



Simpósio de Integração Acadêmica

Inteligência Artificial: A Nova Fronteira da Ciência Brasileira

SIA UFV Virtual 2020

UFV

Universidade Federal
de Viçosa



ANÁLISE DOS TIPOS DE DEMANDAS DOS USUÁRIOS DE UM CHAT DE ACOLHIMENTO PSICOLÓGICO DURANTE O PERÍODO DA PANDEMIA DE COVID-19

Universidade Federal de Viçosa
Departamento de Educação

QUEIROZ, Edilaine Conceição Costa; REIS, LÍlian Perdigão Caixêta; NEVES, Juliana Moreira.

Palavras-chave: COVID-19; Fatores de risco; Saúde mental; Demandas no Chat.

Introdução

As consequências geradas pela pandemia do COVID-19 vêm se mostrando evidentes nos últimos dados da Organização Mundial de Saúde (OMS) e da Organização das Nações Unidas (ONU), 2020. Partindo dessas estatísticas, é essencial o desenvolvimento de caminhos para uma intervenção que busque e assegure a saúde mental, o bem-estar social e psicológico, bem como a qualidade de vida da população. Com essa tentativa, a plataforma de acolhimento, Calma Nessa Hora, que é uma ação extensionista entre pesquisadores e voluntários de Instituições de Ensino Superior, incluindo a Universidade Federal de Viçosa, objetiva propiciar um suporte à saúde mental das pessoas neste momento de isolamento social. O acolhimento é realizado online via chat e, desde que a plataforma foi ao ar, já foram realizados mais de 3.000 atendimentos, dentre os quais iremos destacar algumas demandas recorrentes.

Objetivos

Analisar os primeiros 170 atendimentos e verificar quais foram os tipos de demandas mais recorrentes no chat do “Calma Nessa Hora” pelos visitantes durante a pandemia do COVID-19 no mês de Maio de 2020.

Descrição das principais ações

O procedimento adotado para classificar as demandas no chat do “Calma Nessa Hora” consistiu em 3 fases. A princípio, foi selecionado um número de casos, enumerando e separando-os. Em seguida, procedeu-se uma análise em cada atendimento classificando as demandas, uma por uma, de acordo com os comportamentos apresentados pelos visitantes à página, que foram sendo categorizados conforme um dicionário de termos construído, contendo categorias relacionadas à procura do projeto, logo, voltadas ao agravamento da ansiedade, conflito pessoal, problema de humor, dentre outras temáticas recorrentes no período de isolamento social. Assim, foi compilado numa planilha dados quantitativos resultantes da análise nas conversas do usuário do chat na plataforma digital do “Calma Nessa Hora”.

Resultados e Discussão

Foi possível identificar através dos 170 acolhimentos selecionados no site do “Calma Nessa Hora”, um aumento no índice de queixa das pessoas durante o período de isolamento social. Dentre estes atendimentos foram encontradas 84 demandas sobre conflito pessoal; 114 sobre ansiedade; 90 relacionados a problemas de humor; 56 de estresse, 8 baixa autoestima, 18 problemas financeiros, 29 conflitos familiares, 24 sentimentos de solidão, 4 suicídio e 7 violência no relacionamento.

Conclusões

Com o intuito de acolher e apoiar à população em confinamento pela pandemia do COVID-19, foi possível identificar um número maior de demandas, no chat do projeto “calma nessa hora”, de assuntos relacionados ao sofrimento psíquico. Percebe-se a importância do desenvolvimento de serviços para saúde mental oferecidos online, uma vez que esses atendimentos possuem características que possibilitam uma psicoeducação aos usuários, podendo reduzir o impacto dos transtornos emocionais nesse momento de pandemia.

Bibliografia

Disponível em: <https://nacoesunidas.org/oms-o-impacto-da-pandemia-na-saud-e-mental-das-pessoas-ja-e-extremamente-preocupante/>. Acesso em: 20 de agosto de 2020

Agradecimentos



Muita calma nesta hora

