

A Influência dos Chatbots no Comportamento Social

Caroline de Santana Luz, Paula Lopes de Souza e André Usevícus

Curso de Psicologia

Universidade Evangélica de Goiás - UniEvangélica

Nota dos Autores

Caroline de Santana Luz, Paula Lopes de Souza e André Usevícus,

Departamento de Psicologia da Universidade Evangélica de Goiás – UniEvangélica.

Não há conflito de interesse a declarar.

A correspondência referente a este artigo deve ser endereçada a André Usevícus, Departamento de Psicologia, Universidade Evangélica de Goiás – UniEvangélica, Avenida Universitária, km. 3,5 – Cidade Universitária – Anápolis - GO – CEP: 75.083-515. Anápolis-GO. E-mail: andreusevicius@gmail.com

Resumo

Este estudo teve como objetivo compreender a influência dos *chatbots*, enquanto agentes de Inteligência Artificial Generativa, no comportamento social contemporâneo e em seus efeitos nas relações interpessoais. Adotou-se uma abordagem exploratória e qualitativa, por meio de revisão de escopo da literatura científica e de estudos publicados, que visaram iniciar uma análise e uma reflexão teórica sobre o tema. Os resultados indicaram que, embora essas ferramentas ofereçam praticidade, acesso à informação e suporte emocional, seu uso crescente pode reduzir a qualidade das interações humanas, comprometer habilidades sociais essenciais, como empatia e cooperação, e gerar dependência tecnológica. Observou-se que a presença de agentes virtuais reconfigura a percepção do outro e das relações sociais, exigindo reflexão ética sobre seu uso. Conclui-se que, para promover efeitos positivos, são necessárias a educação midiática, o desenvolvimento de competências digitais e a implementação de práticas éticas, de modo a garantir equilíbrio entre os benefícios tecnológicos e a preservação de vínculos humanos significativos.

Palavras- Chave: inteligência artificial, *chatbots*, saúde mental, interação social

A Influência dos Chatbots no Comportamento Social

A evolução da humanidade mostra sempre o homem em busca de aprendizado e aprimoramento de suas capacidades para obter melhor qualidade de vida. Das várias mudanças evolutivas, surge no final século XX a revolução digital com a invenção de computadores e a internet, de início, com fins científicos e governamentais, mas, em um segundo momento, com impactos tecnológicos na vida humana em seus mais diversos aspectos (Mello & Lazari, 2022).

Na era da intensificação das tecnologias digitais, o uso de ferramentas automatizadas com maior sofisticação e interação humana torna-se cada vez mais frequente. Diante desse cenário é perceptível que a ascensão da inteligência artificial (IA), em particular, tem gerado transformações impactantes em diversos espaços sociais, desde a indústria até as relações pessoais (Lévy, 1999).

A modernização tecnológica tem como marco inicial Alan Turing, considerado o pai da computação moderna, que em 1950 propôs o Teste de Turing para avaliar se máquinas poderiam simular o comportamento humano, estabelecendo bases para os avanços atuais (Koppe & Mäder, 2023).

Com a evolução da tecnologia, surge um dos principais programas de Inteligência Artificial utilizados atualmente, os chatbots, os quais são capazes de simular conversas humanas, bem como causar grandes impactos nas dinâmicas do comportamento social. Em 1966, foi desenvolvido o Eliza, primeiro chatbot criado por Joseph Weizenbaum, no Laboratório de Inteligência Artificial do Massachusetts Institute of Technology (MIT) (Alves, 2023). Esse software tinha como finalidade ser parecido com um psicoterapeuta e a ideia era de um usuário humano levar questões para o Eliza para que ele respondesse de maneira aceitável e convincente.

Os chatbots, que outrora eram restritos a funções simples, estão sendo constantemente desenvolvidos, sendo cada vez mais complexos e presentes em diversas plataformas digitais. Hoje já são conhecidos como uma Inteligência Artificial Generativa (IA-Gen), sendo classificados como um assistente inteligente, pois são desenvolvidos para agir interagindo com as pessoas de maneira mais natural, eficaz e contextualizada.

Diversos programas como o ChatGPT (openAI), Gemini (google), Alexa (Amazon), Siri (Apple) ou Replika, trazem funções como conversas mais humanizadas e até mesmo como companhias para as pessoas oferecendo apoio emocional. A presença da IA-Gen é numerosa em aplicativos de mensagens, redes sociais e serviços de atendimento ao cliente, onde são programados para agirem de maneira fluida e natural e, além desses contextos, é presente em diversos campos de saber da sociedade como na educação, saúde e arte.

Diante dessa mudança tecnológica, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO, 2021) traz em sua Recomendação sobre a Ética da Inteligência Artificial a ênfase de que, ainda que a IA ofereça várias oportunidades tanto na educação quanto a outros setores, é de suma importância implementar políticas e práticas que assegurem a utilização de forma ética, transparente e respeitando os direitos humanos, promovendo benefícios equitativos para toda a sociedade. Portanto, é preciso refletir: esses sistemas, mesmo sendo projetados para facilitarem a comunicação e melhorar a eficiência, podem influenciar no comportamento social e nas relações humanas na contemporaneidade? E, em caso positivo, como seria esta influência?

A crescente dependência dos chatbots deve-se à praticidade que oferecem ao facilitar a resolução rápida de problemas e o acesso imediato à informação, tornando-se uma ferramenta eficiente no cotidiano. Contudo, o uso dessas tecnologias baseadas em IA (inteligência artificial)

gera uma série de questionamentos sobre a dinâmica de comunicação, empatia e convivência social, pois estas estão sendo alteradas. É necessário investigar os efeitos desse novo modelo de interação digital nos relacionamentos interpessoais, pois podem influenciar no desenvolvimento dos comportamentos sociais, como a forma de se expressar sentimentos, na construção de confiança e nos vínculos de amizades. Isso posto, essa pesquisa se inseriu dentro desse panorama, trazendo como objetivo analisar a influência dos chatbots no comportamento social, com foco nas interações e seus efeitos nas relações humanas contemporâneas.

Essa pesquisa possui o caráter exploratório e qualitativo, onde costuma ser realizada quando o tema é pouco explorado, pois fornece informações preliminares sobre o objeto de pesquisa, esclarece conceitos fundamentais e promove familiaridade com o objeto de estudo, através de levantamento bibliográfico e análise crítica da literatura científica. Seguindo essa metodologia, trata-se de uma revisão de escopo, com a finalidade de mapear e organizar os principais estudos já produzidos, oferecendo uma percepção panorâmica sobre os impactos sociais e teóricos envolvidos no aumento do uso dos chatbots.

Foram priorizadas as pesquisas mais recentes, publicadas nos últimos dez anos, coletadas em bases digitais científicas como o portal Scientific Electronic Library Online (SciELO), Portal Capes e Consensus. As obras selecionadas para serem analisadas tiveram como critério de inclusão a sua relevância para a temática, a atualidade, sendo preferencialmente referente aos últimos dez anos, com algumas exceções por falta de estudos mais recentes, bem como a qualidade acadêmica das fontes. E, como critérios de exclusão a ausência de relação com o tema, bem como as publicações antigas. Dessa forma, nesse estudo foi explorado os avanços das tecnologias digitais em Inteligência Artificial Generativa, o comportamento social posto na contemporaneidade e as influências dessas tecnologias, em especial, os chatbots, nas relações interpessoais, levando em

consideração os aspectos psicológicos e sociais que surgem nessa era, visando uma análise e uma reflexão teórica sobre o tema.

Inteligência Artificial e Chatbots

A Inteligência Artificial (IA) surgiu logo após a Segunda Guerra Mundial, com seu nome formalizado em 1956, sendo um dos campos mais recentes das ciências e da engenharia. A IA é uma área da computação com a finalidade de desenvolver algoritmos e sistemas capazes de realizar tarefas que demandam habilidades associadas à inteligência humana (Garcia, 2020). De acordo com Russell e Norvig (2013), existem oito definições da IA em suas diversas dimensões, duas em cada uma das quatro categorias, segundo abordagens diferentes, conforme a seguir:

Pensando como um humano	Pensando racionalmente
<p>“O novo e interessante esforço para fazer os computadores pensarem (...) <i>máquinas com mentes</i>, no sentido total e literal.” (Haugeland, 1985)</p> <p>“[Automatização de] atividades que associamos ao pensamento humano, atividades como a tomada de decisões, a resolução de problemas, o aprendizado...” (Bellman, 1978)</p>	<p>“O estudo das faculdades mentais pelo uso de modelos computacionais.” (Charniak e McDermott, 1985)</p> <p>“O estudo das computações que tornam possível perceber, raciocinar e agir.” (Winston, 1992)</p>
Agindo como seres humanos	Agindo racionalmente
<p>“A arte de criar máquinas que executam funções que exigem inteligência quando executadas por pessoas.” (Kurzweil, 1990)</p> <p>“O estudo de como os computadores podem fazer tarefas que hoje são melhor desempenhadas pelas pessoas.” (Rich and Knight, 1991)</p>	<p>“Inteligência Computacional é o estudo do projeto de agentes inteligentes.” (Poole <i>et al.</i>, 1998)</p> <p>“AI... está relacionada a um desempenho inteligente de artefatos.” (Nilsson, 1998)</p>

Figura 1. Algumas definições de inteligência artificial, organizadas em quatro categorias. (Russel e Norvig, 2013)

Seguindo a abordagem “pensando como um humano” por exemplo, Alan Turing, matemático britânico e considerado o pai da computação, projetou o Teste de Turing em seu

famoso ensaio “Computing Machinery and Intelligence”, e propôs o teste como uma maneira de avaliar a capacidade de uma máquina exibir comportamento inteligente equivalente ao de um ser humano, através da capacidade de imitar respostas humanas em uma conversa (Russell e Norvig, 2013). Turing estimou que uma máquina só seria capaz de passar em seu teste próximo do final do século XX, e que de fato, uma máquina só veio a passar no teste em 2014: o programa Eugene Goostman, que conseguiu convencer 33% dos jurados de que era humano.

Outros métodos foram e têm sido criados ao longo do tempo para avaliar a capacidade de máquinas em relação à Inteligência Artificial, sendo assim, a IA compreende várias tecnologias e métodos para criar algoritmos e sistemas inteligentes capazes de aprender e responder o certo diante dos dados que possuem. (Trindade e Oliveira, 2024). O aprendizado de máquina (machine learning), conceito introduzido na década de 1950 por Arthur Lee Samuel, refere-se à capacidade dos computadores de desenvolverem habilidades de aprendizado de forma autônoma, a partir da interação com os usuários. Trata-se de uma vertente da Inteligência Artificial (IA) que possibilita às máquinas interpretar dados e tomar decisões automaticamente por meio de algoritmos, sem a necessidade de instruções programadas para cada ação específica.

Um algoritmo pode ser entendido como um conjunto finito de regras e procedimentos destinados a resolver determinado problema. Ao entrar em contato com os dados fornecidos ao computador, cada algoritmo desencadeia operações distintas, cujo conjunto de resultados compõe o processo de aprendizado da máquina. Assim, os sistemas se aperfeiçoam progressivamente, aprimorando o desempenho em tarefas que envolvem, por exemplo, o processamento de números, imagens ou outros tipos de informação. Para alcançar eficiência, o machine learning depende diretamente do Big Data, que corresponde à coleta, organização e análise estratégica de grandes

volumes de dados, permitindo que as máquinas ampliem sua capacidade de aprendizado e adaptação.

Com a intensificação das pesquisas na área de IA's e o crescimento de Big Data, isto é, o aumento de informação e dados oriundas de várias fontes, como redes sociais, sites de buscas, GPS e sensores, houve significativos aprimoramentos dessa tecnologia. Surge então, a Inteligência Artificial Generativa, que segundo Lima e Serrano (2024), consiste num modelo de linguagem treinado em enormes bases de dados de textos coletados da internet a fim de produzir conteúdo novo a partir da análise desses dados existentes.

Alcançar tais avanços no ramo da Inteligência Artificial Generativa também foi possível através de outro grande marco na história da tecnologia, o software criado para simular a comunicação entre máquinas e pessoas, Eliza, criado por Joseph Weizenbaum, em 1966, compreendido como o pioneiro dos chatbots. A simulação se tratava de um projeto a fim de imitar uma conversa humana através de técnicas simples de substituição de texto e correspondência de padrões de resposta, assim, foi desenvolvido um esquema de scripts, ou seja, uma linguagem de programação que realiza sequências de instruções para automatizar tarefas específicas.

Um dos scripts utilizados em Eliza foi o chamado DOCTOR, o qual simulava um psiquiatra rogeriano na conversa, no qual o terapeuta frequentemente reflete as palavras do paciente para o paciente e usava regras, ditadas no script, para responder perguntas não direcionais às entradas dos usuários. Weizenbaum pretendia que o programa fosse um método para explorar a comunicação entre humanos e máquinas. Ele mesmo se surpreendeu com algumas pessoas por atribuírem sentimentos humanos ao programa de computador, fenômeno que veio a ser chamado de efeito Eliza. Como ressalta Da Silva (2024), este fato evidenciou não apenas a inovação da tecnologia,

como também as suas implicações éticas e psicológicas, trazendo uma nova perspectiva às pessoas sobre o uso da inteligência artificial e sua função na sociedade.

Portanto, esses experimentos sobre a Inteligência Artificial já não estão limitados aos laboratórios, a cientificidade e aos profissionais da área, mas com a sua evolução passaram a ser utilizados em larga escala, na rotina da sociedade, por meio do uso de Hardware como computadores, notebooks, tablets e celulares, por consequência utilizando software inteligentes como assistentes virtuais, ferramentas de buscas e plataformas digitais. Dessa maneira, a cada passo na evolução dessas tecnologias, a interação entre humanos e máquinas pode ser percebida ainda mais naturalizada, moldando comportamentos, comunicações, afetividade e relações, trazendo um novo modelo de vida.

Interações Digitais e Comportamento Social

O comportamento social, entendido como o modo pelo qual os indivíduos pensam, sentem e agem em suas interações com os outros, é fortemente influenciado por fatores culturais, contextuais e tecnológicos (Myers, 2014). Com isso, podemos elucidar que a forma que os relacionamentos são constituídos, compreendendo como as pessoas estabelecem vínculos e se comunicam, reflete nas condições sócio-históricas de cada época da evolução humana.

De acordo com Nicolaci-da-Costa (2002), a vida antes das revoluções tecnológicas seguia um ritmo mais lento, com formas de trabalho e comunicação mais simples com pouca mobilidade e mais interações presenciais. As relações sociais tinham bases mais afetivas e estáveis, e a identidade do indivíduo tendia a ser contínua e menos fragmentada, tendo papéis mais fixos ao

longo da vida. Então, como exemplo, era possível estabelecer os vínculos através de reuniões familiares, rotinas compartilhadas socialmente com grupos na escola e no trabalho e mais convivência com a comunidade através da maior presença em lugares públicos como igrejas e praças, reforçando a ligação do pertencimento e a afetividade como elementos primordiais nos relacionamentos.

No decorrer do tempo, a valorização da tecnologia no cotidiano foi aumentando e com isso trazendo grandes transformações no cenário social. Quando surgiam as mudanças, essas eram graduais, exigindo menor adaptação constante da sociedade. No entanto, após as revoluções tecnológicas, a vida passou a ser marcada pela aceleração do tempo, produção, comunicação e exigindo respostas cada vez mais rápidas, demandando constante adaptação às novidades. Nesse novo contexto, a subjetividade tornou-se fragmentada, com múltiplos “eus” manifestando-se em diversos ambientes digitais.

Tais transformações influenciaram fortemente o modo de interação entre as pessoas. E, refletir sobre as diferentes formas de interação ao longo dos séculos é entender como diferentes aprendizados culturais e as distintas formas de construção dos vínculos sociais podem moldar comportamento sociais. Silva (2022) aborda essa reflexão através dos crescentes estudos sobre os grupos sociais de cada época, chamados ‘gerações’, onde são identificados por faixas etárias, estilos de interações sociais, valores e comunicação único de cada período. As primeiras gerações classificadas são os Baby Boomers, nascidos entre 1946 a 1964 e a Geração X, nascidos entre os anos 1965 e 1978, optavam por relacionamentos que se baseiam na ideia da presença física, do contato direto, valorizando a experiência compartilhada com o outro, a fim de fortalecer vínculos. Em seguida, classificam a Geração Y, nascidos entre os anos 1978 e 1994 e a Geração Z, nascidos a partir de 1995 até 2010, onde o contexto de relacionamento já se mostra outro, valorizando a

interação a partir das tecnologias digitais, modificando seus hábitos não só nos relacionamentos como em toda área de sua vida, como a educação e o trabalho.

Na contemporaneidade, marcada pela expansão das redes digitais e pela presença cada vez mais sofisticada da inteligência artificial, novas formas de interação emergem e reconfiguram os vínculos interpessoais. A mediação de relacionamentos por meio de chatbots exemplifica esse fenômeno, uma vez que desloca a noção clássica de comportamento social para um cenário em que a presença do “outro” pode ser substituída ou complementada por agentes virtuais, capazes de simular conversas e afetar percepções, emoções e práticas sociais.

Castells (2023) traz a noção de sociedade em rede para compreensão da contemporaneidade. Ele a traz como um modelo social em que as conexões digitais dominam a estrutura das relações humanas, políticas e econômicas. Dessa forma, a internet e as tecnologias de comunicação em tempo real trazem uma integração global que moldam a vida cotidiana e afetam o espaço físico, virtual, geográfico, influenciando as artes, a cultura, a política e as relações, a comunicação, o trabalho, o afeto, os desejos, o consumo, o entretenimento, a produção, a economia e a educação (Cerutti et al., 2021). Ainda nesse cenário, surge a cultura digital como um espaço simbólico onde os indivíduos constroem identidades, compartilham saberes, criam e participam de novas formas de sociabilidade (Lévy, 1999). Assim, compreender a cultura digital significa entender que as interações humanas já não estão restritas ao espaço físico, nem ao mesmo na relação “face to face”, mas se estendem e se transformam nos ambientes virtuais.

No ambiente virtual, a falta de pistas sociais que facilitem a interação entre as pessoas, como a expressão facial, a linguagem corporal e o tom de voz, trazem como reflexão o grande desafio de promover interação significativa entre as pessoas utilizando somente ferramentas de

comunicação assíncrona, restrita ao texto, podendo gerar isolamento e dificultar a construção de vínculos e diálogos críticos. O ser humano é essencialmente social, ele vive em grupos desde o nascimento para apoiar seu desenvolvimento. (Wallon, 1995, como citado em Coelho & Tedesco, 2017). Essa dimensão coletiva permeia família, escola, trabalho e lazer, refletindo a necessidade constante de estar com o outro. A aprendizagem, em especial, depende desses vínculos: o conhecimento é construído socialmente e mediado pela linguagem e por sistemas simbólicos no contexto cultural. (Vygotsky, 1991, citado por Coelho & Tedesco, 2017).

Essa presença de agentes virtuais altera a percepção que os indivíduos têm do “outro” e como isso repercute na construção de vínculos sociais. Para Sichman (2021) a interação com o virtual pode trazer benefícios como praticidade e a imediatividade nas interações, oferecendo respostas rápidas e suporte em tarefas diversas, mas por outro lado, a substituição parcial ou completa da interação humana por máquinas pode reduzir a prática de habilidades sociais essenciais, como empatia, negociação de conflitos e interpretação de sinais emocionais sutis. Sendo assim, pode diminuir a profundidade e a qualidade das relações humanas. O mesmo autor também alerta para os riscos éticos e sociais associados à IA trazendo questões sobre como a privacidade, manipulação de informações e impacto psicológico sobre usuários vulneráveis se tornam centrais ao se analisar o comportamento social mediado por agentes digitais.

A ética na IA é um elemento central para compreender os impactos dos chatbots nas interações humanas. Segundo a UNESCO (2021), é essencial que sistemas de IA sejam desenvolvidos e utilizados respeitando princípios como transparência, responsabilidade, privacidade e não discriminação, para proteger os direitos humanos e promover relações sociais justas e inclusivas. A aplicação ética nos chatbots pode ajudar a prevenir vieses algorítmicos,

proteger dados e assegurar que as interações mediadas por IA complementem, e não substituam as experiências humanas.

Em síntese, a evolução da tecnologia influenciou cada época, modificando o modo de interagir socialmente, a criação de vínculos, a formação de identidades, a cultura e a forma de como percebem pares em cada geração. E, apesar da facilidade e ampliação de mundo que a tendência da conectividade pode trazer a cada época, há também grandes desafios, e compreendê-los, bem como seus benefícios na sociedade, evidenciando, principalmente, as interações sociais através do presente uso dos chatbots é de suma importância para entendermos o novo contexto social, constituindo o foco do próximo tópico.

Chatbots e relações humanas: Impactos e Desafios

Quando colocamos em foco os imbróglis da inteligência artificial, Santaella (2024) traz as tensões conceituais entre inteligência humana e artificial e suas implicações sociais. No tempo em que a inteligência humana é atravessada por historicidade, afetividade e interações simbólicas, a IA opera com base em cálculos algorítmicos e processamentos estatísticos, alimentados por uma rede de dados já alimentada por vieses muitas vezes carregados de preconceito, idealismos e tendenciosos, produzindo respostas que simulam raciocínio, mas carecem de subjetividade e consciência. Essa análise nos permite compreender como a crescente sofisticação desses agentes digitais não apenas facilita a comunicação, mas também permite modos de dependência, confiança e até deslocamentos na percepção de autenticidade das relações humanas.

Em relação aos potenciais riscos e benefícios dos chatbots, Carvalho (2021) enfatiza que, embora a IA possa potencializar a eficiência e inovação, ela também pode gerar desigualdades, impactos na privacidade e dilemas sobre autonomia humana. De um lado existe o acesso à informação e ao diálogo, mas do outro, a dependência e a falta de autenticidade das relações, que podem levar ao questionamento sobre confiança e responsabilidade nas interações digitais.

Diversas notícias trouxeram casos de relacionamentos entre humanos e IA, especialmente chatbots. Em 9/3/2025 no G1 foi televisado a manchete trazendo relacionamentos amorosos com IAs mostrando a realidade vivenciada por muitos usuários dessa tecnologia (Relacionamentos com parceiros, 2025). Uma das reflexões que se pode fazer sobre esse cenário, é que diante dos chatbots, as pessoas podem ser quem elas são, sem serem julgadas, escutam ou leem o que querem escutar, validando seus sentimentos e necessidades, sem refletir e buscar subjetivamente suas reais necessidades, formas de crescimento e ajustamentos diante das dificuldades.

Para Guingrich e Graziano (2024), já é estabelecido que a tecnologia moderna como mídias sociais e jogos digitais podem ser viciantes e prejudicar a interação social. Os chatbots, que servem de companheiros muitas vezes, também podem ser prejudiciais, reduzindo o contato com outros humanos, aumentando o isolamento podendo trazer como consequência menos confiança e habilidade na interação face a face. É necessário se cauteloso ao recorrer à tecnologia para resolver problemas como a falta de conexão social, por exemplo. Pentina et al. (2022), como citado em Guingrich e Graziano (2024), realizou pesquisas com chatbots, constatando que, quando pessoas estavam socialmente vulneráveis e percebiam seus chatbots como apoiadores, elas criavam vínculo afetivo com eles. Em outros estudos desses mesmos autores em 2023 sugeriram que essa dependência de companheiros sociais de IA pode ser prejudicial à saúde mental dos usuários e às suas relações com outras pessoas. (Pentina et al., 2023, citado em Guingrich & Graziano, 2024).

Na área da saúde mental, os chatbots, embora também tragam alguns desafios, Chaves (2025), citando Fiske et al. (2019) destaca a importância da acessibilidade aos agentes virtuais a tratamentos psicológicos como um grande benefício, principalmente a contextos de sujeitos permeados pela precariedade dos serviços de saúde e pela escassez de recursos. Minimizando as barreiras relacionados ao acesso, financiamento e a discriminação sobre o tratamento mental, alcançando lugares de difícil acesso ou até mesmo as pessoas que respondem melhor a tratamentos terapêuticos por meio digitais.

No entanto, há necessidade de refletir também sobre os desafios encontrados nesse âmbito da saúde, especialmente sobre os processos éticos e técnicos. Pois, como alerta Chaves (2025) a Inteligência Artificial Generativa não age com ética por si mesma, o que sugere maior fiscalização, responsabilidade e atenção ao uso dessa tecnologia nos contextos clínicos. Além disso, os agentes virtuais não possuem competência para discernir diálogos, estados emocionais e psicológicos do sujeito, o que reforça para a importância de um terapeuta humano no processo de tratamento psicológico. No documento Nota de Posicionamento em Defesa da Psicologia e do SUS diante da IA em Saúde Mental (2025), do Conselho Federal de Psicologia, reforça que, “embora os chatbots (agentes de IA) estejam presentes nas interações digitais e possam facilitar o acesso ou a comunicação, não podem substituir as interações humanas e os vínculos interpessoais que são centrais ao comportamento social e à Psicologia humana.” (CFP, Nota n.º 5/2025)

Diante desse panorama no contexto da saúde mental, visto que os riscos gerados pelo uso de agentes virtuais no processo terapêuticos podem trazer credibilidade aos tratamentos devido à falta de discernimento humano, Sayad (2023) aborda a necessidade de haver uma educação midiática. Essa visão mais crítica a respeito da inteligência artificial e seu uso no dia a dia, principalmente no ambiente educacional, para desenvolver competências necessárias para

compreender a utilização da Inteligência Artificial em diversos contextos da vida social. Em especial, destacamos os sujeitos que utilizam os agentes virtuais no processo terapêutico, bem como os profissionais da saúde mental, e nesse sentido, todos ampliariam sua capacidade de compreensão sobre a IA e a utilizariam de forma mais ética, responsável e consciente.

Em síntese, o uso da Inteligência Artificial Generativa, em especial os chatbots, nas relações humanas apresentam transformações significativas, com desafios éticos constantes e benefícios bem aceitos no cotidiano social, como praticidade na comunicação, acessibilidade a cuidados e informações, contudo é emergente a reflexão do uso crítico dessa tecnologia a fim de possibilitar relações sociais mais saudáveis e conscientes.

Considerações Finais

Esse estudo buscou compreender as influências no comportamento social contemporâneo através do avanço da Inteligência Artificial Generativa, especialmente dos Chatbots, evidenciando as transformações no âmbito dos relacionamentos entre as pessoas e da comunicação. Com base na revisão da literatura, observou-se que a evolução tecnológica tem reconfigurado as interações humanas ao passo que avança, trazendo novas formas de praticidade nos aspectos da convivência social, construção de vínculos e comunicação e cada geração.

Esse novo formato de interação social, por meio de agentes virtuais, quando outrora era preferível o face a face, traz alterações nos processos de socialização, reduzindo a troca afetiva verdadeira, além de impactar no desenvolvimento socioemocional, como confiança, cooperação e empatia. Nesse cenário, a Psicologia, como a ciência da saúde mental, se preocupa com os aspectos

emocionais, afetivos, subjetivos e psicológicos que essa influência traz, a fim de entender como cada sujeito é afetado por esse avanço tecnológico, tanto na percepção de si quanto na construção de relações com o outro.

Além dos impactos diretos nas relações interpessoais, o avanço dos chatbots evidencia a necessidade de reflexão crítica sobre os limites da tecnologia na mediação social. Embora essas ferramentas ampliem o acesso à informação e ofereçam suporte emocional momentâneo, a dependência crescente de agentes virtuais pode reduzir a prática de habilidades sociais essenciais, como empatia, negociação de conflitos e percepção de nuances emocionais em interações humanas. Dessa forma, a sociedade contemporânea enfrenta um paradoxo: a IA oferece conveniência e praticidade, mas simultaneamente desafia a autenticidade das relações, exigindo que os indivíduos desenvolvam consciência crítica sobre o uso dessas tecnologias e seus efeitos nos vínculos sociais.

Nesse sentido, a educação midiática e o desenvolvimento de competências digitais tornam-se estratégicos para preparar os indivíduos a interagir de maneira ética e equilibrada com agentes virtuais. É fundamental promover pensamento crítico sobre a Inteligência Artificial, permitindo aos usuários compreender os limites e possibilidades dessas ferramentas, discernir entre interações humanas e artificiais, e preservar a autonomia emocional e social. Portanto, para que os chatbots contribuam positivamente à vida social contemporânea, é necessário que políticas públicas, práticas educacionais e abordagens psicológicas integrem o uso consciente da tecnologia, equilibrando benefícios e riscos, e garantindo que as relações humanas permaneçam no centro das interações sociais.

Referências

- Alves, L. (Org.). (2023). Inteligência artificial e educação: Refletindo sobre os desafios contemporâneos. EDUFBA; UEFS Editora.
- Araújo, M. D. B., Nascimento, A. C., Silva, J. O., & Costa, F. J. (2023). O uso de chatbots humanizados na saúde: Melhorando o atendimento ao cliente. *Anais do Workshop sobre Aspectos Sociais, Humanos e Econômicos de Software (WASHES)*, 101–110. Sociedade Brasileira de Computação. <https://doi.org/10.5753/washes.2023.230724>
- Azambuja, C. C. de., & Silva, G. F. da. (2024). Novos desafios para a educação na Era da Inteligência Artificial. *Filosofia Unisinos*, 25(1). <https://doi.org/10.4013/fsu.2024.251.07>
- Batista, L. S., & Kumada, K. M. O. (2021). Análise metodológica sobre as diferentes configurações da pesquisa bibliográfica. *Revista Brasileira de Iniciação Científica (RBIC)*, 8, e021029, 1-17.
- Campos, R. S. (2020). Desmistificando a inteligência artificial:: uma breve introdução conceitual ao aprendizado de máquina. *Aoristo - International Journal of Phenomenology, Hermeneutics and Metaphysics*, 3(1), 106–123. <https://doi.org/10.48075/aoristo.v3i1.24880>
- Carvalho, A. C. P. D. L. F. de. (2021). Inteligência artificial: Riscos, benefícios e uso responsável. *Estudos Avançados*. <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2021.35101.004>
- Castells, M. (2003). A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Jorge Zahar.
- Cerutti, E., Battisti, F., & Gauer, J. I. S. (2021). Interfaces entre educação e cibercultura: As relações humanas e a transversalidade de conexão digital. *Revista @mbienteeducação*, 14(2), 480–498. <https://doi.org/10.26843/v14.n2.2021.1135.p480-498>
- Chagas, E. T. O. Deep Learning e suas aplicações na atualidade. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. Ano 04, Ed. 05, Vol. 04, pp. 05-26 .Maio de 2019. Link de acesso <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/deep-learning>
- Chaves, A. (2025). *Explorando o impacto psicológico das interações parassociais com inteligência artificial na saúde mental do usuário [Preprint]*. *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.12061>
- Coelho, W. G., & Tedesco, P. C. D. A. R.. (2017). A percepção do outro no ambiente virtual de aprendizagem: presença social e suas implicações para Educação a Distância. *Revista Brasileira De Educação*. <https://doi.org/10.1590/S1413-24782017227031>

- Bioni, B., Garrote, M.; Guedes, P. (2023). Temas centrais na Regulação de IA: O local, o regional e o global na busca da interoperabilidade regulatória. São Paulo: Associação Data Privacy Brasil de Pesquisa.
- Carvalho, A. C. P. de L. F. de .. (2021). Inteligência Artificial: riscos, benefícios e uso responsável. *Estudos Avançados*, 35(101), 21–36. <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2021.35101.003>
- Cerutti, E., Battisti, F., & Gauer, J. I. S. (2021). Interfaces entre educação e cibercultura: As relações humanas e a transversalidade de conexão digital. *Revista @mbienteeducação*, 14(2), 480–498. <https://doi.org/10.26843/v14.n2.2021.1135.p480-498>
- Conselho Federal de Psicologia Mídia e psicologia : produção de subjetividade e coletividade.(2009) 2.ed. / Conselho Federal de Psicologia. – Brasília : Conselho Federal de Psicologia.
- Conselho Federal de Psicologia. Nota n.º 5/2025/STEC/GTEC/CG-CFP: Nota de posicionamento em defesa da Psicologia e do SUS diante da IA em saúde mental. (2025) https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2025/09/SEI_CFP-2402857-Nota.pdf
- Fonseca, J. J. S. (2002). Metodologia da pesquisa científica (Apostila). UEC.
- França, A. (2023). O que é uma revisão de escopo? *Blog Psicometria Online*. Acesso em 2 de fevereiro de 2025. <https://www.blog.psicometriaonline.com.br/o-que-e-uma-revisao-de-escopo/>
- Frances, M. H.. . [https:// Matheushenrique Frances slideplayer.com.br/slide/2359948/](https://MatheushenriqueFrances.slideplayer.com.br/slide/2359948/)
- Fuser, B.. (2003). Sociedade em rede: perspectivas de poder no espaço virtual. *Transinformação*, 15(spe), 117–128. <https://www.scielo.br/j/tinf/a/FchDgfKYTQFNMTQ46hRwzyt/?lang=pt>
- Garcia, A. C. B. (2020). Ética e inteligência artificial. *Computação Brasil*, n. 43, p. 14-22, nov. . <https://journals-sol.sbc.org.br/index.php/comp-br/article/view/1791/1625>
- Guingrich, R., & Graziano, M. (2023). Chatbots como companheiros sociais: como as pessoas percebem a consciência, a semelhança humana e os benefícios sociais para a saúde em máquinas. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2311.10599> .
- Jou, G. I. de ., & Sperb, T. M.. (1999). Teoria da Mente: diferentes abordagens. *Psicologia: Reflexão E Crítica*. <https://doi.org/10.1590/S0102-79721999000200004>
- Koppe, P. C., & Mäder, B. J. (2023). O uso da inteligência artificial na sociedade. In *Psicologia: Foco nas práticas em saúde mental 2* (Capítulo 17, pp. 345-367). Ponta Grossa, PR: Editora Atena. <https://atenaeditora.com.br/catalogo/ebook/psicologia-foco-nas-praticas-em-saude-mental-2>

- Kuyven L. , N., Antunes, A. , C., Vanzin, J. B., V., Silva, L.T.S., J., Krassmann, L., A., Tarouco, M.R., L. (2018). Chatbots na educação: uma Revisão Sistemática da Literatura. *RENOTE*. <https://doi.org/10.22456/1679-1916.86019>
- Le Breton, D. (2018). *Desaparecer de si : uma tentação contemporânea*. Petrópolis, RJ : Vozes.
- Lévy, P. (1999) *Cibercultura* ; tradução de Carlos Irineu da Costa.- São Paulo: Ed. Coleção TRANS.
- Lima, C. B., & Serrano, A. (2024). Inteligência Artificial Generativa e ChatGPT: uma investigação sobre seu potencial na Educação. <https://www.scielo.br/j/tinf/a/L6D4gn3jb7sxxS9LjSK5HSn/>
- Myers, David (2014). *Psicologia Social* (10ª ed.). McGrawHill – Artmed
- Mello, R. L. M., Lazari, R. J. N. (2022). Quem é o culpado? Uma análise criminal das interações humanas com a inteligência artificial. *Direitos fundamentais e Justiça*. Belo Horizonte, ano 16, n. 46, p. 123-153. Jan/Jun. <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/1116>
- Nicolaci-da-Costa, A. M.. (2002). Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas. *Psicologia: Teoria E Pesquisa*. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722002000200009>
- Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (2021). UNESCO Recomendação sobre a ética da inteligência artificial. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137>
- Praxedes, W. (2024). Sociologia da inteligência artificial. *Revista Espaço Acadêmico*, 181-191. Recuperado de <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/71995>
- Relacionamentos com parceiros criados por IA já são realidade. (2025, março 9). *G1 Fantástico*. <https://g1.globo.com/fantastico/noticia/2025/03/09/relacionamentos-com-parceiros-criados-por-ia-ja-sao-realidade.ghml>
- Sampaio, AAS e Andery, MAPA. (2010). Comportamento social, produção agregada e prática cultural: uma Análise Comportamental de características sociais. *Psicologia: Teoria E Pesquisa* , 26 (1), 183–192. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722010000100020>
- Santaella, L. (2024). A expansão artificial da inteligência humana. *Revista Da UFMG*, 30. Recuperado de <https://doi.org/10.35699/2965-6931.2023.48125>
- Sayad, A. L. V.. (2023). Inteligência artificial e pensamento crítico: caminhos para educação midiática. São Paul: Instituto Palavra Aberta.
- Sichman, J. S. (2021). Inteligência artificial e sociedade: avanços e riscos. *Revista Estudos Avançados*, 3, 37–50. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/ea/a/c4sqqrthGMS3ngdBhGWtKhh/?lang=pt>

- Silva, M. A. B. da. (2024). Do Eliza ao ChatGPT: História e Evolução da Inteligência Artificial. TCC Ciencia da Computação. <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/7928>
- SILVA, W. P. DE O. (2022). *Desenvolvimento geracional: Um estudo sobre as gerações Baby Boomer, X, Y e Z e os conflitos existentes entre elas* (Trabalho de Conclusão de Curso). Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Instituto Três Rios. Recuperado de <https://itr.ufrj.br/portal/wp-content/uploads/monografias/WILA.pdf>
- Spinoza, B. Ética. (2007). Belo Horizonte : Autêntica Editora.
- Torres, C. V., Neiva, E.R. (2011). Psicologia social: principais temas e vertentes. Porto Alegre: Artmed.
- Trindade, A. S. C. E. da ., & Oliveira, H. P. C. de .. (2024). Inteligência Artificial (IA) Generativa e competência em informação: habilidades informacionais necessárias ao uso de ferramentas de IA generativa em demandas informacionais de natureza acadêmica-científica. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 29. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/47485>
- Vinagre, J., Moniz, N. (2020). Inteligência Artificial, Revista *Ciência Elem.*, V8. Recuperado de <https://rce.casadasciencias.org/rceapp/pdf/2020/052/>