



Meetup “Inteligência Artificial na Transformação dos Serviços Públicos — Um Caso Prático”

CONCLUSÕES

19 de dezembro de 2019

A APDSI, com o apoio do Instituto dos Registos e do Notariado, organizou no dia 11 de dezembro um **meetup centrado no tema “Inteligência Artificial na Transformação dos Serviços Públicos – Um Caso Prático”**, em Lisboa.

Os serviços públicos assumem um papel essencial na sociedade portuguesa, sendo a sua disponibilidade e acessibilidade aspetos centrais da gestão pública. No entanto, apesar dos desenvolvimentos operados a este nível, ao nível local, setorial e transversal da Administração Pública, a maioria dos organismos continua a sofrer uma grande pressão e dificuldade de resposta à procura.

A área da Justiça e, em particular, os serviços dos Registos e Notariado, têm sido, pela sua natureza, particularmente desafiados na área do atendimento e, em consequência, têm vindo a realizar ao longo dos anos profundas alterações no seu modelo operativo.

Já no contexto atual de transformação digital, destaca-se a recente introdução nos seus serviços de um *chatbot* potenciado por recurso extensivo a inteligência artificial, que promete aumentar significativamente a eficiência e a precisão de resposta aos utentes. Esta inovação foi dada a conhecer por **Sofia Carvalho, Vice-Presidente do IRN, que apresentou a “IReNe”**, a assistente virtual do IRN que tem vindo a proporcionar uma experiência de serviço personalizado para os serviços de Cartão de Cidadão, com recurso a linguagem natural, clara e portuguesa com boa fonética.

Embora ainda esteja em fase piloto, a IReNe já pode ser usada. Disponível 24/7, a IReNe pode ser encontrada na presença institucional do Instituto de Registos e do Notariado (IRN) na Plataforma Digital da Justiça e em todas as páginas de serviço relacionadas com o Cartão de Cidadão, e é capaz de responder a dúvidas dos cidadãos sobre o Cartão de Cidadão, sugerir a melhor opção para quem precisa de renovar o documento de identificação, mediante cada caso que surja, e efetuar um agendamento. “A IReNe veio para criar uma experiência personalizada nos serviços no âmbito do Cartão de Cidadão e retirar pressão dos canais: telefone e presencial”, enquadrou Sofia Carvalho.

A “assistente” tem uma visão 360º de todos os serviços, sem que o cidadão tenha de os conhecer a todos, colocando ao seu dispor apenas os que fazem sentido para o seu caso concreto. “Temos uma série de serviços de oferta de valor e fazemo-lo no âmbito do serviço público”, afirma.

Para evitar as demoradas filas de espera e todo um penoso processo desde o momento de “tirar a senha”, a IReNe pode trocar com o público mensagens escritas e estabelecer um só ponto de contacto sem que o cidadão tenha de memorizar serviços.

“O Serviço Público não pode ignorar as tendências. É preciso conhecer a necessidade específica de cada cidadão e personalizar o serviço, direcionando-o para uma experiência otimizada para que não tenha de conhecer e não tenha que saltar de canal em canal à procura de informações e serviços”, esclarece Sofia Carvalho.

A assistente virtual recorre a uma lista de questões mais frequentes, faz uma observação da casuística nas conservatórias e entrevistas a cidadãos e colaboradores por forma a perceber quais são as suas dúvidas e problemas mais recorrentes.

Se eu, enquanto cidadão, tenho tempo, a IReNe encontra uma vaga e realiza ela própria o agendamento; se tenho preferência no local e na forma de me deslocar, a IReNe encontra-me o melhor balcão presencial; se não sei onde fica determinado local (e a rede hoje é cada vez maior e desconhecida), a IReNe diz-me como chegar e ajuda-me a efetuar o agendamento para o local escolhido;

Quando a renovação através da Internet não é possível, a assistente virtual consegue ajudar os cidadãos a encontrarem o balcão mais adequado, tendo em conta o concelho preferencial e se a deslocação é feita através de transportes públicos ou viatura própria.

Em breve irá disponibilizar novos serviços. Se o local que escolhi tem espera, a IReNe retirará uma senha antes de eu chegar através do SGA; se o pedido já foi feito, a IReNe irá dizer-me em que estado está e poderá ainda realizar outros serviços autenticados como pedir a renovação ou alterar a morada.

A IReNe foi desenvolvida por uma equipa com competências na área do marketing, comunicação e *service design*, e consegue pensar “fora da caixa” porque faz um exercício de se colocar no lugar do cidadão, antes de apresentar uma resposta/solução.

Até 10 de dezembro a assistente já fez 1318 atendimentos (conversações válidas), 97 renovações online, 61 agendamentos, 54 sugestões de atendimento espontâneo, 227 pessoas foram ajudadas, 67 pessoas avaliam explicitamente e de forma positiva a IReNe (89,3%) e 1.438 respostas foram dadas a perguntas feitas, de um total de 1.675 (85,8%).

A introdução desta nova tecnologia corresponde a uma visão e abordagem de transformação do IRN que pretende simplificar o atendimento ao cidadão, integrando-o numa visão futura dos serviços da Administração Pública. Permite criar benefícios para o cidadão e para o organismo, reduzindo tempos de espera e custos de atendimento para a Administração. “Esta é a oportunidade para dar mais um passo na transformação das equipas de atendimento, que harmonizam conteúdos, a e monitorizam e fazem evoluir esta nova colega de equipa”, conclui a Vice-Presidente do IRN.

Fernando Reino da Costa, CEO da Unipartner, deixou a sua visão e abordagem de transformação no meetup da APDSI, começando por deixar uma visão atual de como se encontra o mercado dos *chatbots*: 80% conseguem responder a perguntas genéricas, reduzem os custos operacionais do organismo em 30%, 37% dos internautas já recorrem

a *chatbots* para obterem respostas em caso de emergência e, no ano passado, só o Facebook já registava a presença de mais de 300 mil *chatbots*.

À luz de vários aspetos, este pode ser visto como o assistente perfeito porque nunca dorme ou se ausenta, é a primeira linha de contacto com o cliente, pode “falar” com várias pessoas ao mesmo tempo, dá respostas coerentes a diferentes perguntas e ainda preserva o histórico da conversação.

Neste momento, um *chatbot* está habilitado a dar resposta a questões frequentes, agendar reuniões e atendimento presencial, encaminhar o pedido para serviço, para conteúdo na web ou para um *call center*, enviar um e-mail com conteúdo, informar sobre o estado de um processo e ainda pode fazer a autenticação.

A visão no curto e médio prazo para a implementação de um assistente virtual deve incluir a disponibilização de funcionalidades de rápida implementação com benefícios concretos e visíveis.

Fernando Reino da Costa recomenda, antes de se optar por esta solução, identificar um processo simples com um âmbito de conversação específico, mantendo a operação na “zona de conforto”. O acompanhamento da operação e uma abordagem de melhoria contínua, através do conhecimento do atendimento e da sua otimização, são essenciais para o sucesso da operação.

Antes de um organismo público ou privado decidir avançar para a implementação de um *chatbot* deve definir objetivos e criar o *roadmap* de implementação com o objetivo de atingir um primeiro nível de maturidade e preparar os seguintes.

Também tem de avaliar a informação atualmente disponível no site web sobre perguntas e respostas frequentes, sendo este o ponto de partida mais simples, e identificar um processo de atendimento que, sendo tratado pelo assistente virtual, tenha impacto significativo na operação, pela redução do tempo de resposta, custo ou melhoria na qualidade e satisfação do cidadão.

Coube a **Anabela Pedroso, Secretária de Estado da Justiça**, encerrar o meetup dedicado a IReNe. “Esta manhã falámos de algumas das nossas preocupações: o que a tecnologia nos dá e nos pode oferecer para fazermos mais e melhor no serviço ao cidadão. Esta é

a razão de existir da IReNe. Não é uma pessoa; é um “it” mas pode ajudar na interação com o Ser Humano.

A Secretária de Estado da Justiça classificou esta experiência como uma das mais interessantes da sua vida profissional, recordando o ano de 2004 quando se começou a falar de interoperabilidade. O Ministério da Justiça está, atualmente, integrado com a Segurança Social, por exemplo, e pode partilhar competências “para uma AP que deve ser uma na prestação do serviço”.

SOBRE A APDSI

Criada em 2001, a Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (APDSI) tem por objetivo a promoção e desenvolvimento da transformação e inclusão digital em Portugal, reunindo com este interesse comum profissionais, académicos, empresas, organismos públicos e cidadãos em geral.

Na linha destes propósitos a APDSI tem vindo a desenvolver diversas atividades em torno de causas tecnológicas e sociais, que se traduzem num conjunto de eventos, recomendações e estudos realizados por grupos de trabalho multidisciplinares em diversas áreas de intervenção, como a Segurança, os Serviços Públicos Digitais, a Saúde, a Cidadania e Inovação Social, o Território Inteligente, a Governação das TIC, a Inteligência Digital, a Política Digital e Governança, os Futuros da Sociedade da Informação e as Competências digitais.

Em todos estes trabalhos a APDSI procura identificar as tendências de evolução e também as interações entre as tecnologias e outras dimensões sociais e económicas, contribuindo com uma visão mais aberta para a discussão e tendo como meta a eficaz perceção e implementação destes conceitos na Sociedade Portuguesa. A APDSI tem o Estatuto de Utilidade Pública e foi em 2008 reconhecida como ONGD.

ASSOCIE-SE

URL | www.apdsi.pt

mail | secretariado@apdsi.pt

APDSI

ASSOCIAÇÃO
PARA A PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO



Associação de Utilidade Pública ONG – Organização Não Governamental

Rua Alexandre Cabral, 2C – Loja A
1600-803 Lisboa – Portugal
URL: www.apdsi.pt

Tel.: (+351) 217 510 762
Fax: (+351) 217 570 516
E-mail: secretariado@apdsi.pt

Apoio institucional:



Patrocinado por:



Patrocinadores Globais:

