

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

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

Angelica Thaís Da Conceição Santos (angelica.thais@upe.br)

Deborah Evellyn De Souza Silva (deborah.evellyn@upe.br)

Letícia Brandt De Sampaio (leticia.sampaio@upe.br)

Elisa Vitória Alves De Lima (elisa.lima@upe.br)

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

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

O processo de regularização de edificações e a emissão do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) pelo Corpo de Bombeiros Militar de Pernambuco (CBMPE) são caracterizados pela complexidade e pela burocracia, ocasionando longos períodos de espera, insatisfação do público e sobrecarga de trabalho para os servidores. Essa realidade compromete a eficiência institucional e a imagem da corporação. Como solução, propõe-se o desenvolvimento de um chatbot inteligente para otimizar o atendimento. O assistente virtual tem como objetivos reduzir o Tempo Médio de Atendimento (TMA), elevar a satisfação dos

usuários e otimizar o tempo dos funcionários por meio da automação de tarefas rotineiras. O sistema será desenvolvido com funcionalidades essenciais, como pré-triagem baseada em dados da edificação (área, tipo de uso e risco) e tradução de legislações e Notas Técnicas (NTs) para linguagem acessível, permitindo um atendimento intuitivo, personalizado e adaptável a diferentes públicos. A metodologia adotada se baseará em um ciclo de prototipagem e melhoria contínua, utilizando plataforma gratuita como o Chatbot GPT. O projeto contempla a criação de um protótipo inicial com fluxo simplificado, o mapeamento das dúvidas frequentes e a construção de um banco de dados. A avaliação será realizada por meio de testes com usuários reais, comparando o atendimento automatizado ao processo atual e mensurando tempo médio de conclusão e precisão das respostas. Espera-se que a implementação do chatbot proporcione atendimento 24/7, oferecendo informações rápidas e confiáveis, além de liberar os servidores para atividades de maior complexidade. Conclui-se que a iniciativa representa uma inovação estratégica capaz de modernizar o atendimento do CBMPE, simplificar a burocracia e fortalecer a relação entre instituição e sociedade.

Palavras-chave: chatbot; eficiência; automação.