



SimTec 25
SIMPÓSIO DOS
PROFISSIONAIS DA
UNICAMP
2022 - 8ª Edição

CHATBOT COMO ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO PARA DISSEMINAÇÃO E ORIENTAÇÃO DA COVID-19 EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA E DE ENSINO

ANGELICA OLIVETTO DE ALMEIDA, MÔNICA ROVIGATI, SÉRGIO FERREIRA DO AMARAL

HC - HOSPITAL DE CLINICAS; DENF - DEPARTAMENTO DE ENFERMAGEM; SEEC - SERVIÇO DE ENFERMAGEM CONTINUADA



Palavras-chave: Inteligência artificial. Algoritmo. Tecnologia. Comunicação. Covid-19

Introdução/Objetivo:

Os chatbot's são softwares capazes de interagir com seres humanos, em diferentes circunstâncias. Para seu desenvolvimento utilizam regras e/ou técnicas de inteligência artificial (IA)(1). Com o avanço da pandemia, rapidamente ocorreu o crescimento das tecnologias digitais para a comunicação em diferentes áreas e o início de um ciclo de expansão da IA. Foi necessário criar alternativas para levar informações sobre o comportamento do vírus para a população e mantê-la informada, para colocar em prática as medidas de prevenção(2). Objetivo: Implementar um chatbot em um site oficial da UNICAMP, com visualização em larga escala, para informar a comunidade sobre a COVID-19 e mudanças de comportamento para a retomada presencial das atividades nos campi da universidade.

Metodologia:

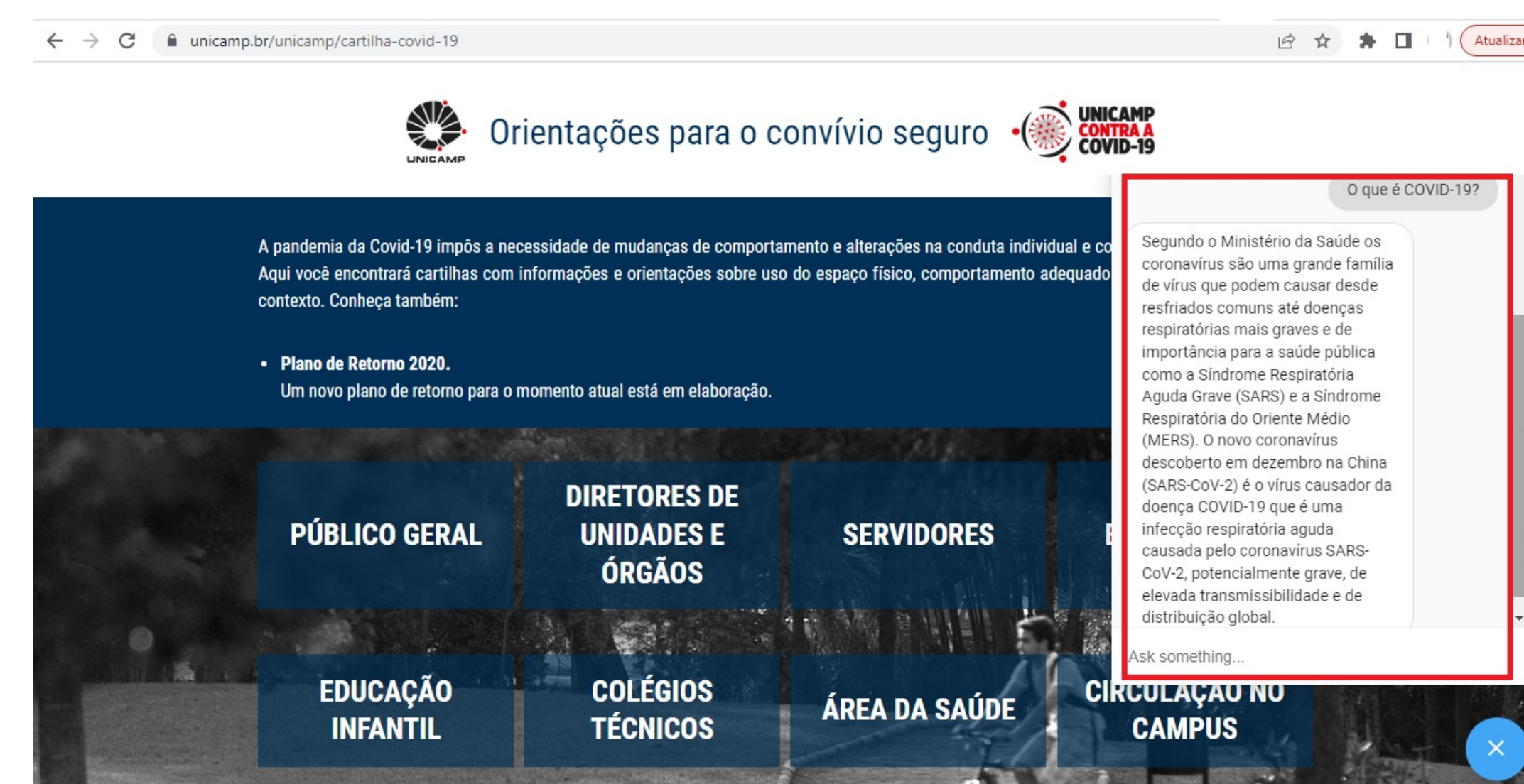
Pesquisa exploratória e aplicada, com dados coletados no período de um ano (agosto de 2020 a 2021). Para o desenvolvimento do artefato utilizou-se o Design Science Research(3). Propriedades de diferentes programas de chatbot foram consideradas e a API do Dialogflow da Google foi eleita como a plataforma apropriada para criação do chatbot. O dispositivo foi treinado por equipe multiprofissional, a mesma que seguidamente realizou a curadoria para melhor interação com os usuários finais. Este estudo dispensou autorização do Comitê de Ética em Pesquisa por não envolver seres humanos e utilizar dados da plataforma digital sem identificação de usuários.

Resultados

O artefato foi alimentado com 220 intenções sobre a COVID-19 encontradas em sites com informações atualizadas e com o plano de retomada da Universidade e seus protocolos sanitários específicos. Adicionou-se mais de 120 entidades para melhorar as interações entre os usuários e o chatbot. Após o treinamento do artefato, foi publicado online no site da Universidade, na página com informações de prevenção à Covid-19 (<https://www.unicamp.br/unicamp/cartilha-covid-19>), para que a comunidade universitária pudesse interagir e utilizá-lo para o esclarecimento de dúvidas. O assistente virtual obteve 79.885 interações e respondeu 239.655 perguntas, com 97,21% das perguntas respondidas automaticamente, sem necessidade de intervenção humana e 2,79% de Default Fallback Intent, ou seja, de não resposta automática. O chatbot precisou de 89 novas inclusões de intenções para complementar as informações. O uso da ferramenta promoveu a redução de tempo de trabalho de colaboradores da força-tarefa COVID da Unicamp nessa atividade, melhorando a comunicação durante o período de trabalho à distância. O chatbot contemplou docentes, funcionários, alunos, pesquisadores, funcionários terceirizados e demais integrantes da comunidade que frequentam a Unicamp.

Conclusão:

O chatbot foi desenvolvido e integrado ao site da Universidade e forneceu dados confiáveis, respondendo às perguntas frequentes sobre a COVID-19 e sobre o plano de retorno gradual às atividades presenciais. Ao longo do período, já foram realizados ajustes de conteúdo e de acessibilidade para pessoas com deficiências, sugerindo-se estudos nas próximas etapas para verificar a percepção de satisfação dos usuários com o artefato.



Legenda: Visualização de resposta automática no chatbot em site oficial da Universidade Estadual de Campinas, 2022

Referências: OLIVEIRA AL; MATOS L; DELABRIDA Z; DA SILVA G; MACEDO H; PRADO B. Chatbot para Terapia Cognitivo Comportamental focada em Ruminação (RFCBT) em jovens universitários. In: Escola Regional de Computação Bahia, Alagoas e Sergipe (ERBASE), v. 18, p. 338-347, 2018. BARROS SRAF, COTA ALS. Inteligência Artificial na pandemia da COVID-19: dilemas éticos a partir da fórmula da soma. Revista Thema. v.20, p. 201-214, 2021. Disponível em : <https://doi.org/10.15536/thema.V20.Especial.2021.201-214.1879> NIEDERMAN F, MARCH ST. Design science and the accumulation of knowledge in the information systems discipline. ACM Transactions on Management Information Systems. v. 3, n.01, p. 1-15, 2012.

Agradecimentos: Agradecemos à aluna de pós graduação da Faculdade de Educação Viviane Cristina Marques no desenvolvimento do chatbot, à equipe da Força Tarefa da COVID, à Secretaria de Comunicação da UNICAMP, e à Educorp.