

ChatGPT e Saúde Mental no Mundo BANI: Explorando o Potencial e os Limites no Combate ao Burnout Organizacional

VENANCIO, D.S.S.¹

ZANCOPE, D.S.C.B²

RESUMO

Este artigo explora o papel da Inteligência Artificial (IA), com foco em tecnologias como o ChatGPT, como ferramenta de apoio para enfrentar os desafios da saúde mental no contexto do mundo BANI (Frágil, Ansioso, Não Linear e Incompreensível). A pesquisa investiga como as tecnologias de IA podem contribuir para o suporte inicial, especialmente em condições como o burnout organizacional, ao mesmo tempo em que considera as limitações éticas, clínicas, práticas e individuais inerentes à sua aplicação. O estudo destaca a transição do mundo VUCA para o BANI, as novas responsabilidades da gestão de pessoas e a importância de uma cultura organizacional colaborativa. Conclui-se que, embora a IA ofereça um valioso suporte complementar, a intervenção humana e a regulamentação cuidadosa são essenciais para garantir o bem-estar dos colaboradores.

Palavras-chave: ChatGPT ,Burnout , Mundo BANI.

ABSTRACT

This article explores the role of Artificial Intelligence (AI), with a focus on technologies like ChatGPT, as a support tool to address mental health challenges in the context of the BANI world (Brittle, Anxious, Non-linear, and Incomprehensible). The research investigates how AI technologies can contribute to initial support, especially in conditions such as organizational burnout, while also considering the ethical, clinical, practical, and individual limitations inherent in their application. The study highlights the transition from the VUCA to the BANI world, the new

¹ Sabrina Da Silva Venancio. Graduanda do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2025. Contato:sabrinass.venancio123@gmail.com.

² Bruna Carolina dos Santos Zancopé. Orientadora da pesquisa. Docente do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2025. Contato: brunacarolinazancope@gmail.com

responsibilities of people management, and the importance of a collaborative organizational culture. It concludes that, although AI offers valuable complementary support, human intervention and careful regulation are essential to ensure the well-being of employees.

Keywords: ChatGPT, Burnout, BANI World.

INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta uma pesquisa exploratória sobre o papel da Inteligência Artificial (IA), com ênfase em tecnologias como o ChatGPT, como ferramenta de apoio para enfrentar os desafios da saúde mental no cenário complexo e volátil do mundo BANI. O objetivo é explorar as perspectivas existentes sobre como as tecnologias de IA podem contribuir para o suporte inicial em condições como o burnout, particularmente em ambientes organizacionais. Uma consideração fundamental serão as limitações éticas, clínicas, práticas, individuais e inerentes à aplicação dessas tecnologias. (Woodnutt et al., 2024).

OBJETIVO

Este artigo apresenta pesquisa exploratória ao papel da Inteligência Artificial (IA), com ênfase em tecnologias estilo ChatGPT, como ferramenta de apoio para enfrentar os desafios da saúde mental no cenário complexo e volátil do mundo BANI. Esse aponta explorar as perspectivas existentes sobre como as tecnologias de IA podem contribuir para o suporte inicial, dadas as condições como o burnout, particularmente em ambientes organizacionais. Uma consideração fundamental serão as limitações éticas, clínicas, práticas, individuais e inerentes à aplicação dessas tecnologias. (Woodnutt et al., 2024).

METODOLOGIA

O presente estudo adotou uma abordagem de revisão bibliográfica, caracterizada pela análise sistemática de materiais já publicados e amplamente reconhecidos na

¹ Sabrina Da Silva Venancio. Graduanda do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2025. Contato:sabrinas.venancio123@gmail.com.

² Bruna Carolina dos Santos Zancopé. Orientadora da pesquisa. Docente do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2025. Contato: brunacarolinazancope@gmail.com

literatura científica. Para a construção deste trabalho, foram criteriosamente selecionados e consultados livros, artigos científicos, dissertações e periódicos acadêmicos revisados por pares. Essa seleção visou aprofundar a compreensão sobre as temáticas abordadas e fundamentar as discussões apresentadas, seguindo os princípios de pesquisa documental conforme preconizado por Marconi e Lakatos (2003).

DESENVOLVIMENTO

A transição para o século XXI trouxe um novo cenário de trabalho, inicialmente descrito como VUCA (volátil, incerto, complexo e ambíguo) e, mais recentemente, como BANI (frágil, ansioso, não linear e incompreensível) (Castro, 2017; Cascio, 2020). O mundo BANI, intensificado pela pandemia de COVID-19, exige que a saúde dos colaboradores seja priorizada, impondo novas responsabilidades à gestão de pessoas em áreas como sustentabilidade humana, mudança de paradigma na gestão, comportamento organizacional e reconstrução de vínculos coletivos (Martins, 2022).

Nesse contexto, o sofrimento psíquico do trabalhador, como o burnout, tem se intensificado devido a pressões organizacionais desumanizadas (Dejours, 1992). Tecnologias de IA, como o ChatGPT, surgem como ferramentas auxiliares, oferecendo respostas automatizadas e orientações gerais sobre autocuidado em momentos de sobrecarga emocional (Woodnutt et al., 2024).

No entanto, é crucial que essas ferramentas não substituam o tratamento clínico, mas atuem como um recurso inicial, com cautela para evitar a materialização de condições clínicas sérias. A Organização Mundial da Saúde (OMS, 2023) aponta que cerca de 15% da população em idade produtiva sofre de transtornos psicológicos relacionados ao ambiente de trabalho. Iniciativas de IA como Woebot e Wysa demonstram o potencial de chatbots na triagem de sintomas leves, reforçando a IA como porta de entrada para cuidados de saúde mental (Fitzpatrick et al., 2017; Inkster et al., 2018).

Contudo, o uso dessas ferramentas levanta questões éticas e jurídicas, como a reprodução de vieses em algoritmos e a privacidade de dados sensíveis (O’Neil,

¹ Sabrina Da Silva Venancio. Graduanda do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2025. Contato:sabrinass.venancio123@gmail.com.

² Bruna Carolina dos Santos Zancopé. Orientadora da pesquisa. Docente do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2025. Contato: brunacarolinazancopé@gmail.com

2016; Floridi et al., 2018). É fundamental uma regulamentação clara e supervisão humana para garantir o uso ético e responsável. Pesquisas futuras devem focar em modelos híbridos de cuidado, onde a IA atua como sistema de triagem e monitoramento contínuo, integrada a serviços de telepsicologia supervisionados por profissionais. A formação de psicólogos e gestores é essencial para lidar com as implicações práticas, éticas e tecnológicas dessa convergência, garantindo que a IA beneficie a saúde mental e a qualidade de vida (Woodnutt et al., 2024; WHO, 2023).

A intervenção humana continua sendo crucial para o desenvolvimento de capacidades cognitivas e físicas, promovendo uma cultura organizacional colaborativa e adaptativa (Revista Caleidoscópio, 2021; Cascio et al., 2022). A NR-1, que inclui a identificação de fatores de riscos psicossociais, reforça a necessidade de considerar as condições de trabalho e a ergonomia (NR-17) para promover conforto, segurança e saúde. A atualização da norma reflete o aumento de doenças relacionadas à saúde mental, como a síndrome de burnout, caracterizada por exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização profissional (BRASIL, 2024; Neto, 2016).

A exaustão profissional, descrita por Herbert Freudenberger em 1974, é um estado de fadiga e frustração que afeta diversas profissões, demandando uma abordagem que vá além da tecnologia, priorizando a escuta qualificada e a psicodinâmica do trabalho para prevenir o adoecimento e promover a saúde laboral.

CONCLUSÃO

Diante das transformações profundas nas relações de trabalho e na gestão organizacional trazidas pelo mundo BANI, torna-se imprescindível repensar as estratégias de cuidado com a saúde mental. A inteligência artificial, representada por ferramentas como o ChatGPT, surge como uma aliada potencial, oferecendo suporte inicial em momentos de vulnerabilidade emocional.

No entanto, é fundamental reconhecer seus limites, evitando a substituição do cuidado humano e clínico por soluções automatizadas. O uso responsável e complementar dessas tecnologias pode contribuir para ambientes mais saudáveis,

¹ Sabrina Da Silva Venancio. Graduada do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2025. Contato: sabrinas.venancio123@gmail.com.

² Bruna Carolina dos Santos Zancopé. Orientadora da pesquisa. Docente do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2025. Contato: brunacarolinazancope@gmail.com

desde que inserido em estratégias amplas, éticas e centradas no bem-estar dos colaboradores.

REFERÊNCIAS

CASTRO, A. B. Liderança em tempos de incerteza: a gestão VUCA no contexto brasileiro. *Revista de Administração FACES Journal*, v. 16, n. 2, p. 68–84, 2017.

DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez, 1992.

DELOITTE. *Global Human Capital Trends 2023*. Deloitte Insights, 2023.

FERNANDO, Renato José et al. O mundo BANI, as interligações-estruturantes entre a inteligência artificial e a gestão organizacional. *Caleidoscópio*, v. 16, n. 1, p. 31–42, 2024.

FLORIDI, L.; COWLS, J.; KING, T.; et al. *AI4People—An ethical framework for a good AI society*. *Minds and Machines*, 2018.

KALAM, Khondoker Tashya et al. ChatGPT and mental health: Friends or foes?. *Health Science Reports*, v. 7, n. 2, p. e1912, 2024. DOI: 10.1002/hsr2.1912. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10867692/>. Acesso em: 28 jun. 2025.

MARTINS, Dora. Do Mundo VUCA ao Mundo BANI: impactos na gestão de empresas e na gestão de pessoas. In: RAMOS, Pedro; RIBEIRO, Vasco (coord.). *Gestão de Empresas com Pessoas a Bordo*. Lisboa: Editora D'Ideias, 2022. p. 287-292.

NETO, JOSE ROSENDO. *A SÍNDROME DE BURNOUT*. 2016.

O'NEIL, Cathy. *Weapons of Math Destruction: How Big Data Increases Inequality and Threatens Democracy*. New York: Crown, 2016.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). *World mental health report: transforming mental health for all*. Geneva: World Health Organization, 2022.

RAMOS, Pedro; RAMOS, Rato; RIBEIRO, Vasco. *Gestão de empresas com pessoas a bordo*. São Paulo: Editora D'Ideias, 2022.

¹ Sabrina Da Silva Venancio. Graduada do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2025. Contato: sabrinas.venancio123@gmail.com.

² Bruna Carolina dos Santos Zancopé. Orientadora da pesquisa. Docente do Curso de Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2025. Contato: brunacarolinazancope@gmail.com