

ESTUDO E DESENVOLVIMENTO DE MÉTODOS PARA EXTRAÇÃO DE CONHECIMENTO DE REDES SOCIAIS ON-LINE PARA ENRIQUECIMENTO DE SISTEMAS DE SOCIAL CRM.

Douglas Alvares VIRGOLINO (Bolsista PIBIC/CNPq) - dougpc93@gmail.com
Curso de Licenciatura em Física, Centro de Ciências Exatas e Naturais.

Prof. Dr. Adamo Lima de SANTANA (Orientador) - adamo@ufpa.br

O crescimento do uso das mídias sociais permitiu mudanças na forma de interação e comunicação, fazendo emergir novas plataformas de relacionamento entre consumidores e empresas. O Social CRM (*Social Customer Relationship Management*) é uma estratégia de negócios que visa melhorar a gestão de relacionamento com o cliente, integrando os dados de mídias sociais e de sistemas CRM através de plataformas que facilitem a gestão e tomada de decisão. As atuais ferramentas de Social CRM existentes são de custo elevado e, em sua maioria, não exploram métodos de extração de conhecimento de dados e não atendem às necessidades do mercado. Neste contexto, são necessárias ferramentas que facilitem a coleta, armazenamento e análise de dados de redes sociais. A partir do embasamento do estado da arte e da prática de ferramentas de Social CRM, este trabalho propôs o desenvolvimento de um protótipo de sistema de extração e análise de sentimento de comentários de redes sociais, com o objetivo de disponibilizar uma ferramenta de baixo custo com informações que auxiliem na tomada de decisão e de fácil utilização por profissionais e gestores que atuem com mídias sociais.

Palavras-chave: Mídias Sociais, Social CRM, Análise de dados

Título do projeto do orientador: **Research and development of computational intelligence methods for smarter knowledge discovery in integrated Social CRM systems.**

Classificação do trabalho na Tabela de Áreas do Conhecimento no CNPq.

Grande-área: Ciências Exatas e da Terra.

Área: Ciência da Computação.

Sub-área: Sistemas de Informação