Título:	**MEU RELATO DE EXPERIÊNCIA COMO BOLSISTA: "APLICAÇÃO DE CRM E AGENTES DE IA NA GESTÃO DE ESCRITÓRIOS DE ADVOCACIA".**		
Autores:	Gabriele da Rosa Schwengber Fernanda Ferreira		
Área	[ ] Humanas [ ] Sociais Aplicadas [ ] Biológicas e da Saúde [X] Exatas, da Terra e Engenharias	Dimensão:	[ ] Ensino [ ] Pesquisa [ ] Extensão [X] Inovação

Resumo:
A transformação digital tem ampliado o uso de ferramentas de automação, inteligência artificial (IA) e sistemas de gestão de relacionamento com clientes em diferentes áreas profissionais. No contexto dos escritórios de advocacia, essas tecnologias podem contribuir para organizar informações, estruturar processos e aprimorar o atendimento de potenciais clientes desde o primeiro contato. Nesse contexto, este trabalho relata a experiência como bolsista do programa RS Talentos, que proporciona uma experiência de imersão no mercado de trabalho, realizada na empresa Suporte para Advogadas, por meio do projeto "Plataforma Inteligente para Automação de Fluxos e Gestão de Relacionamento com Clientes baseada em Dados". O projeto tem como objetivo apoiar o aprimoramento do Astrapi CRM, solução já existente, e a estruturação do Astrapi Flows, frente voltada à automação de fluxos de trabalho operacionais, buscando integrar atendimento, execução operacional, acompanhamento deinterações e dados para apoiar a tomada de decisão.A metodologia caracteriza-se como um relato de experiência, construído a partir da participação direta nas atividades de análise, configuração, implementação, testes, validação e acompanhamento das soluções. Entre as atividades desenvolvidas, destacam-se o mapeamento de funcionalidades do CRM, a organização e acompanhamento de leads, a estruturação de fluxos de atendimento, a criação de automações de mensagens, a elaboração e análise de relatórios de leads ganhos e perdidos e a identificação de gargalos, retrabalho, perdas de informação e falhas de continuidade. Também foram realizadas atividades de configuração e treinamento de agentes de IA para triagem inicial de contatos via WhatsApp, buscando identificar necessidades e direcionar os atendimentos conforme critérios definidos. Paralelamente, o projeto envolve a definição de regras de funcionamento, organização dos dados necessários à rastreabilidade da jornada do cliente, evolução funcional do CRM, estruturação do Astrapi Flows, testes funcionais e documentação técnica e operacional.A experiência possibilitou compreender que a aplicação de tecnologias não se limita à configuração de ferramentas, exigindo análise do contexto, compreensão dos processos, definição adequada de fluxos, testes e aprimoramento contínuo. A integração entre CRM, automações, IA e dados evidenciou possibilidades de reduzir tarefas repetitivas, centralizar informações, ampliar a rastreabilidade e apoiar a organização da operação, sem eliminar a intervenção humana. A atuação como bolsista também contribuiu para o desenvolvimento de competências relacionadas à análise de processos, raciocínio lógico, resolução de

problemas, testes, documentação e comunicação. Conclui-se que a experiência proporcionada pelo RS Talentos, por meio da imersão prática na Suporte para Advogadas, possibilitou aplicar conhecimentos de Ciência da Computação em um contexto real, aproximando a formação acadêmica das demandas do mercado de trabalho e evidenciando o potencial de soluções tecnológicas para aprimorar processos, gestão de relacionamento e automação de fluxos.

Link do Vídeo:
https://drive.google.com/file/d/14MLEQMMMRxZ4IxBY00RPVlwzjZJtLTrb/view?usp=sharing