

suportavam os processos e a recuperação de documentos baseada na probabilidade nem sempre gera resultados corretos. Entretanto, com o crescimento da base de documentos AIML, com a adoção de estratégias para economia de memória e com aplicação de tratamento de texto (como eliminação de *stopwords*) estes problemas foram diminuídos.

O Capítulo 2 apresentou a importância dos AC, IA, SE e RI para o projeto e desenvolvimento de um arcabouço de Agente de Conversação. Também foram descritas algumas ferramentas, tais como, AIML, modelo probabilístico de RI clássico e uma variação que seria o BM25, além da métrica MRR, utilizadas para projetar e desenvolver o AC proposto.

O Capítulo 3 dedicou-se a descrição da metodologia utilizada no Projeto e Desenvolvimento do Arcabouço de Agente de Conversação aplicado ao curso de Sistemas de Informação da PUC Minas. Assim como também, a apresentação do AC disponibilizado em forma de aplicação *Web* e dos resultados experimentais.

Constata-se que o projeto e o desenvolvimento de um arcabouço de um AC não são tarefas simples. As diferentes abordagens para busca de respostas possuem vantagens e desvantagens. Durante toda a monografia os resultados, abordagens e dificuldades encontradas foram comentados. Pode-se dizer que uma base de documentos grande e atualizada é fundamental para utilização deste tipo de sistema.

4.2 Trabalhos Futuros

Seguindo a mesma linha da monografia, podem ser indicados os seguintes caminhos para trabalhos futuros:

- A construção de interfaces que alimentarão a base AIML de maneira mais eficiente;
- Incremento da base AIML e da base de conhecimentos gerais e específicos;
- Criar um mecanismo de avaliação de respostas do AC;
- Construir um sistema especialista completo em *Prolog* que faça comunicação com o Agente de Conversação;
- Realizar testes com usuários finais a fim de identificar possíveis necessidades de ajustes.