOTS COMO FERRAMENTA DE APOIO EM SAÚDE MENTAL. **III JORNADA INTERDISCIPLINAR DE PESQUISA**, p. 39.

SCHUMACHER, Tainara Groff. A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL A SERVIÇO DAS PSICOTERAPIAS:: VISÕES PARA O FUTURO DAS PROFISSÕES DE SAÚDE

INTEGRAL E DESENVOLVIMENTO HUMANO. In: **VI Congresso Internacional de Ontopsicologia e Desenvolvimento Humano**. 2024. p. 701-708..

VALLE, Paulo Roberto Dalla; FERREIRA, Jacques de Lima. Análise de conteúdo na perspectiva de Bardin: contribuições e limitações para a pesquisa qualitativa em educação. **Educação em Revista**, v. 41, p. e49377, 2025.

VANDENBERGHE, Luc; PEREIRA, Mychelle Borges. O papel da intimidade na relação terapêutica: uma revisão teórica à luz da análise clínica do comportamento. **Psicologia: teoria e prática**, v. 7, n. 1, p. 127-136, 2005..
https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872005000100010

WAGSTAFF, C., & Fernandes, M. A. 2024. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AS RELAÇÕES TERAPÊUTICAS NA SAÚDE MENTAL: POSSIBILIDADES E DESAFIOS. **Revista Enfermagem Atual In Derme**, 98(2), e024342.
<https://doi.org/10.31011/reaid-2024-v.98-n.2-art.2289>

FARZAN, M., Ebrahimi, H., Pourali, M., & Sabeti, F. 2025. Artificial Intelligence-Powered Cognitive Behavioral Therapy Chatbots, a Systematic Review. **Iranian journal of psychiatry**, 20(1), 102–110. <https://doi.org/10.18502/ijps.v20i1.17395>

IVANTES-RODRIGUES, Sophia; SILVA, Marilia da Matta; OLIVEIRA, Leonardo Pestillo de; GARCIA, Lucas França. **Psicoterapia e inteligência artificial: limites tecnológicos na promoção da saúde**. *Revista Bioética*, Brasília, v. 33, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-803420253958PT>

KHAWAJA, Zoha; BÉLISLE-PIPON, Jean-Christophe. **Your robot therapist is not your therapist: understanding the role of AI-powered mental health chatbots**. *Frontiers in Digital Health*, v. 5, art. 1278186, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.3389/fdgth.2023.1278186>