

IFSPCHAT – SAÚDE MENTAL, TECNOLOGIA E INTERAÇÃO ESCOLAR

Bruna Giselle, Isadora Niz

Tadeu Silva, Guilherme Novaes

Instituto Federal de São Paulo – Campus Guarulhos

Resumo

Relacionando a saúde mental, a escola e a tecnologia, nosso projeto tem como objetivo trazer uma nova ideia ao auxílio e amparo dos profissionais de psicologia do nosso Campus com a saúde dos estudantes, buscando abranger o alcance do profissional para com os discentes e de acordo com a situação de cada um tentar buscar um acompanhamento psicológico a quem precisa. Desta forma utilizaremos Chatbots para facilitar e tornar possível essa nova ferramenta de comunicação.

Palavras-chave: Saúde 1. Psicólogo 2. Chatbots 3.

1. Introdução

Ao longo de nossa trajetória acadêmica, lidamos com várias adversidades. Além de fatores externos é preciso saber lidar e compreender os fatores internos que podem nos prejudicar. Acreditamos que a escola precisa ter um suporte para lidar com essa situação e se preciso, encaminhar o discente a um tratamento fora do ambiente escolar. De acordo com Rodrigo e Gustavo, autores do livro: “Saúde mental na escola: O que os educadores devem saber” de 2014, “Na classe de 30 alunos, estima-se que entre 3 e 5 terão algum problema de saúde mental, incluindo transtornos de ansiedade, depressão e déficit de atenção e hiperatividade”. Partindo dessa afirmação, acreditamos que nosso projeto pode contribuir para que a escola alcance esses alunos e os ajude a lidar com essas questões, para que não os prejudique no seu desempenho escolar.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2017) 1 em cada 5 adolescentes enfrentará problemas de saúde mental, cujos casos cresceram exponencialmente nos últimos 25 anos. A maior parte, porém, não é diagnosticada ou tratada. Na escola problemas de saúde mental podem piorar o desempenho e ampliar a evasão escolar. Nosso objetivo com esse projeto é utilizar um programa de Chatbots o qual os alunos da escola farão uso e os psicólogos terão acesso as informações descritas

no chat. Dessa forma o alcance e interação dos psicólogos com os estudantes seria facilitada e ampliada.

O programa está sendo desenvolvido com base em perguntas selecionadas por nós, que tratam questões sobre a saúde mental do usuário, realizando assim um registro no chatbot com o fim de ser analisado pela psicóloga do campus. Para outros casos que o usuário julgue ser urgência, decidimos incluir uma opção de emergência que apresentará opções de atividade para crise de ansiedade, contato com a psicóloga da escola e site do Centro de Valorização à Vida (CVV).

2. Materiais e Métodos

Utilizaremos de uma ferramenta da Inteligência Artificial (IA) que são os chatbots, para a metodologia de nossa pesquisa. Chatbots são uma ferramenta de conversação virtual que simula um diálogo real e pessoa. Segundo o site Take, “Um chatbot é um software capaz de manter uma conversa com o usuário humano em linguagem natural, por meio de aplicativos de mensagens, sites, e outras plataformas digitais” (TAKE, 2019).

A ideia central é usar essa ferramenta no site da escola, a partir das conversas feitas com os alunos que utilizarem desse meio de comunicação, o profissional da área de psicologia do campus terá acesso às informações dessa conversa e auxiliará o aluno com suas questões. É importante ressaltar que a escola não tem o dever de prestar atendimento direto ao aluno, para tanto haverá um suporte e encaminhamento ao tratamento fora do ambiente escolar, caso seja necessário e de acordo com as orientações prestadas pelo profissional.

Inicialmente desenvolvemos a ideia do chat manualmente e depois passamos para uma plataforma visual de chatbots. Agora estamos desenvolvendo o chat em uma plataforma de criação de chatbots (Take BLIP) que oferece um banco de armazenamento dos dados contidos na conversa e que facilita a inserção do chat em sites.

Logo que se inicia a interação o chat terá acesso a duas informações cruciais sobre o usuário, que são seu nome e prontuário. A partir disso o nosso chat oferece duas opções para o rumo do serviço prestado por ele: “Atendimento” e “Emergência”.

- a. “Atendimento”: Será um registro sobre um aluno, contendo informações relevantes para o arquivo do psicólogo, como, possíveis

acompanhamentos psicológicos que o usuário já tenha feito, possíveis diagnósticos, campos de texto para que ele expresse quais são suas questões individuais e que podem estar atrapalhando-o em seu processo de aprendizagem no ambiente escolar.

Ao fim desse registro todas as informações serão armazenadas e o psicólogo do campus terá acesso a elas, para poder avaliar e resolver da melhor maneira.

- b. “Emergência”: Dentro desse campo do chat serão oferecidos ao usuário três opções para ajuda imediata em que o aluno decidirá qual acha necessário para si naquele momento. **Atividade para crise de ansiedade** (exercícios básicos para controle de respiração e distração); **Contato do CVV (Centro de Valorização à Vida)**; e **Contato com a psicóloga do campus** (até o momento essa opção é hipotética, pois precisamos avaliar a disponibilidade dela para a existência desse atendimento).

3. Resultados e Discussão

Até o momento obtivemos resultados positivos quanto aos nossos testes no projeto. Com o auxílio de nossos orientadores pudemos executar os pontos mais importantes do nosso Chat e testar o uso dele de forma prática. A partir das reuniões com nosso orientador principal mudamos algumas considerações no projeto com o objetivo de poder concluir e executá-lo da melhor forma.

Essas mudanças tem relação com a amplitude do nosso Chat, inicialmente a ideia era que ele tivesse ligação direta com Inteligência Artificial para que sua conversação fosse ainda mais similar a uma conversa humana, com orientações diretas quanto as questões apresentadas pelo usuário, mas obviamente essa é uma tentativa inviável já que não podemos fazer um atendimento direto com o aluno mas sim registrar suas dificuldades e problemas para assim encaminhar ao profissional da escola que seguirá com as orientações corretas ao discente.

4. Considerações Finais

Tendo em vista que o nosso objetivo com o projeto é ampliar e apresentar uma nova possibilidade para a comunicação dos profissionais de psicologia da escola para com os discentes, acreditamos que até o presente momento nossa metodologia tem sido

suficiente para a realização da proposta e conseguimos alcançar bons resultados no início do desenvolvimento do nosso Chat. Os passos seguintes são concluir a programação do chat e sua instalação no site oficial do campus e provavelmente nos ambientes virtuais de acesso aos alunos do IFSP – Guarulhos, como o Moodle e o SUAP.

5. Referências

BRESSAN, Rodrigo e ESTANISLAU, Gustavo. **Saúde mental nas escolas: O que os educadores devem saber**. Porto Alegre: Artmed, 2014.

TAKE. [Guia Completo] Chatbot: o que é, como funciona, benefícios e cases, 2019. Disponível em <<https://www.take.net/blog/chatbots/chatbot/>>. Acesso em: 07 jun. 2021

OLIVEIRA, Tory. Como está a saúde mental nas escolas, [2019?]. Disponível em: <<https://novaescola.org.br/conteudo/17034/como-esta-a-saude-mental-nas-escolas>>. Acesso em: 07 jun. 2021.