

CRIAÇÃO DE CHATBOTS: UM ESTUDO SOBRE FERRAMENTAS OPEN SOURCE

Lindalva Rosalia Murussi Prass¹, Arthur Neuhaus Gatto¹, Gabriela de Lemos Soares¹, Gustavo Barbosa Vieira¹, Andruvs Vieira^{1*}
*Orientador

¹Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) - *Campus Ibirubá, RS, Brasil.*

O presente resumo tem por objetivo descrever e apresentar detalhes sobre as atividades decorridas durante o período das atividades desenvolvidas no Projeto Integrador: Criação de Chatbots. Com o avanço da tecnologia, os chatbots têm se destacado como ferramentas eficazes para otimizar a comunicação e o atendimento em diferentes contextos. No âmbito educacional, identificamos a necessidade de melhorar o suporte aos candidatos interessados em ingressar no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) – Campus Ibirubá. Diante disso, o projeto integrador “Criação de Chatbots” surgiu com o propósito de desenvolver uma solução que auxilie futuros estudantes, oferecendo respostas rápidas e precisas sobre o processo seletivo. A motivação principal para a realização deste trabalho foi a dificuldade frequentemente enfrentada por candidatos durante a inscrição e matrícula. Muitos relatam dúvidas quanto ao uso do site institucional e à documentação necessária, e o suporte prestado via WhatsApp, embora eficiente, apresenta limitações devido à alta demanda. Assim, o projeto busca não apenas beneficiar os candidatos, tornando o processo mais acessível, mas também reduzir a sobrecarga de atendimentos manuais realizados pelos servidores da instituição. O objetivo central é criar um chatbot open source capaz de otimizar o atendimento relacionado ao processo seletivo, automatizando respostas e proporcionando maior agilidade e eficiência nos canais de comunicação. A metodologia adotada baseou-se, inicialmente, na pesquisa de ferramentas open source para a criação de chatbots. O grupo se dividiu para explorar diferentes alternativas, como Chatling, Chatbase, Sendpulse e Character.ai. Entretanto, a maioria das opções apresentou restrições, principalmente pelo caráter pago das soluções. Em uma segunda etapa, foi realizado um teste com a ferramenta Typebot e seu deploy na Vercel, porém os resultados não atenderam às expectativas. Atualmente, a equipe segue investigando novas alternativas que possibilitem maior personalização e viabilidade para o contexto do projeto. Como resultados parciais, foi possível adquirir conhecimento sobre o funcionamento de diferentes plataformas de chatbot, bem como identificar os principais desafios técnicos envolvidos na implementação dessas soluções em ambientes institucionais. Essa experiência contribuiu para ampliar a compreensão do grupo sobre ferramentas de atendimento automatizado e sobre os requisitos necessários para a criação de um chatbot funcional. Concluímos que o desenvolvimento de um chatbot institucional pode trazer benefícios significativos, tanto para os candidatos ao processo seletivo quanto para a equipe responsável pelo atendimento. Trata-se de uma iniciativa relevante, que alia inovação tecnológica à melhoria da comunicação e da eficiência nos serviços prestados pelo IFRS – Campus Ibirubá.

Palavras-chave: Chatbot; Typebot; Projeto Integrador.

Trabalho executado por meio do Edital Proen n.º 18/2024 - Fluxo Contínuo de Projetos de Ensino 2024/2025 (EDITAL DE FLUXO CONTÍNUO DE PROJETOS DE ENSINO)