

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

**CHATBOT INTELIGENTE DE ATENDIMENTO PARA REGULAÇÃO DE
EMPRESAS E EMISSÃO DO AVCB NO CBMPE**

Vinícius Nunes Viana Da Costa (vinicius.nvcosta@upe.br)

Mateus Albuquerque Castôr De Lira Brito (mateus.albuquerque@upe.br)

Victor Rocha Santana Cabral De Oliveira (victor.rscoliveira@upe.br)

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

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

A regularização de edificações junto ao Corpo de Bombeiros Militar de Pernambuco (CBMPE) é uma etapa essencial para garantir a segurança contra incêndios e situações de pânico. No entanto, o processo ainda enfrenta desafios decorrentes da falta de informações claras, do excesso de burocracia e da sobrecarga dos canais de atendimento. Diante desse cenário, torna-se necessária a adoção de soluções tecnológicas que facilitem o acesso às orientações corretas e otimizem o fluxo de análise interna. O objetivo desta proposta é desenvolver um chatbot inteligente, disponível 24 horas por dia e integrado aos canais digitais do CBMPE (site institucional, WhatsApp e/ou aplicativo oficial), capaz de atender, de maneira personalizada e automatizada,

empresários, responsáveis técnicos, profissionais da engenharia e da arquitetura, microempreendedores e cidadãos em geral, além de apoiar os setores internos do órgão. A metodologia envolve o mapeamento das principais dúvidas e fluxos processuais relacionados à emissão do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB), à categorização de riscos e às exigências documentais conforme o perfil da edificação, bem como o desenvolvimento de um modelo de atendimento baseado em inteligência artificial, com perguntas estruturadas para pré-triagem e simulação de isenção de projeto ou vistoria. Espera-se, como resultado, um canal ágil e eficiente de comunicação, capaz de reduzir filas de atendimento, minimizar erros no protocolo de processos e acelerar a análise técnica por meio do uso de dados qualificados. O chatbot proporcionará maior autonomia ao cidadão e permitirá o uso racional dos recursos humanos do CBMPE. Assim, sua adoção contribuirá significativamente para a modernização do serviço público, promovendo mais transparência, agilidade e segurança no processo de regularização de edificações em Pernambuco.

Palavras-chave: regularização de edificações; chatbot inteligente; segurança contra incêndio.