



Projeto de Atividade Extensionista

Análise das Necessidades de TI e Proposição de Solução
Automatizada de Atendimento Digital para a Casa da Criança
Batuíra

Centro Universitário Processus
Curso: Análise e Desenvolvimento de Sistemas / Sistemas de Informação
Junho de 2025

Identificação do Projeto

Atividade Extensionista

Prestação de Serviços / Ação de Extensão Social

Área Temática

Tecnologia e Produção

Linha de Extensão

Organização de Terceiro e Tecnologia da Informação

Local de Implementação

Casa da Criança Batuíra

Título do Projeto

Análise das Necessidades de TI e Proposição de Solução Automatizada de Atendimento Digital para a Casa da Criança Batuíra

Equipe do Projeto

Informações do Curso e Disciplina

Curso: Análise e Desenvolvimento de Sistemas / Sistemas de Informação

Disciplina: Atividade Extensionista I

Coordenação e Articulação

Coordenador de Curso: Roberto A. Paldês

Professor Articulador: Max Bianchi Godoy

Alunos Envolvidos

Bruno de Araújo Gonçalves

Cleude Rodrigues Machado Neto

João Carlos Oliveira e Silva

Luis Felipe da Silva Barreto

Raphael Diesel Brasileiro

Marcos de França da Rocha

Apresentação da Casa da Criança Batuíra



A Casa da Criança Batuíra é uma organização da sociedade civil, sem fins lucrativos, sediada no Distrito Federal. Sua missão é acolher e proteger crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social.

Fundada em 19 de março de 1980, a instituição iniciou suas atividades de acolhimento institucional em 1989. Ao longo dos anos, adequou-se às diretrizes e, a partir de 2015, passou a operar também no modelo de casas lares descentralizadas, alinhando-se às diretrizes de humanização do atendimento e convivência familiar.

Atualmente, a organização mantém oito casas lares, localizadas em Ceilândia e Taguatinga, que acolhem aproximadamente 80 crianças e adolescentes, oferecendo um ambiente seguro, afetivo e estruturado.

A visão institucional está voltada para a superação das desigualdades sociais, por meio do fortalecimento da autonomia dos sujeitos atendidos e da inspiração de uma cultura de respeito, cuidado e solidariedade.

Pontos Chave

Organização sem fins lucrativos

Missão: Acolher e proteger crianças e adolescentes

Fundada em 1980

Atuação em 8 casas lares

Acolhe aproximadamente 80 crianças e adolescentes

Foco na superação das desigualdades sociais

Viabilizada por doações e trabalho voluntário

Metodologia: Análise SWOT

Forças

- Sistemas internos organizados,
- Automações já existentes, e;
- Estrutura multiplataforma.

Fraquezas

- Dificuldade na divulgação do propósito institucional;
- Baixa automação via WhatsApp.

Oportunidades

- Melhoria da imagem institucional, ao demonstrar modernização e eficiência na comunicação com o público.
- Integração do WhatsApp com sistemas internos já consolidados e multiplataforma, otimizando o fluxo de informação e gestão.
- Implementação de chatbots com IA para agilizar o atendimento e aumentar a capacidade de resposta às demandas da comunidade.

Ameaças

- Vazamento de informações sensíveis por engenharia social.
- Limitações legais relacionadas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), no tratamento de dados pessoais de crianças e responsáveis.
- Exposição a golpes cibernéticos, se não houver política adequada de segurança da informação.

Contexto e Problema



Desafios no Acolhimento via WhatsApp

A instituição enfrenta dificuldades significativas no gerenciamento de contatos recebidos via WhatsApp. O processo de atendimento é manual e ineficiente para triagem e direcionamento de mensagens aos setores responsáveis.

Congestionamento e Desorganização

O grande volume diário de mensagens recebidas e o atendimento sendo manual e pessoal, por vezes tende gerar congestionamento e fila de espera, dificultando o atendimento rápido e eficaz, prejudicando o fluxo de comunicação.

Vulnerabilidades e Riscos

A forma atual de acolhimento manual das demandas via WhatsApp pode gerar brechas de comunicação e atendimento imprecise, podendo levar ao vazamento de informações sensíveis, possibilidade de riscos de fraude e possíveis contatos mal-intencionados, o que pode vir a comprometer a segurança da instituição e dos seus beneficiários.

Fundamentação Teórica

“

A Matriz SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) é uma ferramenta estratégica importante para realizar a análise de ambientes internos e externos de uma organização.”

(Kotler e Keller, 2016)

Sua aplicação neste trabalho permitiu uma visão abrangente da Casa da Criança Batuíra, identificando os principais desafios e direcionando a proposição de soluções eficazes, como o software para automação do atendimento via WhatsApp.

Justificativa

O projeto busca propor melhorias no processo de acolhimento de contatos realizados via WhatsApp, uma vez que, devido ao volume de contatos recebidos pela Instituição, pode ser comprometida a eficiência da organização no atendimento e direcionamento dos contatos recebidos.

Essa solução pode ser importante para:

- ✓ Tornar os processos mais ágeis e organizados;
- ✓ Melhorar e profissionalizar o atendimento;
- ✓ Evitar possíveis fraudes e mensagens mal-intencionadas;
- ✓ Melhorar a comunicação e agilizar o atendimento, liberando os colaboradores para outras tarefas mais importantes.

Objetivos do Projeto

🎯 Objetivo Geral

Propor a implementação de uma solução de automação com inteligência artificial no atendimento via WhatsApp para a Casa da Criança Batuíra, a partir das necessidades identificadas por meio de entrevistas com os colaboradores da instituição, com realização de uma análise SWOT, visando otimizar a comunicação, aumentar a eficiência no acolhimento e reforçar a segurança das informações.

☰ Objetivos Específicos

- Consolidar os resultados da análise SWOT e das entrevistas realizadas com os gestores, colaboradores e voluntários da Casa da Criança Batuíra, identificando os principais pontos críticos no processo de atendimento via WhatsApp;
- Selecionar a solução tecnológica mais compatível com os desafios apontados, priorizando ferramentas acessíveis, seguras e com recursos de inteligência artificial voltados ao atendimento humanizado;
- Desenvolver uma proposta de implantação personalizada da ferramenta Chat Pro Meta, considerando as rotinas, limitações operacionais e cultura organizacional da instituição;
- Apontar os benefícios esperados com a automação proposta, como a agilidade no atendimento, a liberação da equipe para atividades estratégicas, a prevenção de riscos de segurança digital e a valorização da imagem institucional.

Metas do Projeto



Estimular o crescimento da visibilidade da Casa da Criança Batuíra nas redes sociais e no site institucional, por meio da automatização e integração da comunicação via WhatsApp.



Reduzir gargalos no atendimento inicial ao automatizar a triagem e o direcionamento das mensagens recebidas, garantindo maior agilidade na comunicação com o público.



Facilitar o contato com a instituição por meio de uma interface amigável, com linguagem clara e adequada a públicos diversos, como doadores idosos, cuidadores e pessoas com pouca familiaridade digital.



Minimizar os riscos de exposição de dados sensíveis e de contatos mal-intencionados, adotando práticas de automação segura e identificando mensagens com maior risco de fraude.

Resultados Esperados



Atendimento automatizado com inteligência artificial de forma humanizada com o uso dos recursos nativos da plataforma Chat Pro Meta, integrados com IA, permitirá respostas mais coerentes, acolhedoras e eficientes, sem descaracterizar o perfil humanizado da instituição no cuidado com o público.



Melhoria da experiência de contato para públicos diversos com a adoção de uma interface amigável e uma linguagem acessível, espera-se que o atendimento seja mais compreensível e facilitado para idosos, cuidadores, voluntários e demais perfis da comunidade, reforçando o compromisso da instituição com a inclusão.



A automação do primeiro contato via WhatsApp permitirá que os colaboradores da instituição possam se dedicar a atividades estratégicas e operacionais de maior complexidade, reduzindo a sobrecarga com tarefas repetitivas de atendimento inicial.



Fortalecimento da segurança da informação e prevenção de riscos digitais com a padronização do atendimento e a automação controlada, será possível evitar falhas humanas, minimizar o risco de vazamento de informações sensíveis e reduzir a exposição a mensagens mal-intencionadas.

Considerações Finais



- ✓ Este projeto de extensão evidenciou a relevância de aplicar metodologias participativas, como entrevistas com membros da organização e a análise SWOT, para o levantamento de necessidades reais em Tecnologia da Informação em instituições sociais. A partir desse diagnóstico, foi possível propor uma solução tecnológica alinhada às demandas observadas na Casa da Criança Batuíra.
- ✓ A sugestão de implantação da ferramenta Chat Pro Meta, com recursos de inteligência artificial, visa não apenas solucionar os desafios identificados no atendimento via WhatsApp, como o congestionamento, a lentidão nas respostas e os riscos de segurança, mas também contribuir para a modernização dos fluxos de comunicação da instituição.
- ✓ Espera-se que a automação proposta possa, quando implantada, melhorar a eficiência operacional, liberar os colaboradores para tarefas mais estratégicas, reforçar a proteção dos dados sensíveis e ampliar a acessibilidade para públicos diversos, como doadores, pessoas idosas, cuidadores, outros indivíduos e empresas. Além disso, a proposta reforça a imagem institucional da Casa da Criança Batuíra como uma entidade comprometida com a inovação, a inclusão e a excelência no acolhimento.



Agradecimentos

Agradecemos a atenção de todos!