

## 1. INTRODUÇÃO

O elevado tempo de atendimento na resolução de problemas em *callcenters* de operadoras de celular, televisão a cabo e outros ramos pode gerar transtornos a clientes e a empresas que prestam este tipo de serviço. Não raro, clientes precisam aguardar longos períodos para que sejam atendidos em suas solicitações a estas entidades (SCHIESSL, 2007).

A grande demanda de questionamentos pode sobrecarregar um setor destinado para auxílio. Uma alternativa utilizada por muitos é a criação de um conjunto de perguntas frequentes com suas respectivas respostas. Essa pode ser uma boa abordagem para um conjunto pequeno, em casos onde a coleção de informações é muito grande percorrer vários documentos sem utilizar alguma ferramenta computacional é inviável (TEIXEIRA, 2005).

Uma forma de tornar mais ágil e automatizar este tipo de processo, sem diminuir a qualidade de atendimento, seria a construção de um sistema capaz de receber, interpretar e responder solicitações que não necessariamente exigem um alto grau de complexidade. Assim, dúvidas simples poderiam ser sanadas sem intervenção de uma pessoa, garantindo, em uma grande proporção de casos, uma interação mais rápida e com uso de menos recursos humanos em um sistema dimensionado para permitir o fluxo padrão de atendimento.

Um Agente de Conversação é um programa de computador criado com a finalidade de imitar a capacidade humana de comunicar. Ou seja, é um programa que dada uma frase tenta formular uma resposta adequada, tal como faria um humano. (BRANDÃO, 2012, p. 16).

Este trabalho apresenta uma proposta de projeto e desenvolvimento de um arcabouço de Agente de Conversação (AC) aplicado ao curso de Sistemas de Informação (SI) da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Um AC é um programa ou conjunto de programas que imita a capacidade humana de comunicação. *Ella*, *Albert-One*, *Tinymod* e *Pixel* são alguns dos agentes citados em Teixeira (2005). *ELIZA* e *ALICE* (*Artificial Linguistic Internet Computer Entity*) são dois dos mais conhecidos (WALLACE, 2015); (WEIZENBAUM, 1966).

O AC proposto responde a questionamentos relacionados ao curso de SI e a processos da universidade, que podem ser respondidos via agente computacional ao invés de um agente humano.