



AGENTES DE IA A SERVIÇO DO MICROEMPREENDEDOR: POTENCIALIZANDO NEGÓCIOS LOCAIS COM *WHATSAPP BUSINESS*

Leonardo Bora da Costa
Gustavo Almeida de Freitas
Brayan Wosch
Luan Constâncio do Prado
João Pedro Amaral
Rodrigo Fiorin

Resumo

Este resumo investiga o potencial inexplorado dos agentes de Inteligência Artificial (IA) para impulsionar o crescimento econômico de micro e pequenos empresários estabelecidos no entorno da UniBrasil, com foco na utilização do *WhatsApp Business*. A pesquisa parte da premissa que muitos pequenos negócios carecem de recursos e *expertise* para otimizar suas operações e comunicação com clientes, além de, por vezes, enfrentarem barreiras na adoção de novas tecnologias. Nesse contexto, o *WhatsApp Business* surge como ferramenta ideal por sua popularidade e facilidade de uso, ultrapassando barreiras geracionais e democratizando o acesso à IA. Imagine um pequeno negócio como uma cancha de futebol de aluguel. Atualmente, o agendamento de partidas, muitas vezes, envolve chamadas telefônicas, mensagens de texto e confirmações manuais, o que demanda tempo e pode gerar desencontros de informação. Com a integração de um agente de IA ao *WhatsApp Business*, esse processo pode ser 100% automatizado. O cliente envia uma mensagem solicitando o aluguel da cancha, o agente de IA responde instantaneamente com as datas e horários disponíveis, o cliente escolhe a melhor opção e, por fim, o próprio agente gera um meio de pagamento instantâneo (PIX) para o pagamento da reserva, garantindo o horário e minimizando cancelamentos. Este é o princípio de agentes inteligentes, será aplicado no projeto "Futcerto", ainda em desenvolvimento, no qual irá demonstrar o funcionamento dessa tecnologia. A partir dele, outros tipos de negócio podem ser beneficiados, desde restaurantes que automatizam reservas e divulgam cardápios personalizados até pequenos mercados que gerenciam estoques e notificam clientes sobre ofertas relevantes. As pesquisas sugerem que a aplicação dessa tecnologia, acessível via smartphones, pode não apenas otimizar a gestão de pequenos negócios, mas também fortalecer sua competitividade no mercado local, atraindo novos clientes e fidelizando os já existentes. As conclusões apontam para a necessidade de capacitação dos empreendedores locais para usufruir plenamente do potencial dos agentes de IA, abrindo caminho para um ecossistema de negócios mais dinâmico e inovador.

Palavras-chave: pequenos negócios; agentes de IA; *WhatsApp Business*; empreendedorismo local; inovação tecnológica; UniBrasil.