

## RESUMO SIMPLES - ÁREA DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS

### INOVATEC

*Carlos Eduardo Sombra Holanda (carlosholanda1@professor.uniateneu.edu.br)*

*Kailane Da Silva Gonçalves (kailanesilva.br01@gmail.com)*

*Leonardo Barbosa Pimentel (leonardobarbosa098@gmail.com)*

*Oliver Rafael Da Costa Serpa De Souza  
(oliverrafaeldacostaserpadesouz@gmail.com)*

*Raquel Ferreira Oliveira (raquelferreiraoliveira29@gmail.com)*

Leonardo Barbosa Pimentel - 20252115512

Oliver Rafael da Costa Serpa e Souza – 20252115891

Raquel Ferreira Oliveira – 20251111947

Kailane da Silva Gonçalves – 20252116413

#### INTRODUÇÃO:

A Extra Imóveis foi escolhida para a prestação de serviços por sua ética profissional e pelo investimento em inteligência emocional para seus corretores. Em reunião com o CEO, a análise SWOT revelou como maior fragilidade a demora nas respostas aos clientes interessados em adquirir imóveis. Essa lentidão prejudicava o acolhimento, comprometia a experiência

de compra e resultava na perda de potenciais compradores em um mercado marcado pelo imediatismo.

#### OBJETIVO:

O trabalho teve como propósito solucionar o excesso de mensagens não respondidas e reduzir o tempo de retorno ao cliente, evitando perdas comerciais. Também buscou aumentar a eficiência, melhorar a organização interna, elevar as vendas, modernizar o atendimento e diminuir a sobrecarga dos colaboradores.

#### MATERIAL E MÉTODOS:

Foram utilizadas ferramentas como 8n8, Google Gemini e Z-API WhatsApp, além de recursos complementares de automação. A partir dessas tecnologias, desenvolveu-se um chatbot integrado à inteligência artificial, estruturado por uma teia lógica de construção. O sistema foi programado para realizar respostas automáticas, garantindo agilidade, padronização e acolhimento no atendimento inicial.

#### RESULTADOS:

A implementação do chatbot proporcionou maior rapidez nas respostas, diminuição da perda de clientes e melhoria significativa na organização do fluxo de atendimento. Houve redução da sobrecarga dos funcionários, aumento da eficiência operacional e modernização da comunicação com o público.

#### CONCLUSÃO:

A solução aplicada solucionou a problemática identificada pela análise SWOT, oferecendo inovação e vantagem competitiva à Estilo Imóveis. A automação possibilitou um atendimento mais eficaz, acolhedor e alinhado às demandas do mercado atual, fortalecendo a imagem da empresa e contribuindo para o aprimoramento de sua performance comercial.

#### REFERÊNCIAS EXTRA IMÓVEIS:

NOCODESTARTUP. Como

criar IA – Automação e Chatbot. YouTube, 2024. Disponível em:

<https://www.youtube.com/watch?v=-Ka4YKW7RwM>. Acesso em: 15 nov. 2025.

WIKIPÉDIA. Análise SWOT. Disponível em:

[https://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise\\_SWOT](https://pt.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lise_SWOT). Acesso em: 15 nov. 2025

Palavras-chave: chatbot; inteligência artificial; atendimento ao cliente; análise swot; automação; imobiliária; agilidade no atendimento; eficiência operacional; experiência do cliente; redução de sobrecarga; inovação e comunicação digital.