

ESTUDO SOBRE O USO DE INTERAÇÕES AUTOMATIZADAS NAS REDE SOCIAIS (APOIO UNIP)

Aluno: Gabriel Nava Rodrigues

Orientador: Prof. Ricardo Rodrigues Loiola

Curso: Ciência da Computação

Campus: Brasília

A pesquisa teve enfoque nas redes sociais e na utilização de soluções de interações automatizadas, mais conhecidas como *chatbots* e se baseou em três métodos diferentes para o desenvolvimento dos *chatbots*. O primeiro método mostrou a lógica que embasa a construção do *chatbot* usando linguagem de programação em PHP e utilizando uma ferramenta API Rest comercial que permite receber e enviar mensagens da rede social WhatsApp. O segundo método testou um código aberto utilizando o *framework* Node.js que permite criar um aplicativo *chatbot* para rede social do Facebook Messenger gratuitamente. O terceiro e último método testou uma aplicação *web* comercial que não necessita de conhecimento técnico em linguagem de programação, mas que também permite a construção de um *chatbot* para a rede social Facebook Messenger. Este estudo mostrou que é possível desenvolver *chatbots* com ferramentas comerciais que eliminam a necessidade de se ter conhecimento técnico de linguagem de programação, porém existem precauções a serem tomadas pelos desenvolvedores. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), lei nº 13.709, estabelece regras sobre a utilização de dados pessoais de clientes tanto no setor público quanto no privado. Portanto, dependendo das funcionalidades e dos dados que o *chatbot* irá processar, existe, sim, a necessidade de se ter um conhecimento técnico para garantir a integridade dos dados a fim de que não sejam expostos de maneira indevida. Conforme as tecnologias avançam, novas leis surgem e o ramo de interações automatizadas certamente permitirá *chatbots* com funções cada vez mais complexas e precisará de regulamentações para o bem da sociedade como um todo.