

# Serviços digitais no atendimento ao cidadão

Naiber Pontes De Almeida

Leandro Franco Vilar

## Descrição Resumida da Prática:

O TRF1 foi o primeiro órgão do judiciário brasileiro a realizar uma sessão de julgamento 100% remota e um dos primeiros a fornecer atendimento ao cidadão de forma digital, por meio de agendamento, Balcão virtual e Chatbot - Assistente virtual. O objetivo dessa prática é criar um canal único de atendimento via chatbot, utilizando inteligência artificial com capacidade de responder grande parte dos questionamentos dos usuários e, a partir dele, oferecer outras formas de atendimento como balcão virtual e agendamento, desestimulando assim o uso de outros meios de atendimento como telefone, e-mail e atendimento presencial.

## Prática

A solução consiste em atender os usuários externos e internos de forma distinta, de acordo com seu perfil e uso da solução:

**Usuários externos (procuradores, advogados e demais cidadãos):** para esse tipo de perfil, o acesso é realizado por meio de um Webchat (**Assistente Virtual de Atendimento, com uso de inteligência artificial**), disponível no site do TRF1, no qual é possível solicitar e consultar informações e solicitar suporte técnico à TI. A ferramenta foi alimentada inicialmente com uma base de conhecimento resultando do mapeamento das perguntas mais frequente no atendimento e as respectivas respostas.

Quando a Assistente Virtual de Atendimento não dispor de resposta satisfatória, será disponibilizado ao usuário um atendimento humano personalizado, via **Balcão Virtual**, em que será possível verificar seu posicionamento na fila e ser notificado de forma visual e sonora a disponibilidade de um atendente para realizar a comunicação por meio de uma videoconferência. Caso o usuário não queira aguardar na fila de atendimento virtual, uma agenda será disponibilizada, via **Microsoft Bookings**, para marcar a data e hora do atendimento. Nesse caso, tanto o usuário quanto o atendente recebem um link para realizar o atendimento via videoconferência, na data marcada. Esses agendamentos podem ainda ser cancelados ou reagendados, de acordo com a necessidade dos envolvidos.

E todas as ferramentas trabalhando de maneira centralizada numa mesma solução integrada de atendimento.

Fig. 01 (anexo) – Mostra a forma de acesso centralizada pelos usuários externos ao Webchat, contendo uma base de conhecimento de acordo com as demandas mais frequentes dos usuários. Essa base de conhecimento pode ser customizada por seção judiciária.

Fig. 02 (anexo) – Caso o atendimento automatizado não atenda às necessidades do usuário, é possível acionar o atendimento humano, sendo direcionado automaticamente para o Balcão virtual.

Fig. 03 (anexo) – Caso o usuário não queira aguardar na fila de atendimento, é possível agendar um atendimento com data e hora marcada, sendo direcionado automaticamente para o Microsoft Bookings.

**Usuários internos (magistrados, servidores, terceirizados, estagiários e demais colaboradores):** para os usuários internos, o atendimento é realizado por uma aplicação de chatbot (**Assistente Virtual de Atendimento, com uso de inteligência artificial**), disponibilizada no Microsoft Teams. Essa solução permite que os usuários interajam inicialmente com um atendimento automatizado, que está integrado à uma base de conhecimento em constante atualização, e, caso não atenda a sua necessidade, é disponibilizada uma opção para falar com um atendimento humano. Como a Assistente Virtual de Atendimento está integrado com a solução de gerenciamento de serviços (ITSM) do Tribunal, um ticket é aberto automaticamente, gerando uma notificação ao atendente e começando a contar os prazos de atendimento, de acordo com os níveis de serviço contratados. Além da abertura do chamado automática no ITSM, uma notificação é enviada ao grupo de atendentes no Teams para realizar a interação com o usuário e prestar o atendimento necessário. É possível o usuário consultar e gerenciar o andamento dos chamados diretamente pelo Assistente Virtual de Atendimento, sem precisar acessar a ferramenta de ITSM.

Fig. 04 (anexo) – Mostra a forma de atendimento aos usuários internos, via aplicativo no Teams, integrado à solução de ITSM do TRF1(eSosTI), em que o usuário tem acesso a uma base de conhecimento com mais de 900 procedimentos publicados, filtrados de acordo com as respectivas perguntas.

## Curadoria

Em ambos os cenários de atendimento, é realizado um trabalho de curadoria, em que se analisa constantemente as perguntas dos usuários e respostas fornecidas pelo robô (Assistente Virtual de Atendimento), de forma que sejam atualizadas e o robô consiga melhorar a eficácia nos próximos atendimentos. Os resultados dessa curadoria são apresentados em relatórios automatizados de BI.

Fig. 05 (anexo) – Mostra o relatório gerado pelo atendimento automatizado, em que é possível verificar o score de assertividade das respostas e ajustá-las para os próximos atendimentos.

## Contato Público

61994080505

## A prática tem premiação?

Não
<b>Tribunal</b>
Tribunal Regional Federal da 1ª Região
<b>Estado</b>
DF
<b>O idealizador da prática é o Magistrado responsável?</b>
Sim
<b>A prática tem conexão com os objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas - ODS?</b>
Sim
<b>ODS</b>
ODS 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes
<b>Unidade/Seção do Órgão</b>
Coger
<b>Há atos normativos que regulamentam a prática?</b>
Sim
<b>Quais?</b>
Instrução Normativa Coger n. 1, de 17 de março de 2021 Portaria Presi 9927666 - Estabelece medidas preventivas, causador da COVID-19, no TRF.pdf
<b>Data de Implantação</b>
30/03/2020
<b>Identificação do Problema</b>
Devido às restrições impostas pela Pandemia, essa iniciativa surgiu como alternativa ao atendimento presencial, abrangendo os usuários internos e externos do TRF1 e demais cidadãos. Foram criadas algumas formas de atendimento virtuais (espécie de “hub” de atendimento), centralizadas a partir de uma Assistente Virtual de Atendimento, utilizando inteligência artificial.
<b>Palavras Chave</b>
Inteligência artificial, serviço digital, atendimento virtual

## Beneficiários

Usuários internos e externos da JF1

## Abrangência

82% do país, abrangidos pelos 14 Estados da JF1

## Parceiros

Microsoft, Top365

## Metodologia (Passo a Passo)

Com a aquisição do Office365, foi possível a realização de uma parceria com uma empresa vinculada à Microsoft para desenvolvimento das soluções propostas. Os níveis de serviço com a empresa que realiza os atendimentos foram revisados de forma que a prioridade estivesse voltada para os serviços digitais. Criamos mecanismos de atendimento virtuais para o público interno, via Teams integrado à solução de gerenciamento de serviços do órgão. Isso permitiu a criação e gestão dos chamados abertos, mantendo os níveis de serviços contratuais controlados e facilitando o atendimento aos usuários internos. Criamos os canais de atendimento ao cidadão, começando pelo agendamento virtual, utilizando o Bookings da Microsoft. Posteriormente criamos o Balcão virtual com atendimento direto ao cidadão, via áudio e vídeo. Por último foi criada a Lucy- Assistente virtual, que se tornou o principal canal de atendimento ao cidadão, contendo os meios de atendimento citados anteriormente, caso não consiga responder aos questionamentos do usuário.

## Resultados e benefícios alcançados

A Lucy está com aproximadamente 20mil acessos/mês e com índice de assertividade em 94%. O Balcão virtual está com aproximadamente 650mil acessos, desde a sua implantação, em mais de 300 unidades da JF1. Somente no TRF1, no período de agosto a novembro\2021, as ligações telefônicas reduziram em 62% e os chamados caíram 28%, conforme figura 6 do documento em anexo.

## Recursos Utilizados

Microsoft Office 365, Azure

## Dificuldades Encontradas

- Mostrar o valor dos serviços digitais no atendimento e não como mais um canal de atendimento.

## Lições Aprendidas

- O apoio da alta administração é fundamental para qualquer iniciativa estratégica - Definir responsáveis pelos projetos e controlar as entregas semanalmente - A parceria com empresas que possuem expertise no assunto acelera a entrega - O ambiente em nuvem proporciona flexibilidade e menor dependência das áreas de infraestrutura local