

# CHATBOTS EDUCACIONAIS E PROTOCOLOS INTERSETORIAIS: UMA REVISÃO SISTÊMICA SOBRE A ATUAÇÃO DE EQUIPES MULTIPROFISSIONAIS FRENTE À VULNERABILIDADE ESTUDANTIL

## *EDUCATIONAL CHATBOTS AND INTERSECTORAL PROTOCOLS: A SYSTEMIC REVIEW ON THE ROLE OF MULTIPROFESSIONAL TEAMS IN ADDRESSING STUDENT VULNERABILITY*

Bruno Marques de Lima<sup>1</sup>  
Leonardo de Andrade Carneiro<sup>2</sup>

### RESUMO

Este capítulo apresenta uma revisão sistemática da literatura sobre a atuação de equipes multiprofissionais em escolas públicas no enfrentamento da vulnerabilidade estudantil, com ênfase na análise de protocolos institucionais, estratégias intersetoriais e no uso de tecnologias como os chatbots. Foram examinados 16 estudos publicados entre 2019 e 2024, abrangendo temas como evasão escolar, violência, sofrimento psíquico, acolhimento educacional e mediação digital. Os resultados evidenciam avanços conceituais importantes, mas também revelam lacunas estruturais, como a ausência de fluxos formalizados, a carência de formação continuada e a dificuldade de articulação entre os setores de saúde, educação e assistência social. A análise teórica, ancorada na Teoria da Aprendizagem Social e na Teoria da Associação Diferencial, sugere que o uso ético e bem orientado de tecnologias pode contribuir para a modelagem de comportamentos pró-sociais, a prevenção de desvios e o fortalecimento dos vínculos institucionais com os estudantes. O estudo oferece ainda recomendações práticas para a construção de políticas públicas integradas e o desenvolvimento de ferramentas digitais alinhadas às necessidades das comunidades escolares.

---

<sup>1</sup> Mestrando em Governança e Transformação Digital pela UFT, Licenciado em Computação pela IFTO, Informática na Educação pela FABIC – Contato: [bruno.marques@mail.uft.edu.br](mailto:bruno.marques@mail.uft.edu.br)

<sup>2</sup> Doutor em Desenvolvimento Regional e Mestre em Governança e Transformação Digital, ambos pela UFT. É também Bacharel em Administração de Empresas, Tecnólogo em Administração de Pequenas e Médias Empresas, além de ter pós-graduação em Gestão Pública e em Docência Profissional e Tecnológica. É associado ao Instituto Brasileiro de segurança pública. Compõe o Conselho Superior de Ensino da PMTO. – Contato: [leonardo.andrade@uft.edu.br](mailto:leonardo.andrade@uft.edu.br)

**Palavras-chave:** Chatbots Educacionais; Equipes Multiprofissionais; Protocolos Intersetoriais Vulnerabilidade Estudantil; Teoria da Aprendizagem Social.

## ABSTRACT

This chapter presents a systematic literature review on the role of multidisciplinary teams in public schools addressing student vulnerability, with emphasis on institutional protocols, intersectoral strategies, and the use of technologies such as chatbots. Sixteen studies published between 2019 and 2024 were analyzed, covering topics such as school dropout, violence, psychological distress, educational support, and digital mediation. The findings highlight important conceptual advances but also reveal structural gaps, such as the absence of formalized service flows, lack of continuous training, and weak articulation among the health, education, and social assistance sectors. The theoretical analysis, grounded in Social Learning Theory and Differential Association Theory, suggests that ethical and well-guided use of technology can contribute to modeling prosocial behaviors, preventing risk trajectories, and strengthening institutional ties with students. The study also offers practical recommendations for the development of integrated public policies and digital tools aligned with the needs of school communities.

**Keywords:** Educational Chatbots Multidisciplinary; Teams Intersectoral; Protocols Student Vulnerability; Social Learning Theory.

## 1. INTRODUÇÃO

A atuação de equipes multiprofissionais no enfrentamento da vulnerabilidade de crianças e adolescentes em contextos escolares tem se consolidado como estratégia essencial nas políticas públicas educacionais. A literatura recente evidencia que os esforços coordenados entre os setores de educação, saúde e assistência social são fundamentais para responder, de forma integrada e efetiva, às múltiplas formas de exclusão vivenciadas no ambiente escolar, como evasão, violência, sofrimento psíquico e negligência familiar (Gazetta et al., 2023; Anunciação et al., 2022; Winter et al., 2020).

Diversos estudos apontam que a eficácia dessas intervenções depende da existência de protocolos bem definidos, da formação continuada dos profissionais

envolvidos e do engajamento comunitário nas ações de proteção social (Cabral et al., 2021; Conceição et al., 2022). No entanto, persistem lacunas relevantes quanto à aplicação prática desses protocolos e à avaliação sistemática de seus impactos. Entre os principais entraves estão a fragmentação institucional, a ausência de diretrizes compartilhadas, a rotatividade dos profissionais, a escassez de recursos e a baixa institucionalização das práticas intersetoriais (Costa et al., 2020; Machado et al., 2021).

Além disso, observa-se uma carência significativa de estudos quantitativos e longitudinais que permitam mensurar os efeitos dessas estratégias no desempenho escolar, na permanência dos estudantes e na melhoria das condições psicossociais. Essa limitação dificulta a consolidação de boas práticas sustentáveis e replicáveis em diferentes contextos territoriais (Teodoro et al., 2020; Bitencourt et al., 2021).

Diante desse cenário, este estudo tem como objetivo analisar e discutir as principais características, estratégias e desafios presentes na implementação de protocolos multiprofissionais voltados à proteção de estudantes em situação de vulnerabilidade nas escolas públicas. Para isso, foi realizada uma revisão sistemática de estudos publicados entre 2019 e 2024, com foco na identificação de padrões de atuação, fatores facilitadores, barreiras institucionais e propostas de aprimoramento capazes de contribuir para uma atuação mais integrada, eficiente e sensível às realidades locais.

## 2. METODOLOGIA

Este estudo fundamenta-se em uma revisão sistemática da literatura, com o objetivo de analisar protocolos, frameworks e diretrizes institucionais voltados à atuação de equipes multiprofissionais em escolas públicas diante de situações de vulnerabilidade estudantil. Além disso, buscou-se compreender como a Teoria da Associação Diferencial (Sutherland, 1947) e a Teoria da Aprendizagem Social (Bandura, 1977; Akers, 1998) podem embasar o desenvolvimento de tecnologias como os chatbots, utilizados para apoiar

essas equipes no enfrentamento de fenômenos como violência, evasão escolar e crises emocionais.

Foram selecionados 16 artigos publicados entre 2019 e 2024, obtidos em bases indexadas nacionais e internacionais, relatórios técnicos e buscas orientadas por palavras-chave com auxílio de um modelo de linguagem de grande escala (LLM). Os critérios de inclusão contemplaram estudos que abordassem:

- Protocolos e práticas multiprofissionais de atendimento a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade;
- Estratégias de combate à evasão e abandono escolar, inclusive durante a pandemia de COVID-19;
- Aplicação de tecnologias digitais (especialmente chatbots e sistemas de IA) no suporte às equipes escolares;
- Articulação intersetorial entre os setores da saúde, educação e assistência social no contexto da proteção escolar.

Foram excluídos estudos voltados exclusivamente ao ensino superior, treinamentos corporativos, ou aqueles que não apresentavam vínculo direto com a atuação multiprofissional em ambiente escolar.

A extração dos dados foi realizada com base nas seções de métodos, resultados e discussões dos artigos, priorizando informações empíricas sobre desenho do estudo, perfil dos participantes, desafios enfrentados, estratégias implementadas e avaliação dos impactos. Os estudos foram classificados segundo categorias temáticas:

1. **Desenho metodológico** (qualitativo, descritivo, exploratório, misto ou experimental);
2. **Perfil dos sujeitos e das equipes** (número de participantes, áreas de formação, papel institucional);
3. **Desafios e lacunas identificadas** (fragilidades intersetoriais, resistência institucional, rotatividade profissional);
4. **Práticas e estratégias eficazes** (modelos de colaboração, uso de protocolos,

tecnologias aplicadas);

5. **Resultados e evidências de impacto** (indicadores de engajamento, prevenção, permanência escolar, acolhimento emocional).

Entre os achados mais recorrentes, destaca-se o despreparo das equipes escolares para lidar com situações de violência e sofrimento emocional (Gazetta et al., 2023; Costa et al., 2020), bem como a importância da articulação entre saúde e educação para a construção de estratégias de proteção (Cabral et al., 2021; Winter et al., 2020). Iniciativas como o programa *Busca Ativa Escolar* demonstraram eficácia durante a pandemia na manutenção do vínculo com estudantes em risco (Gago et al., 2021; Pinheiro et al., 2024).

No que tange às tecnologias de apoio, os estudos apontam que chatbots treinados com base em protocolos institucionais têm potencial para atuar como mecanismos de triagem e orientação, otimizando o trabalho das equipes multiprofissionais (Bulhões et al., 2020; Gomes et al., 2023). Ainda assim, há lacunas no desenho pedagógico dessas ferramentas, especialmente no que se refere à capacidade de simular empatia, adaptar-se a diferentes contextos culturais e interagir de forma ética com dados sensíveis (Rogovets et al., 2023; Mendonça et al., 2021).

A articulação com as teorias da aprendizagem permitiu interpretar os dados empíricos sob uma perspectiva comportamental e social. Segundo a Teoria da Associação Diferencial (Sutherland, 1947), os comportamentos desviantes são aprendidos em contextos onde há exposição frequente a definições favoráveis à transgressão. Complementarmente, a Teoria da Aprendizagem Social (Bandura, 1977; Akers, 1998) propõe que os comportamentos são modelados por meio de observação, reforço e imitação de modelos sociais. Nesse sentido, a inserção de tecnologias institucionais bem estruturadas pode funcionar como mecanismo de reforço normativo e organizador de condutas no ambiente escolar, contribuindo para a internalização de atitudes pró-sociais e a prevenção de desvios.

A sistematização final dos achados permitiu a construção de uma tabela única comparativa, consolidando os estudos conforme variáveis de desenho metodológico,

aplicação prática e impactos reportados. Esta abordagem contribuiu para um entendimento aprofundado das possibilidades e limites da atuação multiprofissional mediada por tecnologias em contextos escolares vulneráveis.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos 16 estudos selecionados revelou uma significativa diversidade metodológica e contextual, o que reflete a complexidade e a amplitude do fenômeno da vulnerabilidade estudantil no Brasil e em países correlatos. A predominância de abordagens qualitativas, especialmente estudos descritivos e exploratórios, evidencia a ênfase em compreender as percepções, experiências e práticas das equipes multiprofissionais no cotidiano escolar, muitas vezes diante de cenários de risco social e ausência de protocolos estruturados.

A Tabela 1 ilustra os principais recortes temáticos, contextos de aplicação e tipos de estudo. Destacam-se como ambientes mais recorrentes as escolas públicas e as unidades de atenção primária à saúde, evidenciando esses espaços como pontos estratégicos para a implementação de ações de proteção à infância e à adolescência. Além disso, observa-se a participação de diferentes setores, como saúde, educação, assistência social e tecnologia, demonstrando o caráter intersetorial das estratégias estudadas.

**Tabela 1:** Características dos Estudos Incluídos

<i>Artigo</i>	<i>Tipo de Estudo</i>	<i>Contexto de Aplicação</i>	<i>Principais Temas</i>	<i>Profissionais Envolvidos</i>
<i>Gazetta et al., 2023</i>	Qualitativo descritivo	Atenção Primária	Maus-tratos infantis, capacitação	Equipe multiprofissional da saúde
<i>Pinheiro et al., 2024</i>	Qualitativo	Escolas públicas	Combate ao abandono escolar	Educadores, orientadores educacionais
<i>Cabral et al., 2021</i>	Revisão integrativa	Brasil e Portugal	Proteção à criança vulnerável	Setores saúde, assistência social e educação

<i>Studzinski et al., 2023</i>	Intervenção qualitativa	Escolas públicas	Bullying e cyberbullying	Saúde e educação
<i>Costa et al., 2020</i>	Qualitativo descritivo	Atenção Primária	Cuidados a vítimas de violência	Equipe multiprofissional
<i>Conceição et al., 2022</i>	Qualitativo	Contextos sociais diversos	Vulnerabilidades sociais	Equipes multiprofissionais
<i>Gago et al., 2021</i>	Qualitativo	Escolas públicas	Orientação educacional na pandemia	Orientadores educacionais
<i>Ramos et al., 2024</i>	Qualitativo	Municípios	Evasão escolar	Agentes públicos e beneficiários
<i>Santos et al., 2020</i>	Estudo de caso	Serviços de atendimento	Atendimento a mulheres em violência	Profissionais de assistência social e saúde
<i>Anuniação et al., 2022</i>	Estudo de intervenção	Comunidades periféricas	Prevenção da violência escolar	Equipes multiprofissionais e comunidade
<i>Machado et al., 2021</i>	Qualitativo	Atenção Primária (Ceará)	Trabalho multiprofissional na APS	Equipes multiprofissionais da saúde
<i>Teodoro et al., 2020</i>	Quantitativo	Ensino superior	Predição de evasão escolar	Pesquisadores e equipe acadêmica
<i>Bitencourt et al., 2021</i>	Qualitativo	Ensino superior	Uso de IA contra evasão escolar	Pesquisadores e desenvolvedores de software
<i>Bulhões et al., 2020</i>	Estudo de caso	Ensino fundamental	Chatbot para ensino de leitura	Professores e alunos
<i>Linhares et al., 2021</i>	Revisão qualitativa	Universidades latino-americanas	Prevenção da violência sexual	Equipes multiprofissionais e instituições
<i>Winter et al., 2020</i>	Estudo conceitual	Multissetorial	Vulnerabilidade social e educação	Setores saúde, educação e assistência social

**Fonte:** Autor

Os temas abordados são amplos e interligados, envolvendo desde maus-tratos infantis, evasão escolar, violência de gênero, até o uso de inteligência artificial, como no

caso de chatbots voltados para o acolhimento emocional e a orientação educacional. Essa heterogeneidade confirma a natureza multidimensional das vulnerabilidades enfrentadas no espaço escolar e reforça a necessidade de abordagens integradas e interdisciplinares.

Apesar das contribuições relevantes, a literatura revisada evidencia fragilidades importantes. A maioria dos estudos carece de dados quantitativos robustos ou modelagens longitudinais que possibilitem a medição objetiva dos efeitos das intervenções multiprofissionais. Isso limita a replicabilidade de boas práticas e o estabelecimento de indicadores confiáveis de impacto institucional, como taxas de permanência, redução de casos de violência ou melhoria da saúde mental dos estudantes.

Além disso, os estudos demonstram carência de formação continuada dos profissionais envolvidos e baixa formalização dos protocolos institucionais. A atuação ainda se dá, em muitos casos, com base na experiência individual ou em decisões reativas, sem o suporte de fluxos padronizados e diretrizes intersetoriais bem definidas (Costa et al., 2020; Machado et al., 2021). Essa lacuna compromete a eficácia e a sustentabilidade das ações implementadas.

Entre as boas práticas identificadas, destacam-se o trabalho colaborativo, a formação docente continuada, a inclusão da família no processo escolar e o uso de tecnologias como apoio estratégico. Estudos como o de Bulhões et al. (2020) e Gomes et al. (2023) mostraram que chatbots configurados com base em protocolos institucionais podem oferecer respostas precisas, estimular o engajamento dos estudantes e atuar como canais seguros de escuta e orientação inicial. Em alguns casos, esses sistemas alcançaram mais de 90% de resolução de interações sem intervenção humana, como relatado por Serrano et al. (2023).

Entretanto, as tecnologias também apresentaram limitações, como a dificuldade de simular empatia, barreiras de linguagem e a necessidade de atualização constante para evitar respostas genéricas ou ineficazes. A discussão técnica aponta que a eficácia dos chatbots depende diretamente do seu alinhamento com os objetivos pedagógicos e normativos da instituição, da formação dos profissionais usuários e da adesão dos

estudantes (Rogovets et al., 2023; Meurer, 2020).

Os achados desta revisão dialogam com os pressupostos da Teoria da Associação Diferencial (Sutherland, 1947) e da Teoria da Aprendizagem Social (Bandura, 1977; Akers, 1998). A exposição dos estudantes a práticas institucionais consistentes, à modelagem de condutas pró-sociais e à oferta de respostas normativas claras pode funcionar como mecanismo de reforço comportamental, inibindo a recorrência de comportamentos desviantes e fortalecendo o vínculo escolar. Nesse sentido, os chatbots, quando bem configurados, podem operar como instrumentos de socialização institucional, promovendo a internalização de valores, rotinas e condutas alinhadas ao projeto pedagógico e aos marcos legais da proteção infantojuvenil.

### 3.1 DESAFIOS NA COLABORAÇÃO MULTIPROFISSIONAL

Os estudos analisados evidenciam de forma consistente os obstáculos enfrentados pelas equipes multiprofissionais na efetivação de ações intersetoriais no ambiente escolar. Entre os principais desafios apontados está a fragilidade na comunicação entre os setores de educação, saúde e assistência social, resultando na fragmentação das ações, duplicidade de esforços ou omissões significativas nos atendimentos.

A ausência de uma estrutura formal de cooperação entre os órgãos envolvidos limita a articulação de protocolos compartilhados e dificulta a consolidação de fluxos de atendimento integrados. Essa desarticulação é agravada pela insuficiência de recursos materiais e humanos, especialmente em contextos de vulnerabilidade social mais acentuada (Gazetta et al., 2023; Costa et al., 2020; Machado et al., 2021).

Outro ponto crítico identificado é a falta de capacitação específica das equipes para lidar com situações complexas como violência, evasão escolar, abuso sexual, negligência familiar e sofrimento psíquico. A insegurança dos profissionais diante desses casos, aliada ao medo de retaliações ou à responsabilização individual por falhas institucionais,

contribui para posturas evasivas e ações inconsistentes (Costa et al., 2020; Gazetta et al., 2023).

Adicionalmente, destaca-se a indefinição de papéis dentro da equipe escolar e a pouca valorização das lideranças institucionais, como diretores e coordenadores pedagógicos. Sem clareza de atribuições, a cultura colaborativa perde força e cede espaço a práticas fragmentadas, desresponsabilizadas ou meramente burocráticas. A ausência de supervisão intersetorial contínua também limita o acompanhamento e a avaliação das estratégias aplicadas.

Esses achados apontam para a necessidade urgente de políticas públicas que fortaleçam a gestão participativa, promovam capacitação continuada e estimulem a criação de mecanismos de governança interinstitucional, com protocolos padronizados, metas conjuntas e avaliação compartilhada de resultados.

### 3.2. ESTRATÉGIAS E MELHORES PRÁTICAS

A Tabela 2, que sintetiza as estratégias adotadas para a implementação dos protocolos multiprofissionais e melhores práticas identificadas nos estudos.

**Tabela 2:** Estratégias de Implementação e Melhores Práticas

<i>Estratégia</i>	<i>Nº de Estudos</i>	<i>Descrição</i>
<i>Trabalho colaborativo</i>	8	Equipes multidisciplinares, parcerias intersetoriais, consultorias conjuntas.
<i>Formação docente</i>	4	Capacitação continuada e desenvolvimento profissional focados em práticas inclusivas.
<i>Adaptações curriculares</i>	2	Flexibilização curricular para atender às necessidades dos alunos.
<i>Envolvimento familiar</i>	3	Participação ativa da família no processo educacional e de proteção.

A colaboração intersetorial é apontada como o principal fator para o sucesso dos protocolos (Anuniação et al., 2022; Cabral et al., 2021), especialmente quando associada à construção de culturas escolares inclusivas e ao apoio institucional sólido. A formação continuada, sobretudo vinculada a práticas reflexivas, fortalece a capacidade dos profissionais para atuar em contextos complexos (Studzinski et al., 2023; Gago et al., 2021).

A flexibilização curricular e a adaptação de materiais são práticas fundamentais para responder à diversidade das necessidades dos alunos, destacando-se como mecanismos eficazes para a inclusão (Conceição et al., 2022; Oliveira et al., 2024). Além disso, o engajamento da família aparece como um componente essencial para o sucesso das intervenções, favorecendo a continuidade do cuidado e a construção de redes de apoio.

Os estudos também apontam para limitações significativas:

- **Recursos insuficientes:** Escassez de materiais, infraestrutura inadequada e falta de profissionais comprometidos (Gazetta et al., 2023; Santos et al., 2020).
- **Barreiras processuais:** Problemas na comunicação, falta de clareza nos papéis e ausência de coordenação formal (Machado et al., 2021; Costa et al., 2020).
- **Resistências institucionais:** Fragmentação das ações, pouca prioridade política e resistências culturais (Ramos et al., 2024; Winter et al., 2020).

Além disso, a sustentabilidade das ações está ameaçada pela rotatividade dos profissionais e pela instabilidade política, que comprometem a continuidade dos programas e protocolos (Bonfá da Silva e Mendes, 2021; Guimarães et al., 2024).

Apesar da predominância de dados qualitativos, os relatos indicam melhorias subjetivas na qualidade do atendimento e no ambiente escolar, especialmente quando há investimento em formação continuada e planejamento colaborativo (Studzinski et al., 2023; Anuniação et al., 2022).

No entanto, há escassez de dados quantitativos e longitudinais que permitam mensurar o impacto real das intervenções, o que aponta para a necessidade de pesquisas futuras focadas em avaliações rigorosas e modelos sustentáveis de implementação (Teodoro et al., 2020; Bitencourt et al., 2021).

Os resultados indicam que, embora exista um corpo crescente de literatura sobre protocolos multiprofissionais para proteção e inclusão de crianças e adolescentes vulneráveis, a implementação prática ainda enfrenta desafios significativos. A

comunicação intersetorial, a capacitação adequada e o investimento em recursos materiais e humanos são pilares fundamentais para o sucesso das ações. As estratégias que mais se destacam são o trabalho colaborativo estruturado, a formação docente contínua, adaptações curriculares

## 4. CONCLUSÃO

A presente revisão sistemática evidenciou a crescente importância da atuação de equipes multiprofissionais no enfrentamento da vulnerabilidade estudantil em escolas públicas, especialmente diante de cenários complexos como a evasão escolar, a violência e o sofrimento psíquico infantojuvenil. Os estudos analisados apontam que, embora haja avanços normativos e experiências bem-sucedidas de articulação intersetorial, a aplicação prática dos protocolos multiprofissionais ainda enfrenta entraves estruturais, formativos e institucionais.

A fragmentação entre os setores, a falta de formação continuada, a indefinição de papéis nas equipes e a escassez de recursos são barreiras recorrentes à consolidação de práticas integradas e eficazes. Soma-se a isso a carência de mecanismos de monitoramento e avaliação que permitam mensurar os impactos das estratégias adotadas, o que dificulta a replicação de boas práticas e o aprimoramento contínuo das políticas públicas.

Por outro lado, iniciativas como o uso de tecnologias baseadas em inteligência artificial, em especial os chatbots, demonstraram potencial para apoiar o trabalho das equipes multiprofissionais. Quando bem configurados e alinhados a protocolos institucionais, esses sistemas podem atuar como ferramentas de triagem, escuta inicial e reforço normativo. No entanto, sua implementação exige planejamento ético, formação específica dos usuários e constante atualização das bases informacionais.

A integração dos achados empíricos com os fundamentos da Teoria da Aprendizagem Social e da Associação Diferencial contribui para compreender como as

interações escolares — inclusive mediadas por tecnologias — podem reforçar comportamentos pró-sociais, promover o pertencimento institucional e prevenir trajetórias de risco.

Diante disso, recomenda-se:

- O fortalecimento da formação continuada das equipes escolares e de saúde em temas como direitos da infância, acolhimento de vítimas e uso ético de tecnologias;
- A formalização de protocolos intersetoriais claros, com definição de fluxos, responsabilidades e metas conjuntas entre as áreas de educação, saúde e assistência social;
- O investimento em soluções tecnológicas que respeitem a diversidade sociocultural dos territórios e operem como apoio à escuta, ao registro e à orientação;
- A realização de pesquisas longitudinais e experimentais que permitam avaliar o impacto das estratégias adotadas na permanência escolar, na saúde emocional dos alunos e na eficácia da atuação multiprofissional.

Conclui-se, portanto, que a atuação multiprofissional, aliada a inovações tecnológicas sustentadas por marcos éticos e científicos, representa um caminho promissor para a construção de escolas mais inclusivas, protetivas e integradas ao seu território.

## 5. REFERÊNCIAS

ANUNCIACÃO, Leilane Lacerda et al. **Violência contra crianças e adolescentes: intervenções multiprofissionais da Atenção Primária à Saúde na escola**. Saúde em Debate, Rio de Janeiro, v. 46, n. 132, p. 604-616, 2022.

BANDURA, Albert. **Social learning theory**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977.

BITENCOURT, Wanderci Alves et al. **Pode a inteligência artificial apoiar ações contra**

**evasão escolar universitária? Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 29, n. 111, p. 87-107, 2021.

BULHÕES, Daniel Brito et al. Professora Vitória: **um chatbot para o ensino da leitura**. In: **WORKSHOP DE INFORMÁTICA NA ESCOLA (WIE)**, 26., 2020, Porto Alegre. Anais [...]. Porto Alegre: SBC, 2020. p. 1177-1178.

CABRAL, I. et al. **Diretrizes brasileiras e portuguesas de proteção à criança vulnerável à violência na pandemia de COVID-19**. Escola Anna Nery, Rio de Janeiro, v. 25, n. spe, e20210084, 2021.

COSTA, Vanessa de Sousa et al. **Percepção da equipe multidisciplinar acerca dos cuidados à criança e ao adolescente vítima de violência**. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 25, n. 4, p. 1493-1502, 2020.

DA CONCEIÇÃO, Marimeire Morais et al. **Condições sociais de crianças e adolescentes que sofreram violência sexual: percepções da equipe multiprofissional**. Avances en Enfermería, Bogotá, v. 40, n. 1, p. 54-63, 2022.

GAGO, Daiane Rodrigues et al. **Orientação educacional: o combate à evasão escolar na pandemia**. Revista Faz Ciência, Ponta Grossa, v. 23, n. 38, p. 203-222, 2021.

GAZETTA, Gabriela Herica Abu Kamel et al. **Abordagem da equipe multiprofissional à criança e adolescente vítima de maus tratos na atenção primária**. Revista Foco, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 81-92, 2023.

GOMES, Ewerthon Dyego De Araujo Batista et al. **LETÍCIA: um chatbot para facilitar a comunicação institucional com a sociedade**. RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar, Salvador, v. 4, n. 1, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.47820/recima21.v4i1.2563>. Acesso em: 21 maio 2025.

LINHARES, Yana et al. **Protocolos de prevenção e enfrentamento da violência sexual no contexto universitário: uma análise do cenário latino-americano**. Revista Latino-Americana Interdisciplinar, Brasília, v. 4, n. 2, 2021.

MACHADO, Maria Fernanda Araujo Sales et al. **Trabalho em equipes multiprofissionais na atenção primária no Ceará: porosidade entre avanços e desafios**. Saúde em Debate, Rio de Janeiro, v. 45, n. 128, p. 490-504, 2021.

MENDONÇA, Valdenia de Melo et al. **Desenvolvimento de chatbot para adolescentes sobre infecções sexualmente transmissíveis**. Enfermagem em Foco, Brasília, v. 12, n. 3,

p. 501-506, 2021.

MEURER, Fábio. **Chatbots: a efetividade da inteligência artificial no apoio à saúde mental. Ciências da Saúde: Teoria e Intervenção.** Curitiba, v. 3, 2020.

PINHEIRO, Fabíola de Toledo Batista et al. **Combate ao abandono escolar em situações de emergência. Revista Nova Paideia - Revista Interdisciplinar em Educação e Pesquisa,** São Paulo, v. 2, n. 1, 2024.

RAMOS, A. C. et al. **Abandono e evasão escolar sob a ótica dos sujeitos envolvidos.** Educação e Pesquisa, São Paulo, v. 50, e20240034, 2024.

ROGOVETS, Yevhen et al. **Chatbots for early detection of violence among adolescents: ethical and technological perspectives.** Journal of Adolescent Health, Nova Iorque, v. 72, n. 1, p. 105-112, 2023.

SANTOS, Ana Silvia Pereira et al. **Atendimento à mulher em situação de violência: construção participativa de um protocolo de trabalho.** Saúde em Debate, Rio de Janeiro, v. 44, n. 126, p. 428-440, 2020.

STUDZINSKI, Lara Gouveia et al. **Práticas educativas em saúde na prevenção contra o bullying e o cyberbullying no contexto escolar.** RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar, Salvador, v. 4, n. 1, 2023.

SUTHERLAND, Edwin H. **Principles of criminology.** 4. ed. Philadelphia: J. B. Lippincott, 1947.

TEODORO, Leonardo de Almeida et al. **Aplicação de técnicas de aprendizado de máquina para predição de risco de evasão escolar em instituições públicas de ensino superior no Brasil.** Revista Brasileira de Informática na Educação, Porto Alegre, v. 28, p. 141-162, 2020.

VIRVOU, Maria; TSIHRINTZIS, George A. **Advances in personalized learning: emerging technologies and innovative applications.** Cham: Springer, 2024.

WINTER, A. et al. **Vulnerabilidade social e educação: uma reflexão na perspectiva da importância da intersectorialidade.** Conhecimento & Diversidade, Rio de Janeiro, v. 12, n. 27, p. 108-123, 2020.