

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

**CHATBOT INTELIGENTE DE ATENDIMENTO PARA O CORPO DE
BOMBEIROS**

João Victor Silva Do Nascimento (joao.vnascimento@upe.br)

Jonas Vinícius Da Silva Melo (jonas.vinicius@upe.br)

Gabriel Oliveira Da Rocha Cunha (gabriel.orcunha@upe.br)

Gabriel Augusto Cavalcante Ribeiro (gabriel.augustor@upe.br)

Desenvolvimento de um chatbot para apoio à regularização de empresas e edificações junto ao Corpo de Bombeiros Militar de Pernambuco é um processo essencial para a segurança coletiva, mas frequentemente marcado por complexidade normativa, dúvidas recorrentes e alto volume de atendimentos presenciais e telefônicos. Esse cenário compromete a produtividade dos setores técnicos e dificulta o acesso a informações claras e padronizadas pelos cidadãos, especialmente microempreendedores e profissionais que não dispõem de assessoria especializada. Diante desse contexto, o presente trabalho tem como objetivo o desenvolvimento de um chatbot inteligente de atendimento para orientar e apoiar a regularização de empresas e a emissão do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB). A metodologia utilizada

baseou-se na análise de dores e impactos levantados em mapa de impacto, definição de requisitos funcionais, prototipagem inicial e planejamento de testes controlados. O protótipo prevê um chatbot acessível 24/7, integrado ao site institucional e ao WhatsApp, capaz de responder dúvidas frequentes, indicar documentos necessários, direcionar etapas do processo e realizar pré-triagem de empreendimentos, verificando hipóteses de isenção de projeto ou vistoria. Os resultados esperados incluem redução de ao menos 30% nos atendimentos presenciais e telefônicos, aumento da assertividade das submissões, padronização das informações prestadas e maior transparência no relacionamento entre CBMPE e sociedade. Conclui-se que a iniciativa está alinhada à estratégia de transformação digital do Governo de Pernambuco, promovendo eficiência administrativa, democratização do acesso à informação e fortalecimento da imagem institucional do CBMPE como órgão moderno e inovador, além de constituir um modelo escalável para futuras soluções digitais na área pública.

Palavras-chave: chatbot; regularização de empresas; corpo de bombeiros.