



CONEXÃO UNIFAMETRO 2021

XVII SEMANA ACADÊMICA

ISSN: 2357-8645

## CHATBOTS CONTRA A COVID-19

### **Ryan Teixeira de Sousa**

Discente - Centro Universitário Fametro - Unifametro

ryan.sousa01@aluno.unifametro.edu.br

### **Felipe Alves Nunes**

Discente - Centro Universitário Fametro - Unifametro

felipe.nunes@aluno.unifametro.edu.br

### **Pedro Lucas de Sousa Ribeiro**

Discente - Centro Universitário Fametro - Unifametro

pedro.ribeiro@aluno.unifametro.edu.br

### **Victor Hugo de Sousa Viana**

Discente - Centro Universitário Fametro - Unifametro

victor.viana@aluno.unifametro.edu.br

### **Tiago Guimarães Sombra**

Docente - Centro Universitário Fametro - Unifametro

tiago.sombra@professor.unifametro.edu.br

**Área Temática:** Inovação e Inteligência Artificial

**Encontro Científico:** IX Encontro de Iniciação à Pesquisa

**Introdução:** Este artigo estuda como o chatbot auxiliou no combate ao novo coronavírus. É uma tecnologia desenvolvida com diferentes linguagens de programação ou por meio de plataformas virtuais, onde são passadas as instruções de como o bot deve se comportar em cada situação, de acordo com que o cliente deseja, sendo também, uma alternativa para a difusão de informações relacionadas à COVID-19. Ademais, busca a conscientização de usuários com a disponibilização de informações verídicas, relacionadas ao crescimento da doença. Segundo (DALMOLIN, 2020) o chatbot é uma tecnologia simples de usar, com o objetivo de dar o melhor encaminhamento para a população em relação aos sintomas, reduzir a sobrecarga nos hospitais e unidades de saúde. **Objetivo:** Os chatbots são gerados pela necessidade de estreitar relacionamentos e permitir o estabelecimento de uma comunicação imediata, ao passo de possibilitar a redução de custos operacionais e a ampliação da capacidade de resposta de empresas e organizações a usuários. Assim, foram a primeira ferramenta a ser usada para orientar e educar as pessoas sobre a doença que iria ser enfrentada. Fábio Segundo



(DALMOLIN, 2020) o objetivo é que as instituições possam dar vazão à demanda de atendimento ou mesmo abrir novos canais de comunicação com seus clientes, em casos como triagens, teleconsultas ou vídeo consultas. **Metodologia:** Para o desenvolvimento deste trabalho foi utilizado o modelo descritivo onde, por meio de pesquisas em artigos na internet que descrevem a atual situação do Brasil no combate a covid, foram feitas comparações pessoais. Para validar a tese de que os bots ajudam no combate ao novo coronavírus, fizemos testes com alguns chatbots da web, fazendo perguntas sobre a pandemia e o vírus no Brasil. **Resultados e Discussão:** Em um contexto pandêmico, se fez necessário a transmissão de informação, para orientar e instruir as pessoas de como se portar diante de uma realidade inconvençional. Com isso, foram criados os chatbots contra a covid-19 que, em resumo, é responsável por essa atividade. Portanto, abriu-se a possibilidade de desinformar a população com fake news, divulgando dados errôneos sobre a doença, colocando em risco a saúde dos habitantes. **Considerações finais:** Diante do que foi exposto, a pesquisa apresenta que, de fato, na pandemia é necessário a difusão de informações para que as pessoas saibam como se comportar perante o Sars-cov-2. Portanto, a criação de chatbots é de extrema importância para isso. Apesar de existir a possibilidade de ser propagado dados falsos com essa tecnologia, com o investimento do governo para o desenvolvimento de bots confiáveis e seguros, é possível que seja evitada a multiplicação de fake news. Concluímos que, com o investimento correto, este recurso soluciona o problema da desinformação e ajuda no combate a covid-19.

**Palavras-chave:** Chatbot; Covid19; Fake news.

## REFERÊNCIAS:

BRITO, M. S. S. et al. **Desenvolvimento de um Chatbot como Ferramenta de Informação para Usuários em Geral sobre a COVID-19.** SOL (SBC *Open Lib*). Ceará, 15/06/2021. Disponível em:

<https://sol.sbc.org.br/index.php/sbcas/article/view/16091/15932>

DALMOLIN, L. **Bots na luta contra o COVID-19.** EXPERIENCE CLUB. São Paulo, 14/04/2020. Disponível em:

<https://experienceclub.com.br/bots-na-luta-contr-o-covid-19/>

MOREIRA, A. **Como os bots ajudam no combate ao COVID-19.** Dendron. São Paulo, 31/07/2020. Disponível em:

<https://www.dendron.com.br/como-bots-ajudam-no-combate-ao-covid-19/>



CONEXÃO UNIFAMETRO 2021

XVII SEMANA ACADÊMICA

ISSN: 2357-8645

PAIVA, F. **Desenvolvedores de bots unidos no combate à COVID-19.** Mobile Time. São Paulo, 16/04/2020. Disponível em:

<https://www.mobiletime.com.br/noticias/16/04/2020/desenvolvedores-de-bots-unidos-no-combate-a-covid-19/>

WASHINGTON, P. B. et al. **Criação de um bot para a conscientização de cuidados e impactos relacionados ao COVID-19.** mSOL (SBC *Open Lib*) Feira de Santana:UEFS,2020. Disponível em:

<https://sol.sbc.org.br/index.php/sbcas/article/view/11542/11405>