

MINHA UFC - PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO COLABORATIVA UTILIZANDO CHATBOT

III Encontro de Empreendedorismo e Inovação

Joao Gabriel Borges Monteiro, Pedro Henrique Maia dos Santos, Davi Freire Azevedo, Henrique Bruno Oliveira Lima

O projeto foi aprovado no Programa Inovando UFC, onde está sendo trabalhado um chatbot, baseado no tema “como tornar o campus mais inteligente”. Essa ideia foi construída sobre dois principais fatores, identificados por meio de pesquisas de possíveis problemas a serem resolvidos: Descentralização das informações disponíveis nos sites e setores da universidade, causando dificuldades especialmente aos alunos novatos, além da sobrecarga dos servidores da universidade, devido a redução de sua quantidade ao longo dos últimos anos. Dito isso, segundo anuário estatístico de 2021 da UFC, a maioria das 1673 manifestações na ouvidoria foram relacionadas ao acesso a informações sobre graduação e serviços da UFC. Além disso, a UFC Virtual e a central de atendimentos constataram um aumento no número de atendimentos desde o início da pandemia. Segundo o site da universidade 360, houve uma redução no número de servidores de 2016 a 2021, deixando um quadro reduzido de servidores. Dessa forma, a solução proposta nesse projeto, foi um chatbot com entendimento de linguagem natural, que é capaz de centralizar informações do campus em um único serviço e atender a demanda de informações de forma rápida e eficiente. Ademais, também está sendo criada uma aplicação, integrada ao chatbot, capaz de facilitar a atualização das informações que o chatbot é capaz de transmitir. O projeto do chatbot tem em seu escopo algumas possíveis funções, como: Resposta de perguntas frequentes referentes a graduação e serviços da UFC, retorno do cardápio do dia dos restaurantes universitários, contatos dos principais setores, localizações de setores, e será acessível pelos canais de comunicação: Telegram, Messenger e Webchat. Diferenciais e benefícios da solução: Redução de trabalho repetitivo sobre os servidores, consulta de informações de forma rápida e centralizada, melhor fluxo de atendimento para o usuário.

Palavras-chave: CHATBOT. INFORMAÇÃO. DEMANDA.