Anais do Congresso Brasileiro de Iniciação Científica

(https://periodicos.unisanta.br/COB)

ISSN 2317-1316

USO DE CHATBOT PARA A EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO ESCOLAR

USE OF A CHATBOT TO IMPROVE THE EFFICIENCY OF SCHOOL ADMINISTRATIVE SERVICES

Pedro Augusto Souto, Lucas Rodrigues Rédua Lameiras, Pedro Peres Rogner, Luara Spinola
Ensino Médio – Colégio Novo Tempo
E-mail para contato: pedro.souto@sounovotempo.com.br

RESUMO – Este trabalho propõe o desenvolvimento de um chatbot escolar para agilizar e organizar a comunicação entre os responsáveis pelos alunos e a instituição de ensino. A pesquisa busca identificar demandas frequentes da secretaria e da coordenação e avaliar como uma ferramenta automatizada poderia responder a dúvidas simples, receber recados, facilitar agendamentos e disponibilizar informações sobre horários, calendário escolar, boletins e procedimentos administrativos. A metodologia incluiu entrevistas com profissionais da escola, cujas respostas apontaram oportunidades de reduzir a espera e facilitar o acesso das famílias às informações. Como proposta, o chatbot terá opções guiadas e encaminhará solicitações que exijam análise humana à equipe responsável. Espera-se contribuir para um atendimento mais acessível, organizado e eficiente, sem substituir os profissionais da instituição.

Palavras-chave: chatbot; atendimento escolar; comunicação com as famílias; gestão escolar; tecnologia educacional.

ABSTRACT – This paper proposes the development of a school chatbot to make communication between students' families and the educational institution faster and more organized. The study seeks to identify common requests received by the school office and coordination team and to assess how an automated tool could answer simple questions, receive messages, support appointment scheduling, and provide information about timetables, the school calendar, report cards, and administrative procedures. The methodology included interviews with school staff, whose responses indicated opportunities to reduce waiting times and improve families' access to information. The proposed chatbot will use guided options and forward requests requiring human assessment to the appropriate staff. The expected outcome is a more accessible, organized, and efficient service that supports, rather than replaces, school professionals.

Keywords: chatbot; school services; family communication; school management; educational technology.

ISSN 2317-1316

1 INTRODUÇÃO

A comunicação entre a escola e as famílias é essencial para acompanhar a vida escolar dos estudantes. No entanto, dúvidas recorrentes, solicitações de documentos, envio de recados e agendamentos podem aumentar a demanda sobre a secretaria e a coordenação, dificultando respostas imediatas. Quando informações importantes estão distribuídas por diferentes canais, os responsáveis também podem encontrar obstáculos para localizar orientações ou resolver questões simples.

Nesse contexto, os chatbots — sistemas que interagem com usuários por meio de mensagens e opções automatizadas — podem apoiar o atendimento escolar. A ferramenta pode reunir informações frequentes em um único canal, orientar o usuário por etapas e direcionar solicitações à equipe adequada quando a situação exigir análise individual. Recursos digitais desse tipo devem ser planejados de acordo com as necessidades reais da comunidade escolar e com atenção à privacidade dos dados dos estudantes.

O presente trabalho parte da seguinte questão-problema: como um chatbot pode contribuir para otimizar o atendimento às famílias e organizar a comunicação administrativa da escola? A hipótese é que uma ferramenta simples, com opções claras e respostas padronizadas, pode reduzir parte da demanda repetitiva e facilitar o acesso às informações, sem substituir o contato humano em situações que exijam acompanhamento pedagógico ou administrativo.

O objetivo geral é propor um chatbot para apoiar os atendimentos escolares. Especificamente, busca-se identificar as dúvidas mais frequentes relatadas pelos profissionais, levantar funções consideradas úteis pela equipe e descrever uma proposta de funcionamento compatível com as necessidades identificadas na pesquisa de campo.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

O trabalho caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, de abordagem qualitativa, realizada por meio de entrevistas com profissionais da instituição escolar. O procedimento foi escolhido para conhecer as demandas cotidianas do atendimento e reunir sugestões para o desenvolvimento de uma solução tecnológica.

ISSN 2317-1316

Foi elaborado um conjunto de sete perguntas sobre: dúvidas frequentes das famílias; situações em que um chatbot seria útil; possível aceitação da ferramenta; informações que deveriam estar disponíveis; apoio durante matrículas e entrega de boletins; auxílio a responsáveis que não conseguem comparecer presencialmente; e funções adicionais desejadas. As entrevistas registraram respostas de Manuela Romanoff, Andreza Andrade e Edilene, profissionais ligadas à rotina escolar.

As respostas foram organizadas por tema e comparadas para identificar pontos recorrentes. A análise concentrou-se nas necessidades mencionadas pelas entrevistadas e em suas sugestões para a ferramenta. Como se trata de um levantamento exploratório com um grupo reduzido de participantes, os resultados descrevem percepções desses profissionais e não devem ser interpretados como uma representação estatística de todas as famílias ou escolas.

O projeto encontra-se na etapa de definição da proposta e do fluxo de atendimento. Assim, os benefícios apresentados são expectativas a serem avaliadas futuramente por meio de prototipagem e testes com usuários; não são resultados de uma implementação já concluída.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A transformação digital tem ampliado as possibilidades de organizar serviços e facilitar o acesso à informação. No ambiente escolar, ferramentas digitais podem centralizar orientações, disponibilizar respostas para perguntas frequentes e ajudar a encaminhar solicitações ao setor responsável. Publicações e materiais institucionais sobre inteligência artificial na educação, como os disponibilizados pela UNESCO e pelo Ministério da Educação, oferecem um contexto para discutir tanto as oportunidades quanto a necessidade de uso responsável dessas tecnologias.

Um chatbot voltado ao atendimento administrativo não precisa substituir o trabalho de secretários, coordenadores ou professores. Sua função principal pode ser resolver demandas simples e orientar o responsável sobre os próximos passos. Questões financeiras, pedagógicas ou relacionadas a situações particulares do estudante devem ser encaminhadas a pessoas autorizadas, especialmente quando exigirem interpretação, confidencialidade ou decisão individual.

ISSN 2317-1316

A ferramenta também deve considerar a proteção das informações pessoais. A identificação do estudante e a consulta a dados acadêmicos ou financeiros precisam ocorrer apenas por meios adequados e com acesso restrito. O protótipo deverá priorizar a coleta mínima de dados, informar claramente a finalidade de cada solicitação e evitar exibir informações sensíveis em respostas abertas ou acessíveis a terceiros.

3.1.1 A importância de um chatbot no atendimento escolar às famílias

A comunicação entre as famílias e a escola é importante para acompanhar a vida escolar dos estudantes, mas a equipe nem sempre consegue responder imediatamente a todas as solicitações. Um chatbot pode apoiar esse contato ao responder dúvidas frequentes sobre horários, eventos, documentos e procedimentos. A ferramenta deve funcionar como apoio aos profissionais, e não como substituta da secretaria ou da coordenação. Questões individuais e assuntos que exijam análise devem ser encaminhados à equipe responsável.

3.1.2 Como os chatbots podem ajudar o atendimento escolar

No contexto escolar, chatbots podem reunir informações e apresentar respostas objetivas sobre calendário acadêmico, comunicados, horários e orientações gerais. Quando programados com opções claras, podem também orientar o responsável sobre como marcar um atendimento ou encaminhar uma solicitação. A utilidade prática depende da qualidade das informações, da atualização do conteúdo e da existência de um caminho para falar com um funcionário quando a resposta automática não for suficiente.

3.1.3 Exemplos de chatbots e usos educacionais mencionados no projeto

O material inicial do projeto apresenta exemplos de ferramentas conversacionais ou assistentes digitais usados em diferentes contextos estudantis: Ada, associada a explicações e apoio em matemática e ciências; Duolingo, que utiliza interações conversacionais no aprendizado de idiomas; Jill Watson, apresentada como exemplo de apoio a dúvidas acadêmicas; Woebot, voltado a conversas de apoio emocional; Admissions Bot, relacionado a informações de inscrição em cursos; e Campus Bot, relacionado a informações sobre instalações, horários e eventos. Esses exemplos ilustram categorias possíveis de uso, mas não significam que todas essas ferramentas tenham sido testadas pela equipe nem que devam ser incorporadas ao chatbot proposto.

ISSN 2317-1316

Entre as funções gerais descritas no material original estão respostas automáticas a perguntas frequentes e recomendações de recursos ou atividades. Para o projeto escolar, o foco é mais específico: atendimento administrativo e encaminhamento de solicitações, com proteção de dados e supervisão humana.

3.2 PESQUISA DE CAMPO

A pesquisa de campo foi conduzida por meio de entrevistas com três profissionais da escola: Manuela Romanoff, Andreza Andrade e Edilene. As perguntas buscaram compreender quais demandas ocupam o atendimento, em que situações a automação poderia ajudar e quais recursos seriam mais relevantes para as famílias. A seguir, são apresentados os principais registros das entrevistas, preservando o sentido das respostas fornecidas.

Perguntas realizadas nas entrevistas:

1. Quais são as dúvidas mais frequentes que os pais fazem na secretaria?
2. Em quais situações um chatbot seria mais útil?
3. Você acredita que os pais usariam um chatbot escolar?
4. Quais informações o chatbot deveria oferecer aos pais?
5. Como um chatbot poderia ajudar em épocas de matrícula ou entrega de boletins?
6. Você acha que um chatbot ajudaria pais que têm dificuldade de vir até a escola?
7. Se pudesse adicionar uma função ao chatbot, qual seria?

Manuela Romanoff destacou que as necessidades variam conforme a etapa escolar e a situação do estudante. No caso de alunos novos ou daqueles que estão passando do 9º ano para o ensino médio, podem surgir dúvidas sobre o funcionamento da escola e os critérios de avaliação. Para estudantes que já estão no ensino médio, também podem ser importantes orientações de natureza pedagógica e informações sobre como acompanhar ou melhorar o desempenho escolar. A entrevistada considerou que o chatbot poderia ajudar a manter os responsáveis informados sobre aspectos pedagógicos e demonstrou que a aceitação da ferramenta dependeria de as famílias compreenderem seu funcionamento. Também apontou a utilidade do recurso no período de matrículas, para famílias que não conseguem comparecer presencialmente e para a organização do cotidiano do ensino médio, incluindo notas e rotinas. Como função adicional, sugeriu um sistema de agendamento de atendimentos para os responsáveis.

ISSN 2317-1316

Andreza Andrade relatou que as dúvidas mais frequentes estão relacionadas a recados, horários, calendário escolar, agendamento de atendimentos e informações básicas sobre a instituição. Em sua avaliação, o chatbot seria útil para responder perguntas recorrentes, enviar recados, apoiar a marcação de reuniões, informar sobre saídas e oferecer orientações gerais. A entrevistada considerou que respostas mais rápidas poderiam facilitar a rotina tanto das famílias quanto dos funcionários. Entre as informações que deveriam estar disponíveis, citou calendário de provas, contato da escola, período de férias, calendário escolar e documentos publicados na agenda escolar. Também ressaltou que a ferramenta poderia facilitar o acesso aos boletins e reduzir a demanda de atendimento, além de beneficiar responsáveis que não conseguem ir à escola ou que enfrentam dificuldades quando o aplicativo escolar não funciona. Como função adicional, sugeriu que o responsável pudesse deixar um número de telefone e solicitar o retorno da escola.

Edilene apontou o setor financeiro como uma das áreas relevantes para o atendimento. Considerou que o chatbot poderia ser útil e que os responsáveis tenderiam a aceitar a ferramenta. Em relação ao conteúdo, defendeu a inclusão de informações relacionadas à escola de modo abrangente, destacando especialmente a utilidade durante as matrículas e a entrega de boletins. Também sugeriu disponibilizar o calendário anual e os horários escolares.

Ao comparar as entrevistas, observam-se temas em comum: a necessidade de respostas rápidas, a importância de reunir informações escolares em um local acessível e a possibilidade de reduzir solicitações repetitivas dirigidas à secretaria. Calendário escolar, horários, boletins, matrículas e agendamentos aparecem como áreas prioritárias. As respostas também indicam que o sistema deve contemplar diferentes necessidades: desde dúvidas gerais até pedidos que precisam ser encaminhados a uma pessoa da equipe.

As entrevistas apontam ainda que a facilidade de uso será importante para a aceitação do chatbot. Por isso, a proposta considera menus com botões e opções previamente definidas, reduzindo a necessidade de escrever mensagens longas. Para casos que não possam ser resolvidos automaticamente, o sistema deverá oferecer encaminhamento à secretaria, à coordenação ou ao setor financeiro, conforme o assunto. A possibilidade de solicitar retorno por telefone também responde à necessidade de manter um canal de contato humano.

ISSN 2317-1316

É importante ressaltar que a pesquisa reuniu as percepções de três profissionais e não incluiu, nesta etapa, testes diretos com pais ou responsáveis. Dessa forma, a aceitação das famílias ainda precisa ser verificada em etapas futuras. Um próximo passo recomendado é apresentar um protótipo a um grupo de responsáveis, observar se conseguem localizar as informações desejadas e registrar sugestões de melhoria.

3.3 PROPOSTA DE FUNCIONAMENTO DO CHATBOT

Com base nas necessidades levantadas, propõe-se um chatbot escolar com fluxo guiado por botões e categorias de atendimento. Na tela inicial, o responsável poderá escolher entre informações e solicitações como segunda via de boletos, horários de aula, faltas e justificativas, calendário escolar e de provas, boletins, matrículas, recados, saída antecipada, contato com professores, atendimento da secretaria ou coordenação e assuntos financeiros.

Ao selecionar uma categoria, o usuário receberá orientações objetivas e, quando aplicável, será direcionado a documentos ou canais oficiais da instituição. Para pedidos que dependam de avaliação individual, o sistema poderá encaminhar a solicitação à secretaria, à coordenação, ao setor financeiro ou ao profissional responsável. Também poderá oferecer agendamento de atendimento e opção para o responsável deixar um telefone e solicitar retorno da escola. O sistema deverá confirmar o recebimento da solicitação, sem prometer resposta imediata quando ela depender de um funcionário.

O protótipo poderá ser demonstrado por meio de ferramentas de criação de interfaces e formulários, como Canva, Figma, Glide Apps ou Google Forms. A escolha definitiva dependerá dos recursos necessários, da facilidade de manutenção e das condições de segurança. Em uma etapa posterior, poderão ser avaliados critérios como facilidade de navegação, clareza das respostas, tempo para localizar informações e quantidade de solicitações corretamente encaminhadas.

A proposta não pretende eliminar o atendimento presencial nem substituir a atuação dos profissionais. Seu propósito é organizar as dúvidas simples e liberar tempo da equipe para casos que exijam atenção individual. Dessa maneira, a ferramenta poderá atuar como um canal complementar de comunicação entre a escola e as famílias.

ISSN 2317-1316

4 CONCLUSÃO

O trabalho teve como objetivo propor um chatbot para tornar o atendimento administrativo escolar mais ágil e organizado. As entrevistas realizadas com três profissionais indicaram que dúvidas sobre horários, calendário, recados, matrículas, boletins, assuntos financeiros e agendamentos fazem parte das demandas que poderiam ser melhor organizadas por uma ferramenta digital. As participantes também destacaram a utilidade do recurso para responsáveis que não conseguem comparecer presencialmente à escola, além da importância de oferecer encaminhamento para atendimento humano quando necessário. Com base nesses apontamentos, foi proposta uma ferramenta com menus simples, informações centralizadas e direcionamento de solicitações aos setores responsáveis. Como o chatbot ainda é uma proposta, sua eficácia e a aceitação pelas famílias deverão ser avaliadas em testes futuros. Conclui-se que a solução tem potencial para complementar o trabalho da secretaria e da coordenação, facilitar o acesso às informações e contribuir para uma comunicação escolar mais eficiente, desde que sejam observadas a privacidade dos dados e a necessidade de atendimento humano.

5 DECLARAÇÃO DE USO DE IA

Durante a revisão e a organização textual deste trabalho, foi utilizada uma ferramenta de inteligência artificial para auxiliar na correção linguística, na estruturação do texto e na adequação ao modelo de submissão. O conteúdo deverá ser revisado e validado pelos autores, que assumem responsabilidade pela versão final.

6 REFERÊNCIAS

EDUCBANK. Inteligência artificial na educação: benefícios e desafios para escolas. Disponível em: https://educbank.com.br/inteligencia-artificial-na-educacao/. Acesso em: 9 out. 2026.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Tecnologia na educação. Disponível em: https://www.gov.br/mec. Acesso em: 8 abr. 2026.

UNESCO. Artificial intelligence in education. Disponível em: https://www.unesco.org/en/digital-education/artificial-intelligence. Acesso em: 8 abr. 2026.

ISSN 2317-1316

CENTRO DE GESTÃO E ESTUDOS ESTRATÉGICOS (CGEE). Inteligência artificial: aplicações e tendências. Disponível em: https://www.cgee.org.br. Acesso em: 8 abr. 2026.

IBM. What is artificial intelligence? Disponível em: https://www.ibm.com/topics/artificial-intelligence. Acesso em: 8 abr. 2026.

LEXBOT. IA no atendimento educacional: melhore a comunicação com pais e alunos. Disponível em: https://lexbot.com.br/ia-no-atendimento-educacional-melhore-a-comunicacao-com-pais-e-alunos/.