



**DADOS DO TRABALHO**

**CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO: 861**

**TÍTULO**

Chatbots de Ajuda - comunicacao assertiva com os servidores

**ÓRGÃO/ENTIDADE EXECUTOR(A)**

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

**CATEGORIA**

Iniciativas Implementadas de Sucesso

**MODALIDADE**

Inovação em Gestão Governamental

**ÁREA TEMÁTICA**

Tecnologia da Informação e Comunicação

**RESUMO**

Visando auxiliar e sanar dúvidas dos servidores do Estado, a SEPLAG implementou o uso de chatbots em seus sistemas de RH. Por meio dos chatbots os servidores dialogam virtualmente com os sistemas e conseguem sanar suas dúvidas de modo direto, sem precisar entrar em contato com as áreas, desobrigando as pastas de possuírem setores para atendimento ao público. Os sistemas inicialmente escolhidos para implantação dos chatbots foram, a solicitação virtual da contagem de tempo e o Ponto Digital. Por se tratarem de sistemas novos ainda existe muitas dúvidas por parte dos servidores em relação a sua utilização. Com esta opção o servidor acessa facilmente as informações que ele deseja, reduz sua ansiedade, desonera as áreas setoriais de RH, e a partir das dúvidas mais frequentes a equipe de



Gestão de Tempos gera relatórios de feedback para localizar onde aprimorar seus processos ou sua capacidade de comunicação/ capacitação com os servidores.

## **PALAVRAS-CHAVE**

chatbot consulta virtual ponto digital contagem de tempo

## **PROBLEMA ENFRENTADO OU OPORTUNIDADE PERCEBIDA**

Nos últimos anos o estado perdeu muitos servidores nas áreas setoriais de RH, ou em função de aposentadoria, ou em razão das limitações da LRF para contratar novos servidores. Com isso, as áreas setoriais de RH não conseguem mais acolher com tanta qualidade as demandas dos servidores. O cenário era de muita insatisfação e a sensação que os processos ficavam parados nos setores sem o devido encaminhamento. Como estamos na era digital cada vez mais as pessoas estão acostumadas a fazer compras online, ou participar de chats virtuais. Grandes empresas já utilizam os chatbots para sanar dúvidas de clientes enquanto navegam em seus sites. No entanto, no estado de Minas esta alternativa ainda não existia. Para descobrir uma informação trivial sobre um determinado processo, o servidor precisava enfrentar muita burocracia, fazer ligações para vários setores até localizar o responsável pelo assunto, ou mandar e-mails e abrir chamados no RH Responde. Vislumbrando usar a tecnologia a favor do servidor para lhe conferir mais agilidade e transparência nas informações, a Diretoria Central de Gestão de Tempo desenvolveu uma ferramenta inédita de chatbots na esfera estadual mineira, para solucionar duvidas e interagir tempestivamente com os servidores, nos sistemas de ponto digital e de contagem de tempo. Espera-se que até o final do ano esta tecnologia esteja disponível para todos os sistemas de RH do estado.

## **OBJETIVOS DA INICIATIVA**

Entre os objetivos do Chatbots podemos citar:

1. Reduzir o tempo de espera do servidor em receber a resposta de sua demanda;
2. Automatizar o atendimento aos servidores, que passa a ficar disponível 24 horas, sempre que o servidor requisitar;
3. Ampliação da possibilidade do servidor se comunicar com o estado a qualquer momento, em qualquer lugar, por qualquer canal de mensagem.
4. A partir da utilização de chatbots para automatização de atendimentos de primeiro nível (aquele atendimento comum que correspondem a um alto volume de demanda,) ganha-se em escala e os atendentes humanos podem ser direcionados para outros atendimentos ou funções de maior complexidade.
5. Conhecer as principais dúvidas dos servidores para aprimorar as instruções dos sistemas e as capacitações para usuários dos mesmos.
6. Fornecimento de resposta aos servidores em tempo real.
7. Melhorar processos internos a partir de relatórios gerados pelos chats que informam quais os pontos mais delicados e onde os servidores tem mais dificuldades.
8. Aprimorar a logística de processos de gestão de tempo.



## **BENEFICIÁRIO(S) DA INICIATIVA**

Os principais beneficiários são os todos os servidores e as unidades setoriais de RH do estado.

## **DESCRIÇÃO DA INICIATIVA**

O Chatbot é uma tecnologia que se inspira na inteligência artificial. A partir do desenvolvimento de uma plataforma de comunicação e respostas automatizadas, é possível acopla-la a diversos sistemas, possibilitando o recebimento de dúvidas em forma de texto e criação de um fluxo automatizado de respostas que são aderentes ao assunto do sistema em uso. A plataforma foi desenvolvida internamente, pelos próprios servidores da SEPLAG, sem custo adicional nenhum para além dos salários. Os chatbots ora desenvolvidos fornecem respostas e opções para os servidores com o objetivo de resolver suas dúvidas mais simples, como por exemplo, esclarecer qual código utilizar no sistema de ponto digital para justificar falta por motivo de consulta médica. Ele possui características semelhantes ao funcionamento da inteligência humana e o servidor ao acessar a ferramenta tem a sensação que está conversando com um atendente humano. O chatbot foi construído com um grande arquivo de principais informações acerca de contagem de tempo e de registros de frequência, abarcando desde processos e procedimentos até as legislações específicas dos temas, de modo que quando o servidor direciona uma questão pelo site, o chatbot é capaz de identificar a dúvida do usuário e todas informações que tangenciam sua dúvida. A partir daí, ele consegue responder adequadamente a questão específica do usuário. O primeiro teste ocorreu com o sistema de contagem de tempo, a dúvida mais frequente é identificar em que unidade o processo se encontra e seu status. Com a implementação do chatbot, identificou-se que os servidores começaram a sentir mais confiança nos sistemas, e que os atendentes do RH Responde ficaram menos sobrecarregados com o esclarecimento de questões simples, podendo dedicar-se a atendimentos mais complexos. A seguir, o chatbot foi implantado no sistema de ponto digital. A experiência também foi bem-sucedida, e facilitou para servidores e áreas de RH a resolução tempestiva de dúvidas, antes de fechar a folha de pagamento de cada mês. Espera-se que até o final de 2018 os chatbots estejam presentes em todos os sistemas de RH do estado, criando uma identidade de atendimento moderno e eficiente.

## **TEMPO DE IMPLANTAÇÃO (EM MESES)**

Para o primeiro desenvolvimento do chat para o sistema de CTC foi necessário cinco semanas para o segundo, duas semanas.

## **RESULTADOS ALCANÇADOS**

1. Aumento da satisfação dos servidores.
2. Melhor alocação dos atendentes humanos nas equipes.
3. Identificação de falhas nos processos internos da SEPLAG e melhorias no sentido de desburocratizar e melhor atender os servidores;
4. Utilização dos relatórios gerados dos chats para aprimorar as capacitações para os usuários dos sistemas.



5. Sensação do servidor de que o estado está continuamente preocupado em se modernizar e melhor atendê-lo.
6. Mudança da imagem dos setores de RH de antigos e burocratizados para áreas eficientes e tecnológicas.

## **OBSTÁCULOS IDENTIFICADOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA**

1. Resistência do servidor mineiro em acreditar que as informações passadas pelo chatbots estão corretas. Muitas vezes percebemos que o servidor mandava a dúvida pelo chat e por e-mail.
2. Resistência das áreas setoriais de RH em utilizar também o site, no lugar de fazer ligações ou encaminhar e-mails para os funcionários da diretoria central de Gestão de Tempo que sempre fizeram os atendimentos as áreas, uma verdadeira alteração de cultura.
3. Dificuldade de alguns servidores mais velhos, principalmente solicitantes de CTC em utilizar chats virtuais.

## **SOLUÇÕES ADOTADAS PARA A SUPERAÇÃO DOS PRINCIPAIS OBSTÁCULOS IDENTIFICADOS**

1. Ampla divulgação positiva para servidores e unidades setoriais de RH da ferramenta.
2. Pesquisa com os DRH para saber qual a opinião deles acerca dos chats, mostrando abertura para modificações.
3. Continuidade do atendimento humano para situações em que o servidor se sente mais à vontade em se comunicar com o Estado pelas vias tradicionais,

## **RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS (VALOR E ORIGEM)**

Não houve nenhum desembolso orçamentário para além dos salários de servidores efetivos do Estado/ SEPLAG. O mecanismo de tratamento das conversas utiliza um serviço da IBM chamado Watson em uma modalidade de licença que possibilita a utilização do mesmo sem custos para o Estado.

## **RECURSOS HUMANOS**

Para implementar a iniciativa foi necessário 2 servidores efetivos e dois estagiários.

## **INFRA-ESTRUTURA**

Servidor, serviço de comunicação IBM, rede.



## **GRAU DE NOVIDADE**

Apesar de ser uma iniciativa amplamente utilizada no setor privado, foi uma experiência inédita para o Governo de Minas Gerais.

Mais novidade ainda por se tratar de uma inovação no setor de recursos humanos, notoriamente reconhecido como um setor antigo e muito burocrático.

## **CUSTO DE IMPLEMENTAÇÃO/MANUTENÇÃO DA INICIATIVA**

Não houve custo, o sistema utilizado, IBM Watson, possui uma versão gratuita que atende ao número de solicitações dos nossos usuários.

## **ENVOLVEU MAIS DE UMA INSTITUIÇÃO NA IMPLANTAÇÃO DA INICIATIVA? QUAL(IS)?**

Não, apenas SEPLAG.