

Luca

Assistente com Inteligência
Artificial para Atendimento Contábil



Artur Rochel

Graduando em Tecnologia da Informação - UFRN

Atuação em projetos e serviços em desenvolvimento
de software FullStack





Lucas Ribeiro

Graduando em Tecnologia da Informação - UFRN

Atuação em projetos de pesquisa em
Desenvolvimento de software e Inteligência Artificial
Generativa



Problemática

● TEMPO DE ESPERA

O modelo tradicional de atendimento dificultava a escalabilidade do suporte técnico, principalmente em períodos de alta demanda.

● ALTA DEMANDA

Os servidores precisam lidar diariamente com um grande volume de dúvidas repetitivas, consumindo tempo técnico que poderia ser direcionado para análises mais complexas e estratégicas.

● PADRONIZAÇÃO

É necessário garantir que todas as respostas fornecidas às Unidades Gestoras fossem padronizadas, confiáveis e alinhadas às normas institucionais.

Objetivos Gerais

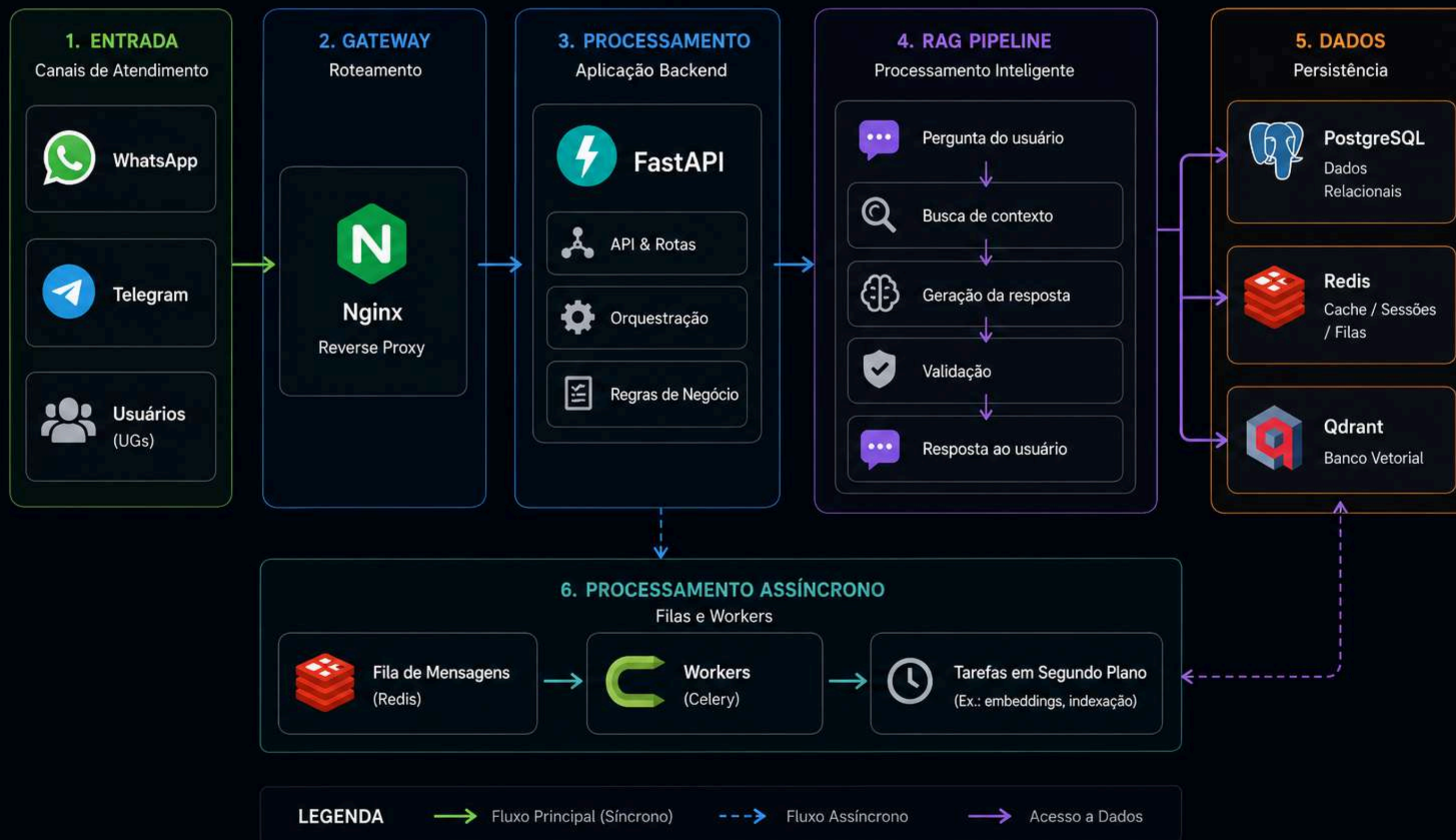
- Automatizar o atendimento de dúvidas recorrentes relacionadas aos procedimentos orçamentários, financeiros, contábeis e patrimoniais;
- Assegurar que as orientações disponibilizadas estejam alinhadas às normas, manuais, orientações técnicas e procedimentos institucionais vigentes;
- Promover maior padronização, agilidade e confiabilidade nas orientações fornecidas aos usuários;
- Possibilitar escalabilidade e futura expansão da solução para outras áreas e processos da SEFAZ/RN.

Implementação da Solução

- Desenvolvimento de uma arquitetura de agente conversacional agnóstico a plataformas e domínios, adaptável a diferentes bases de conhecimento via engenharia de prompt;
- Utilização de abordagem Retrieval-Augmented Generation (RAG) para recuperação contextual de informações a partir de documentos e manuais da CONTAG;
- Orquestração com Grandes Modelos de Linguagem (LLMs) para garantir geração de respostas contextualizadas e padronizadas;
- Estruturação de uma arquitetura escalável com processamento assíncrono, filas de tarefas e banco vetorial para armazenamento e recuperação de informações.

LUCA – Arquitetura do Sistema

Assistente com Inteligência Artificial para Atendimento Contábil da CONTAG





OBRIGADO PELA ATENÇÃO
Artur Rochel & Lucas Ribeiro