



# ESTADÃO

BLOGS



## Radar do Emprego

Blog do Caderno de Empregos & Carreiras

As informações e opiniões formadas neste blog são de responsabilidade única do autor.

PUBLICIDADE

qb intuit quickbooks. Amuletos para 2019?

# Professores de robô ganham mercado com comércio online

Cresce mercado para profissional que treina robôs de chat de empresas, que serve de interface com clientes; trabalho constante envolve domínio do idioma e do setor em que atua a marca

**blogs**

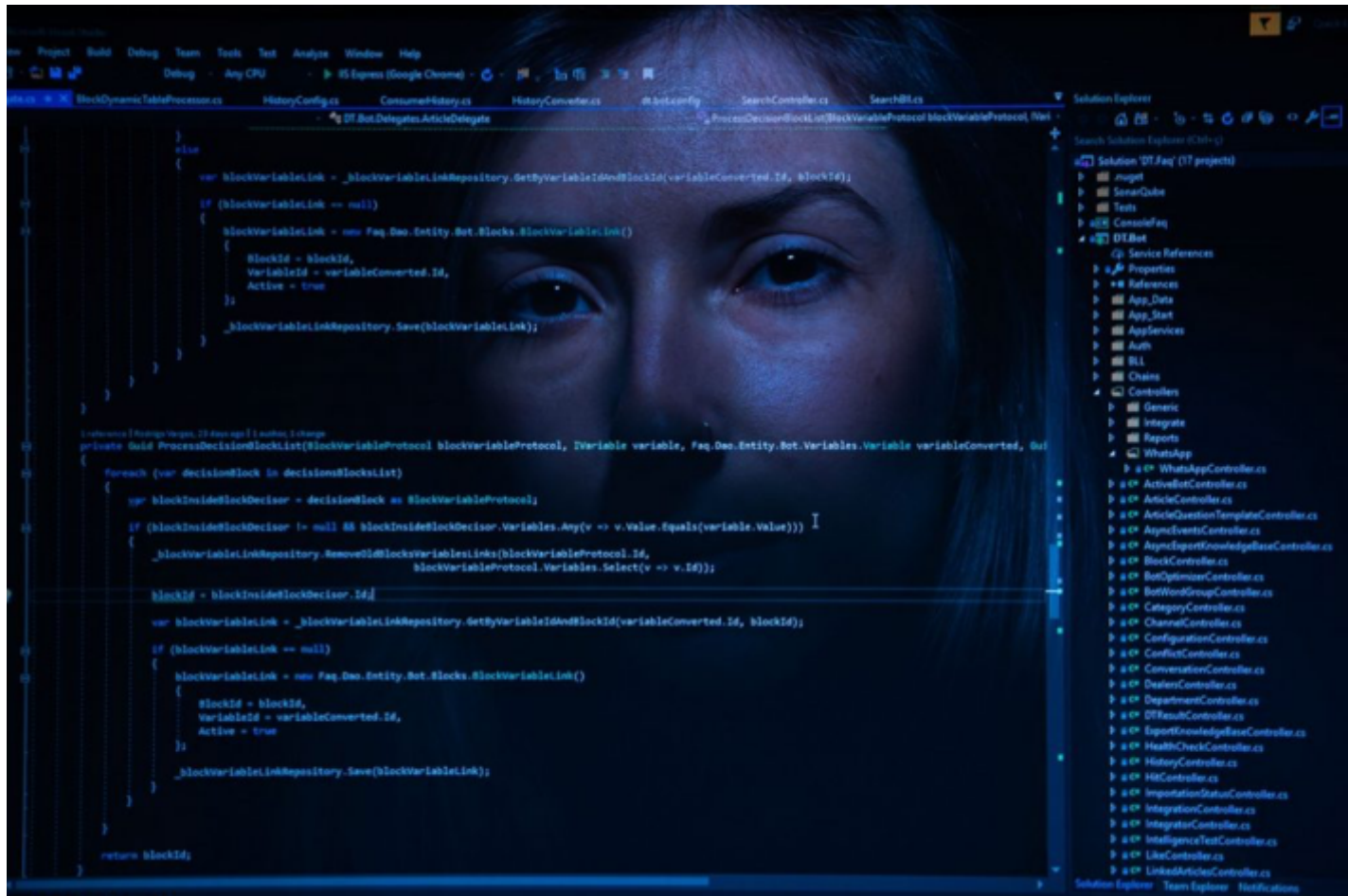
17 de março de 2019 | 05h45

**Marina Dayrell**

Por trás de cada chat de atendimento online, o chamado chatbot, em sites de lojas,

bancos e até de companhia de energia elétrica, existe uma dupla que irá guiar o rumo da conversa entre a empresa e o consumidor: o robô, ou bot, e quem o treina. Para se tornar um **professor de robô**, profissionais de publicidade, letras, jornalismo, administração, análise de sistemas e biblioteconomia passaram a se chamar conteudistas, UX writers (redatores de experiência do usuário), implementadores, content specialists (especialistas em conteúdo) e designers de conteúdo.

Só no Brasil, foram desenvolvidos ao menos 17 mil bots até hoje, segundo o Mapa do Ecossistema Brasileiro de Bots, feito pela Mobile Time, plataforma que pesquisa o **mercado de tecnologia**. “É uma área muito promissora, que começa a pagar bem, com um mercado grande”, diz o estrategista de conteúdo e professor de UX writing Bruno Rodrigues, que dá aulas de gestão de conteúdo no MBA em marketing digital da **FGV** do Rio de Janeiro. Segundo ele, o salário médio é de cerca de R\$ 5 mil.



---

Maria Carolina Gil, que treina robôs de atendimento online. FOTO: Daniel Teixeira/Estadão

A ferramenta já é familiar. Em algumas empresas, ganhou até um nome feminino e um rosto em animação gráfica. Sempre simpáticos, os chatbots aparecem na tela dando “oi” e reproduzindo a conhecida frase “em que posso ajudar?”. A partir da resposta, o diálogo pode seguir por diversos caminhos.

Pensar nas expressões mais adequadas e nos roteiros para a conversa é parte do trabalho **dos conteudistas**. Se um cliente deseja devolver um produto, por exemplo, o robô precisa entender o motivo e ter repertório suficiente para responder questões como “minha encomenda veio quebrada”, “não gostei do que comprei” ou até mesmo “não foi isso o que pedi”.

“O papel dessas pessoas é alimentar o robô e mantê-lo atualizado para que ele possa compreender a pergunta e oferecer a melhor opção de resposta”, destaca o CEO da empresa especializada em **atendimento digital** ao cliente Hi Platform, Marcelo Pugliesi. Hoje, a companhia emprega 15% do seu banco de funcionários na produção de conteúdo para 150 chatbots.

A publicitária Maria Carolina Gil, de 25 anos, é uma delas e se tornou conteudista após cinco anos trabalhando com publicidade e branding. No dia a dia, além de reuniões com clientes e constantes pesquisas de mercado, ela gasta horas **à frente do computador** para tentar entender se o consumidor está satisfeito com o robô e recebendo a resposta correta e se o conteúdo consegue abarcar tudo o que ele pergunta ao sistema.

“Analisar os diálogos é importante para captar percepções do cliente e revertê-las antes que seja tarde demais. Não é só implantar um robô, é um trabalho vitalício. Uma vez implantado, temos de fazer o papel consultivo e trazer insights de melhorias.”



A publicitária Maria Carolina Gil, de 25 anos, tornou-se conteadista após cinco anos trabalhando com publicidade e branding. FOTO: Daniel Teixeira/Estadão

Para a analista de sistemas Natália Castro, de 22 anos, que trabalha na área há oito meses, na empresa Globalbot, o principal desafio é alinhar as intenções de cada palavra escrita pelos clientes, principalmente em relação aos regionalismos linguísticos, com as reações do robô. “Existem várias maneiras de se perguntar a mesma coisa, então, com o tempo, a gente vai entendendo o que o usuário usa para fazer suas perguntas.”

## Formação

Por ser uma atividade ainda em ascensão, não existe um bê-á-bá de como se tornar conteadista. “São poucas as referências. Basicamente todos os novos profissionais da área estão construindo juntos, a partir de erros e acertos”, destaca Maria Carolina.

Além de meetups – encontros para discutir um determinado assunto e fazer contatos – sobre o tema, o professor Bruno Rodrigues acredita que cursos de extensão em **UX writing**, arquitetura da informação e roteiro são essenciais para o profissional que deseja se tornar um professor de robô. “Os diálogos são inseridos dentro de ferramentas, então é interessante também estudar o ferramental e gostar de tecnologia.”

No cenário atual do UX writing, algumas características são fundamentais para quem quer seguir na área. Para o administrador e CEO da startup de atendimento ao cliente Globalbot, Felipe Volpato, a **boa fluência em português** e a habilidade de relacionamento interpessoal são características imprescindíveis para um bom conteudista. Por isso, profissionais das áreas de comunicações e linguagens são frequentes na atividade. “Não precisa ser uma linguagem formal, mas não pode ter erro. Imagina cometer erro de português em nome de uma empresa.”

Já Pugliesi, da Hi Platform, destaca que é preciso ter habilidade para entender o cliente e o **contexto da empresa** para quem se presta o serviço. Se é um escritório de advocacia, o mais indicado é um tom sóbrio; se é agência de intercâmbio, há mais espaço para a informalidade.

“É um roteiro de diálogo. O chatbot precisa entender o contexto da conversa o tempo todo. Se o cliente fala em ar, ele está falando em ar atmosférico ou em ar condicionado? O conteudista precisa pensar em todas as variáveis.”

## NOTÍCIAS RELACIONADAS

[Robôs usados por grandes empresas nascem em startups](#)

[Começa uma nova onda: a inteligência artificial avança no local de trabalho](#)

[Robôs no Jornalismo: O futuro da comunicação?](#)

Mais conteúdo sobre:

[chatbot](#)

[Bots](#)

[robôs](#)

[comércio online](#)

[chat](#)

## SIGA O ESTADÃO

PUBLICIDADE

Make your impact as soluções.  
Se os seus Make your impact  
Deloitte.com/MakeYourImpact Deloitte.

### Cupons Estadão

PUBLICIDADE

**Cupom de desconto Submarino Viagens em 2019**

Liquida Sub: 60% OFF em viagens. Confira!

**Cupom Hoteis.com em 2019**

Programe sua próxima viagem com Cupom Hoteis.com de 8% OFF!

**Cupom de desconto Nike 2019**

Escolha seu Nike Air Force e pague R\$100 a menos