

ACOORDIO: ASSISTENTE DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA APOIO À GESTÃO ACADÊMICA E ATENDIMENTO EM CURSOS SUPERIORES TECNOLÓGICOS

CLAUDIO FERREIRA DE CARVALHO¹, MARA CYNTHIA FERREIRA DE CARVALHO², ALESSANDRA ALONSO DE CARVALHO³, MARCELO NASCIMENTO GALASTRI⁴, SIMONE MARIA VIANA ROMANO⁵

Universidade Santa Cecília

¹ claudiofc@unisanta.br, ² maracarvalho@unisanta.br, ³ alessandracarvalho@unisanta.br,
⁴ galastri@unisanta.br, ⁵ simoneromano@unisanta.br

Resumo

O estudo em questão, apresenta o desenvolvimento e implementação do Acoordio, um assistente de inteligência artificial (IA), criado para atender às demandas informacionais bem como a orientação relativas aos cursos de Análise e Desenvolvimento de Sistemas (ADS) e Gestão da Tecnologia da Informação (GTI) da Universidade Santa Cecília (UNISANTA) situada no litoral paulista. Tem como objetivo principal, descrever a concepção, funcionamento e os impactos iniciais da ferramenta, no contexto da Educação a Distância (EAD) e da gestão acadêmica. O Acoordio foi desenvolvido com base em tecnologias de linguagem natural e atua como um mediador informacional e administrativo entre alunos, professores e coordenação, com a intensão de que a aplicação de IA, nesse contexto, amplie a eficiência e promova uma nova cultura de interação.

Palavras-chave: Inteligência Artificial; Assistente de IA Educacional; Educação a Distância; Tecnologia da Informação; Gestão Acadêmica.

Abstract

The study in question presents the development and implementation of Acoordio, an artificial intelligence (AI) assistant designed to address informational demands and provide guidance related to the Systems Analysis and Development (ADS) and Information Technology Management (GTI) programs at Santa Cecília University (UNISANTA), located on the coast of São Paulo. Its main objective is to describe the conception, operation, and initial impacts of the tool within the context of Distance Education (EAD) and academic management. Acoordio was developed based on natural language technologies and functions as an informational and administrative mediator among students, professors, and the program coordination, with the intention that the application of AI in this context enhances efficiency and fosters a new culture of interaction.

Keywords: Artificial Intelligence; Educational AI Assistant; Distance Education; Information Technology; Academic Management.

1. Introdução

De acordo com Silva e Oliveira (2020), o uso de tecnologias inteligentes no ensino superior tem se intensificado nas últimas décadas, acompanhando as transformações da chamada Educação 4.0, que integra automação, conectividade e personalização do aprendizado. Nesse cenário, as instituições de ensino buscam estratégias inovadoras para otimizar a comunicação institucional, reduzir demandas administrativas e favorecer a autonomia dos estudantes.

Nesse contexto, surgiu o Acoordio, um assistente de inteligência artificial desenvolvido especificamente para os cursos de Análise e Desenvolvimento de Sistemas (ADS) e Gestão da Tecnologia da Informação (GTI) da Unisanta, que tem por propósito oferecer suporte informacional e administrativo aos alunos, respondendo de forma imediata às principais dúvidas relacionadas às disciplinas, ao calendário acadêmico, aos professores, aos projetos integradores e à extensão curricular.

O nome “Acoordio” deriva da ideia de assistência do coordenador ao aluno, criando uma comunicação harmônica entre coordenação, tutoria e corpo discente,

refletindo a proposta de promover um canal de diálogo constante e automatizado. Ao mesmo tempo, o projeto visa estimular a cultura digital e o protagonismo discente, em consonância com as leis de diretrizes e bases da Base Nacional Comum Curricular (BNCC) e com os princípios da educação mediada por tecnologia.

2. Fundamentação Teórica

A presença de sistemas inteligentes no ambiente educacional está associada ao avanço da inteligência artificial aplicada à educação (IAED), que tem como objetivo apoiar o processo de ensino-aprendizagem por meio da personalização e da automação de interações. Segundo Valente (2018), a introdução de tecnologias cognitivas na educação deve estar orientada não apenas pela eficiência, mas pela mediação pedagógica, em que a máquina atua como parceira no processo de construção do conhecimento.

Pesquisas nacionais recentes destacam o papel dos chatbots educacionais na gestão e no apoio à aprendizagem. Para Souza e Lima (2023), os assistentes virtuais favorecem a comunicação entre professores e alunos, reduzem a sobrecarga administrativa e contribuem para o fortalecimento de ambientes de aprendizagem autônoma e colaborativa.

De acordo com Figueiredo (2021), o uso de IA na educação superior representa um movimento de reconfiguração institucional, no qual a tecnologia se torna elemento estratégico de governança e inovação.

O Acoordio insere-se nesse contexto como uma aplicação prática e institucionalizada de IA conversacional, construída com base em modelos de linguagem natural (LLMs) e em um *corpus* informacional institucional composto por regulamentos, planos de ensino e orientações da coordenação dos cursos tecnológicos.

3. Metodologia de Desenvolvimento

O desenvolvimento do Acoordio seguiu uma metodologia aplicada e exploratória, com enfoque qualitativo. Foram realizadas três etapas principais: planejamento,

configuração e implementação.

3.1 Planejamento e estruturação do Acoordio- 1ª Etapa

A primeira etapa consistiu no mapeamento das principais demandas informacionais dos alunos, da seguinte maneira:

1º Passo: Durante aproximadamente três anos, foram catalogadas as dúvidas mais frequentes enviadas à coordenação e tutoria. Essas dúvidas foram agrupadas em categorias como: matriz curricular, calendários acadêmicos, projeto de extensão curricular, projetos integradores, avaliações, acesso ao AVA e procedimentos administrativos. Essas informações foram organizadas e revisadas para compor a “base de conhecimento” do Acoordio, garantindo consistência e confiabilidade nas respostas.

2º Passo: Foram revisados o “Guia de procedimentos acadêmicos”, que possui todas as regras dos cursos de EAD da Unisanta.

3º Passo: Para orientar o acesso ao AVA, foi adicionado o “Guia de acesso ao AVA-2025”.

4º Passo: Garantindo a sequência e a data de entrada das disciplinas e professores as grades foram adaptadas para melhorar a eficiência da leitura da IA.

3.2 Criação e configuração do assistente – 2ª Etapa - Prompt

A segunda etapa envolveu a criação do assistente por meio de um modelo de linguagem avançado, configurado com parâmetros específicos de comunicação institucional. O Acoordio foi programado para responder exclusivamente dentro do escopo acadêmico, adotar linguagem acolhedora, clara e objetiva, e direcionar o aluno para fontes oficiais no Moodle quando necessário.

3.3 Implementação e integração – 3ª Etapa

Na terceira etapa, o Acoordio foi integrado ao Moodle, ambiente oficial de aprendizagem da instituição. O acesso foi disponibilizado por *QR Code* e *link* dentro do “Ambiente de informações”, acompanhado de divulgação durante o “Café Integrador” e intitulada “Converse com o Acoordio”, destinada a apresentar a ferramenta à comunidade acadêmica.

4. Resultados e Discussão

Após a implementação, observou-se uma redução aproximada de 75% nas dúvidas repetitivas encaminhadas por mensagens à coordenação e tutoria. Esses dados sugerem que o assistente contribuiu para a autonomia dos estudantes e para a eficiência da comunicação institucional.

Entre os desafios identificados, destacam-se: a necessidade de atualização contínua do Acoordio, a limitação em contextos subjetivos e o cuidado com questões éticas e de privacidade. Apesar desses desafios, o Acoordio demonstrou-se uma ferramenta eficaz para otimizar fluxos de atendimento e promover uma gestão acadêmica mais ágil e humanizada.

5. Conclusão

O desenvolvimento do Acoordio representa uma inovação significativa na integração entre inteligência artificial e gestão acadêmica em cursos superiores de tecnologia. A experiência demonstrou que é possível aplicar modelos de linguagem natural de forma responsável e pedagógica, sem comprometer a comunicação humana nem a função mediadora da coordenação.

Como perspectivas futuras, pretende-se expandir o escopo do Acoordio, integrando-o a ferramentas de análise de dados educacionais e recomendações personalizadas de estudo, fortalecendo seu papel como instrumento de mediação inteligente entre alunos e instituição, nesse contexto, foi decidido, como projeto futuro a criação do Acoorde (Assistente para curso de Ciência de Dados) com a mesma metodologia, sendo apenas substituídas as grades dos cursos de ADS e GTI pelas grades do curso de CD.

A implantação do Acoordio reforça o potencial da inteligência artificial como ferramenta de transformação institucional, capaz de promover eficiência, autonomia e pertencimento no ensino superior brasileiro.

Bibliografia

ALMEIDA, Maria Cecília de; COUTINHO, Clara Nunes. **Inteligência artificial e educação:** desafios e possibilidades para o ensino superior. Revista Brasileira de Educação, Rio de Janeiro, v. 27, e270053, 2022.

FIGUEIREDO, Francisco José. **Educação e Inteligência Artificial:** caminhos para a inovação institucional. Revista Educação & Tecnologia, Belo Horizonte, v. 26, n. 2, p. 45- 63, 2021.

SILVA, Roberta; OLIVEIRA, Anderson. **Educação 4.0:** o papel das tecnologias emergentes na formação docente. Revista Brasileira de Educação Tecnológica, Curitiba, v. 13, n. 1, p. 23-39, 2020.

SOUZA, Larissa Ferreira; LIMA, Rodrigo dos Santos. **Chatbots educacionais e gestão acadêmica:** desafios e oportunidades. Revista Novas Tecnologias na Educação – RENOTE, Porto Alegre, v. 21, n. 1, p. 1-12, 2023.

VALENTE, José Armando. **Tecnologia e mediação pedagógica na educação.** Campinas: Papirus, 2018.