

## **IMPLANTAÇÃO DE UM CHATBOT PARA MELHORAR A COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE INTERNO: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO**

### **Autoria**

**Kátia Vicentini Silva - [katia.silva@mackenzie.br](mailto:katia.silva@mackenzie.br)**

Mestrado Profissional de Administração e Desenvolvimento de Negócios / Mackenzie - Universidade Presbiteriana  
Mackenzie

**Sergio Silva Dantas - [sergio\\_sd@terra.com.br](mailto:sergio_sd@terra.com.br)**

Mestrado Profissional em Administração do Desenvolvimento de Negócios / Mackenzie - Universidade Presbiteriana  
Mackenzie

### **Resumo**

Este estudo teve como objetivo aprimorar os processos de comunicação interna em uma mantenedora de instituições de ensino, a instituição Beta. Verificou-se por meio do diagnóstico realizado que a equipe da área de benefícios estava dispendendo muito tempo para o atendimento às dúvidas dos colaboradores, por vários canais, deixando de se concentrar em projetos estratégicos e, devido à sobrecarga de trabalho, podendo incorrer em erros. Buscou-se, por meio da implantação de um chatbot que os colaboradores da instituição Beta tivessem à sua disposição um mecanismo de autosserviço que fosse suficiente para atender boa parte das demandas que antes exigiam a intervenção de alguém da equipe de benefícios. O projeto piloto implantado mostrou alto grau de satisfação dos clientes internos e potencial para melhoria na organização do tempo dos colaboradores da área, se mostrando uma solução escalável e replicável em outros contextos.