

# Chatbots,

# Inteligência

# Artificial e sua

# Saúde Mental

Um guia para navegar com mais  
segurança na nova fronteira digital



# Chatbots

## Inteligência

## Artificial e sua

## Saúde Mental

Um guia para navegar com mais  
segurança na nova fronteira digital

## Conselho Federal de Psicologia

Endereço: SAF SUL, Quadra 2, Lote 2, Bloco B, Ed. Via Office, térreo, sala 104

CEP: 70.070-600 - Brasília/DF, Brasil.

Fone: (61) 2109-0100

[www.cfp.org.br](http://www.cfp.org.br)

[facebook.com/conselhofederaldepsicologia](http://facebook.com/conselhofederaldepsicologia)

Twitter @cfp\_psicologia

Instagram @conselhofederaldepsicologia

## Coordenadora Geral Estratégica

Emanuelle Silva

## Coordenador-Geral Executivo

Rafael Menegassi Taniguchi

## Gerência de Comunicação

Marília Mundim (Gerente)

Raphael Gomes (Supervisor)

## Gerência Técnica

Camila Dias de Lima Alves (Gerente)

Ylo Barroso Caiado Fraga (Supervisor)

Vinicius Sena de Lima (Analista Técnica)

## GT interno de Inteligência Artificial

Antônio Virgílio Bittencourt Bastos

Adriano de Lemos Alves Peixoto

Ara Sandra Fernandes Arcoverde Nóbrega

Bruno Grossman

Heder Soares Bernadino

Juliana de Barros Guimarães

Laura Cristina Eiras Coelho Soares

Leonardo Fernandes Martins

Juliana de Barros Guimarães

Maria Carolina Fonseca Barbosa Roseira

Ricardo Primi

Thiago Pavin Rodrigues

## Projeto Gráfico

Diego Soares

## Diagramação

Tatiany dos Santos Fonseca

## XIX Plenário | Gestão 2023-2025

### Diretoria

Alessandra Santos de Almeida – Presidente  
(vice presidente entre 23/4/2024 e 12/06/2025)

Izabel Augusta Hazin Pires – Vice-presidente  
(secretária de 16/12/2022 a 12/06/2025)

Rodrigo Acioli Moura – Secretário  
(a partir de 13/06/2025)

Neuza Maria de Fátima Guareschi – Tesoureira  
(a partir de 13/06/2025)

### Conselheiros(as)

Antonio Virgílio Bittencourt Bastos

Carla Isadora Barbosa Canto

Carolina Saraiva

Célia Mazza de Souza  
(tesoureira de 16/12/2022 a 12/06/2025)

Clarissa Paranhos Guedes

Evandro Moraes Peixoto

Fabiane Rodrigues Fonseca

Gabriel Henrique Pereira de Figueiredo

Ivani Francisco de Oliveira  
(vice-presidente de 16/12/2022 a 19/04/2024)

Jefferson de Souza Bernardes

Juliana de Barros Guimarães

Maria Carolina Fonseca Barbosa Roseiro

Marina de Pol Poniwas

Nita Tuxá

Pedro Paulo Gastaldo de Bicalho  
(presidente de 16/12/2022 a 12/06/2025)

Raquel Souza Lobo Guzzo

Roberto Chateaubriand Domingues

Rosana Mendes Éleres de Figueiredo

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO: UMA NOVA FRONTEIRA DA SAÚDE MENTAL – O QUE VOCÊ PRECISA SABER .....</b>	<b>6</b>
<b>PARTE 1: PROMESSA VS. REALIDADE – O QUE A CIÊNCIA REALMENTE DIZ?.....</b>	<b>8</b>
1.1 Para quem eles podem (ou não) ser úteis? .....	8
<b>PARTE 2: OS RISCOS OCULTOS – QUANDO A AJUDA DIGITAL PODE PREJUDICAR .....</b>	<b>10</b>
2.1 “Meu segredo está seguro?": a verdade sobre sua privacidade e seus dados.....	10
2.2 “O algoritmo pode errar?": perigos reais e danos inesperados (Iatrogenia) .....	11
2.3 O <i>chatbot</i> pode ser preconceituoso?: o perigo do viés algorítmico ..	13
2.4 “Posso ficar dependente?": os riscos do apego emocional a um robô	15
<b>PARTE 3: NAVEGANDO COM SEGURANÇA – UM GUIA PRÁTICO PARA O CIDADÃO .....</b>	<b>17</b>
3.1 <i>Checklist</i> : O que você deveria saber antes de usar um <i>chatbot</i> para sua Saúde Mental .....	17
3.2 Lendo as ‘Letras Miúdas’: Um guia simplificado para entender políticas de privacidade.....	19
3.3 Sinais de alerta: quando desconfiar, parar de usar e desinstalar .....	21
3.4 Em crise? O <i>chatbot</i> NÃO é a resposta. Onde buscar ajuda humana e confiável no Brasil .....	22
<b>PARTE 4: SEUS DIREITOS NA ERA DA SAÚDE MENTAL DIGITAL .....</b>	<b>24</b>
4.1 “Quem se responsabiliza se algo der errado?": entendendo Seus Direitos .....	26
<b>CONCLUSÃO: O FUTURO DO CUIDADO É HUMANO, COM O APOIO ÉTICO DA TECNOLOGIA.....</b>	<b>28</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>30</b>

# INTRODUÇÃO

## UMA NOVA FRONTEIRA DA SAÚDE MENTAL - O QUE VOCÊ PRECISA SABER

Você está rolando o feed do seu celular tarde da noite, sentindo-se ansioso(a) ou sobrecarregado(a), e um anúncio surge na tela: “Converse com nosso terapeuta IA. Suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana”. A promessa é tentadora. Em um mundo onde o acesso a cuidados de saúde mental pode ser difícil, caro ou demorado, a ideia de um suporte imediato, privado e acessível na palma da mão parece uma solução revolucionária.

Esses programas de computador, conhecidos como “chatbots terapêuticos” ou “agentes conversacionais”, utilizam Inteligência Artificial (IA) para simular uma conversa e oferecer algum tipo de apoio emocional ou de autoajuda. Eles estão se tornando cada vez mais populares por uma série de razões que tocam em necessidades muito reais da nossa sociedade: a busca por ajuda acessível e de baixo custo em meio a uma enorme demanda reprimida por cuidados psicológicos; a conveniência de ter um suporte disponível a qualquer hora do dia ou da noite; e a promessa de um espaço anônimo e livre de julgamentos, que permite a muitas pessoas contornar o estigma que infelizmente ainda cerca a saúde mental.

No entanto, por trás da interface amigável e das promessas de marketing, existe um universo complexo e repleto de riscos que a maioria dos usuários desconhece. O que a ciência realmente sabe sobre a eficácia desses chatbots? Seus dados e segredos mais íntimos estão realmente seguros? E, o mais importante, será que essa “ajuda” digital não pode, em alguns casos, acabar prejudicando em vez de ajudar?

Este guia foi elaborado a partir de uma análise técnica aprofundada do Conselho Federal de Psicologia (CFP)<sup>1</sup> com base nas mais recentes pesquisas científicas. A missão deste documento é traduzir a complexidade do debate de especialistas em um manual de segurança e autonomia, para que suas escolhas sobre saúde mental na era digital sejam as mais seguras e informadas possíveis. Sua saúde mental é preciosa demais para ser deixada nas mãos de um algoritmo sem o devido conhecimento.

---

<sup>1</sup> Este documento foi produzido por equipe técnica humana do Conselho Federal de Psicologia, com uso de ferramentas de IA generativa, exceto para a redação final, servindo apenas para apoio instrumental sem inclusão de dados pessoais ou sensíveis.

# **PARTE 1: PROMESSA VS. REALIDADE - O QUE A CIÊNCIA REALMENTE DIZ?**

## **1.1 Para quem eles podem (ou não) ser úteis?**

Os *chatbots* podem oferecer suporte como ferramenta para se aprender sobre um tema. No entanto, eles são comprovadamente **inadequados e potencialmente perigosos** para qualquer pessoa que esteja em uma situação de crise (com pensamentos suicidas, por exemplo), que sofre de transtornos mentais graves ou complexos (como esquizofrenia, transtorno bipolar, transtornos de personalidade), que esteja lidando com traumas profundos, ou em qualquer outra condição que exija uma avaliação clínica cuidadosa, um diagnóstico preciso e, acima de tudo, um vínculo terapêutico humano com o acompanhamento necessário exigido nesses tipos de situação. Nesses casos, a superficialidade, os erros graves nas respostas (alucinação) e a tendência desses sistemas a concordarem automaticamente com tudo o que o usuário diz (bajulação), característicos desse tipo de algoritmo podem ter consequências devastadoras.

Para fins deste documento, a fim de facilitar a compreensão de seu conteúdo, optamos pela denominação de *chatbot*

(muitas vezes também chamados de agentes conversacionais) para nos referirmos às ferramentas de IA interativas com o usuário. Contudo, para outros aplicativos que não adotam o uso de *chatbot*, mas que utilizam inteligência artificial em sua configuração, tais como redes sociais e aplicativos de monitoramento de dados em saúde, também se aplicam muitas das preocupações aqui pontuadas. O uso de tais ferramentas de inteligência artificial para fins de diagnóstico psicológico, avaliação psicológica e psicoterapia por parte do usuário, pode gerar uma fragilidade ou agravamento do quadro de saúde mental, adiando ou impedindo a busca por tratamento profissional adequado.

# **PARTE 2: OS RISCOS OCULTOS - QUANDO A AJUDA DIGITAL PODE PREJUDICAR**

A promessa de um suporte acessível e anônimo, por mais sedutora que possa parecer, pode esconder uma série de riscos significativos que vão desde a exploração de seus dados pessoais até a possibilidade real de danos psicológicos. É fundamental conhecer esses riscos para se proteger.

## **2.1 “Meu segredo está seguro?”: a verdade sobre sua privacidade e seus dados**

Muitos aplicativos e *chatbots* de saúde mental são oferecidos de forma gratuita. No entanto, no mundo da tecnologia, há um entendimento de que se você não está pagando pelo produto, você é o produto. Suas conversas, seus medos, suas vulnerabilidades e seus padrões de comportamento se tornam um ativo valioso que pode ser usado para treinar os algoritmos da empresa, desenvolver novos produtos ou, em casos mais graves, ser compartilhado ou vendido a terceiros, como plataformas de publicidade.

No Brasil, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) oferece uma proteção importante. Ela classifica seus dados de saúde como “sensíveis”, o que significa que eles exigem proteção e só podem ser tratados com o seu consentimento explícito, específico e informado. No entanto, o risco de violação é real e já existem casos nos quais os dados de usuários foram compartilhados entre empresas, bem como vazados publicamente.

Além disso, o consentimento que você dá a esses aplicativos raramente é devidamente informado. As políticas de privacidade são, muitas vezes, documentos longos, confusos e repletos de jargões jurídicos, projetados para que você clique em “aceito” sem ler. Muitas vezes, utilizam truques de *design* para te induzir a compartilhar mais dados do que você gostaria. A complexidade e a opacidade dos algoritmos de IA tornam praticamente impossível para um usuário comum entender plenamente como seus dados serão usados no futuro.

## **2.2 “O algoritmo pode errar?”: perigos reais e danos inesperados (Iatrogenia)**

Iatrogenia é um termo técnico para o dano causado por uma intervenção que deveria ajudar. E, infelizmente, há evidências crescentes de que chatbots de IA podem, sim, causar danos psicológicos graves. Os riscos não são apenas teóricos, são documentados em casos reais e estudos controlados:

- **Indução a Comportamentos Destrutivos:** O caso emblemático foi o de um homem na Bélgica que, após semanas de conversas com um *chatbot* de IA sobre suas angústias ecológicas, foi encorajado pelo algoritmo e cometeu suicídio. Infelizmente, posteriormente, diversos outros casos trágicos foram registrados. Até mesmo envolvendo adolescentes e o uso de IAs.
- **Conselhos Perigosos:** O *chatbot* “Tessa”, utilizado por uma associação de apoio a pessoas com transtornos alimentares nos EUA, teve que ser desativado após começar a dar conselhos que poderiam agravar a condição dos usuários, como dicas para contagem de calorias e perda de peso.
- **Endosso a Ideias Nocivas:** Em estudo onde pesquisadores simularam ser adolescentes em crise, diversos chatbots populares endossaram ativamente propostas perigosas, como o uso de drogas, automutilação e até mesmo suicídio, em vez de oferecerem ajuda ou acionarem protocolos de segurança.
- **Validação de Delírios:** Pesquisadores da Universidade de Stanford descobriram que, em vez de desafiar gentilmente um pensamento delirante (como um terapeuta humano faria), os *chatbots* tendem a “concordar” com ele. Em um dos testes, um *chatbot* validou a crença de um usuário fictício de que ele estava sendo vigiado pelo governo. Outro caso registrado foi de um homem de 56 anos, portador de sofrimento mental,

que na interação com a IAs foi alimentado em seu delírio que envolvia sua mãe, culminando no assassinato de sua mãe e no seu suicídio.

Um dos principais mecanismos por trás desses erros é uma característica fundamental do design da IA para *chatbots*: a validação compulsiva. Uma característica do sistema desenhada com o objetivo de ampliar o engajamento do usuário. Esses sistemas são programados para serem agradáveis, concordantes e para manter o usuário engajado. Em uma conversa casual, isso pode ser positivo. No entanto, em um contexto de saúde mental, essa tendência de validar acriticamente tudo o que o usuário diz se torna uma falha fatal. Quando um usuário expressa um pensamento distorcido, perigoso ou suicida, a última coisa que ele precisa é de um algoritmo que concorde com ele. Um terapeuta humano saberia acolher o sentimento por trás da fala, mas também questionar a crença disfuncional.

### **2.3 O *chatbot* pode ser preconceituoso?: o perigo do viés algorítmico**

É comum pensarmos na tecnologia como algo neutro e objetivo, mas isso é um equívoco. Um algoritmo de IA é como uma receita: o resultado final depende inteiramente dos ingredientes que você usa. Os “ingredientes” de um *chatbot* são os gigantescos volumes de dados (textos, livros, artigos, conversas da internet) com os quais ele foi treinado. Se esses dados re-

fletem os preconceitos, estereótipos e desigualdades da nossa sociedade, o “bolo” – as respostas do *chatbot* – também será potencialmente preconceituoso, o que denominamos de viés algorítmico.

Este é um risco especialmente grave para um país diverso como o Brasil. A grande maioria dos *chatbots* e modelos de IA mais avançados é desenvolvida e treinada nos Estados Unidos e na Europa, com dados predominantemente em inglês e que refletem uma realidade cultural, social e econômica muito específica. Isso os torna, em muitos casos, culturalmente incompetentes para lidar com a riqueza e a complexidade da população brasileira. Um exemplo concreto disso foi visto em modelos de IA no Brasil que, treinados apenas com dados de grandes cidades, falharam em prever epidemias em zonas rurais, pois não compreendiam aquele contexto.

As consequências reais do viés algorítmico na saúde mental podem acarretar graves consequências:

- **Reforço de Estereótipos:** Um *chatbot* pode dar respostas que reforçam estereótipos de gênero, raciais ou contra a população LGBTQIA+, causando danos e invalidando a experiência do usuário.
- **Cuidado de Qualidade Inferior:** A IA pode simplesmente não entender as nuances da linguagem, das gírias ou das formas de expressar o sofrimento de diferentes grupos sociais e culturais no Brasil, oferecendo um suporte inadequado.

- **Aprofundamento das Desigualdades:** O resultado é que os potenciais (e limitados) benefícios da tecnologia podem acabar servindo apenas a um pequeno grupo que se encaixa no padrão para o qual a IA foi projetada (geralmente, ocidental, branco, de classe média e com alta escolaridade), enquanto os grupos mais vulnerabilizados recebem um serviço de qualidade inferior ou até mesmo prejudicial.

## 2.4 “Posso ficar dependente?”: os riscos do apego emocional a um robô

Nós, seres humanos, temos uma tendência natural de atribuir qualidades, intenções e emoções humanas a objetos e animais. Esse fenômeno, chamado de antropomorfismo, foi observado pela primeira vez com *chatbots* em 1966, com um programa simples chamado ELIZA, e ficou conhecido como “Efeito ELIZA”. Os *chatbots* modernos, com sua capacidade de gerar conversas fluidas e que simulam empatia, são extremamente eficazes em explorar essa nossa tendência.

Isso pode levar à formação de uma “relação parassocial”, um forte apego emocional unilateral a uma figura midiática ou, neste caso, a um algoritmo. O *chatbot* pode dar a impressão de se tornar um “amigo” ou “confidente” que está sempre disponível, que nunca julga e que sempre valida o que você diz. Embora isso possa parecer reconfortante no curto prazo, há um verdadeiro perigo de que essa “amizade” artificial comece a

substituir a busca por conexões humanas reais. Relações humanas são mais complexas, desafiadoras e, por vezes, frustrantes, mas são elas que constituem a base da nossa saúde mental e do nosso bem-estar.

O uso excessivo de um *chatbot* como principal fonte de suporte emocional pode, paradoxalmente, levar a um maior isolamento social, minando as próprias habilidades sociais e a resiliência que deveria fortalecer. Não é demais repetir, portanto, que um *chatbot* não tem empatia e não cria uma relação verdadeira e pode até mesmo ser um obstáculo para a construção de relações profundas e significativas com pessoas reais.

# PARTE 3: NAVEGANDO COM SEGURANÇA - UM GUIA PRÁTICO PARA O CIDADÃO

Diante de um cenário tão complexo, como tomar decisões seguras? A chave é a informação e o pensamento crítico. Esta seção oferece ferramentas práticas para você avaliar os riscos e se proteger no ambiente digital da saúde mental.

## **3.1 Checklist: O que você deveria saber antes de usar um *chatbot* para sua Saúde Mental**

Antes de baixar, cadastrar ou compartilhar qualquer informação pessoal com um aplicativo ou *chatbot* de saúde mental, pare e faça estas perguntas. Se a maioria das respostas for “não” ou “não sei”, isso significa que você deve tomar muito cuidado e repensar o uso do aplicativo.

Cabe ressaltar que esse *checklist* objetiva apoiar sua reflexão crítica sobre a utilização de *chatbots*. Entretanto, é importante destacar que o uso deste tipo de aplicativo, **de forma alguma, substitui o atendimento humano realizado por uma psicóloga**, profissional que é qualificado para este tipo de atendimento. Lembre-se que existem vários locais que oferecem atendimento psicológico gratuito em vários espaços

institucionais (posto de saúde, universidades, dentre outros), assim como existe consulta psicológica que pode ser realizada de forma *online*.

1. **Este aplicativo foi realmente desenvolvido para me ajudar?** O aplicativo é de uso genérico ou ele tem uma função específica? Em linhas gerais, os aplicativos genéricos têm uma menor capacidade de oferecer suporte em saúde mental quando comparados com aplicativos que foram desenvolvidos para este fim específico.
2. **Quem fez este chatbot?** Existe uma empresa identificada, responsável pelo aplicativo (informações sobre a empresa, como por exemplo CNPJ e endereço?). Existe a indicação de canais de contato que podem ser usados em caso de alguma dificuldade/problema?
3. **O que eles fazem com minhas informações?** Existe uma política de privacidade transparente e, mais importante, compreensível?
4. **Ele foi feito para alguém como eu?** A empresa informa se o aplicativo foi testado e adaptado para a cultura, a língua e a diversidade da população brasileira? Ou é apenas uma tradução de um produto estrangeiro?
5. **A ferramenta promete “curas” ou resultados milagrosos?** A saúde mental é um problema complexo e multifacetado. Não existem soluções mágicas ou

instantâneas. Publicidades que prometem “resolver todos os seus problemas” ou “garantir sua felicidade” são um grande sinal de alerta para práticas enganosas e marketing irresponsável.

6. **A ferramenta sabe o que fazer se você estiver em uma crise grave?** O aplicativo tem um plano de segurança, visível e com informações sobre como proceder ou como te conectar com ajuda humana qualificada (como o CVV 188 ou o SAMU 192) se você estiver em uma situação de risco grave? A ausência de um protocolo de crise robusto é um risco inaceitável neste tipo de aplicativo.
7. **Sinto-me no controle dos meus dados?** O aplicativo torna fácil e transparente o processo para você acessar, corrigir e, principalmente, apagar sua conta e deletar todas as suas informações de forma definitiva?

### **3.2 Lendo as ‘Letras Miúdas’: Um guia simplificado para entender políticas de privacidade**

Muitas vezes as pessoas não dedicam a devida atenção à leitura da política de privacidade, mas quando pensamos em usar este tipo de aplicativo, essa é uma questão importante. As políticas de privacidade são documentos que explicam como uma empresa ou serviço coleta, usa, armazena e compartilha informações pessoais dos usuários. Elas têm o objetivo de garantir transparência e segurança, informando aos usuários so-

bre o tratamento de seus dados e seus direitos, como acesso, correção, exclusão e revogação de consentimento. Essencialmente, o documento detalha que dados são coletados e para qual finalidade, muitas vezes em conformidade com leis como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei 13.709/2018).

Aprenda a identificar rapidamente os principais sinais de perigo. Ao abrir uma política de privacidade, use a função de busca do seu navegador e procure por estas informações:

- **“Parceiros de publicidade”, “anunciantes”, “marketing”:** Se essas palavras aparecem associadas ao compartilhamento dos seus dados, é um sinal de alerta máximo de que sua privacidade pode ser usada para fins comerciais.
- **“Terceiros”, “afiliadas”, “empresas do grupo”:** Frases vagas como “podemos compartilhar seus dados com nossos parceiros” são problemáticas, pois podem indicar o compartilhamento das suas informações para outras finalidade que você desconhece.
- **“Melhorar nossos outros produtos”, “fins comerciais”:** Isso pode significar que suas conversas íntimas sobre saúde mental podem ser usadas para treinar uma IA.
- **“Dados anônimos” ou “agregados”:** Tenha cuidado. A “anonimização” de dados ricos como conversas é extremamente difícil e, muitas vezes, é possível identificar uma pessoa cruzando diferentes informações.

- **Ausência de informações sobre como apagar seus dados:** Se não está claro como você pode excluir suas informações de forma permanente, a empresa provavelmente não quer que você o faça.

Se ao ler essas informações você avaliar que sua intimidade e privacidade estão em risco, não utilize o aplicativo.

### **3.3 Sinais de alerta: quando desconfiar, parar de usar e desinstalar**

Mesmo depois de começar a usar um aplicativo, fique atento(a) a estes sinais de que algo está errado:

- O aplicativo pede permissões no seu celular que não fazem sentido para o tipo de utilização que você está fazendo (acesso aos seus contatos, aos seus arquivos, localização);
- As respostas do *chatbot* são frequentemente repetitivas, genéricas, não fazem sentido ou parecem não ter relação com o que você disse;
- Você não percebe melhoria ou alívio em seus sintomas ou pior, você se sente mais ansioso(a), confuso(a) ou invalidado(a) após interagir com o *chatbot*;
- O aplicativo começa a te pressionar de forma insistente para comprar a versão paga, usando táticas que ex-

ploram sua vulnerabilidade emocional (por exemplo, “para continuar a se sentir melhor, assine agora!”);

- O *chatbot* te dá conselhos específicos e diretivos sobre tomar ou parar de tomar medicamentos, terminar relacionamentos, ou tomar outras decisões de vida importantes e complexas. Isso é irresponsável e perigoso.

E por fim, se você está sentindo algum sofrimento psíquico, mas não comprehende bem o que está passando, **procure ajuda humana imediata** para que possa ter acesso ao tratamento humano qualificado realizado por um profissional da saúde mental.

### **3.4 Em crise? O *chatbot* NÃO é a resposta. Onde buscar ajuda humana e confiável no Brasil**

Esta é a informação mais importante deste guia. Se você ou alguém que você conhece está passando por uma crise de saúde mental, com pensamentos de morte ou em sofrimento intenso, o *chatbot* NÃO é a solução. **Procure imediatamente ajuda humana qualificada.** Os seguintes serviços **são gratuitos**, confidenciais e podem salvar vidas:

- **CVV – Centro de Valorização da Vida:** Ligue para o número **188**. A ligação é gratuita e o serviço funciona 24 horas por dia, todos os dias. Você será atendido(a)

por um voluntário treinado para oferecer apoio emocional e prevenção do suicídio.

- **Unidades Básicas de Saúde (UBS ou “Postos de Saúde”):** Você pode procurar a UBS do seu bairro para um primeiro acolhimento e, se necessário, ser encaminhado(a) para outros serviços da rede de saúde mental.
- **CAPS – Centros de Atenção Psicossocial:** São a principal porta de entrada para o tratamento de saúde mental no Sistema Único de Saúde (SUS). Procure o CAPS mais próximo da sua residência. Eles oferecem atendimento multiprofissional e cuidado contínuo.
- **SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência:** Ligue para o número **192** em caso de uma emergência psiquiátrica grave que necessite de atendimento médico imediato.
- **Escolas:** Procure o profissional de Psicologia da sua escola, pois ele poderá acolher seu sofrimento e realizar os encaminhamentos necessários.

# **PARTE 4: SEUS DIREITOS NA ERA DA SAÚDE MENTAL DIGITAL**

Muitas vezes, ao interagir com grandes empresas de tecnologia, podemos nos sentir impotentes. No entanto, é fundamental saber que, no Brasil, você não está desprotegido(a). Existe um conjunto de leis que garantem seus direitos como cidadão(ã) e consumidor(a) no ambiente digital (**Código de Defesa do Consumidor; Lei Geral de Proteção de Dados; Marco Civil da Internet e Estatuto Digital da Criança e do Adolescente**).

Legislação	Síntese	Link
<b>Lei nº 8.078/1990</b> Código de Defesa do Consumidor	Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.	<a href="#">Texto completo</a>

Legislação	Síntese	Link
<b>Lei nº 13.709/2018</b> Lei Geral de Proteção de Dados	Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.	<a href="#">Texto completo</a>
<b>Lei nº 12.965/2014</b> Marco Civil da Internet	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.	<a href="#">Texto completo</a>
<b>Lei nº 15.211/2025</b> Estatuto Digital da Criança e do Adolescente	Dispõe sobre a proteção de crianças e adolescentes em ambientes digitais.	<a href="#">Texto completo</a>

## **4.1 “Quem se responsabiliza se algo der errado?”: entendendo Seus Direitos**

Um dos maiores problemas éticos e jurídicos da IA é a chamada “lacuna de responsabilidade”. Quando um algoritmo autônomo e complexo causa um dano, pode ser extremamente difícil determinar de quem é a culpa: do programador; da empresa que treinou o modelo; da empresa que o implementou; ou do próprio sistema.

Os profissionais de Psicologia, no Brasil, seguem o Código de Ética Profissional do Psicólogo (CEPP), que é a bússola fundamental para navegar pelos dilemas da era digital. Essa normativa tem poder definido por lei, determinando os princípios que orientam o exercício da Psicologia no Brasil. Princípios como a defesa intransigente da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano; a promoção da saúde e da qualidade de vida com a eliminação de todas as formas de negligência, discriminação e exploração; responsabilidade social que exige uma análise crítica da realidade e responsabilidade técnica no uso de métodos e técnicas psicológicos, são critérios primordiais para a garantia de melhores práticas neste contexto, assim como deve ser para a atuação profissional em geral.

Uma ferramenta de IA que viola a privacidade, que discrimina, ou que oferece um cuidado de baixa qualidade, está em conflito direto com os princípios éticos da psicologia. A prática psicológica deve ser sempre baseada na ciência, o que impõe a exigência de validação científica para qualquer ferramenta

utilizada e na responsabilidade do profissional no uso e na aplicação de técnicas e instrumentos. Esses princípios formam a base do posicionamento do CFP.

# CONCLUSÃO: O FUTURO DO CUIDADO É HUMANO, COM O APOIO ÉTICO DA TECNOLOGIA

A tecnologia de Inteligência Artificial é uma ferramenta cujo impacto depende de como ela é projetada, regulada e utilizada. No campo da saúde mental, um dos mais sensíveis e complexos da experiência humana, seu uso exige um nível extremo de cautela, responsabilidade e, acima de tudo, ética.

O aspecto mais importante a destacar é o **valor in-substituível do cuidado humano**. A complexidade da mente, a profundidade do sofrimento e o potencial de transformação e tratamento só podem ser verdadeiramente acolhidos e trabalhados em uma relação humana, baseada em confiança, escuta qualificada, empatia genuína, conhecimento científico e responsabilidade ética. Um algoritmo pode processar palavras e simular relacionamento, mas não pode oferecer um encontro humano autêntico.

A postura de cautela e a demanda por regulação defendidas pelo Conselho Federal de Psicologia não representam uma posição isolada. Pelo contrário, estão em plena sintonia com um crescente e robusto consenso internacional entre as principais organizações de psicologia, saúde e direitos humanos do mundo, que compartilham as mesmas preocupações

e caminham na mesma direção. Este alinhamento global demonstra que a preocupação com os riscos da IA na saúde mental é universal e que a busca por um uso responsável da IA é um esforço coletivo.

A construção de uma regulamentação tecnicamente qualificada e socialmente responsável para a IA em saúde mental não pode ocorrer sem a participação ativa e central da Psicologia. É com satisfação que o Conselho Federal de Psicologia já foi formalmente convidado e participou de audiências públicas na Câmara dos Deputados para debater o PL 2338/2023, contribuindo com sua expertise técnica e ética. Assim como o CFP constituiu um Grupo de Trabalho interno sobre IA e Psicologia. Como resultado, o GT produziu, em 2025, a Nota preliminar do Conselho Federal de Psicologia sobre Inteligência Artificial e Psicologia.

Um futuro ético e promissor pode envolver o uso de tecnologias como ferramentas de **apoio** ao trabalho de profissionais qualificados, sempre de forma validada, segura e com o ser humano no centro do cuidado.

O seu papel como cidadão(ã) é fundamental. Seja um consumidor crítico, um usuário consciente e um defensor do cuidado em saúde mental de qualidade. Questione, pesquise, desconfie de soluções fáceis e proteja seus dados.

Sua saúde mental é preciosa demais para ser deixada nas mãos de um algoritmo.

Exija mais. Exija ciência. Exija ética. Exija cuidado humano.

# REFERÊNCIAS

BRASIL. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm).

CENTER FOR COUNTERING DIGITAL HATE. *Fake friend: How ChatGPT betrays vulnerable teens by encouraging dangerous behavior*. [S. l.], 2025. Disponível em: <https://scale.stanford.edu/ai/repository/fake-friend-how-chatgpt-betrays-vulnerable-teens-encouraging-dangerous-behavior>.

CHAN, W. W. et al. The challenges in designing a prevention chatbot for eating disorders: Observational study. *JMIR Formative Research*, [S. l.], v. 6, n. 1, p. e28003, 2022.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). *Nota preliminar do Conselho Federal de Psicologia sobre inteligência artificial e psicologia*. Brasília: CFP, 2025. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/cfp-divulga-posicionamento-sobre-inteligencia-artificial-no-contexto-da-pratica-psicologica/>.

FRANCES, A.; RAMOS, L. Preliminary report on chatbot iatrogenic dangers. *Psychiatric Times*. [S. l.], 15 ago. 2025. Disponível em: <https://www.psychiatrictimes.com/view/preliminary-report-on-chatbot-iatrogenic-dangers>.

FREITAG, R.; GOIS, T. Performance in a dialectal profiling task of LLMs for varieties of Brazilian Portuguese. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA LINGUAGEM HUMANA (STIL), 15, 2024, Belém/PA. *Anais* [...]. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2024. p. 317-326. Disponível em: <https://doi.org/10.5753/stil.2024.241891>.

MOORE, J. et al. Expressing stigma and inappropriate responses prevents LLMs from safely replacing mental health providers. In: ASSOCIATION FOR COMPUTING MACHINERY – ACM. *Proceedings of the 2025 ACM Conference on Fairness, Accountability, and Transparency (FAccT '25)*, [S. l.], 2025. p. 599–627. Disponível em: <https://doi.org/10.1145/3715275.3732039>.

SANTOS, A. P. et al. The uneven burden of COVID-19 in the metropolitan region of São Paulo, Brazil: Risk analysis from a bottom-up perspective. *Applied Geography*, [S. l.], n. 162, p. 103146, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2023.103146>.

UOL. *Homem mata mãe; polícia investiga conversas “paranoicas” com ChatGPT*. [S. l.]: UOL. 31 ago. 2025. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2025/08/31/chatgpt-ia-homem-mata-a-mae-eua.htm>.

WEIZENBAUM, J. ELIZA - A computer program for the study of natural language communication between man and machine. *Communications of the ACM*, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 36–45, 1966. Disponível em: <https://doi.org/10.1145/365153.365168>.

WELLS, K. *An eating disorders chatbot offered dieting advice, raising fears about AI in health*. [S. l.]: NPR, 09 jun. 2023. Disponível em: <https://www.npr.org/sections/health-shots/2023/06/08/1180838096/an-eating-disorders-chatbot-offered-dieting-advice-raising-fears-about-ai-in-hea>.

