

# **ATENDENTE VIRTUAL PARA PRÉ-MEDIAÇÃO E PRÉ-CONCILIAÇÃO VIRTUAIS: INCLUINDO PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS MEIOS AUTOCOMPOSITIVOS**

## **IV Encontro de Iniciação em Desenvolvimento Tecnológico e Inovação**

Claudio Aparecido Bento Monteiro, Flavio Jose Moreira Goncalves

Uma ferramenta de atendimento para mediação e conciliação virtuais para pessoas com deficiência, de forma acolhedora e inclusiva é uma necessidade. Esta pesquisa pretende promover a inclusão. Construiremos um atendente virtual com aprendizado de máquina que replique técnicas de comunicação não violenta. Ele não se limitará a interação por texto, mas fará reconhecimento de voz conversando com o usuário por áudio, atendendo assim a pessoas com acuidade visual reduzida, cegas ou analfabetas. A ferramenta apresentará interpretação visual por libras do texto gerado, incluindo pessoas surdas. O algoritmo será treinado com exemplos de atendimentos de mediação e conciliação que utilizam a comunicação não violenta e rapport. Avaliará como está o estado emocional do usuário por meio de técnica de termos classificados como positivos e negativos, ajustando para o melhor trato, buscando acolhê-lo em sua demanda. Para isso, algoritmo será aprimorado através da avaliação do próprio usuário, mediante a pergunta inicial, durante todo o procedimento e também ao final: “como estás se sentido?”. Apresentará opções de sentimentos a cada resposta dada para que o algoritmo possa entender se está agindo corretamente e se aprimorar automaticamente por meio de técnicas de inteligência artificial. O atendente da pré-mediação ou pré-conciliação elaborará um comentário sobre o atendimento e sugestões do próprio usuário para aprimorá-lo. A aplicação on-line em desenvolvimento poderá ser distribuída ou em salas adaptadas com hardware adequadas à comunicação com pessoas com necessidades especiais, como centros de reabilitação, treinamento e acolhimento, núcleos de prática jurídica de universidades e centros de solução de conflito ou judiciais. Com hardwares adicionais, será possível aprimorar e desenvolver comunicações com pessoas com maiores necessidades físicas, como pessoas cegas-surdas ou com dificuldades de fala, rompendo barreiras e ampliando a acessibilidade.

Palavras-chave: Pré-mediação. Pré-conciliação. Pessoas com Deficiência. Acessibilidade.