

SUBMISSÃO / RESUMO-EDITAIS (PROPEGI/PROEC/PROGRAD) -
TRABALHOS LOCAIS - GRADUAÇÃO

**PLATAFORMA INTEGRADA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO COM
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL – PROJETO DE AUTOMAÇÃO DO
ATENDIMENTO SEFAZ/PE**

Paula Roberta Oliveira Das Chagas (paula.chagas@upe.br)

Pedro Thiago Silva (pedro.thiagosilva@upe.br)

Silvio Jose Vicente Da Silva (silvio.vicente@upe.br)

Vinícius Martiniano Dantas (vinicius.dantas@upe.br)

Ademir Macedo Nascimento (ademir.nascimento@upe.br)

Renata Gusmão De Luna (renata.gusmao@upe.br)

A crescente demanda por serviços públicos digitais evidencia a necessidade de soluções integradas e eficientes para o atendimento ao cidadão. Nesse contexto, este estudo propõe o desenvolvimento de uma Plataforma Integrada de Atendimento ao Cidadão com Inteligência Artificial, voltada para a Secretaria da Fazenda de Pernambuco (SEFAZ/PE). O objetivo é reduzir o tempo de espera no atendimento, garantindo respostas ágeis e suporte automatizado para a resolução de demandas simples, preservando o atendimento

humanizado quando necessário. A metodologia envolve a análise do comportamento do público-alvo da SEFAZ, identificando os tipos de solicitações mais frequentes, horários de pico, canais de interação preferenciais e padrões de uso. Paralelamente, será estruturado um banco de dados abrangente, fundamentando o treinamento da inteligência artificial para otimizar a triagem de chamados e fornecer respostas automáticas precisas. A integração dos diferentes canais — WhatsApp, Telegram, chat do site e telefone — permitirá que o atendimento seja contínuo e centralizado, possibilitando que os operadores humanos acessem e respondam aos chamados de qualquer origem, aumentando a eficiência operacional. Espera-se a redução significativa do tempo de espera, maior satisfação do público e aprimoramento das atividades internas da SEFAZ/PE. Conclui-se que a plataforma integrada com suporte de inteligência artificial constitui uma estratégia inovadora para modernizar o atendimento público, promovendo agilidade, qualidade e personalização, ao mesmo tempo em que mantém a humanização necessária para tratar demandas complexas ou específicas, alinhando tecnologia e serviço público de forma efetiva.

Palavras-chave: plataforma integrada; atendimento ao cidadão; eficiência operacional.