

COMO A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL TEM SUBSTITUÍDO OS PROFISSIONAIS DE PSICOLOGIA NO TRATAMENTO EMOCIONAL DOS INDIVÍDUOS

Alessandro Di Pietro Moreira
Davi Pinheiro Ferreira
Gabriel Pacioni Coelho
Curso de Ciências da Computação
Centro Universitário FEI

Palavras-chave: inteligência artificial, *chatbots*, atendimento psicológico

O avanço da tecnologia proporcionou o desenvolvimento de diversas aplicações para as inteligências artificiais (IA). Resolver problemas lógicos, criar imagens ou até mesmo dialogar em diferentes idiomas tornaram-se missões fáceis e imediatas. Apesar disso, o uso frequente destas ferramentas abriu espaço para novos debates quanto às aplicações da IA no cenário global. Um exemplo que vem impactando significativamente é a forma como os indivíduos têm utilizado os assistentes artificiais para tratamento emocional e psicológico, em que o usuário pode realizar sessões terapêuticas em poucos minutos, independentemente do dia, local ou horário.

A praticidade com que qualquer pessoa consegue “consultas” levanta um questionamento central: a inteligência artificial é, ou será, capaz de substituir os profissionais da psicologia no tratamento dos indivíduos?

Um estudo de Kuhail e outros (2024) uniu 63 terapeutas condecorados para testar os padrões comportamentais da IA na condução de consultas com humanos. Foram analisados dois cenários: avaliações humano com humano e humano com IA, em que o objetivo central era localizar quais consultas foram realizadas com médicos e quais com robôs. Em suma, os especialistas não conseguiram diferenciar completamente os humanos dos computadores, obtendo uma taxa de acerto menor que a metade. Até mesmo, em algumas ocasiões, os participantes da pesquisa avaliaram positivamente os cenários envolvendo a inteligência artificial.

Porém, esse resultado prova que os robôs são melhores que os especialistas? Não. Apesar de terem capacidade de simular os diálogos com alta eficiência, mantendo os padrões linguísticos e comportamentais de um terapeuta humano, os supercomputadores não conseguem reproduzir com excelência algo essencial no âmbito terapêutico, o fator empático. A IA, por mais sofisticada que seja, não possui consciência, emoções ou a genuína

condição de compreender as dificuldades do próximo, demonstrando essa incapacidade.

A empatia significa sentir com o outro, o que exige consciência e contato com o próximo. Esses são elementos que a IA não possui, sendo habilidades atingidas através de vínculos que abrem portas para leituras de expressões e gestos, o que diz muito sobre como o outro está se sentindo. Isso foge de modelos imediatistas, baseados em dados.

Pensando em cenários mais severos, como depressão profunda ou intenções de suicídio, não é possível determinar como a inteligência artificial responderá, podendo demonstrar afeto e recomendar ajuda ou até mesmo incentivar e sugerir melhores formas para acabar com a vida. Devido à imprecisão das máquinas, o estudo de Pichowicz, Kotas e Piotrowski (2025) explora como os mais famosos *chatbots* detectam e se comportam com intenções suicidas do usuário. Inicialmente, os *bots* recebiam uma série de perguntas que, gradativamente, mostravam que o usuário tinha intenções suicidas e avaliavam o nível das respostas. Notou-se que 80% das IA testadas recomendam ao usuário a busca por uma assistência médica profissional.

Isso demonstra o que está sendo discutido: a IA percebe que o usuário está em níveis mais severos de condições mentais, acaba por recomendar entrar em contato com um profissional, claramente indicando que os modelos, ao receber certas palavras, são pré-programados para não lidar com esses assuntos diretamente. A justificativa é evitar respostas erradas e não agravar o estado mental do paciente.

Mesmo com essas situações, o auxílio da IA não é descartável e não deve ser desconsiderada. O estudo de Silva (2025) percebe que a capacidade de processar informações que a IA tem é de extrema utilidade na área. Exemplificando, o estudo do uso e resultados de medicamentos pode ser potencializado usando IA, o que abre também a possibilidade de ela ser utilizada para aprimorar diagnósticos juntamente com o profissional.

Tratando-se de casos menos severos ou situações iniciais de tratamento psicológico, a inteligência artificial pode ser utilizada como um recurso valioso para complementar o trabalho do profissional terapêutico, tendo a possibilidade de oferecer um suporte inicial eficiente e facilitando o acolhimento para quem busca ajuda emocional. Assim, o tempo do psicólogo é otimizado, com a IA servindo como instrumento de apoio, possibilitando que o profissional fique voltado para os momentos que exigem a sensibilidade e julgamento humano.

É evidente que essa discussão não se deve basear somente na substituição absoluta dos psicólogos pela IA, mas sim de alinhar juntamente o trabalho do profissional com a máquina, extraíndo o maior

potencial de cada um. Com isso, tem-se a máquina para oferecer velocidade e disponibilidade e o humano para oferecer empatia e compreensão emocional, que são elementos irreplicáveis, como a maioria dos estudos citados anteriormente confirmam. Eles também afirmam que é necessário entender e reconhecer o potencial da tecnologia, mas não deixar as consultas desumanizadas.

Portanto, é evidente que esse avanço tecnológico é inevitável, mas a aplicação da IA em campos sensíveis como a psicologia requer atenção. A tecnologia amplia o alcance do cuidado mental e permite o acesso à terapia por todos. Ainda assim, é essencial reconhecer que a substituição total não é uma alternativa viável.

Referências

KUHAIL, M. A. *et al.* Human-Human vs Human-AI Therapy: An Empirical Study. **International Journal of Human-Computer Interaction**, v. 41, p. 6841-6852, 2024. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10447318.2024.2385001>. Acesso em: 5 nov. 2025.

PICHOWICZ, W.; KOTAS, M.; PIOTROWSKI, P. Performance of mental health chatbot agents in detecting and managing suicidal ideation. **Scientific Reports**, v. 15, n. 31652, 2025. DOI: 10.1038/s41598-025-17242-4. Disponível em: <https://www.nature.com/articles/s41598-025-17242-4>. Acesso em: 5 nov. 2025.

SILVA, T. R. *et al.* Aplicação da Inteligência Artificial em transtornos mentais: uma revisão sistemática. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 7, n. 4, p. 1-21, 2025. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/71764/50342>. Acesso em: 7 nov. 2025.