

168

**APLICAÇÃO DE RACIOCÍNIO BASEADO EM CASOS EM UM SISTEMA HELP DESK.***Fernando Marques Fogliato, Vanessa Lindemann* (Universidade Luterana do Brasil).

O Raciocínio Baseado em Casos (RBC) é uma técnica de Inteligência Artificial (IA) que tem como princípio básico o armazenamento organizado de problemas com suas soluções (casos), os quais são utilizados para resolver novos problemas, similares aos já resolvidos. A técnica surgiu a partir de estudos cognitivos da memória humana, realizados pelo grupo de *Schank*, no início dos anos 80. Esta técnica tem recebido atenção de pesquisadores de IA, principalmente, por adaptar-se a domínios que são difíceis de modelar e que não se adaptam bem às técnicas tradicionais de IA. O objetivo deste trabalho é estudar a técnica de RBC, avaliar suas características e pesquisar sistemas RBC já desenvolvidos a fim de demonstrar que os benefícios desses sistemas são reais e aplicáveis em diversas áreas. Além disso, para validar a técnica, propõem-se o desenvolvimento do protótipo de um sistema *Help Desk* - um sistema de auxílio a usuários via Internet na resolução de problemas referentes ao funcionamento de equipamentos de informática. O usuário, utilizando este sistema, pode solucionar problemas relacionados ao funcionamento de equipamentos de informática, como por exemplo, vídeo, impressora, HD, entre outros. O acesso ao sistema é via Internet, onde o usuário faz uma pergunta sobre algum procedimento que não está sendo executado corretamente pelo equipamento e, o sistema, através do uso da técnica de RBC, indica possíveis soluções. Dentre as vantagens obtidas com o sistema, destaca-se o fato de que o sistema está disponível 24 horas por dia, sendo o funcionamento do sistema simples e de fácil manuseio, não exigindo do usuário um elevado grau de conhecimento e não necessitando de nenhum profissional especialista nesta área para a solução do seu problema.