

## APÊNDICE A

Respostas às entrevistas estruturadas com Secretarias. Foram recebidas 48 respostas transcritas a seguir.

Secretaria	Data	Resposta
Secretaria Municipal de Cuiabá - <b>Ouvidoria Geral</b>	14/03/2024	<ol style="list-style-type: none"><li>1. A SMS não possui atualmente CHATBOT para atendimento ao público.</li><li>2. No que diz respeito à SMS como um todo, acreditamos que as principais barreiras para implementação eficaz de um chatbot estão relacionados à estruturação das ações técnicas administrativas, que necessita de um detalhamento separado por setor para que a ferramenta possa atender à população de forma mais ágil e colaborar com a organização e ações dos departamentos e servidores envolvidos no processo.</li><li>3. A CTTI enxerga um grande potencial benefício no futuro em relação à implementação de um chatbot, uma vez que o principal objetivo da ferramenta é realizar a comunicação em tempo real usando inteligência artificial para atender à população sem a necessidade da presença de uma equipe de atendentes.</li></ol>
Secretaria de Estado de Educação, Cultura e Esporte do Acre - <b>Ouvidoria Geral</b>	22/03/2024	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Não possuímos até a presente resposta.</li><li>2. Devido à extensa gama de serviços oferecidos pela SEE, pode ser desafiador para os chatbots fornecerem respostas personalizadas que atendam às necessidades individuais dos usuários. Além disso, a aceitação do uso desses serviços por parte dos usuários é uma preocupação, visto que a maioria prefere o atendimento humano. A manutenção contínua e as atualizações dos chatbots são cruciais para garantir sua eficácia e precisão. No entanto, isso demanda recursos consideráveis em termos de tempo e pessoal, e o Departamento de TI atualmente não possui os profissionais necessários em seu quadro.</li><li>1. É razoável supor que existam potenciais benefícios percebidos nessa tecnologia como disponibilidade 24/7 de atendimento ao público, redução de custos com mão de obra, eficiência no atendimento, escalabilidade de poder lidar com um grande volume de consultas simultaneamente, padronização das respostas e análise de</li></ol>

		dados.
Secretaria Municipal de Segurança e Defesa Social de Campo Grande	14/03/2024	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A Secretaria Especial de Segurança e Defesa Social de fato não faz uso de chatbot para atendimento ao público.</li> <li>2. Ainda não há um estudo ou pesquisa sobre a aplicação de chatbot na Secretaria, portanto, não é possível dizer quais dificuldades poderiam surgir.</li> <li>3. Em relação aos pontos positivos, é possível dizer que haveria uma resposta mais imediata aos questionamentos enviados por cidadãos.</li> </ol>

Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão	13/05/2024	<p>Prezada Senhora,</p> <p>Em resposta à Comunicação Interna nº 283/2024 (1230460), referente ao atendimento da solicitação de protocolo nº 1000888202456 (1230539), informamos que a Subgerência de Tecnologia da Informação não realizou a implantação de serviços de CHATBOTS.</p> <p>Os serviços utilizados para o atendimento no setor da Coordenação de Marcação de Consulta Ambulatorial são providenciados pela Agência de Tecnologia da Informação - ATI/MA, não tendo havido envolvimento de nossa parte no processo de implantação dessas ferramentas.</p> <p>No entanto, em relação ao item de nº 2, confirmamos que há benefícios significativos no uso de CHATBOTS para o atendimento ao público. Essa tecnologia facilita o acesso dos cidadãos aos serviços ofertados pela Secretaria de Estado da Saúde, refletindo a realidade de uma sociedade cada vez mais conectada e em busca de respostas rápidas e eficientes.</p> <p>Estamos à disposição para fornecer quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.</p>
Secretaria de Estado de Educação do Maranhão	25/04/2024	<p>Em resposta à solicitação de informações contidas no processo 2024.110220.10285 encaminhados segue o exposto:</p> <p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Educação do Governo do Estado do Maranhão de fato não usa chatbot para atendimento ao público?</b></p> <p>Resposta:</p>

		<p>Esta Secretaria de Estado da Educação não utiliza chatbots;</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Resposta: Vários obstáculos impedem a SEDUC de utilizar chatbots, como a necessidade de dedicar programadores para análise, desenvolvimento e implementação da aplicação. Atualmente, os desenvolvedores da Secretaria de Educação estão focados em mudanças decorrentes da substituição do e-processos pelo SEI, bem como em outras prioridades, como a adaptação do sistema de seleção para atender às novas contratações. Uma alternativa seria adquirir um sistema de chatbot pronto, mas mesmo essa aquisição demandaria muito tempo da equipe de tecnologia da Secretaria, devido à necessidade de realizar estudos técnicos para alcançar o objetivo desejado na contratação.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Resposta: Sim, esta Secretaria prevê benefícios no uso de chatbots.</p>
<p>Secretaria de Estado de Segurança Pública do Maranhão</p>	<p>25/04/2024</p>	<p><b>Poderia nos confirmar se a Secretaria de Segurança Pública do Governo do Estado do Maranhão de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>Resposta: Atualmente não é utilizada nenhuma ferramenta de agente virtual no atendimento feito por esta SSP ao cidadão.</p> <p><b>Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Resposta: As formas mais recentes de chatbots utilizam pelo menos 2 tecnologias fundamentais: inteligência artificial (IA) e processamento de linguagem natural (NLP) além de machine learning e deep learnig de forma que para a implementação dessas ferramentas se faz necessário investimento para desenvolvimento de produto ou aquisição de solução no</p>

		<p>mercado. Portanto, as primeiras dificuldades situam-se no plano orçamentário. Soma-se a esse quadro o vasto escopo abrangido pelos órgãos de segurança pública que tornam ainda mais desafiador um projeto como esse.</p> <p><b>A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Resposta: De forma geral, os chatbots permitem que os usuários encontrem facilmente as informações de que precisam, respondendo às suas perguntas e solicitações por meio de input de texto ou áudio, sem a necessidade de intervenção humana. Feita a implantação da forma adequada isso otimizaria o atendimento ao público e poderia melhorar o grau de satisfação da população. Para tal feito é necessária a inclusão desta demanda no planejamento estratégico desta SSP para que possa também ser inserido no seu PDTI (Plano de desenvolvimento de Tecnologia da Informação). Até o momento não existe nenhuma provocação oficial a Supervisão, neste sentido.</p>
<p>Secretaria de Estado da Fazenda do Maranhão</p>	<p>25/04/2024</p>	<p>Prezados,</p> <p>em atendimento ao seu pedido de informação, levamos ao seu conhecimento:</p> <p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Fazenda do Governo do Estado do Maranhão de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>- Ainda não existe o chatbot.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>- Estamos em processo final de implementação dos novos canais e o chatbot está incluso. Possíveis novas barreiras são:</p> <p>1 – Falta de servidores para alimentar o Bot.</p> <p>2 – Proteção dos dados, dificultando o contribuinte resolver a demanda de maneira automatizada.</p>

		<p>3 – Desconhecimento do sistema por parte dos contribuintes (campanhas de reconhecimento e propagação são necessárias).</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>- Sim, estamos trabalhando para implementar o ChatBot. Acreditamos que a o primeiro contato, de maneira automatizada, vai resolver grande parte das demandas e gerar maior eficiência para os contribuintes e servidores.</p>
Secretaria de Estado da Saúde de Goiás	25/04/2024	<p><b>Poderia nos confirmar se a Secretaria de Estado de Saúde de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>A SES ainda não utiliza chatbot para atendimento ao público.</p> <p><b>Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>As principais dificuldades no uso de chatbots são a quantidade, a diversidade e a complexidade dos temas existentes no SUS, portanto para que se tenha um chatbot é preciso um trabalho bem minucioso e planejado de criação da base de conhecimento do chatbot para que ele responda perguntas de forma correta e com dados atualizados. O uso de chatbots baseados em inteligência artificial generativa é uma nova abordagem, mas que ainda requer cautela no seu uso para não gerar respostas inconsistentes.</p> <p><b>A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Sim, a SUTIS vê potenciais benefícios na ferramenta chatbot e está em fase de estudos iniciais para implantá-lo na SES. Ante o exposto, retornem-se os autos à Subsecretaria de Inovação, Planejamento, Educação e Infraestrutura para conhecimento e providências, com a urgência que o caso requer.</p>
Secretaria de Estado da Educação de Goiás	26/04/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Estado de Educação de fato não usa chatbot para atendimento ao público?</b></p>

<p>Sua manifestação foi enviada com.</p>		<p>Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link? Não temos serviço de chatbot para o público ainda. Existe uma solução interna para os usuários do Sistema de Gestão Escolar, porém restrita aos usuários da rede.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Existem pesquisas e ferramentas sendo testadas pela equipe de tecnologia. Processos sendo levantados e base de dados sendo aprimoradas. Já houve tentativa de implantação, mas sem uma base de conhecimento adequada aos processos ainda não foi possível a conclusão.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Sim e já faz parte de nossos pesquisas e testes. Ainda temos outras prioridades como a renovação da telefonia que está ocorrendo neste momento, na qual também prevê atendimentos eletrônicos.</p>
<p>Secretaria de Estado da Economia de Goiás</p>	<p>13/05/2024</p>	<p><b>1) Há barreiras ou dificuldades na implantação e manutenção de chatbots para o atendimento ao público? Se sim, quais?</b></p> <p>O aplicativo é gratuito e de simples utilização, não identificamos dificuldades para implantação e manutenção, exceto a consolidação/mapeamento do conteúdo que demandou tempo</p> <p><b>2) A secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Para a GIPVA foi um ganho, pois percebemos a redução das ligações.</p>
<p>Secretaria de Estado da Segurança Pública de Goiás</p>	<p>29/04/2024</p>	<p>Trata-se da Manifestação de solicitação 2024.0425.174937-47 (59547699), em que o solicitante - Sr. Felipe Soares de Moraes, faz as seguintes indagações:</p> <p><b>(Pergunta 1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Estado da Segurança Pública de Goiás de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p>

		<p>(Resposta 1) - A SSPGO não utiliza chatbot para atendimento ao público.</p> <p><b>(Pergunta 2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>(Resposta 2) - Não existe barreira ou dificuldade para o uso de tal ferramenta.</p> <p><b>(Pergunta 3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>(Resposta 3) - A utilização dessa solução eventualmente poderá ser implementada a depender da demanda.</p>
<p>Secretaria de Estado de Educação do Mato Grosso</p>	<p>13/05/2024</p>	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Educação do Governo do Estado do Mato Grosso de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>R: Informamos que atualmente, a SEDUC-MT não utiliza chatbots para atendimento ao público.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>R: Até o momento, não encontramos obstáculos significativos na implantação e utilização de chatbots na SEDUC-MT. Estamos aguardando o momento oportuno determinado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG-MT, responsável por disponibilizar esta solução para as demais secretarias do estado de MT.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>R: A SEDUC-MT planeja aderir à solução de chatbots, por intermédio da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG-MT, assim que estiver disponível no segundo semestre de 2024.</p>

<p>Secretaria de Estado de Saúde do Mato Grosso</p>	<p>13/05/2025</p>	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Saúde do Governo do Estado do Mato Grosso de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>R: A STISES-MT não possui nenhum projeto/aplicação que se utilize atualmente dessa tecnologia.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>R: A contratação do serviço de mensageria (API do Whatsapp).</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>R: Sim, é notória a agilidade que o atendimento via robôs traz ao cliente em diversas áreas e na saúde não é diferente.</p>
<p>Secretaria de Estado de Fazenda do Mato Grosso</p>	<p>13/05/2025</p>	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Estado de Fazenda do Mato Grosso de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>A SEFAZ MT já implementou o ChatBot Iara que trouxe uma solução de atendimento automatizado. O ChatBot atuava nas respostas às consultas relacionadas a todas as bases do Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA). Isso proporciona aos usuários uma maneira rápida e conveniente de obter informações relevantes, reduzindo a carga sobre os canais de atendimento tradicionais e melhorando a experiência geral do usuário.</p> <p>Porém diante da análise realizada pela UNDP/SAPE/SEFAZ dos relatórios gerenciais do Chatbot IARA e considerando a iniciativa de Desativação do Chatbot Iara Superintendente de Atendimento ao Contribuinte SARP/SEFAZ-MT Rafael Vieira a solução foi descontinuada.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Um desafio comum é a capacidade de fazer uma transferência fluída para um agente de atendimento humano, quando necessário. Embora os chatbots possam lidar com muitas</p>



		<p>solicitações e interações, há momentos em que os usuários podem exigir assistência humana adicional. Um dos principais desafios enfrentados pelo chatbot implementado no website da agência governamental é a incapacidade de responder perguntas complexas.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>É uma solução que proporciona uma integração perfeita entre os canais de comunicação, garantindo que as interações com os usuários sejam consistentes em todos os pontos de contato, seja por meio de chat, WhatsApp, e-mail, redes sociais ou outros canais.</p> <p>Além disso, o chatbot para organização auxilia na geração de leads qualificados ao responder às dúvidas, estabelecer um diálogo coerente e oferecer conteúdos de qualidade.</p> <p>Uma das maiores vantagens é que os chatbots estão disponíveis 24 horas por dia para ajudar os usuários. Além disso, eles respondem rapidamente a todas as perguntas que recebem. Isso garante duas coisas muito importantes para quase todas as organizações: Clientes satisfeitos com respostas e resoluções imediatas.</p>
<p>Secretaria de Estado de Segurança Pública do Mato Grosso</p>	<p>13/05/2025</p>	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Segurança do Governo do Estado do Mato Grosso de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>R: Não usamos.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>R: Atualmente, os serviços ao cidadão são disponibilizados pelo aplicativo MT Cidadão. Este aplicativo abrange todas as áreas do serviço público.</p> <p>Leia mais aqui <a href="https://www.mtcidadao.mt.gov.br/">https://www.mtcidadao.mt.gov.br/</a></p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p>

		R: A Secretaria reconhece a utilidade da tecnologia, no entanto, o aplicativo MT Cidadão atende os principais serviços de todos os órgãos públicos.
Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais		<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Saúde do Governo do Estado de Minas Gerais de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>Resposta: Atualmente a SES-MG utiliza um chatbot no Portal da Vigilância em Saúde, exclusivo para prestadores e profissionais de saúde, para o atendimento de demandas relacionadas à epidemiologia. O link é: <a href="http://vigilancia.saude.mg.gov.br/index.php/assistente-virtual-da-ve/">http://vigilancia.saude.mg.gov.br/index.php/assistente-virtual-da-ve/</a></p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Para a utilização da ferramenta é necessário realizar estudo de viabilidade e implementação de novos recursos para o site da SES-MG.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Sim. A SES-MG vê potenciais benefícios no uso da ferramenta. Existe versões em teste para a implementação da ferramenta para uso interno, inicialmente e posteriormente, há a expectativa de ampliação para o público externo.</p>
Secretaria de Estado da Educação de Minas Gerais	19/03/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Educação do Governo do Estado de Minas Gerais de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>R: Não, a SEE não utiliza chatbot atualmente</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>R: Previsão no orçamento e maturidade tecnológica.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao</b></p>

		<p><b>público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>R: Sim, chatbots podem facilitar o atendimento ao cidadão.</p>
Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública de Minas Gerais	22/03/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Educação do Governo do Estado de Minas Gerais de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>1) Atualmente a SEJUSP possui já implementado o chatbot de atendimento de emergência ao cidadão. É o chat Emergência MG (<a href="https://emergencia.mg.gov.br/">https://emergencia.mg.gov.br/</a>). Neste chat é possível acionar as forças de segurança para chamados de emergência, caindo na mesma central de atendimento dos números de emergência do Estado (190, 193 e 197). O chat Emergência MG foi amplamente divulgado e atende 34 municípios do Estado.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>2) A SEJUSP possui como uma de suas atribuições a integração das informações de segurança pública. Assim, ações de integração de dados e informações das instituições estão sendo realizadas para viabilizar que ferramentas de chatbot sejam eficientes e efetivas para os usuários.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>3) A SEJUSP está constantemente em processo de modernização, e, assim, o chatbot é uma das ferramentas tecnológicas que a SEJUSP poderá utilizar para serviços de atendimento ao público que forem pertinentes, agregando agilidade e automatização a processos que hoje são feitos com intervenção humana.</p>
Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais		<p>Em resposta à demanda protocolada sob o nº 01190000063202414, a Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais, por meio da Assessoria de Comunicação Social, informa que, atualmente, o órgão não utiliza o recurso de chatbot para o atendimento ao público. Entretanto, é importante esclarecer que, para modernizar e dar mais dinamismo ao atendimento prestado aos cidadãos/contribuintes, já está em desenvolvimento um projeto que prevê o uso de chatbot tendo como plataforma principal o CzRM (Citizen Relationship</p>

		Management). A implementação do novo sistema se dará em breve.
Secretaria de Estado de Saúde do Mato Grosso do Sul	13/05/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Saúde do Governo do Estado do Mato Grosso do Sul de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>Não utilizamos nenhum chatbot para comunicação com o público.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Investimentos no recurso e tramites do processo licitatório.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Sim, entendemos o poder da ferramenta e encaramos que são de fundamental importância para comunicação com o público."</p>
Secretaria de Estado da Educação do Mato Grosso do Sul	13/05/2024	<p>Em atenção ao Pedido de Informação Fala.BR n. 03534.2024.000458-96, informa-se que:</p> <p>1. A Secretaria de Estado de Educação de Mato Grosso do Sul (SED/MS) ainda não utiliza nenhum tipo de chatbot.</p> <p>2. Atualmente, a maior dificuldade relacionada à implantação de chatbots ocorre, principalmente, por conta do dinamismo da Educação, pois esta Secretaria tem outras demandas prioritizadas, mas, futuramente, há a pretensão de implantar chatbots tanto no atendimento direto ao público-alvo da SED, quanto no suporte aos colaboradores da Rede Estadual de Ensino de Mato Grosso do Sul (REE/MS).</p> <p>3. A SED/MS vê, sim, os benefícios advindos da utilização dos chatbots para o atendimento ao público, tanto no sentido de agilizar esse atendimento, quanto para o direcionamento específico ao suporte adequado.</p>
Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública do Mato Grosso do Sul	13/05/2024	Caro(a) Sr(a), segue abaixo a resposta aos questionamentos realizados:

Sul		<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Justiça e Segurança Pública do Governo do Estado do Mato Grosso do Sul de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>R: A SEJUSP/MS não usa CHATBOT até o momento.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>R: Não há barreiras ou dificuldades, só não houve a necessidade.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>R: Se houver necessidade futura, sim.</p> <p>Atenciosamente,</p>
Secretaria de Estado da Saúde Pública do Pará	13/05/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Saúde Pública do Governo do Estado do Pará de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>R= No momento não.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>R= Problemas de recursos humanos (desenvolvedores). Há visão de implantação, com a posse de novos servidores do Concurso C-220 - SESPA.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>R= Sim</p>
Secretaria de Estado da Fazenda do Pará	09/04/2024	<p><b>1) Há barreiras ou dificuldades na implantação e manutenção de chatbots para o</b></p>

		<p><b>atendimento ao público? Se sim, quais?</b></p> <p>Resposta: Considerando que os chatbots são softwares desenvolvidos com inteligência artificial (AI), projetados para simular a conversação humana, sugerimos que o questionamento seja encaminhado a área de tecnologia desta Secretaria para que seja analisada e respondida por um especialista nesta área.</p> <p><b>2) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Considerando que o estado do Pará possui dimensões continentais, a Secretaria de Estado da Fazenda investe cada vez mais no atendimento e a prestação de serviços de forma não presenciais, pois comprovadamente é a que apresenta a capacidade exponencial de alcance à sociedade. Com novo modelo de gestão, torna-se imperioso um relacionamento com o contribuinte mais interativo, célere, acessível e inovador. Para alcance deste propósito, a SEFA implementou em 2020 o Chat institucional, nominado Sofia, oferecendo uma comunicação e suporte em tempo real ao contribuinte para o cumprimento das obrigações tributárias.</p>
<p>Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social do Pará</p>	<p>20/03/2024</p>	<p><b>1) Há barreiras ou dificuldades na implantação e manutenção de chatbots para o atendimento ao público? Se sim, quais ?</b></p> <p>1. Não, uma vez que o serviço de chatbot foi adquirido através de licitação, a empresa contratada assumiu toda a responsabilidade pela implantação e manutenção. Cabe apenas aos órgãos do estado aderirem ao serviço.</p> <p><b>2) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>2. Atualmente, possuímos duas ferramentas de Chatbot, a primeira é o chatbot do Disque Denúncia, a lara, que se trata de um canal de denúncia on-line para o cidadão, podendo ser utilizado através do Whatsapp. O chatbot está implantado no site da maioria dos órgãos de segurança do estado. Há, também, uma ferramenta mais recente, sendo essa a Delegacia Virtual da Mulher. Como a ferramenta foi adquirida recentemente, o serviço ainda está em fase de teste pelos órgãos do estado. Portanto, é cedo demais para uma análise de desempenho. Ambas as ferramentas se tratam de novas possibilidades de denúncia online e disponibiliza ao cidadão o contato direto com os órgãos de segurança através de ferramentas virtuais, no intuito</p>

		de facilitar a relação cidadão-segurança pública. No que diz respeito a lara, essa possibilita a realização de qualquer tipo de denúncia e a segunda, voltada a violência contra a mulher.
Secretaria de Estado da Saúde da Paraíba	13/05/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Educação do Governo do Estado da Paraíba de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>Não usamos chatbot para atendimento ao público.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Não temos tecnologia e maturidade, ainda, para o uso de chatbot para atendimento ao público na área da saúde.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Não temos, ainda, uma posição sobre o tema.</p>
Secretaria de Estado da Educação da Paraíba		<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Educação do Governo do Estado da Paraíba de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Informamos que a Secretaria de Estado da Educação ainda não utiliza chatbot para atendimento ao público. Contudo, poderemos encontrar uma forma de adaptar esse recurso às nossas aplicações, considerando que reconhecemos os potenciais benefícios no uso futuro desse recurso no atendimento ao público.</p>

<p>Secretaria de Estado da Fazenda da Paraíba</p>	<p>15/03/2024</p>	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Estado da Fazenda do Governo da Paraíba de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>Não utilizamos chatbot para atendimento ao público. Não se aplica.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Está em fase final de processamento uma licitação para aprimorar o atendimento no âmbito da SEFAZ PB e que inclui a utilização de chatbot.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>A decisão de contratar a empresa citada anteriormente, dentro do escopo do PROFISCO II, é um sinal concreto de que a SEFAZ PB acredita em benefícios no atendimento ao público.</p>
<p>Secretaria Municipal de Segurança e Defesa Social da Paraíba</p>		<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Estado da Segurança e Defesa Social do Governo do Estado da Paraíba de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>Não usamos ainda.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Estamos analisando o uso.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Sim, há uma tendência de uso, mas sem data para implementação.</p>
<p>Secretarias Municipais de Fortaleza</p>		<p><b>1) Há barreiras ou dificuldades na implantação e manutenção de chatbots para o atendimento ao público? Se sim, quais?</b></p>



		<p>1. Sim, as dificuldades para implantar um chatbot e manter seu pleno funcionamento depende muito de uma base dados atualizada e em perfeita harmonia, além de uma linguagem humanizada e correta, e pronta para responder em outros idiomas.</p> <p><b>2) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>2. Os benefícios são inúmeros, entre eles cito a qualidade que ganhamos no atendimento, com a disponibilidade e o atendimento em tempo real os cidadãos.</p>
Secretaria Municipal de Educação de Goiânia	13/05/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal da Fazenda de Porto Alegre de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>Esta Secretaria não usa chatbots para o atendimento ao público.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>A Secretaria Municipal de Educação não possui equipe própria de desenvolvedores de sistemas. A Secretaria Municipal de Inovação, Ciência e Tecnologia - SICTEC que é responsável por desenvolver os chatbots e têm equipe própria de desenvolvedores de sistemas. Assim, dependemos de outra secretaria para desenvolver o chatbots.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Sim, a SME vê potenciais benefícios sobre o uso de chatbots.</p>
Secretaria Municipal de Finanças de Goiânia  e-	13/05/2024	<p><b>1. Há barreiras ou dificuldades na implantação e manutenção de chatbots para o atendimento ao público? Se sim, quais?</b></p> <p>As dificuldades na implantação e manutenção de sistemas de ChatBot podem variar dependendo do nível de conhecimento técnico disponível. No caso da Secretaria Municipal de Finanças, não enfrentamos barreiras durante a implantação e manutenção do nosso sistema de ChatBot.</p>

		<p><b>2. A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Os benefícios no uso dessa ferramenta são numerosos. Entre eles estão a agilidade no atendimento, maior transparência nos processos, facilitação de auditorias, economicidade, e maior conforto para os contribuintes.</p>
Agência da Guarda Civil Metropolitana de Goiânia	13/05/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Agência da Guarda Civil Metropolitana de Goiânia de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>Não utilizamos o chatbot.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Agência vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Para a Agência, as principais barreiras e dificuldades na implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público inclui a sensibilidade das informações compartilhadas, a necessidade de garantir a privacidade e segurança dos dados dos usuários, além da complexidade das questões e situações que podem surgir, exigindo respostas precisas e rápidas. Também é importante considerar a necessidade de treinamento extensivo para lidar com uma ampla gama de cenários e a garantia de que o chatbot possa direcionar adequadamente solicitações de emergência para atendimento humano quando necessário.</p> <p><b>3) A Agência vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>No futuro, diante ao crescimento da demanda o uso de chatbots para o atendimento ao público pode trazer benefícios como a disponibilidade para responder a consultas e fornecer informações instantâneas, a redução do tempo de espera para obter assistência, a capacidade de lidar com um grande volume de consultas simultaneamente, a economia de custos operacionais e a melhoria da eficiência no atendimento ao público. Além disso, a personalização e a capacidade de coletar dados para análise e melhorias contínuas também são benefícios potenciais do uso de chatbots.</p>
Secretaria Municipal de Saúde de João Pessoa	22/03/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal de Saúde de João Pessoa de fato não usa chatbot para atendimento ao público?</b></p>

		<p>A secretaria municipal de saude não possui chatbot</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b>          Não existe uma barreira especifica que nos impeça de implementar um chatbot, mas é de extrema importancia realizar um estudo tecnico junto a gestão para identificar necessidades de todos os setores envolvidos e verificar a viabilidade do projeto.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b>          Sim, a Secretaria Municipal de Saúde prevê grandes benefícios em relação ao uso de ChatBots, visto que é uma solução que traz praticidade para os usuários que farão uso dessa ferramenta, e além da questão da acessibilidade. Saliento também que com o avança da inteligência artificial, essa ferramenta será cada vez mais utilizada em diversos serviços.</p>
<p>Secretaria Municipal de Educação de João Pessoa</p>	<p>13/05/2024</p>	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>No momento a Secretaria Municipal de Educação de João Pessoa não utiliza chatbots para atendimento ao público. Atualmente, estamos em fase de preparação e implementação de um projeto piloto de chatbot, que inicialmente será voltado para auxiliar o público interno de servidores desta secretaria. Quando disponível para o público, informaremos por meio dos canais oficiais.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>As barreiras e dificuldades que identificamos neste momento dizem respeito à necessidade de garantir a precisão das respostas, a adaptação do sistema às diversas demandas dos cidadãos, e a integração com os sistemas existentes.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Há sim, inúmeros benefícios no uso de chatbots para o atendimento ao público, como a melhoria na eficiência do atendimento, a disponibilização de informações de forma mais rápida</p>

		e acessível.
Secretaria Municipal de Receita de João Pessoa	13/05/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria da Receita Municipal de João Pessoa de fato não usa chatbot para atendimento ao público?</b> A Secretaria da Receita Municipal de João Pessoa ainda NÃO utiliza chatbot</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b> Modernização do parque, a prefeitura municipal de João Pessoa, está passando por processo de modernização de seu parque tecnológico, dentre os inúmeros seguimentos, foi previsto o uso de AI(inteligência artificial ), onde alguns dessas aplicações/processos já foram licitado.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b> SIM, A Secretaria da Receita Municipal de João Pessoa vê diversos benefícios na utilização de chatbots.</p>
Secretaria Municipal de Segurança Urbana e Cidadania de João Pessoa	13/05/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal de Segurança Urbana e Cidadania de João Pessoa de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b> A Secretaria de Segurança Urbana e Cidadania (SEMUSB) do Município de João Pessoa não dispõe de chatbot para atendimento ao público, mas a Ouvidoria Geral do Município recebe manifestações via WhatsApp através do número (83) 98841-9383, com atendimento por humanos, além de atendimento por e-mail (ouvidoria@joaopessoa.pb.gov.br) e por formulário eletrônico (<a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a>). A Guarda Civil Municipal conta com atendimento telefônico pelo número 153 para solicitações de atuação.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b> Atualmente, a SEMUSB não dispõe de orçamento para a implementação de chatbot para atendimento em Ouvidoria.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b> O uso e os benefícios de chatbot para atendimento ao público são avaliados conforme as</p>

		necessidades e as capacidades se apresentem.
Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre	13/05/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b> Item 1 - Sim a SMS utiliza a tecnologia de chatbot, através do número central da Prefeitura de Porto Alegre que é o 51 3433-0156.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b> Item 2 - Não existem barreiras ou dificuldades técnicas, apenas trata-se de integrar a nova tecnologia aos processos da Secretaria, isto requer planejamento, readequação de processos e treinamento. Em Porto Alegre este processo de transformação digital, está sendo conduzido pela Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria (SMTC), onde o chatbot é uma das tecnologias utilizadas na implantação da nova Central do Cidadão, que iniciou em 02/02/2024. Sendo que a SMS é prioritária.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b> Item 3 - SIM, muitos benefícios, para o cidadão que terá um canal rápido e de fácil acesso, sem a interferência humana e para a SMS que otimizará suas tarefas e poderá realocar servidores para outras áreas da secretaria.</p>
Secretaria Municipal de Educação de Porto Alegre	13/05/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal de Educação de Porto Alegre de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b> Não usamos chatbot em nenhuma secretária</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b> Atendimento ao público é feito via telefone, email e 156</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b> Não temos posição sobre isso</p>

<p>Secretaria Municipal de Fazenda de Porto Alegre</p>	<p>13/05/2024</p>	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal da Fazenda de Porto Alegre de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>Tem chatbot para emissão de guias do IPTU pelo whatsapp. (51) 3433.0156, contratado exclusivamente para isso.</p> <p>Para os demais serviços, havia um contrato vigente, que venceu em fevereiro deste ano, onde não havia previsão para esse tipo de serviço. Mas o próximo contrato já contempla aumentar o rol de serviços automatizados pelo chatbot.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>A barreira é a legal. Assim que o contrato permitir, será feito. O contrato atual não tem esta previsão. É questão licitatória, mesmo. No momento da assinatura do atual contrato ainda não se vislumbrava este tipo de serviço. Agora que já é uma realidade, está previsto para o próximo.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Certamente tem benefícios, visto que o quadro de servidores é enxuto e liberar a força de trabalho para resolver casos mais complexos é o ideal. Quando um servidor precisa atender um caso em que um chatbot resolveria facilmente, acaba atrasando casos mais complexos.</p>
<p>Secretaria Municipal de Segurança de Porto Alegre</p>	<p>13/05/2024</p>	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal de Segurança de Porto Alegre de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>RSMSEG: A Secretaria Municipal de Segurança de Porto Alegre não utiliza chatbot para atendimento ao público.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>RSMSEG: A Secretaria Municipal de Segurança de Porto Alegre, neste momento, não está</p>

		<p>realizando análise ou implantação de chatbots para seus atendimentos. Desta forma, não há tramitação de processo de avaliação ou conclusão sobre este tipo de serviço.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>RSMSEG:A posição da Secretaria Municipal de Segurança de Porto Alegre em relação ao uso futuro de chatbots para o atendimento ao público não é divulgada, pois essa questão está sujeita a análises internas de segurança, alinhadas com as diretrizes legais, incluindo a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)."</p>
Secretaria Municipal da Saúde de Recife	13/05/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal de Saúde de Recife de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>A Prefeitura do Recife utiliza o chatbot que se chama Conecta, que é o assistente virtual do Conecta Recife, disponível no WhatsApp e na Web. Além disso, para questões específicas relacionadas à saúde, a Secretaria Municipal de Saúde conta com a assistente virtual SUSi. É possível explorar a experiência dos usuários interagindo com o seguinte número (81) 9117-1407 no Whatsapp ou <a href="https://conecta.recife.pe.gov.br">https://conecta.recife.pe.gov.br</a>.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Iniciamos o uso de atendimento ao público mediado por chatbot em Janeiro de 2021, a princípio apoiando o processo de vacinação para COVID-19, enxergando a potencialidade do serviço ampliamos para outras linhas de cuidado, como por exemplo, teleassistência obstétrica. O desenvolvimento de scripts de chatbot exige um trabalho integrado junto às áreas das políticas de saúde para criação de conteúdo, além de edição em ferramentas específicas para a solução. No momento, utilizamos ferramentas de software livre de código aberto, porém apresentam algumas limitações para escalabilidade e manutenção, pois toda a edição precisa estar centralizada em uma única conta de administrador e a adição da árvore de decisões de script acontece de forma manual. Com o desenvolvimento das IA generativas, isso pode ser melhor desenvolvido, como é o caso da carta de serviços na versão Web, que já conta com integração com o Chat GPT e respostas em linguagem natural a partir de uma base de perguntas e respostas.</p>

		<p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>Sim, com a nossa experiência de adoção do chatbot é possível verificar uma ampliação do acesso aos serviços públicos da Prefeitura do Recife. No primeiro ano de atendimentos utilizando a chatbot SUSi foram realizados mais de 1 milhão de atendimentos, tendo a SUSi atendido cerca de 62% dessa demanda</p>
Secretaria Municipal de Educação de Recife	22/03/2024	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal de Educação de Recife de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>R: Atualmente, a Secretaria de Educação do Recife não utiliza ferramentas de chatbot para atendimento ao público.</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>R: Não existem barreiras ou dificuldades atualmente para adoção de ferramentas que utilizem a tecnologia de chatbot.</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p> <p>R: A utilização de ferramentas de chatbot para atendimento ao público estão presentes no plano de transformação digital desta secretaria, e serão implementados no momento oportuno.</p>
Secretaria Municipal de Finanças de Recife	22/03/2024	<p><b>1) Há barreiras ou dificuldades na implantação e manutenção de chatbots para o atendimento ao público? Se sim, quais?</b></p> <p>Sim, há barreiras e dificuldades na implantação e manutenção de chatbots para o atendimento ao público, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolvimento e integração com sistemas existentes podem ser desafiadores.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir que os chatbots forneçam respostas precisas e relevantes para o cidadão.</li> <li>- Manutenção e atualização dos Chatbots.</li> </ul> <p><b>2) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>Sim, a Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento da eficiência no atendimento, com disponibilidade 24/7</li> <li>- redução de custos operacionais</li> <li>- respostas rápidas e consistentes</li> <li>- ganho de escala: capacidade de lidar com um grande volume de consultas simultaneamente.</li> </ul>
<p>Secretaria Municipal de Segurança Cidadã de Recife</p>	<p>22/03/2024</p>	<p><b>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal de Segurança Cidadã de Recife de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</b></p> <p>1 – Não usamos chatbot;</p> <p><b>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</b></p> <p>2 – Os serviços que prestamos a sociedade não tem sentido de usarmos chatbot, já que os atendimentos são presenciais;</p> <p><b>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</b></p>

		3 – No momento não.
Secretaria Municipal de Segurança Urbana de Salvador de São Paulo	15/04	<p>Boa tarde Naiara,</p> <p>Prazer, sou Bruna, atualmente estou como Diretora de Redesenho e Digitalização de Serviços, a minha equipe é responsável por desenvolver projetos, principalmente relacionado à melhoria nos canais SP156 e digitalização de serviços. Sendo assim, um dos projetos desenvolvidos e entregue ano passado foi o do Chat SP156, novo canal de atendimento que corresponde ao chatbot. Tomei conhecimento da solicitação que você fez a respeito do chatbot da prefeitura de São Paulo, se me permitir, gostaria de contribuir com nossa experiência, sendo assim, segue respostas:</p> <p>1) Poderia nos confirmar se esta Secretaria de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</p> <p>A Secretaria Municipal de Segurança Urbana não utiliza o chatbot, pois seus serviços a priori são de urgência ou emergência, sendo assim seu atendimento é imediato, se fazendo uso principalmente da central telefônica 153 ou 199. A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, por ser responsável pelo gerenciamento e contrato da solução tecnológica responsável pelos canais de atendimento SP156, que hoje consta com os canais: Portal SP156 (Web), Aplicativo SP156, Central telefônica SP156 e Chat SP156 (chatbot), sendo este último lançado em outubro de 2023, pelo qual é possível solicitar atualmente 17 serviços, acompanhar o andamento de protocolos de solicitações já realizadas e caso necessário, possibilita realizar conversa via chat com um atendente da central de atendimento SP156. Para saber mais, acesse</p>

		<p>a carta de serviços que tem mais algumas informações sobre esse novo canal: <a href="https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?conteudo=4188">https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?conteudo=4188</a> (print no final deste document)</p>
Secretaria de Estado da Educação do Piauí	(20/04/2024)	<p>Resposta Prezada Manifestante,</p> <p>Em resposta, o Despacho SEDUC-PI/GSE/SUPEG nº: 13574/2024, informa que:</p> <p>"Trata-se expediente junto ao Sistema FALA BR., NUP 03379.2024.000481-75 ?(id.012300008), via /CGE, onde a solicitante, Naiara Marques de Albuquerque, CPF 051.940.391-66?, em nome da UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA FACULDADE DE COMUNICAÇÃO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO, nte, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos.</p> <p>Regularmente instada, a UTD (GTI) respondeu ás diligências pleiteadas, no Despacho 124 (012379082):</p> <p>Diante dos quesitos formulados pela solicitante, passamos a apresentar, de forma fundamentada, resposta a cada item, nos termos a seguir pontuados.</p> <p>1) Poderia nos confirmar se esta Secretaria de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</p> <p>As aplicações de sistemas desenvolvidas pela Unidade de Transformação Digital (UTD) da Secretaria de Estado da Educação (SEDUC-PI) não fazem uso, até a presente data, de chatbots para atendimento ao público.</p> <p>2) Quais as principais barreiras que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</p>

	<p>A implantação e uso de chatbots enfrentam barreiras que versam sobre questões técnicas e estratégicas, sendo as principais:</p> <p>Integração com sistemas existentes: a complexidade de integrar novas ferramentas com sistemas já em uso, os quais estão em constante desenvolvimento, melhorias e implementações, pode ser significativa, exigindo um alto nível de empenho e envolvimento por parte da equipe de desenvolvimento.</p> <p>Custos de adoção e manutenção: o investimento inicial e os custos contínuos para manter e atualizar chatbots podem ser uma barreira em sua implementação, haja vista as prioridades sistêmicas voltadas principalmente para a parte educacional.</p> <p>Preparação de dados: a necessidade de preparar e estruturar grandes volumes de dados para operacionalizar os chatbots.</p> <p>Questões de privacidade e segurança: garantir que o chatbot cumpra os requisitos legais preconizados nas leis de proteção de dados exige ainda mais esforço e profissionais qualificados para a esse desenvolvimento.</p> <p>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</p> <p>Apesar dos entraves citados no quesito anterior, vários são os potenciais benefícios no uso de chatbots que, de modo geral, visam a melhoraria na comunicação com o público da Secretaria de Educação.</p> <p>Nesse sentido, acreditamos que essa ferramenta poderia:</p> <p>Garantir melhorarias relacionadas à eficiência do atendimento: a oferta de respostas instantâneas para indagações frequentes e de menor complexidade podem garantir a maior</p>
--	---

		<p>eficiência no atendimento ao público.</p> <p>Desafogar outros canais de comunicação: com a implementação da ferramenta em exame, os demais canais de contato/atendimento deixariam de ser acionados em percentual significativo, haja vista que com a sua frequente melhoria e alimentação de informações, a satisfação das demandas de público também cresceriam em maior escala.</p> <p>Disponibilidade contínua: operando 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupções, garantindo a disponibilização de informações em tempo real para o usuário.</p> <p>Sobre o tema, importante destacar que a atual gestão do Governo do Estado do Piauí está totalmente comprometida com a Transformação Digital e o desenvolvimento de inteligência artificial em benefício do Estado. Nesse contexto, foi sancionada a Lei que cria a primeira Secretaria de Inteligência Artificial e Economia Digital do Brasil, reforçando sua posição de liderança no cenário nacional em políticas públicas voltadas para a inovação tecnológica.</p> <p>Diante desse compromisso, o desenvolvimento e implementação da ferramenta em análise, a nível desta Secretaria de Estado, torna-se uma realidade cada vez mais próxima.</p> <p>Do exposto, ao tempo em que esta Superintendência de Gestão registra ciência, remete o pleito ao apoio GSE para conhecimento e formalização de resposta à entidade pleiteante</p>
Secretaria de Estado da Saúde do Piauí	Encaminhado via LAI (20/04/2024)	<p>Em resposta a solicitação de informação no Pedido Fala.BR 03378.2024.000158-48(012685320), que possui teor Resumo: "Pesquisa sobre atendimento com Inteligência Artificial pelo poder público", com três perguntas, segue abaixo resposta aos questionamentos:</p> <p>1. Poderia nos confirmar se esta Secretaria de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?</p> <p>R: A Secretaria de Estado da Saúde do Piauí não utiliza chatbot para atendimento ao público.</p> <p>2. Quais as principais barreiras que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento</p>

		<p>ao público?</p> <p>R: Como principal barreira para implantação, temos a falta de um modelo mental para ajudar na construção de um chatbot para atendimento publico.</p> <p>3. A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</p> <p>R: Sim, a Secretaria considera potenciais benefícios no futuro o uso de chatbots para atendimento ao público.</p>
Secretaria de Segurança Pública do Estado do Piauí	Encaminhado via LAI (20/04/2024)	<p>Resposta</p> <p>Prezado(a),</p> <p>Inicialmente gostaríamos de pedir desculpas pela demora na resposta final, mas até o presente momento sua demanda não foi concluída devido a necessidade de manifestação de vários setores. Estamos tentando agilizar o seu atendimento, mas sua demanda (Processo SEI 00027.003052/2024-15) pode ser acompanhado no site:  <a href="https://sei.pi.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&amp;acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&amp;id_orgao_acesso_externo=0">https://sei.pi.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&amp;acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&amp;id_orgao_acesso_externo=0</a>.</p> <p>Atenciosamente,  Ouvidoria Setorial da SSP/PI</p>
Secretaria Educação Aracaju	27/06/2025	<p>1) Poderia nos confirmar se a Secretaria de Educação de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link? E informar quando foi implementado</p> <p>Confirmamos atualmente a SEMED não trabalha oficialmente com nenhuma ferramenta de chatbot para atendimento ao público, mas já foram realizados alguns testes com ferramentas open sources que serviram para testes e validações onde identificamos que nosso público (externo e interno) optam sempre por um atendimento realizado diretamente com um colaborador da SEMED.</p> <p>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</p>

		<p>São diversos fatores:</p> <p>Alinhamentos técnicos: para viabilizar processos de integrações do chatbot para trabalhar com serviços internos da SEMED, a exemplo da matrícula online, é necessário que haja um trabalho técnico para que APIs/webservices tenham que ser ajustadas e desenvolvidas, porém, isso teria de desfocar minimamente um recurso (programadores e gerentes de projetos) para realizar esse desenvolvimento o que poderia comprometer as atuais ações prioritárias que estão sendo desenvolvidas pela equipe de TI.</p> <p>Custo financeiro: em análise de algumas propostas de empresas especializadas verificamos que os custos são elevados, principalmente as que tem IA.</p> <p>Direcionamento da gestão municipal: uma contratação desse tipo de plataforma é mais vantajosa se for realizada de forma centralizada pela prefeitura que poderia ajudar a reduzir o custo (já que em via de regra quanto mais quantidade mais barato pode ficar).</p> <p>Maturidade tecnológica do público: é possível verificar pela experiência da equipe de TI da SEMED que o público interno e externo tem uma baixa maturidade tecnológica que dificulta a comunicação com os serviços prestados, a exemplo dos pais e responsáveis pelos estudantes que representa uma considerável quantidade de pessoas que não tem alfabetização para leitura.</p> <p>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</p> <p>Sim, porém, pelos pontos apresentados anteriormente é viável entendermos que atualmente há diversas outras frentes de inovação que sendo priorizadas podem tornar o serviço ao público capaz de entregar mais valor ao norte da SEMED que é entrega e serviços educacionais.</p> <p>Obs: presentes pontos apresentados não representa toda a visão estratégica da SEMED como um todo no que diz respeito ações estratégicas, sendo assim, reforçamos que trazemos a visão específica da equipe do DTI da SEMED.</p>
Secretaria Segurança Pública Aracaju	27/06/2025	<p>Segue despacho 03 conhecimento":</p> <p>"1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal de Segurança de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link? Se existir desde quando?</p> <p><a href="http://chat.aracaju.se.gov.br/siteprocon">http://chat.aracaju.se.gov.br/siteprocon</a></p>

		<p><a href="http://chat.aracaju.se.gov.br/cdcdigital">http://chat.aracaju.se.gov.br/cdcdigital</a> <a href="http://chat.aracaju.se.gov.br/avaliacaopresencial">http://chat.aracaju.se.gov.br/avaliacaopresencial</a></p> <p>2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?</p> <p>Não há barreiras, talvez o que possa se enquadrar em dificuldades é a ausência de verbas específicas para esse tipo de serviço.</p> <p>3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?</p> <p>Através dos links acima, os cidadãos agora podem tirar dúvidas, agendar serviços, acessar o código de defesa do consumidor e ainda receber um pré-atendimento sem precisar de deslocar fisicamente até ao PROCON</p>
--	--	--