



**Ministério da Educação**  
**Universidade Tecnológica Federal do Paraná**  
**Pró-Reitoria de Relações Empresariais e Comunitárias**  
**Diretoria de Extensão**



---

**DEIVID DA SILVA GALVÃO - 2408740**  
**PEDRO HENRIQUE MASCHIO - 2347857**  
**LUCAS YUJI BORGES KAWASHIMA - 2208512**

### **THRIVE-MÍDIA : CHATBOT**

Relatório do Projeto Chatbot: aplicação  
para micro e pequenas empresas da  
Universidade Tecnológica Federal do  
Paraná, Câmpus Apucarana.

Apucarana - PR

2021



## **1. INTRODUÇÃO**

### **1.1 Contextualização**

Com o passar dos anos, os avanços tecnológicos possibilitaram a criação de mecanismos com o intuito de otimizar e automatizar algumas operações, um desses avanços foi a criação de bots de conversa para que empresas, por exemplo, pudessem estabelecer comunicação imediata com seus clientes, sem necessariamente ter um funcionário para isso.

### **1.2 O que é um chatbot**

Chatbot pode ser definido como um software capaz de interagir com um usuário atendendo suas necessidades de forma rápida e objetiva, se assemelhando muito a um atendimento real.

### **1.3 O que é Manychat e quais limitações da versão gratuita**

Manychat é uma ferramenta de automação de atendimento que permite criar chatbots para uma página no Facebook com finalidade de criar campanhas e melhorar o atendimento ao cliente. A versão gratuita tem algumas limitações, sendo elas: Número limitado de sequências de broadcast, de Growth Tools e de tags, além de funções não habilitadas.

### **1.4 Descrição da empresa**

Thrive Mídia é uma empresa de marketing digital do tipo matriz, com a principal atividade promoção de vendas, secundário, edição de cadastros, lista e de outros produtos gráficos. Localizado em Londrina, CNPJ - 41.804.042/0001-62 com escritório na Rua Antônio Pisicchio, 300. Gleba Palhano, 86050-482. Tem como proprietário João Lucas Farias Maschio.

Como especialistas em marketing digital, proporciona serviços como social media marketing, gerenciamento de campanhas, marketing consulting e search



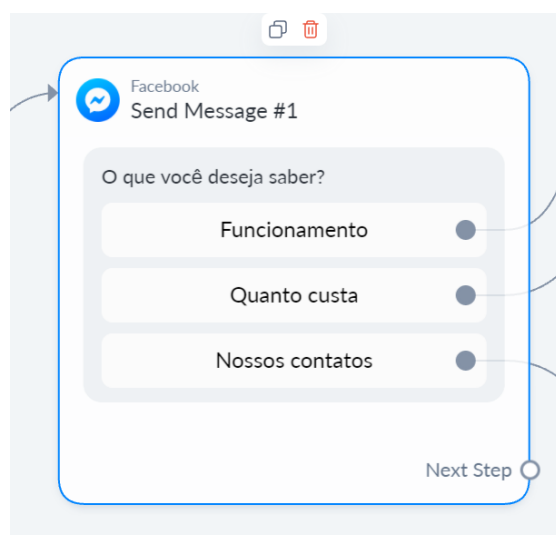
engine marketing focando na promoção de mídias de terceiros pelo Facebook Ads, para fazer com que as empresas e anúncios sejam vistas online.

Criar e implantar um plano estratégico completo para atender às necessidades de marketing das empresas contratantes e, em seguida, implementar uma estratégia para que isso aconteça. Está operando há quase um ano com uma equipe pequena, mas eficaz, garantindo concluir seus trabalhos com o mais alto padrão e o melhor serviço possível.

Através da magia da internet, Thrive Mídia realiza seus serviços para empresas, consultórios e pessoas físicas de toda região metropolitana de Londrina e projeto de expansão.

### **1.5 Objetivos do chatbot**

O chatbot será utilizado com o intuito de automatizar os processos para a captação de clientes da empresa através de mensagens pré programadas que serão responsáveis por responder as principais dúvidas dos clientes de acordo com o que foi relatado pela empresa, que seria o valor dos serviços, como funciona o serviço e os principais contatos.





## **2. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS**

### **2.1 Etapa 1 - Formação dos grupos**

Nessa primeira etapa foi realizada a formação dos grupos, e foi concluída a partir do whatsapp, onde foi criado um grupo na plataforma para a comunicação entre os membros da equipe.

### **2.2 Etapa 2 - Parceria com Empresa**

Preenchimento do modelo de declaração de interesse e entrega do documento de parceria.

### **2.3 Etapa 3 - Criação do primeiro chatbot individual**

- Criação de uma página no Facebook.
- Coleta de informações sobre o funcionamento do chatbot e do manychat.
- Desenvolvimento do chatbot.
- Elaboração e envio de um vídeo explicativo sobre o chatbot criado.

### **2.4 Etapa 4 - Levantamento de informações sobre a empresa**

- Realização de um contato com a empresa com finalidade de entender o perfil da mesma.
- Elaboração de um vídeo relatando as experiências obtidas a partir do contato com a empresa.

### **2.5 Etapa 5 - Desenvolvimento do chatbot da empresa**

- Preenchimento e envio do termo de voluntário.
- Desenvolvimento do Chatbot adaptado ao perfil da empresa.
- Autoavaliação do Grupo.

### **2.6 Etapa 6 - Apresentação para Empresa**



- Elaboração de um vídeo apresentando o funcionamento do chatbot para empresa.

## **2.7 Etapa 7 - Feedback da Empresa**

- Entrega de um questionário para o responsável pela empresa.
- Entrega das respostas obtidas.

## **2.8 Etapa 8 - Relatório**

- Criação de um relatório, visando apresentar um resumo das atividades realizadas informando os dados e resultados coletados com elas.

# **3. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

## **3.1 Descrição do chatbot desenvolvido**

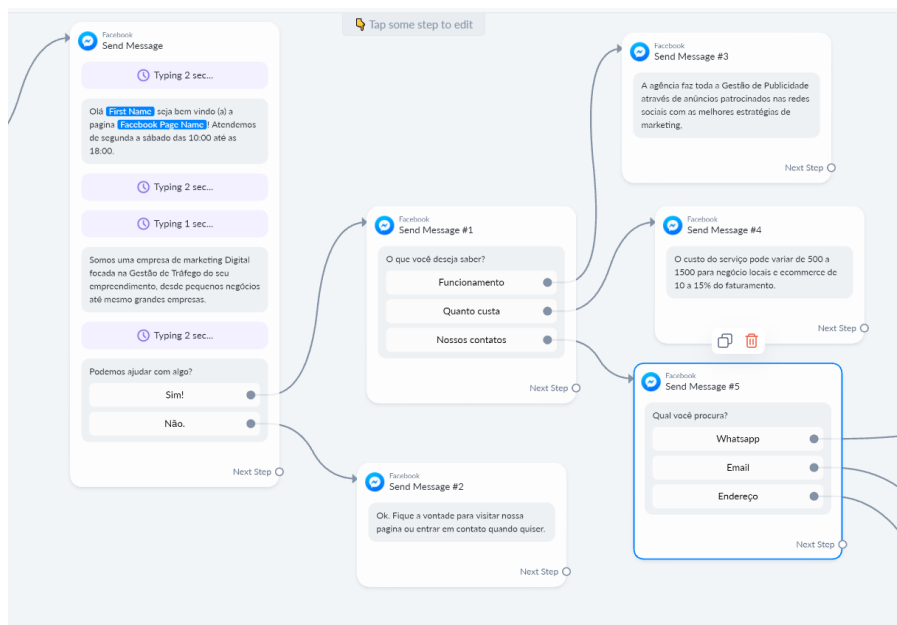
O chatbot se inicia com um gatilho, no caso o botão começar



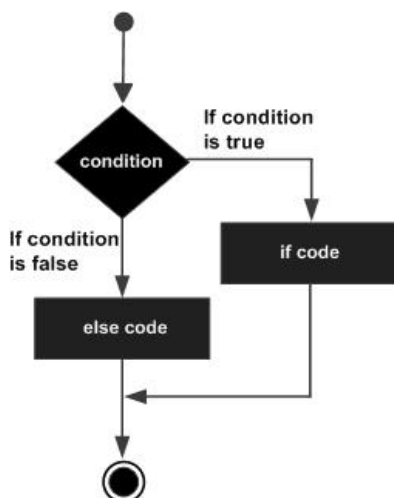
Após ser iniciado o chatbot exibe a mensagem de boas vindas e um menu de opções onde dependendo da escolha do usuário ele segue por um determinado caminho, como mostra a imagem abaixo:



**Ministério da Educação**  
**Universidade Tecnológica Federal do Paraná**  
**Pró-Reitoria de Relações Empresariais e Comunitárias**  
**Diretoria de Extensão**



Esse processo é muito semelhante ao “if/else” das linguagens de programação onde se uma determinada coisa é verdadeira o programa executa uma parte do código caso seja falso ele pula o bloco de código e executa a próxima parte.





### **3.2 Dificuldades**

Se adaptar a lógica da plataforma manychat para a criação do projeto e também o tempo para a realização das etapas foram as maiores dificuldades encontradas.

### **3.3 Habilidades aprendidas durante o desenvolvimento do projeto**

Para a realização do projeto foi necessário além das habilidades técnicas para entender a lógica do chatbot e desenvolvê-lo também foram necessárias, habilidades linguísticas para se comunicar com os integrantes do grupo e a empresa.

### **3.4 Recepção pela empresa**

A recepção pela empresa foi vista com excelente olhos, já que eles tinham a necessidade de modernizar o contato com os clientes, que são a base da empresa, para o marketing digital a relação empresa cliente é muito próxima, nesse ponto entra o chatbot. Que facilita e viabiliza uma economia de recursos e gestão da empresa, que seriam utilizados, agora serão realocados.

## **CONCLUSÕES**

Como projeto o chatbot se saiu muito eficaz, cumprindo seu objetivo no auxílio à comunicação da empresa e na modernização do primeiro contato com o cliente. Na implantação definitiva a empresa está estudando uma melhor maneira para incluir o chatbot em suas redes como o Facebook, reduzindo o tempo de resposta dos clientes distribuindo as conversas



**Ministério da Educação**  
**Universidade Tecnológica Federal do Paraná**  
**Pró-Reitoria de Relações Empresariais e Comunitárias**  
**Diretoria de Extensão**



proporcionalmente entre os agentes da Thrive Mídia, otimizando seu atendimento rapidamente com a ajuda de relatórios em tempo real.

## **REFERÊNCIAS**

**<https://www.take.net/blog/chatbots/chatbot/>**