**REBOCAI**

**DATABASE**

**Integrantes**

**Diego Henrique - rm550269**

**Ezequiel Bispo – rm99573**

**Vicenzo Guardabassi - rm550208**

**Mariana Bastos - rm97510**

**Gustavo Dos Santos - rm99618**

**Sumário**

1. Capa
2. Sumário
3. Descritivo

Documentação do projeto – Modal Porto Seguro

A escolha de um modal apropriado para buscar determinado veículo pode parecer uma tarefa simples, o problema é que existem inúmeras variáveis como peso da carga, local do veículo, condições climáticas, dentre outras. Essas variáveis são muito imprevisíveis e dificultam a precisão da escolha do modal, gerando esperas, solicitações de outro modal, desconforto ao cliente, etc. influenciando negativamente na qualidade do serviço e consequentemente na imagem da empresa.

Nosso projeto tem como objetivo tornar a escolha do modal mais assertiva e diminuir a margem de erro por meio de um chatbot para o usuário interagir e gerar a solicitação do modal e com uma IA, a requisição será compreendida e por meio das informações coletadas um modal será escolhido.

O usuário iniciará o chamado inserindo o número da placa de seu veículo, e assim as informações sobre seu veículo serão trazidas do banco da Porto Seguro. Após as informações serem coletadas, o chatbot iniciará um diálogo com o usuário para coletar informações de variáveis como qual o peso da carga, tipo da carga, endereço do veículo etc. Com isso, uma IA irá analisar os dados coletados e de acordo com o sinistro um modal será escolhido.

Basicamente, o sistema permite que os usuários respondam algumas perguntas para que a IA analise-as e tome uma decisão objetiva sobre a melhor forma de solucionar a dor do usuário. Podemos utilizar um software de reconhecimento de voz e tornar a experiencia do usuário mais “humanizada”, natural e intuitiva, aumentando a eficiência da ferramenta e oferecendo um serviço de qualidade.

Desse modo, podemos diminuir a porcentagem de ocorrências com complicações e entregar um melhor serviço ao cliente final.