

CHATBOTS DE SUPORTE EMOCIONAL NO TRABALHO: LIMITES E POSSIBILIDADES

EMOTIONAL SUPPORT CHATBOTS IN THE WORKPLACE: LIMITATIONS AND POSSIBILITIES

William Guilherme Rodrigues Lima¹

RESUMO:

Transtornos mentais no trabalho são causas principais de absenteísmo e queda de produtividade, afetando o desempenho das organizações e o bem-estar dos funcionários. A implementação de chatbots de suporte emocional é uma alternativa inovadora, utilizando inteligência artificial para oferecer suporte inicial, estratégias de regulação emocional e encaminhamento para atendimento especializado. Apesar do potencial, o uso desses sistemas nas empresas enfrenta desafios éticos, técnicos e organizacionais. O estudo visa analisar os limites e possibilidades dos chatbots como suporte emocional no trabalho, avaliando sua eficácia, aceitação pelos colaboradores e desafios tecnológicos e éticos. Foram definidos dois objetivos: investigar a utilização de chatbots no suporte emocional corporativo e os benefícios percebidos pelos colaboradores; e identificar limitações e desafios técnicos, éticos e organizacionais desses recursos. A literatura revisada indica que chatbots podem reduzir sintomas como ansiedade, estresse e depressão, conforme mostrado por Da Silva Ferreira et al. (2024), que perceberam que essas ferramentas ajudam na autoavaliação e em estratégias de enfrentamento. A pesquisa de Diógenes et al. (2024) destaca o chatbot Laila, que obteve resultados favoráveis entre profissionais de saúde, incentivando autocuidado e bem-estar. Um dos principais desafios é a qualidade da experiência do usuário, segundo Costa (2023), que aponta que muitos trabalhadores preferem interações humanas para suporte emocional. Um aspecto importante é a privacidade e segurança dos dados, discutido por Da Silva et al. (2023), que destaca os riscos dos dados sensíveis e a necessidade de transparência na comunicação entre empresa e colaborador. Johann (2021) ressalta que, para serem eficazes, os chatbots necessitam de modelos de inteligência artificial que interpretem emoções e ofereçam respostas contextuais. A pesquisa conclui que chatbots de suporte emocional são úteis para o bem-estar no trabalho, se usados de maneira ética, transparente e integrados a programas de saúde mental. Empresas devem investir na personalização da experiência do usuário, proteger os dados e promover a conscientização sobre o uso responsável dessas ferramentas. Os chatbots podem servir como apoio ao suporte psicológico, promovendo um ambiente corporativo mais saudável e produtivo.

Palavras-Chaves: inteligência artificial, saúde mental, chatbots, suporte emocional.

¹ Professor de Psicologia da Faculdade Mais Palmeiras de Goiás. Especialista em Psicologia Organizacional, Psicologia Sexual, Neuropsicologia e Inteligência Artificial. Pós-graduando em Contabilidade Gerencial e Internacional. Psicólogo e bacharel em Administração. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8239802445389414>, e-mail: williamguilherme@facmais.edu.br.

ABSTRACT:

Mental health disorders in the workplace are primary causes of absenteeism and decreased productivity, affecting organizational performance and employee well-being. The implementation of emotional support chatbots is an innovative alternative, using artificial intelligence to offer initial support, emotional regulation strategies, and referrals to specialized care. Despite this potential, the use of these systems in companies faces ethical, technical, and organizational challenges. This study aims to analyze the limits and possibilities of chatbots as emotional support in the workplace, evaluating their efficacy, acceptance by employees, and technological and ethical challenges. Two objectives were defined: to investigate the use of chatbots in corporate emotional support and the benefits perceived by employees; and to identify the technical, ethical, and organizational limitations and challenges of these tools. The reviewed literature indicates that chatbots can reduce symptoms such as anxiety, stress, and depression, as shown by Da Silva Ferreira et al. (2024), who noted that these tools aid in self-assessment and coping strategies. The research by Diógenes et al. (2024) highlights the Laila chatbot, which achieved favorable results among healthcare professionals, encouraging self-care and well-being. One of the main challenges is the quality of the user experience, according to Costa (2023), who points out that many workers prefer human interactions for emotional support. An important aspect is data privacy and security, discussed by Da Silva et al. (2023), who emphasize the risks of sensitive data and the need for transparency in communication between the company and the employee. Johann (2021) stresses that, to be effective, chatbots require artificial intelligence models that can interpret emotions and offer contextual responses. The research concludes that emotional support chatbots are useful for workplace well-being if used in an ethical, transparent manner and integrated into mental health programs. Companies should invest in personalizing the user experience, protect data, and promote awareness about the responsible use of these tools. Chatbots can serve as a support for psychological assistance, promoting a healthier and more productive corporate environment.

Keywords: artificial intelligence, mental health, chatbots, emotional support.

INTRODUÇÃO

Recentemente, uma discussão a respeito da saúde mental no âmbito laboral tem se tornado proeminente, estimulada pela elevação dos registros de distúrbios como ansiedade, estresse e depressão entre os profissionais. Os distúrbios mentais associados ao ambiente profissional figuram entre as principais razões para o absenteísmo e a diminuição da produtividade (OPAS, 2024). Nesse cenário, as organizações têm procurado alternativas inovadoras para fornecer apoio emocional aos seus colaboradores, e uma das opções que vem se destacando é a utilização de chatbots fundamentados em inteligência artificial (IA). Essas ferramentas têm a finalidade de oferecer suporte psicológico inicial, estratégias de regulação emocional e direcionamento para assistência especializada, direcionando ao bem-estar dos colaboradores e favorecendo um ambiente laboral mais saudável.

A literatura aponta que os chatbots voltados para o suporte emocional podem exercer uma função significativa na autogestão do bem-estar emocional. Pesquisas, como a realizada por Da Silva Ferreira et al. (2024), evidenciam que tais tecnologias têm a capacidade de contribuir para a redução de sintomas de ansiedade, estresse e depressão, fornecendo conteúdos direcionados à autoavaliação e abordagens terapêuticas fundamentadas na psicologia cognitivo-comportamental. Adicionalmente, o estudo de Diógenes et al. (2024) sobre o chatbot Laila demonstra que tais ferramentas podem ser especialmente benéficas para profissionais expostos a intensa carga emocional, favorecendo o autocuidado e técnicas de enfrentamento. Entretanto, não obstante seu potencial, a implementação desses sistemas no contexto empresarial ainda se depara com obstáculos de natureza técnica, ética e organizacional.

Dentre os desafios indicados pelos pesquisadores, sobressai a necessidade de adaptar a experiência do usuário, uma vez que, conforme evidenciado por Costa (2023), muitas pessoas ainda optam por interações humanas em situações que envolvem aspectos emocionais. Ademais, Da Silva et al. (2023) alertam sobre os perigos relacionados à utilização imprópria de dados sensíveis, enfatizando que a proteção da privacidade e a segurança das informações dos funcionários devem ser priorizadas para garantir a segurança da tecnologia. Um outro aspecto fundamental ressaltado por Johann (2021) é que, para que os chatbots sejam eficazes, é necessário que sejam organizados de maneira adequada e que estejam sintonizados com as necessidades reais dos usuários, o que implica escapar de interações genéricas ou respostas que desconsiderem o contexto emocional do trabalhador.

Neste contexto, a presente pesquisa visa, de maneira abrangente, examinar as restrições e oportunidades relacionadas à utilização de chatbots como recurso de apoio emocional no espaço laboral, levando em conta sua eficiência, a receptividade por parte dos funcionários, bem como os desafios éticos e tecnológicos envolvidos. Para efetivar essa finalidade, serão investigados os seguintes objetivos específicos: Analisar de que maneira os chatbots de suporte emocional são empregados nas empresas e quais benefícios são percebidos pelos colaboradores; além de identificar as principais limitações e os desafios éticos, técnicos e organizacionais associados ao uso de chatbots para suporte emocional no ambiente laboral.

A importância deste estudo reside na crescente demanda por estratégias efetivas de apoio emocional no contexto empresarial, em conjunto com o desenvolvimento da inteligência artificial na administração de recursos humanos. Com a disseminação dos chatbots em diferentes setores, entender sua função na saúde mental dos trabalhadores torna-se essencial para que as organizações possam adotá-los de forma ética, eficaz e em consonância com as demandas dos colaboradores.

A discussão será estruturada em três eixos centrais: o primeiro aborda a fundamentação teórica sobre as ferramentas dos chatbots e sua relação com a saúde mental, enfatizando o potencial desses na promoção do bem-estar psicológico; o segundo analisa os limites e desafios do uso de chatbots no suporte emocional, investigando aspectos relacionados à privacidade, à eficácia e à facilidade por parte dos usuários; e o terceiro destaca as possibilidades e aplicações no contexto corporativo, evidenciando como esses sistemas podem ser usados de maneira estratégica pelas organizações para aprimorar a qualidade de vida dos colaboradores.

No final, almeja-se promover uma análise sobre a influência dos chatbots destinados ao suporte emocional no ambiente laboral, oferecendo embasamento para sua implementação responsável e conforme as melhores práticas de saúde mental nas organizações.

BASE TEÓRICA SOBRE CHATBOTS E SAÚDE MENTAL

A literatura indica que a inteligência artificial voltada para o apoio emocional pode ter um papel essencial na detecção precoce de distúrbios mentais e na facilitação da regulação emocional dos indivíduos. Conforme destacado por Da Silva Ferreira et al. (2024), os chatbots configuram-se como instrumentos para fomentar o engajamento dos usuários em abordagens de regulação emocional, disponibilizando conteúdos personalizados específicos ao enfrentamento da ansiedade, depressão e estresse. A pesquisa ressalta que tais tecnologias podem ser empregadas para a auto avaliação orientada e para a oferta de sugestões fundamentadas em práticas da psicologia cognitivo-comportamental, incluindo a restrição cognitiva e técnicas de mindfulness.

De acordo com Diógenes et al. (2024) corroboram essa perspectiva ao relatar a criação do chatbot Laila, desenvolvido com o intuito de apoiar profissionais da saúde

que enfrentam níveis elevados de estresse. Uma investigação revelou que o chatbot foi eficiente em fomentar a autogestão dos sintomas emocionais entre os usuários, colaborando na identificação de focos disfuncionais e oferecendo estratégias de enfrentamento. Entretanto, os pesquisadores ressaltam que a tecnologia não substitui o atendimento psicoterapêutico, mas pode atuar como um recurso auxiliar de suporte.

Ademais, Johann (2021) propõe de forma inovadora a aplicação de chatbots no campo da psicologia, ressaltando que tais ferramentas têm a capacidade de simular interações humanas, movimentos de capacitação. A pesquisa elaborou um chatbot voltado para a investigação psicopatológica, possibilitando que discentes de psicologia realizassem simulações de entrevistas clínicas. Os resultados revelaram que os participantes não experimentaram desconforto ao se engajar com a tecnologia e consideraram sua relevância no desenvolvimento de habilidades clínicas, indicando que a liberação dessas ferramentas pode ser significativa quando atualizadas.

As pesquisas demonstram que a inteligência artificial aplicada à saúde mental possui um potencial transformador, fornecimento de suporte prático e acessível.

LIMITES E DESAFIOS DO USO DE CHATBOTS EM SUPORTE EMOCIONAL

Mesmo com os significativos progressos no campo da tecnologia, a inserção de chatbots que têm como objetivo oferecer suporte emocional no ambiente de trabalho se depara com uma série de desafios fundamentais. Esses obstáculos incluem não apenas questões que são de natureza técnica e organizacional, mas também enfrentam dilemas que envolvem a ética, assim como a aceitação desses recursos pelos colaboradores que fazem parte da equipe.

1.1. Limites Técnicos operacionais

A efetividade de um chatbot voltado para apoio emocional está subordinada à excelência de sua programação e à exatidão de seus algoritmos de Processamento de Linguagem Natural (PLN). Conforme afirmam Da Silva Ferreira et al. (2024), um dos desafios mais importantes consiste em garantir que as respostas fornecidas pelos chatbots sejam adequadas ao contexto e clinicamente seguras.

Caso os algoritmos não sejam alimentados com dados suficientemente consistentes, existe a possibilidade de que a ferramenta apresente respostas

imprecisas ou confortáveis, o que pode, inclusive, agravar a condição emocional do usuário.

Ademais, Da Silva Miranda et al. (2021) evidenciam que a acessibilidade à tecnologia pode constituir um fator restritivo, principalmente em organizações que ainda carecem de uma infraestrutura comprometida para sustentar plataformas de inteligência artificial. A pesquisa enfatiza que diversas empresas enfrentam a falta de recursos para sustentar e atualizar a forma contínua de chatbots destinados ao suporte emocional, o que pode prejudicar sua efetividade ao longo do tempo.

1.2. Dilemas éticos e Privacidade de dados

A utilização de informações sensíveis em chatbots destinada ao suporte emocional suscita graves questões éticas e de proteção à privacidade. Conforme Da Silva et al. (2023), a inteligência artificial voltada para a saúde mental enfrenta o dilema referente à segurança das informações compartilhadas, pois as interações dos usuários podem incluir dados extremamente sensíveis sobre sua saúde emocional. A pesquisa indica que, na ausência de uma consideração, tais informações podem ser utilizadas indevidamente por empresas ou terceiros, acarretando riscos à privacidade dos trabalhadores.

Nesse contexto, Diógenes et al. (2024) ressaltam que, para que um chatbot voltado ao suporte emocional seja eficaz e bem recebido, é imprescindível que os usuários confiem que suas interações não serão supervisionadas ou empregadas para avaliações de desempenho. De outra forma, a ferramenta pode ser interpretada como uma modalidade de supervisão empresarial camuflada, o que diminui sua acessibilidade.

1.3. Resistência dos colaboradores

Um desafio adicional ressaltado por Costa (2023) diz respeito à própria acessibilidade dos chatbots pelos usuários, especialmente quando se trata de funções relacionadas ao cuidado emocional no ambiente de trabalho. Pesquisas recentes sobre experiência do usuário apontam que, embora as ferramentas digitais tenham se sofisticado, uma parcela significativa das pessoas ainda demonstra resistência em utilizá-las em momentos de fragilidade psicológica. Nesses cenários, prevalece a percepção de que a presença humana — representada por profissionais capacitados, capazes de oferecer escuta qualificada, empatia e acolhimento — continua sendo

insubstituível. Esse aspecto emocional, que envolve nuances subjetivas e interpretações afetivas complexas, é frequentemente identificado como uma lacuna nas interações mediadas por tecnologia.

Além disso, quando o chatbot é percebido como frio, mecanizado ou excessivamente protocolar, sua credibilidade como alternativa de apoio afetivo tende a ser prejudicada. Colaboradores podem interpretá-lo não como um recurso de cuidado, mas como mais uma ferramenta institucional distante das suas necessidades reais, o que resulta em baixa adesão e, em alguns casos, abandono completo do uso. Essa rejeição não ocorre somente por falhas técnicas, mas sobretudo pela sensação de que a ferramenta não compreende os sentimentos expressos nem responde de maneira suficientemente responsiva ou humanizada.

Essas evidências reforçam que, para que os chatbots se consolidem como instrumentos efetivos de suporte emocional no contexto profissional, é necessário ir além do aprimoramento tecnológico. Trata-se de superar obstáculos relacionados à usabilidade, promover interfaces mais intuitivas e aumentar a capacidade de personalização das respostas. É igualmente fundamental garantir a proteção dos dados e a confidencialidade das interações, já que a sensação de segurança favorece a abertura emocional.

Acima de tudo, torna-se imprescindível que a experiência do usuário seja percebida como sensível, empática e digna de confiança. Somente assim essas ferramentas poderão assumir um papel complementar, e não substitutivo, ao trabalho humano, contribuindo de modo significativo para o bem-estar e a saúde mental dos colaboradores dentro das organizações.

POSSIBILIDADE E APLICAÇÕES NO AMBIENTE CORPORATIVO

Apesar dos obstáculos enfrentados, os chatbots oferecem diversas oportunidades para fomentar a saúde mental no ambiente profissional. Quando melhorias implementadas, podem democratizar o acesso ao suporte emocional, aliviar a sobrecarga dos profissionais de saúde mental e oferecer apoio imediato em situações de crise.

Conforme orientação de Diógenes et al. (2024), o chatbot Laila evidenciou um efeito benéfico na redução do estresse entre os profissionais de saúde, deixando que tecnologias semelhantes pudessem ser aprovadas no contexto corporativo para aliviar a carga emocional dos colaboradores.

Ademais, Da Silva Ferreira et al. (2024) ressaltam que os chatbots podem ser empregados como instrumentos educacionais nas organizações, instruindo os colaboradores sobre métodos de gerenciamento do estresse, promovendo iniciativas de saúde mental e facilitando o acesso a recursos terapêuticos.

A pesquisa de Johann (2021) indica que os chatbots podem desempenhar um papel no aprimoramento das habilidades de gestores e das equipes de recursos humanos, auxiliando-os na abordagem de questões emocionais no ambiente corporativo e na implementação de políticas organizacionais que sejam mais inclusivas e voltadas para a humanização.

CONCLUSÃO

A evolução da tecnologia relacionada aos chatbots que oferecem suporte emocional dentro do ambiente corporativo está ocorrendo em um ritmo acelerado e revela um grande potencial para transformar radicalmente a maneira como as organizações se preocupam e gerenciam a saúde mental de seus colaboradores. Essa inovação pode, conseqüentemente, criar novas maneiras de interação, apoio e, permitindo que as empresas implementem estratégias mais eficazes e acessíveis para promover o bem-estar mental de seus funcionários. Contudo, a execução e a implantação desses sistemas precisam ser feitas de maneira cuidadosamente planejada, levando em consideração aspectos éticos e sempre colocando o ser humano no centro das decisões e ações que são tomadas.

Esta pesquisa enfatiza a ideia de que os chatbots não devem ser considerados uma solução isolada e exclusiva, mas, de fato, como um componente integrante de um sistema mais abrangente e complexo que visa oferecer suporte à saúde mental. Esse sistema envolve a atuação de profissionais como terapeutas e psicólogos organizacionais, além da implementação de programas focados em bem-estar e a promoção de um ambiente organizacional que favorece a saúde mental dos colaboradores. Quando são elaborados de maneira adequada e inseridos em um contexto organizacional que prioriza a saúde e o bem-estar de seus colaboradores, os chatbots têm capacidade de democratizar o acesso ao suporte emocional. Além disso, podem contribuir para a diminuição das barreiras que dificultam o acesso ao cuidado psicológico, promovendo, assim, um ambiente de trabalho mais saudável. Essa integração também se reflete na melhoria do clima organizacional, criando um espaço mais harmonioso e colaborativo entre todos os membros da equipe.

Entretanto, é fundamental agir com prudência e atenção. A flexibilidade para parte dos usuários, a capacidade de personalizar a experiência de cada usuário, a transparência nas práticas de gestão dos dados coletados, além da proteção e respeito pelas limitações inerentes a inteligência artificial são elementos que se mostram fundamentais e essenciais para garantir o sucesso e a efetividade desses sistemas tecnológicos. Caso sejam ignorados ou mal administrados, os chatbots podem eventualmente se transformar em instrumentos que, em sua essência, são apenas superficiais, chegando até mesmo a serem contraproducentes. Dessa forma, eles podem contribuir para aumentar a alienação dos colaboradores e, ao mesmo tempo, minar a confiança que esses trabalhadores depositam na organização em que atuam.

Dessa forma, o que determinará o futuro dos chatbots voltados para o suporte emocional vai muito além da simples evolução tecnológica. Isso se deve ao fato de que a verdadeira relevância desses sistemas está diretamente ligada à maneira como essa tecnologia será inovadora e incorporada de maneira eficaz no dia a dia das organizações. É fundamental considerar a interação entre a inovação tecnológica e as práticas que fazem parte da rotina empresarial para que se possam potencializar os benefícios oferecidos pelos chatbots. É responsabilidade das organizações decidir entre optar por uma implementação que seja tanto responsável quanto inovadora ou, por outro lado, correr o risco de banalizar um recurso que, de fato, possui o potencial de ser transformador de maneira significativa. Essa escolha pode impactar de forma profunda não apenas seus processos internos, mas também a maneira como se relacionam com seus clientes e intervenientes no mercado. Portanto, a decisão que tomar pode determinar se aproveitar ao máximo as oportunidades oferecidas ou se limitar o alcance e a eficácia de algo que pode causar mudanças relevantes e rigorosas.

REFERÊNCIAS

COSTA, Tainara Serra. **Chatbots: um estudo sobre sistemas conversacionais e a experiência das pessoas usuárias sob a perspectiva de uma nova interação.**

2023. 101 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Design/CCET) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2023. Disponível em <https://tedebc.ufma.br/jspui/handle/tede/5907> Acessado em 24 de fevereiro de 2025.

DA SILVA, Lucas Gabriel Da Silva Ferreira et al. Inteligência Artificial na Sociedade: desdobramentos na Educação, Saúde e Saúde Mental. In: **Anais do Congresso Nacional Universidade, EAD e Software Livre**. 2023. Disponível em: <https://ueadsl.textolivre.pro.br/index.php/UEADSL/article/view/1337> Acessado em 24 de fevereiro de 2025.

DA SILVA FERREIRA, Diego et al. USO DO CHATBOT NO ENFRENTAMENTO DA ANSIEDADE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA. **Revista Enfermagem Atual In Derme**, v. 98, n. 2, p. e024297-e024297, 2024.. Disponível em: <https://revistaenfermagematual.com.br/index.php/revista/article/view/2140> Acessado em 24 de fevereiro de 2025.

DA SILVA MIRANDA, Adriana et al. Intervenções em saúde mental mediadas por tecnologias de informação e comunicação no contexto da atenção primária à saúde: uma revisão de literatura. Disponível em <https://downloads.editoracientifica.com.br/articles/211106557.pdf> Acessado em 24 de fevereiro de 2025.

DIOGENES, Carina Nogueira et al. NECESSIDADES DE SAÚDE MENTAL DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE E A CRIAÇÃO DE PROTÓTIPO DE CHATBOT. SciELO Preprints, 2024. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/10383> Acessado em 24 de fevereiro de 2025.

FARIAS, Kalil Alfredo Sandes et al. O USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NO DIAGNÓSTICO E TRATAMENTO DE TRANSTORNO DA ANSIEDADE. Revista Contemporânea, v. 5, n. 2, p. e7545-e7545, 2025. Disponível em: <https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/7545> Acessado em 24 de fevereiro de 2025.

JOHANN, Guilherme Alexandre dos Santos. Entrevista simulada mediante um chatbot para investigação psicopatológica. 2021. Tese de Doutorado.

<https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/38311> Acessado em 24 de fevereiro de 2025.

OPAS - Organização Pan-Americana da Saúde. Dia Mundial da Saúde Mental 2024. Disponível em <https://www.paho.org/pt/campanhas/dia-mundial-da-saude-mental-2024> Acessado em 24 de fevereiro de 2025.