

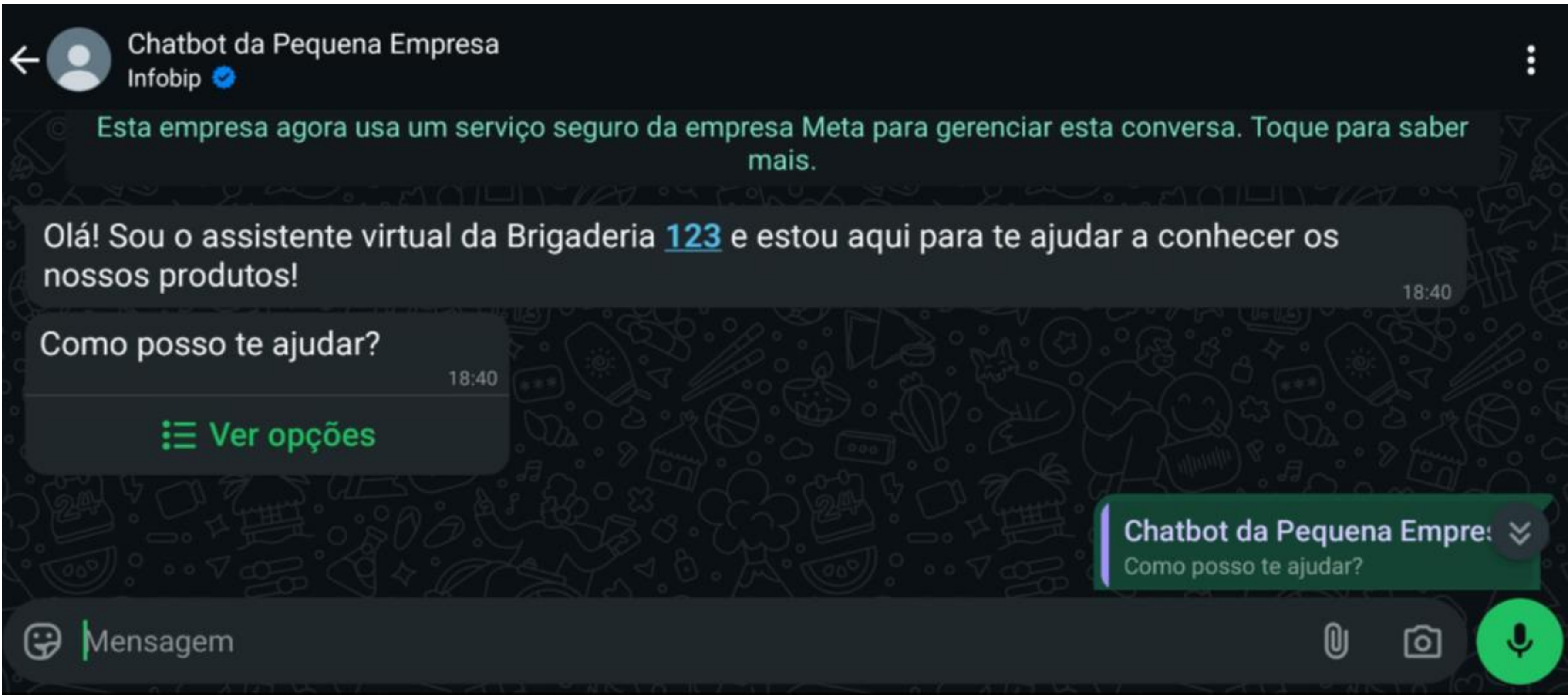
Introdução

O setor alimentício é um dos maiores do país, com destaque para o mercado de panificação e confeitaria, que envolve muitas pequenas empresas e empreendedores. Esses negócios utilizam principalmente o WhatsApp para comunicação e vendas, enfrentando desafios na divisão de responsabilidades operacionais e de atendimento ao consumidor. O projeto tem o foco nesse canal de atendimento ao consumidor e propõe-se solucionar esses desafios enfrentados, utilizando a tecnologia para aumentar a eficiência e melhorar a experiência do cliente. A proposta se destaca por focar nas necessidades específicas e buscar uma solução funcional.

Objetivo

Desenvolver um chatbot para pequenas empresas do ramo alimentício, como confeitarias ou docerias, visando melhorar a interação com os clientes, realizar um primeiro atendimento automatizado e otimizar o recebimento de pedidos.

Figura 1: Tela de conversa do chatbot via WhatsApp



Fonte: Elaborado pelo autor, 2025

Fundamentação Teórica

Os chatbots, softwares capazes de interagir com humanos, respondem com certa inteligência ou baseando-se por regras, simulando conversas e atendimentos. Esses programas são capazes de contribuir com o atendimento, reduzindo custos e otimizando o atendimento, tornado o cliente mais próximo do pequeno empreendedor (ADAMOPOULOU e MOUSSIADES, 2020; LUO et al., 2022).

Descrição do Projeto

Este projeto cria um chatbot para pequenas empresas do ramo alimentício, como confeitarias e docerias, visando otimizar o atendimento inicial e o recebimento de pedidos. Com base em estudos de automação e experiência do usuário, utilizamos um framework para estruturar um fluxo de conversa focado nas necessidades desses negócios, priorizando simplicidade e eficiência.

Considerações Finais

O chatbot mostrou potencial para otimizar o atendimento e o recebimento de pedidos, especialmente em empresas com equipe reduzida. O uso de um framework permitiu um fluxo de conversa estruturado, apesar das limitações. Embora não testado em campo, o projeto destaca a importância de soluções intuitivas e acessíveis, com melhorias futuras possíveis, como NLP e aprendizado de máquina.

Principais Referências

ADAMOPOULOU, Eleni; MOUSSIADES, Lefteris. An Overview of Chatbot Technology. In: MAGLOGIANNIS, Ilias; ILÍADIS, Lázaro; PIMENIDIS, Elias. Artificial Intelligence Applications and Innovations. Neos Marmaras: Springer, 2020, p. 373–383. Disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-49186-4_31?ref=blog.min.io. Acesso em: 06 set. 2024.

LUO, Bei et al. A critical review of state-of-the-art chatbot designs and applications. Wiley Interdisciplinary Reviews: Data Mining and Knowledge Discovery. V. 12, n.1, fev. 2022. Disponível em: <https://wires.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/widm.1434>. Acesso em: 07 set. 2024.