

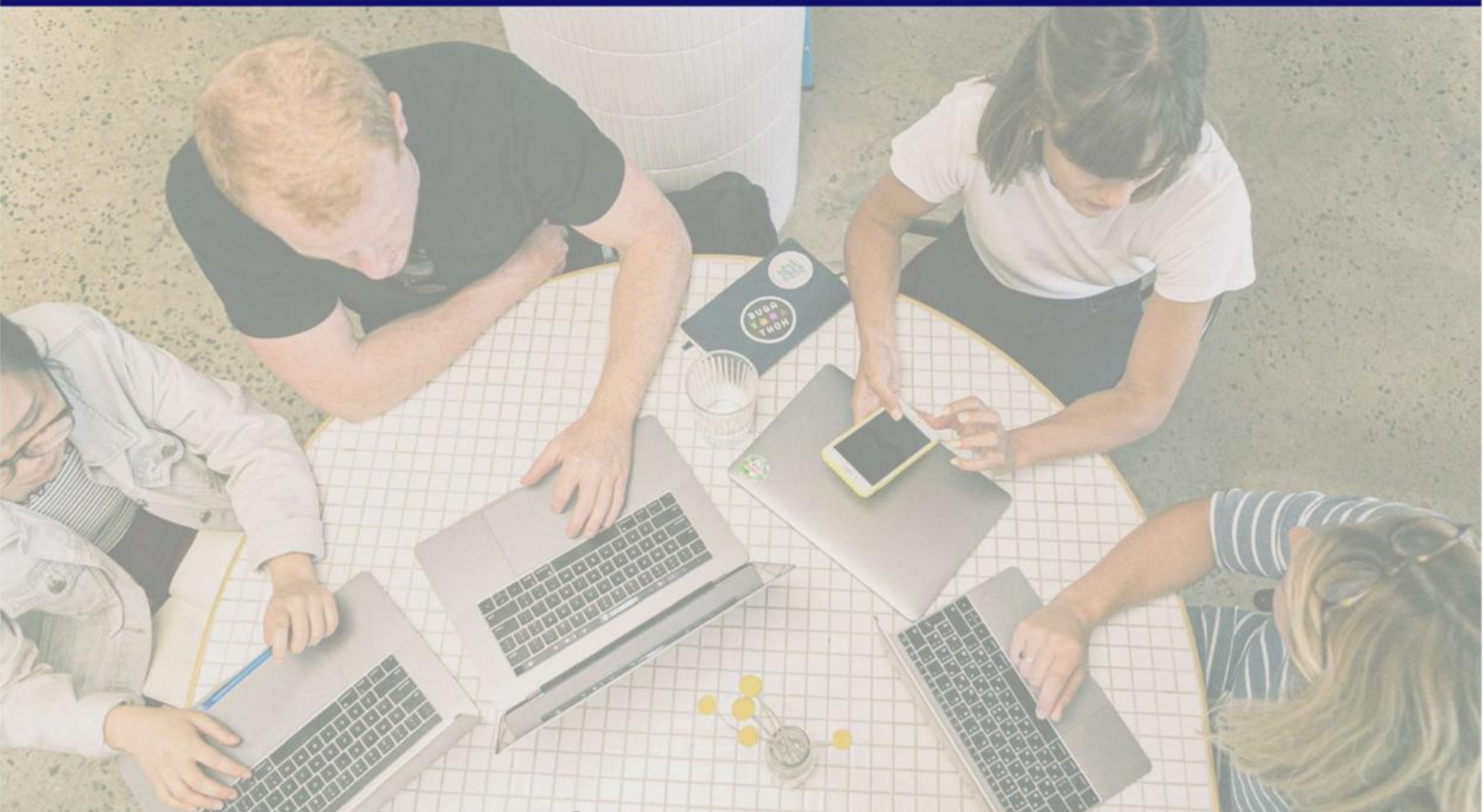


**UNifeob**  
| ESCOLA DE NEGÓCIOS



2022

# PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL



**UNIFEOB**  
**Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos**  
**ESCOLA DE NEGÓCIOS**  
**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO DE EXTENSÃO**  
**SUSTENTABILIDADE**  
**Wi7h**

**SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP**  
**JUNHO, 2022**

**UNIFEOB**

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

ESCOLA DE NEGÓCIOS

**ADMINISTRAÇÃO**

## **SUSTENTABILIDADE**

**Wi7h**

Desenvolvimento Sustentável – Prof. Celso Antunes de Almeida Filho

Ética e Sociedade – Prof. José Marcio Carioca

Comunicação, Expressão e Metodologia Científica – Prof. Renata E. de Alencar Marcondes

Comportamento Humano nas Organizações – Prof. Karina Strobel

Projeto Sustentabilidade – Prof. Renata E. de Alencar Marcondes

Alunos:

Lucas Henrique Donizeti Borges , RA 22000942

Carlos José Piper Santos , RA 22000330

Mentor:

Leandro Oliveira Vasconcelos, RA 22001284

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

# SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	7
3 METODOLOGIA	8
3.1 O QUE É CHATBOT E SUA FUNÇÃO	8
3.2 Porque pensamos em Chatbot ?	9
4 RESULTADOS	10
5 CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIAS	12

# 1 INTRODUÇÃO

Nosso trabalho será realizado em torno da inteligência artificial. Embora suas primeiras formas permitissem que computadores jogassem xadrez com humanos, por exemplo, a IA agora faz parte das nossas vidas diárias. Temos soluções de IA para controle de qualidade, análise de vídeo, conversão de fala em texto (processamento de linguagem natural) e condução autônoma, além de soluções na área de saúde, manufatura, serviços financeiros e entretenimento. A inteligência artificial pode ser uma ferramenta muito poderosa tanto para grandes corporações que geram dados significativos quanto para organizações pequenas que precisam processar chamadas com clientes de forma mais eficaz. A IA pode otimizar processos de negócios, concluir tarefas mais rapidamente, eliminar erros humanos e muito mais.

Existem algumas curiosidades sobre a IA como, dia 11 de maio de 1997, o russo Garry Kasparov, então campeão mundial, foi derrotado em uma partida de xadrez pelo computador Deep Blue, produzido pela IBM.

O mesmo Kasparov já havia derrotado, sete anos antes, o Deep Thought, antecessor do Deep Blue. Por trás do computador, havia um programa que funcionava tal e qual explicamos antes: um algoritmo determina, a partir dos movimentos do adversário, qual peça mover. No século 20, o britânico Alan Turing conduziu experimentos que revolucionaram o mundo. Em 1940, o matemático desenvolveu uma máquina que permitia a quebra de códigos secretos nazistas, gerados por outra máquina, patenteada por Arthur Scherbius e conhecida como Enigma, Fundação Instituto Administração (2021). A inteligência artificial é classificada em duas categorias principais: IA baseada em funcionalidade e IA baseada em recursos. Baseada em funcionalidade são a Máquina reativa, Teoria limitada que são, a Teoria da mente e IA autoconsciente. Já baseada em recursos são Inteligência artificial estreita (ANI), Inteligência artificial geral (AGI), Superinteligência artificial (ASI).

Nosso trabalho será realizado em torno da inteligência artificial estreita, é um tipo específico de inteligência artificial em que uma tecnologia supera os seres humanos

em alguma tarefa bem definida. Ao contrário da inteligência artificial geral, a inteligência artificial restrita se concentra em um único subconjunto de habilidades cognitivas e avanços nesse espectro;

Criaremos através de um software uma ferramenta onde iremos facilitar o atendimento e abordagem aos clientes de maneira virtual onde terá uma maior agilidade entre cliente e empresa, de forma que a empresa ganhe cliente com o fácil acesso. Essa ferramenta além de facilitar e dar agilidade ao nosso cliente, resultará em diminuição de gastos por realizar várias tarefas que seriam necessários vários colaboradores para cumprir o mesmo campo de atuação, entre outras vantagens...

## 2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Razão social: Wi7h

CNPJ : 19.881.867/001-21

Endereço: Av Dona Gertrudes 273 - Centro / São João da Boa Vista -SP, 13870-110

As áreas de atuação da empresa são: Área de tráfego pago, Área de fabricação de aplicativos, Área de fabricação de sites e Área de fabricação de softwares.

Principais Clientes:

- Trampow (Marketplace de Produtos Digitais)
- Perfect flight (Plataforma AgroTech)
- Sumaia (E-commerce de Moda)
- Tedie (Aplicativo Marketplace)
- Unifeob
- Esportiva
- Comidaria burger
- Soufer

Fornecedores:

- Amazon
- Microsoft
- Mlabs
- Contazul
- Bling
- Tray

Concorrentes

Área de tráfego pago:

- Nerdweb;
- Traktor;
- Pd3 Digital;
- Colina Tech;

Área de fabricação de aplicativos:

- DevMarker;
- Espresso Labs;

Área de fabricação de sites:

- Inovabra;
- Aevo;

- Monday;

Área de fabricação de softwares:

- Pipefy;
- Nano Inc



## 3 METODOLOGIA

O grupo nas últimas aulas desenvolveu um projeto simples com inteligência artificial onde iremos demonstrar uma maneira prática e fácil ao empresário e dono da empresa Wi7h, tendo como objetivo principal, apresentar uma ferramenta de solução para que facilite o trabalho do seus colaboradores e também pensando no conforto do cliente, tendo em vista que a maioria das pessoas em geral, preferem e optam por um atendimento prático e rápido, evitando contato por ligações e demoras no atendimento. Desenvolvemos essa ferramenta a fim de facilitar o atendimento aos clientes ao visitarem o site da empresa, onde consigam tirar todas as dúvidas, gerando satisfação e conforto aos clientes.

Essa alternativa de facilitação à empresa do Eduardo consiste na seguinte ideia: implantar um Chatbot. “*Chatbots* são programas de computador que, através de técnicas de Inteligência Artificial, objetivam simular o comportamento humano quando no momento de um diálogo através de mensagens de texto. Quanto maior for o grau de dificuldade em se identificar a sua presença, maior será a sua eficiência.” Sônego (2021).

### 3.1 O QUE É CHATBOT E SUA FUNÇÃO

Chatbot é um algoritmo que será implantado no site da Wi7H que tem como função reduzir custos pois você atende mais com a mesma equipe, sem a necessidade de novas contratações, tem também como ponto positivo uma empresa “sem filas de espera” onde atende de forma automática vários clientes ao mesmo tempo e sem gerar espera; pensando também no atendimento e suporte disponível 24 horas por dia em que podemos oferecer atendimento constante a qualquer momento em todos os dias da semana. E conta também com o chat interno que agiliza e direciona o cliente para o setor de atendimento desejado.

### **3.2 PORQUE PENSAMOS EM CHATBOT ?**

Conforme nossas pesquisas, esse algoritmo vem crescendo muito ao longo dos anos, como mostra no gráfico abaixo no anexo. Observamos que 35% dos consumidores querem ver mais empresas usando chatbots; 40% dos usuários da internet em todo o mundo preferem interagir com chatbots do que agentes virtuais; visualizamos também que 47% dos consumidores comprariam itens por meio do chatbot. Com uma breve conclusão podemos ver que além de ser eficiente para a empresa e também com esses dados percebemos que o público também prefere essa ferramenta, como mostra no gráfico abaixo.

## 4 RESULTADOS

Os resultados esperados com o projeto são uma busca apurada por tecnologia em sites de e-commerce onde com muita pesquisa percebemos que traz pontos positivos para a empresa do Eduardo;

Percebemos que na empresa dele não havia um Chatbot e então decidimos a ajudar a implantar no site da sua empresa com objetivo de trazer velocidade em oferta e demanda.

Observamos que entre 2017 a 2020 aumentaram 93 mil de bots produzidos nas empresas percebemos 35% querem empresas usando Chatbots 47% dos consumidores comprariam por meio do Chatbot;

Esperamos esses parâmetros para a empresa do Eduardo; assim como diminuição de custos, visando que não será necessário ter alguém ali 24 horas atendendo e fornecendo as informações;

Disponibilidade de atendimento 24 horas por dia nos 7 dias da semana, e também o extremo conforto ao cliente.

## **5 CONCLUSÃO**

Concluimos que a inteligência artificial é o futuro de todas as empresas, pesquisas mostram um aumento considerável dessa tecnologia, ela se destaca por conta de sua eficiência pois proporciona economia para a empresa pois realiza atividades que seriam desempenhadas por funcionários além de proporcionar atendimento 24 horas por dia por não ter limite de carga horária. Concluimos que a empresa do Eduardo necessita dessa tecnologia pois facilitará sua comunicação entre seus clientes.

## REFERÊNCIAS

CALADO, Caio. **Afinal, o que é chatbot e como ele pode melhorar o atendimento nas empresas?** 23 de abril de 2016.

DOMINGUES, Diana. **A Arte no século XXI: A humanização das tecnologias.** 1.ed. 4. Reimpressão. Brasil. 2003.

LUGER, George F. **Artificial Intelligence: Structures and Strategies for Complex Problem Solving.** 6. ed. Boston: Person, 2009.

ROSA, João Luís Garcia. **Fundamentos da Inteligência Artificial.** Rio de Janeiro, Brasil: Gen | LTC, 2011.