



CHATBOT BASEADO EM LINGUAGEM NATURAL ESCRITA APLICADO AO CONTEXTO DO PROCESSO TRANSEXUALIZADOR

Andrigo Borba dos Santos, Anita Maria da Rocha Fernandes, Wesley Bezerra Leite da Franca, Carina Nunes Bossardi

Ciência da Computação - Sistemas de Computação

Na contemporaneidade é comum que as pessoas acessem diversos procedimentos médicos, estéticos e/ou cirúrgicos, em busca de auto estima e modificações corpóreas. Neste contexto, tem-se as pessoas transexuais, que no Brasil chegaram a 2% da população no final de 2021. Segundo estimativas da Organização Mundial de Saúde, este índice não para de crescer no Brasil e no mundo. Porém, tais pessoas, na maioria das vezes, não possuem conhecimento das consequências dos procedimentos, benefícios, cuidados, e passos que envolvem todo o processo transexualizador. Por se tratar de um momento tão singular na vida do indivíduo, ele pode se sentir constrangido de sanar suas dúvidas junto aos profissionais de saúde, ou mesmo perguntando, pode haver uma dificuldade de comunicação entre o profissional e o paciente. Dadas essas circunstâncias, o indivíduo procura se informar a partir de outros meios, como as tecnologias de informação. Porém, navegando pela internet, pode não encontrar uma forma rápida, fácil, centralizada, e principalmente segura, de se informar, fazendo com que ele desista dos processos por vias formais, e busque por procedimentos clandestinos, ou acabe desistindo do processo ou realizando sem realmente necessitá-lo, o que pode causar danos psicológicos e físicos irreversíveis ao indivíduo. Para assuntos delicados, como este, uma alternativa frequentemente encontrada na literatura é o uso de chatbots, como um esclarecedor de dúvidas e disseminador de informações. Os quais, também, já vêm sendo utilizados na área de saúde, para tarefas como triagem de pacientes. Dentro deste contexto, este trabalho desenvolveu um chatbot baseado em aprendizado de máquina e processamento de linguagem natural escrita em português, utilizando Rede Neural Artificial Recorrente, com a arquitetura LSTM e o modelo sec2sec com atenção, para auxiliar pessoas que querem saber sobre o processo transexualizador, independentemente se a realização do processo é ou não seu objetivo. É utilizada uma abordagem de interface responsiva e aberta ao público, visando a utilização em qualquer dispositivo, gerando assim um ambiente capaz de disseminar conhecimento sobre o assunto. O projeto baseou o conjunto de dados nos resultados de uma dissertação desenvolvida no Programa de Mestrado em Saúde e Gestão do Trabalho da UNIVALI em 2022. A pesquisa foi de caráter aplicada ou tecnológica, seguindo uma abordagem qualitativa, foi executada de forma experimental e com objetivo exploratório. Para avaliar o resultado foi utilizado um questionário com os usuários seguindo um roteiro para teste, que visava incentivar os usuários a perguntar sobre os temas abordados pelo chatbot com sua forma de se expressar. As respostas dos avaliadores demonstraram que o projeto tem grande relevância social, foi bem aceito e é capaz de solucionar o problema levantado. Entretanto, o chatbot só foi capaz de conversar sobre um assunto dos treinados, por conta do tamanho insuficiente do conjunto de dados que foi possível gerar com as limitações dos especialistas do



mestrado citado, mas com a expansão do conjunto de dados é possível melhorar este resultado.

Palavras-chave: Chatbots; Processamento de Linguagem Natural; Aprendizado de Máquina; Redes neurais artificiais recorrentes; Processo Transexualizador

Apoio: Programa Institucional de Bolsas de Iniciação em Desenvolvimento Tecnológico e Inovação - PIBITI/CNPq e UNIVALI