

Criação de um chatbot para o ARCA - Repositório Institucional da Fiocruz

*Valéria Machado da Costa**, *Claudete Fernandes de Queiroz**, *João Pedro Borges da Rocha**, *Clara Gomberg Faulhaber do Vale**, *Paloma C. Mamede**, *Aline da Silva Alves**, *Catarina Barreto Malheiro Pereira**, *Tatiane Militão***

*Fundação Oswaldo Cruz, Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (Brasil)

**Universidade Federal Fluminense (Brasil)

Outubro/2023



Agenda

- Introdução
 - Problema a ser resolvido
 - Metodologia
 - Resultados
 - Considerações Finais
-



INTRODUÇÃO

Citizen Relationship Management (CiRM) ou Gestão do Relacionamento com o Cidadão

É “uma filosofia gerencial que representa o esforço de todos os níveis de governo em atender com rapidez e precisão às necessidades, solicitações e indagações dos cidadãos, promovendo mudanças nas políticas, práticas e procedimentos do setor público” (SHAIKH, KHAN, 2014 apud CARVALHO, DANIEL et al.).

INTRODUÇÃO

Política de Comunicação da Fiocruz

[A instituição] precisa **qualificar cada vez mais sua interação e comunicação direta com a população**, por meio da valorização e **integração dos serviços de relacionamento com o cidadão**, além da interface com públicos específicos. Mais do que isso, o desafio não se resume a qualificar o atendimento, mas **ampliar os canais de acesso e diálogo**, e contribuir para a produção de conteúdos focada no cidadão, a partir da ausculta social, **fortalecendo o caráter público, participativo e democrático da comunicação realizada pela Fundação** (PONTES et al., 2016)

INTRODUÇÃO

Lei 13.460/2017 - defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos

Art. 5º, inciso XIII:

“o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos aplicarem soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações” (BRASIL, 2017).

PROBLEMA A SER RESOLVIDO

Melhoria do Atendimento ao Cidadão

O Arca, Repositório Institucional da Fiocruz tem a missão de reunir, preservar e disponibilizar a produção intelectual da Instituição.

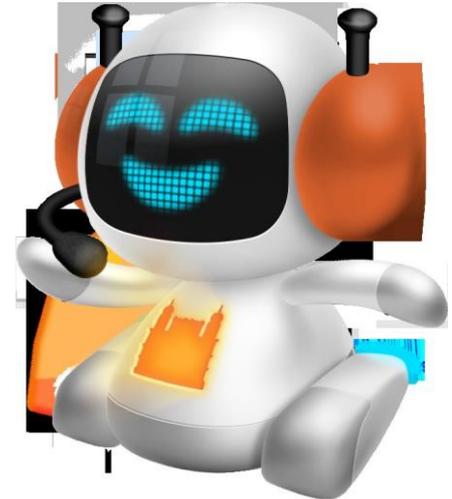
Para facilitar e atender as dúvidas dos seus usuários, foi implantada no ano de 2021 a ferramenta Fale Conosco, que demonstrou ser bastante eficaz para a equipe do Arca. Com o objetivo de otimizar ainda mais esse atendimento, foi proposta a criação de um chatbot.



METODOLOGIA

3 Etapas

1. Construção do framework do bot.
2. Elaboração do fluxo de conversação do chatbot.
3. Simplificação do texto.
4. Implementação da acessibilidade.



METODOLOGIA

Criação a partir de premissas do setor público

- baixo custo, com uso preferencial de ferramentas gratuitas, o que permite a replicabilidade da solução para outras instituições públicas que possuam repositórios;
- uso de linguagem simples
- acessibilidade para pessoas com deficiência sensorial (cegas e surdas), garantindo o direito de acesso à informação;
- atendimento com rapidez e precisão às necessidades, solicitações e indagações dos cidadãos;
- melhoria na qualidade do atendimento ao cidadão (reforçada pela pesquisa de satisfação);
- otimização do trabalho da equipe do repositório, que teve parte de sua carga horária liberada para dedicação em outras frentes.

RESULTADOS

- Média semanal de 77 acessos únicos
- Pesquisa de satisfação com 97% de avaliações positivas



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Gestão do Relacionamento com o Cidadão tem como pressuposto atender o cidadão com rapidez, precisão e qualidade. Uma forma de se fazer isso é utilizando um assistente virtual, ou chatbot.

O Arca é o repositório institucional da Fiocruz e, como tal, tem uma função estratégica tanto na instituição quanto fora, haja vista sua importância como o local de hospedagem e preservação de toda produção intelectual.

A iniciativa é uma parceria entre o Centro de Tecnologia da Comunicação e da Informação (CTIC/Icict) e da equipe do Arca para melhorar a gestão com relação ao atendimento ao usuário, e também foi um primeiro passo para pensar em acessibilidade em um Repositório.

Sendo assim, a criação do chatbot, baseado em linguagem simples e acessibilidade, teve como objetivo aumentar a qualidade do atendimento ao cidadão, com um atendimento 24x7, além de obter estatísticas confiáveis e otimizar o tempo de trabalho da equipe do Repositório.

CONFERENCIA INTERNACIONAL

BIREDIAL-ISTEC

18-20 de octubre de 2023

MONTEVIDEO • URUGUAY



¡Muchas gracias!



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoCompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

