

# gov.br

Integração, eficiência  
e mais cidadania

## Chatbot | GOV.BR

**Desafios do atendimento com o uso  
de Chatbot**

gov.br

Secretaria de Governo Digital  
Ministério da Economia

“O efetivo acesso aos serviços públicos está diretamente associado à **qualidade da oferta de informação**”





**12 meses**

junho/18 a julho/19

**18K** atendimentos  
mensais

**103K** pessoas  
atingidas

**41%** assertividade

**147** serviços  
públicos

Assertividade e disponibilidade. Sempre.



Linguagem Natural

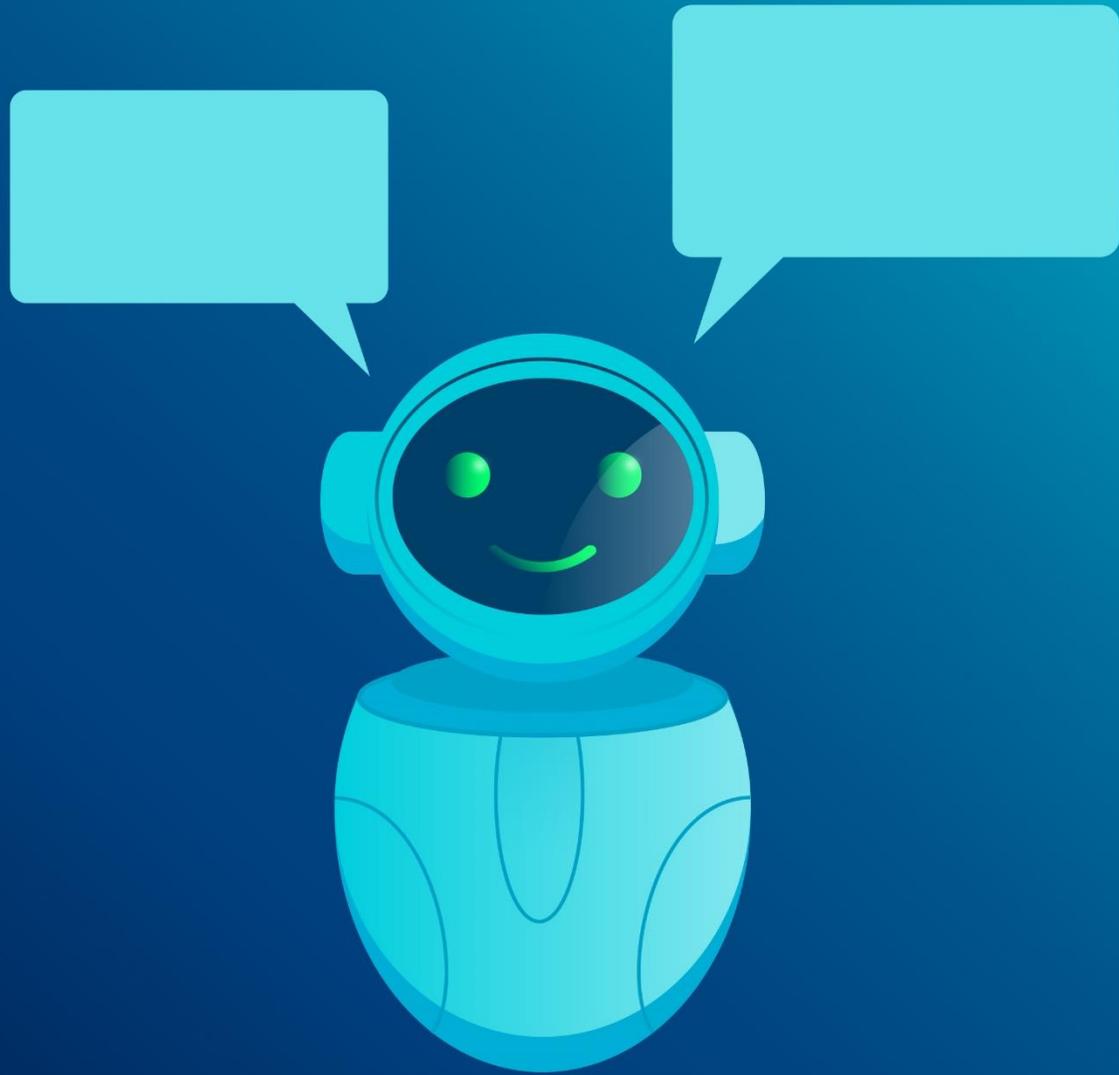
Sempre perto

Resolva rápido as dúvidas

Personalidade do Bot amigável e direta

Multicanais

Informação sempre atualizada (curada)







# Curadoria Chatbot

Análise das mensagens, dos diálogos, com foco na identificação das principais dúvidas e questionamentos

## Dados relevantes e indicadores

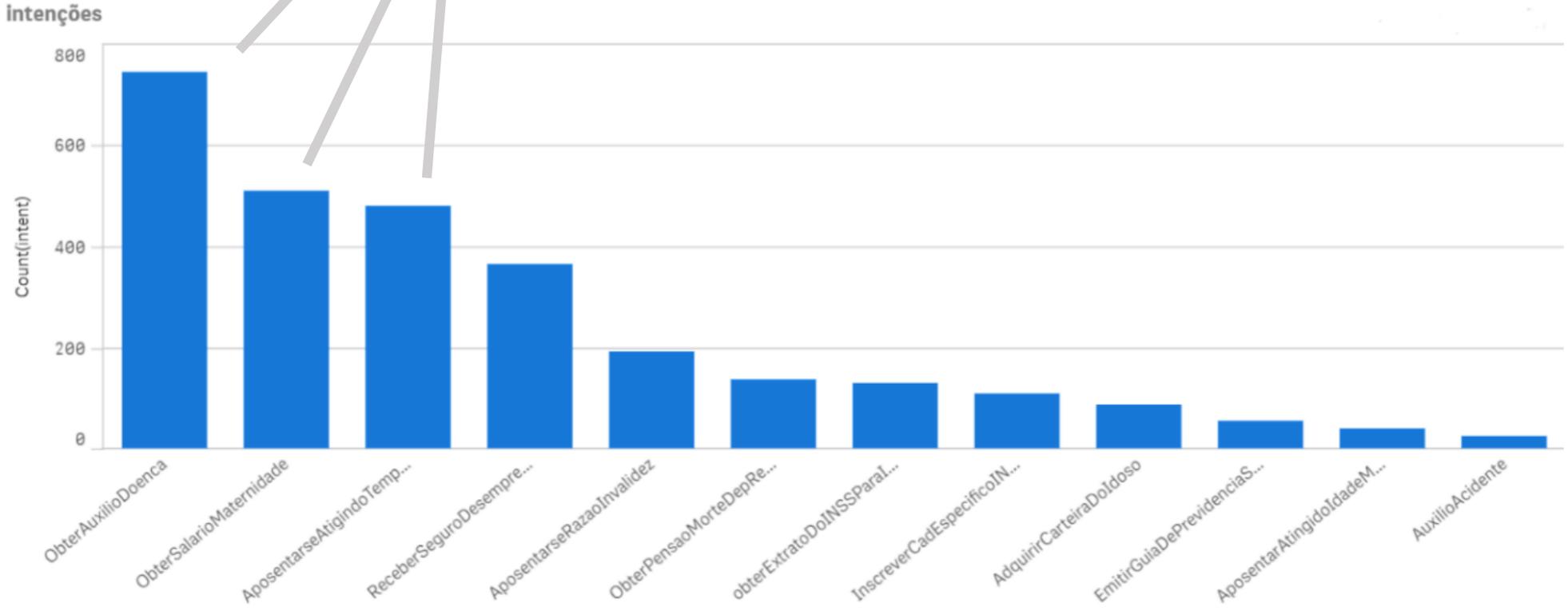
1. Intenções: serviços mais citados;
2. Dúvidas: principais dificuldades apresentadas;
3. Identificação de serviços não cadastrados, e
4. Acurácia das respostas.





<b>Serviços do INSS</b>	<b>Nº de diálogos</b>	
<b>Obter Auxílio Doença</b>	744	25,9
<b>Obter Salário Maternidade</b>	509	17,7
<b>Aposentar-se por ter atingido o tempo de contribuição necessário</b>	479	16,7
<b>Receber Seguro Desemprego</b>	364	12,7
<b>Aposentar-se Razão Invalidez</b>	191	6,6
<b>Obter Pensão Morte Dep. Recebe INSS</b>	136	4,7
<b>Obter Extrato do INSS para Imposto de Renda</b>	129	4,5
<b>Escrever Cadastro Específico INSS</b>	108	3,7
<b>Adquirir Carteira do Idoso</b>	86	3
<b>Emitir Guia de Previdência Social através do Sistema de Arrecadação</b>	54	1,8
<b>Aposentar Atingido Idade Mínima</b>	39	1,3
<b>Auxílio Acidente</b>	24	0,8
<b>Total:</b>	<b>2863 (100%)</b>	

1. “Obter Auxílio Doença”
2. “Obter Salário Maternidade” e
3. “Aposentar-se atingido tempo de contribuição necessário”

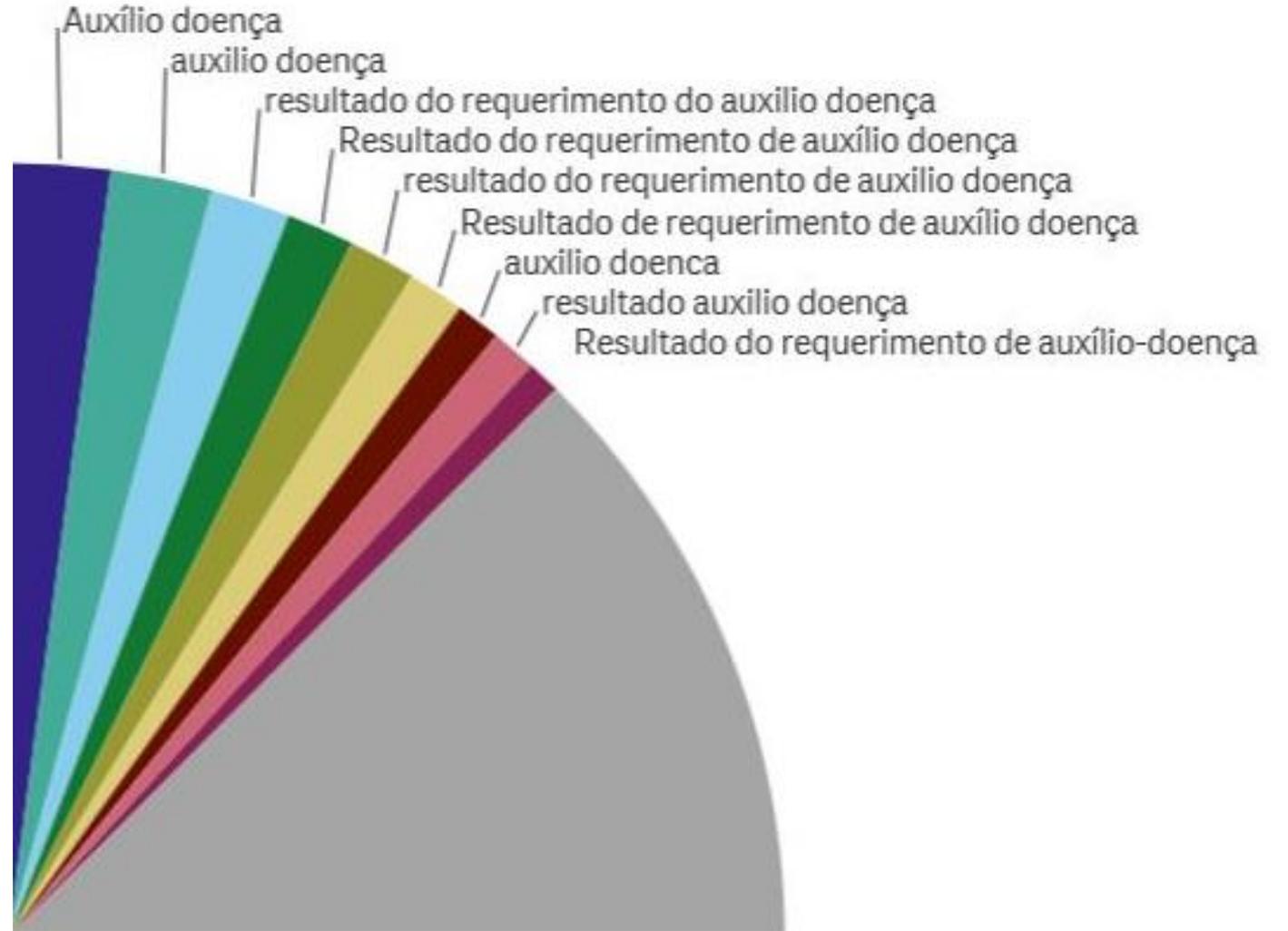


representam 60,3% de todas os diálogos registrados

# Termos

## Obter auxílio doença

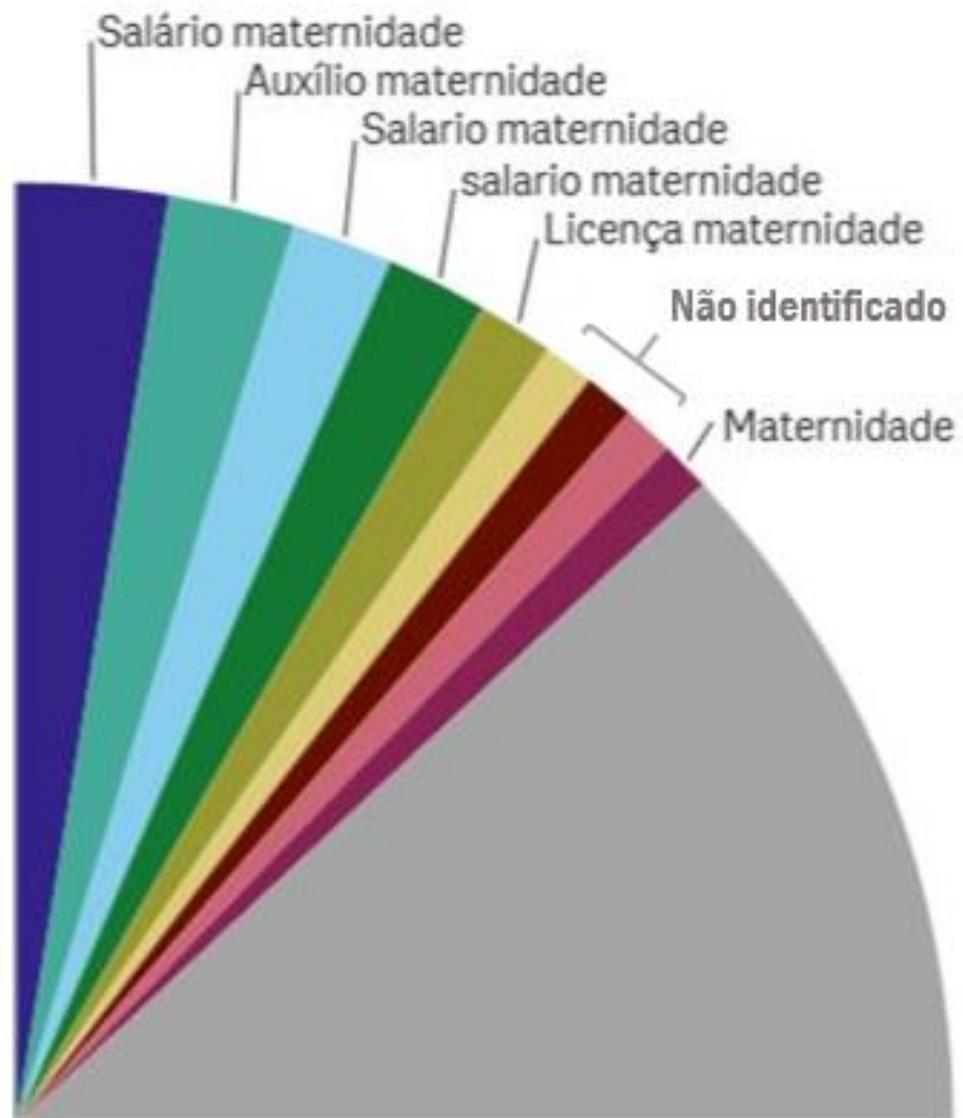
São muito recorrentes os termos: **requerimento e resultado**, enquanto o termo “obter”, o qual compõe o nome do serviço, não foi identificado em nenhum dos diálogos.



# Termos

## Obter Salário Maternidade

Os termos **licença e auxílio** são utilizados de forma recorrente





curadoria

# **Serviço Militar Obrigatório**

## Chatbot

**14.994 diálogos** motivados pela busca do serviço “Alistar-se no Serviço Militar Obrigatório” entre janeiro e maio de 2019

Representa **10% de todos os diálogos** registrados por meio do canal Chatbot neste período

**64% das dúvidas** tratam de Acompanhamento Militar Online e Certificado de Reservista



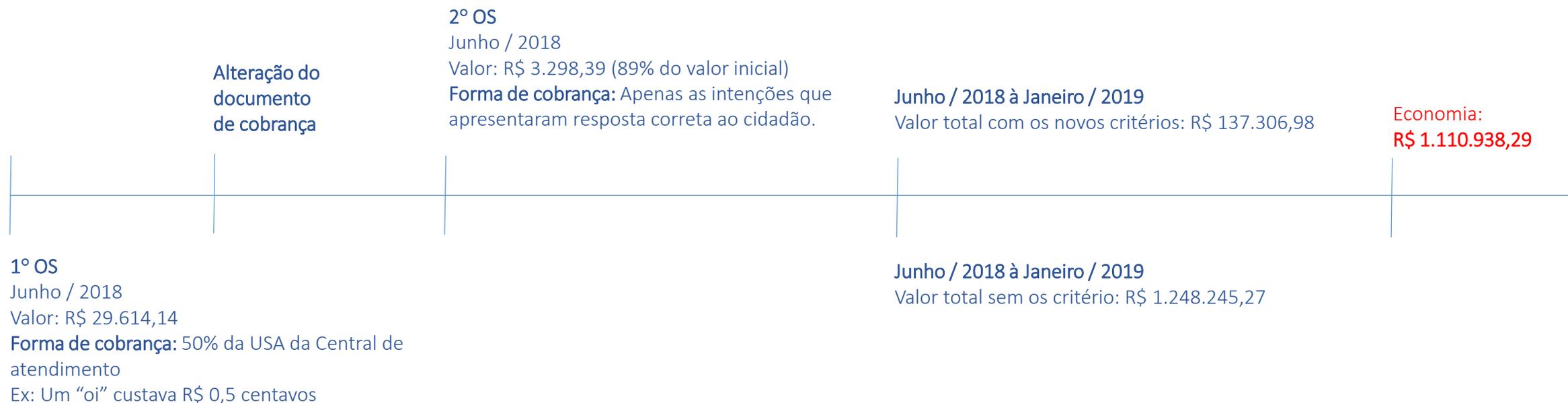
- 2.454 registros sobre “Acompanhamento Online”





# Evolução contratual – Modelo de cobrança

Termo de Referência – Central de Atendimento a Sistemas e Serviços do Ministério da Planejamento, Desenvolvimento e Gestão / 2017



# Evolução contratual – Modelo de cobrança

Primeira e Segunda Ordem de Serviço – Junho / 2018

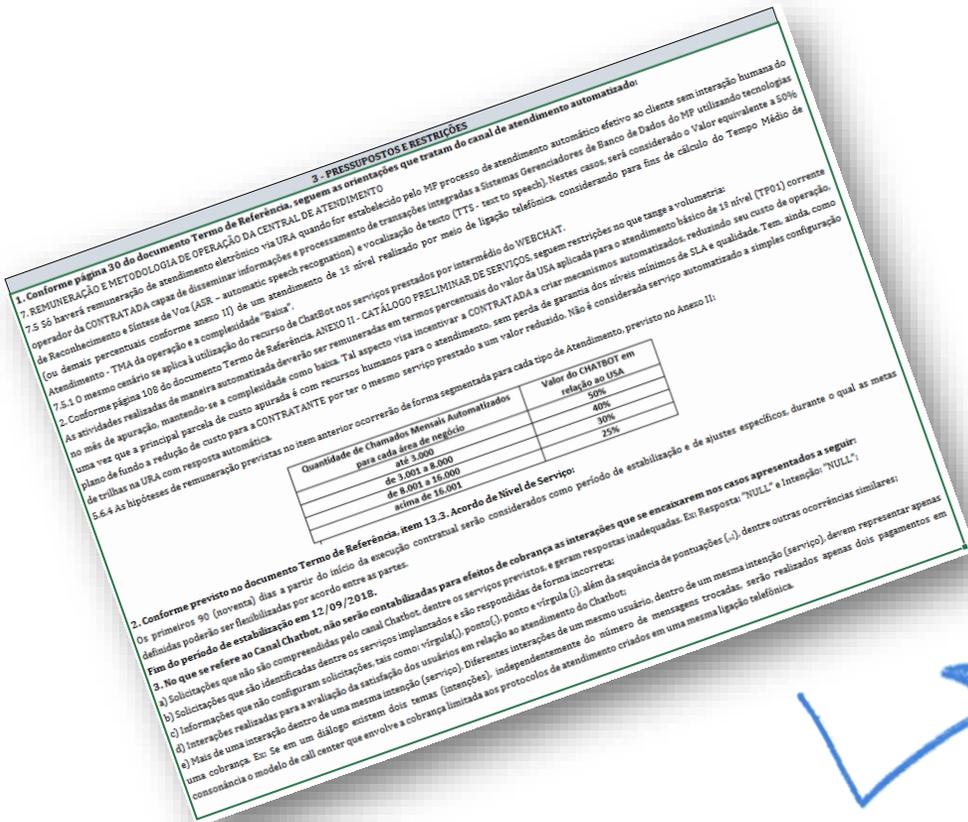
<b>CONTRATANTE:</b>		<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº</b>	9014/006-2018
<b>MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO</b>		<b>TAREFA:</b>	ROTINEIRA
		<b>MÊS DE COMPETÊNCIA:</b>	jun/18
		<b>PERÍODO:</b>	01 À 30/6/2018
<b>1 - IDENTIFICAÇÃO</b>			
<b>AREA REQUISITANTE</b>		<b>UNIDADE DE SERVIÇO</b>	USA
<b>ESTRUTURANTE:</b>	INOVA - Plataforma de Cidadania Digital	<b>VALOR (R\$) UNIDADE (USA):</b>	R\$31,70
<b>AREA:</b>	Departamento de Modernização da Gestão Pública	<b>CUSTO PREVISTO</b>	R\$ 29.614,14

<b>CONTRATANTE:</b>		<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº</b>	9014/006-2018
<b>MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO</b>		<b>TAREFA:</b>	ROTINEIRA
		<b>MÊS DE COMPETÊNCIA:</b>	jun/18
		<b>PERÍODO:</b>	01 À 30/6/2018
<b>1 - IDENTIFICAÇÃO</b>			
<b>AREA REQUISITANTE</b>		<b>UNIDADE DE SERVIÇO</b>	USA
<b>ESTRUTURANTE:</b>	INOVA - Plataforma de Cidadania Digital	<b>VALOR (R\$) UNIDADE (USA):</b>	R\$31,70
<b>AREA:</b>	Departamento de Modernização da Gestão Pública	<b>CUSTO PREVISTO</b>	R\$ 3.298,39

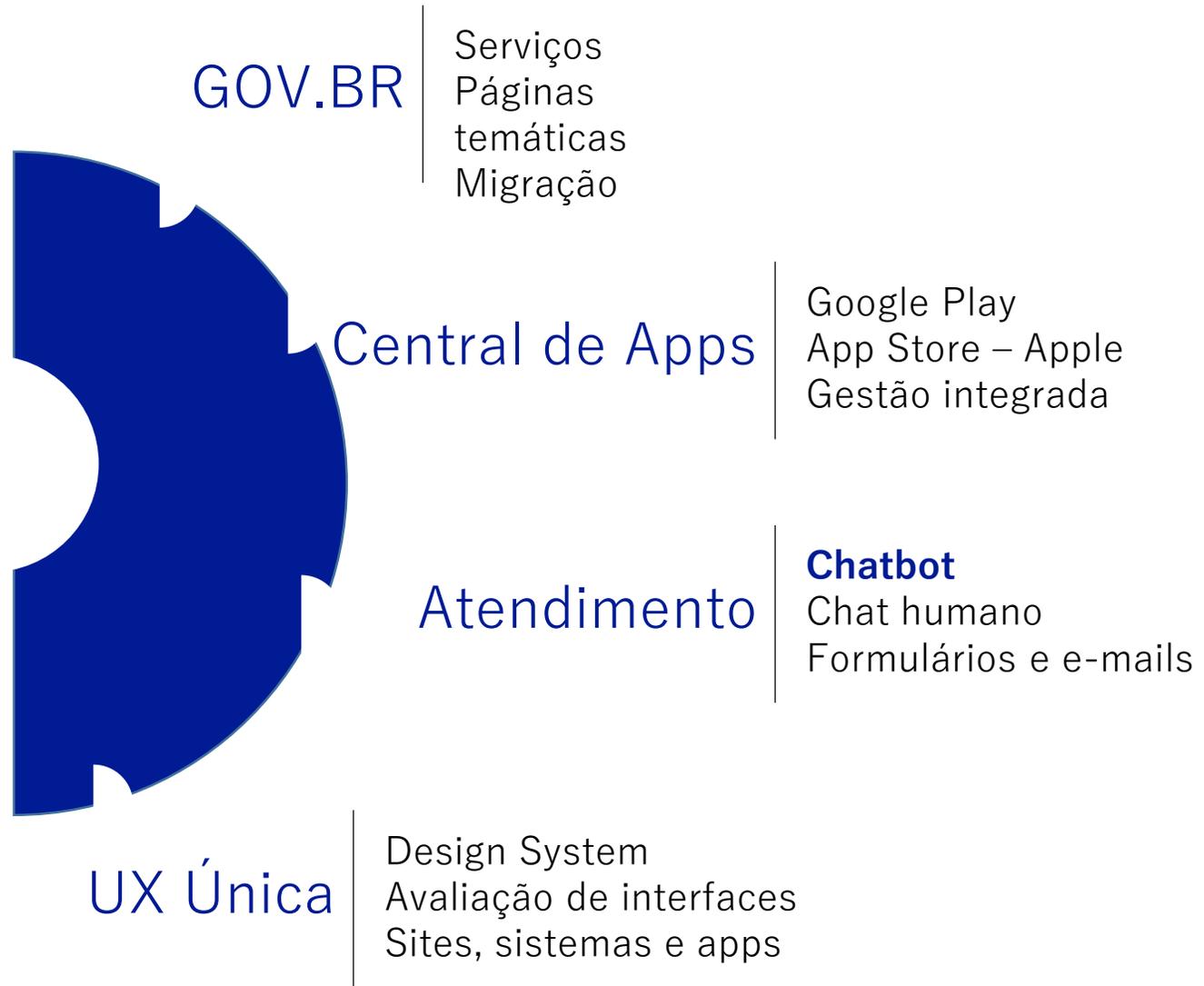
## Novos critérios de cobrança

São considerados para todos os Estruturantes que utilizam o Chatbot.

3. No que se refere ao Canal Chatbot, não serão contabilizadas para efeitos de cobrança as interações que se encaixarem nos casos apresentados a seguir:
  - a) Solicitações que não são compreendidas pelo canal Chatbot, dentre os serviços previstos, e geram respostas inadequadas. Ex: Resposta: "NULL" e Intenção: "NULL";
  - b) Solicitações que são identificadas dentre os serviços implantados e são respondidas de forma incorreta;
  - c) Informações que não configuram solicitações, tais como: vírgula(,), ponto(.), ponto e vírgula (;), além da sequência de pontuações (.,;), dentre outras ocorrências similares;
  - d) Interações realizadas para a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento do Chatbot;
  - e) Mais de uma interação dentro de uma mesma intenção (serviço). Diferentes interações de um mesmo usuário, dentro de um mesma intenção (serviço), devem representar apenas uma cobrança. Ex: Se em um diálogo existem dois temas (intenções), independentemente do número de mensagens trocadas, serão realizados apenas dois pagamentos em consonância o modelo de call center que envolve a cobrança limitada aos protocolos de atendimento criados em uma mesma ligação telefônica.



# Canais Digitais do Governo Federal



# O que você procura?

*Digite aqui :)*



## NOVOS ASSUNTOS

↳ Acesse sua conta gov.br

↳ Últimas notícias

↳ Acompanhe o Planalto

↳ Acesse sua conta gov.br

↳ Últimas notícias

↳ Acompanhe o Planalto

## NOVOS ASSUNTOS



Usuários

~ 2.691.045/mês

Páginas visualizadas por dia

~ 239.976,7/dia

Páginas visualizadas

~ 7.194.086/mês



Obrigada!

Valéria Lopes

[valeria.lopes@planejamento.gov.br](mailto:valeria.lopes@planejamento.gov.br)

2020-2322

**Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos - Deux**

**Secretaria de Governo Digital**

Ministério da Economia



gov.br