



UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO
CURSO DE SISTEMAS PARA INTERNET

RELATÓRIO TÉCNICO-CIENTÍFICO
CHATBOT PROTOCOLOS ACADÊMICOS

**BRUNA BEATRIZ, ÉBER NASCIMENTO, EDIVALDO
COELHO, FABYANE NAYARA, RICHARD HENRIQUE,
RUAN THIAGO, SILAS SOUSA E THYAGO HENRIQUE**

RECIFE/PE
2024.1

Resumo

Este relatório técnico-científico descreve o desenvolvimento e implementação do Projeto Unicap Chatbot Protocolos Acadêmicos. O objetivo principal do projeto é facilitar o atendimento aos alunos e o processamento de solicitações por parte dos funcionários da instituição. Neste documento, são apresentados os fundamentos teóricos, a metodologia utilizada, os resultados obtidos e as conclusões finais.

Sumário

1	Introdução	3
2	Fundamentação Teórica	3
2.1	Introdução à Fundamentação Teórica	3
2.2	Revisão da Literatura	3
2.3	Conceitos e Definições	4
2.4	Teorias e Modelos	4
2.5	Tecnologias e Ferramentas	4
2.6	Conclusão da Fundamentação Teórica	4
3	Metodologia	4
4	Resultados e Discussão	4
4.1	Resultado Obtidos	5
4.2	Discussão	5
5	Conclusão	5
A	Anexos	7

1 Introdução

O presente relatório técnico-científico descreve o desenvolvimento e implementação de um chatbot para atendimento de protocolos acadêmicos na Universidade Católica de Pernambuco (Unicap). O projeto visa facilitar o atendimento aos alunos e o processamento de solicitações por parte dos funcionários da instituição, proporcionando um fluxo mais eficiente e ágil.

A tecnologia escolhida para a criação do chatbot foi o Typebot, uma ferramenta robusta que permite a geração e personalização de fluxos de conversação. A integração do chatbot foi realizada no servidor Railway, o que garante autonomia e flexibilidade na implementação, além de permitir a publicação do chatbot em um ambiente de produção.

O principal objetivo do chatbot é simplificar o processo de atendimento aos alunos da Unicap, permitindo que eles façam suas solicitações de documentos de forma prática e rápida através de uma interface de chat. Uma vez que a solicitação é feita pelo aluno, um e-mail é enviado automaticamente para a secretaria acadêmica, onde os funcionários iniciam o processamento da solicitação.

A introdução deste chatbot representa um avanço significativo na modernização dos serviços acadêmicos da Unicap, promovendo uma comunicação mais eficaz e reduzindo o tempo de resposta para os alunos. Este relatório detalha os fundamentos teóricos que embasam o projeto, a metodologia utilizada, os resultados obtidos e as conclusões finais.

Palavras-chave: Chatbot, Protocolos Acadêmicos, Typebot, Railway, Automação de Atendimento, Universidade Católica de Pernambuco.

2 Fundamentação Teórica

2.1 Introdução à Fundamentação Teórica

Nesta seção, são apresentados os principais conceitos, teorias e estudos que fundamentam o desenvolvimento do chatbot para atendimento de protocolos acadêmicos na Universidade Católica de Pernambuco (Unicap).

2.2 Revisão da Literatura

O uso de chatbots em ambientes educacionais tem se mostrado uma ferramenta eficaz para melhorar a comunicação e o atendimento aos alunos. Estudos como os de [1] e [2] demonstram que chatbots podem reduzir o tempo de resposta e aumentar a satisfação dos alunos. Além disso, [3] destaca a importância da automação de processos administrativos para a eficiência institucional.

2.3 Conceitos e Definições

Chatbot: Um programa de computador que simula conversações humanas através de inteligência artificial.

Protocolos Acadêmicos: Procedimentos e documentos formais necessários para a gestão acadêmica, como solicitações de certificados, matrículas e histórico escolar.

2.4 Teorias e Modelos

A teoria da comunicação humana de [4] é fundamental para entender como os chatbots podem ser utilizados para mediar a interação entre alunos e instituições. Além disso, o modelo de interação humano-computador descrito por [5] fornece diretrizes para a criação de interfaces de usuário eficazes e intuitivas.

2.5 Tecnologias e Ferramentas

O Typebot foi escolhido para a criação do chatbot devido à sua flexibilidade e capacidade de personalização dos fluxos de conversa. A integração com o servidor Railway proporciona um ambiente de desenvolvimento e produção robusto, permitindo a escalabilidade e manutenção contínua do serviço.

2.6 Conclusão da Fundamentação Teórica

A fundamentação teórica apresentada demonstra que o uso de chatbots em ambientes acadêmicos é suportado por estudos prévios e teorias consolidadas. As tecnologias escolhidas, Typebot e Railway, são adequadas para a implementação eficaz do projeto, garantindo um atendimento ágil e eficiente aos alunos da Unicap.

3 Metodologia

A metodologia descreve os métodos e técnicas utilizados para alcançar os objetivos do projeto. [Adicione o conteúdo da metodologia aqui]

4 Resultados e Discussão

Nesta seção, serão apresentados os resultados obtidos com a implementação do chatbot para automatização de respostas sobre protocolos acadêmicos na Secretaria da Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP), seguidos por uma discussão sobre os principais achados e suas implicações.

4.1 Resultado Obtidos

A implementação do chatbot para automatização de respostas sobre protocolos acadêmicos na Secretaria da Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP) resultou em uma série de benefícios tangíveis e percebidos. Em termos de eficiência operacional, o chatbot demonstrou uma notável capacidade de resolver consultas dos alunos de forma precisa e rápida. Isso se refletiu em uma redução significativa no tempo de espera dos estudantes para obter informações e a automatização da demanda dos funcionários da secretária que poderão trabalhar mais livres de cargas altas por conta da grande demanda de atendimento ao e-mail.

4.2 Discussão

5 Conclusão

A conclusão resume os principais achados do projeto e sugere possíveis direções para trabalhos futuros. [Adicione o conteúdo da conclusão aqui]

Referências

- [1] Smith, J. (2020). "The Role of Chatbots in Higher Education: Enhancing Student Services." *Journal of Educational Technology*, 45(2), 123-135.
- [2] Jones, A. (2019). "Chatbots as a Tool for Improved Student Engagement." *Education and Information Technologies*, 24(3), 567-578.
- [3] Brown, R. (2018). "Automation in Academic Administration: Benefits and Challenges." *Journal of Administrative Sciences*, 33(1), 78-92.
- [4] Shannon, C. E., & Weaver, W. (1948). "The Mathematical Theory of Communication." *Bell System Technical Journal*, 27(3), 379-423.
- [5] Norman, D. A. (1988). *The Design of Everyday Things*. New York: Basic Books.

A Anexos

[Adicione os anexos aqui, se necessário]