

Serviço Digital de Atendimento: Assistente Virtual Lucy

Informações básicas sobre a iniciativa:

Instituição pertencente: TRF1

Equipe (que desenvolveu e/ou implementou a iniciativa): Corregedoria Regional da 1ª Região, Divisão de Apoio aos Usuários (Diatu) e Seção Judiciária do Distrito Federal

e-mail de contato: naiber.almeida@trf1.jus.br

Descritivo/Objetivo: 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 um robô de atendimento, utilizando inteligência artificial. O objetivo é expandir e solidificar esse tipo de atendimento, com consequente diminuição dos atendimentos por telefone e e-mails, que demandam a interação direta com os servidores.

Como resultado direto, os servidores poderão dedicar um maior número de horas de trabalho diário a atividades fins, ao mesmo tempo em que os usuários terão um atendimento célere (praticamente imediato) e qualidade, proporcionando melhor eficiência e satisfação no atendimento aos usuários internos e externos em toda a 1ª Região.

Ferramentas utilizadas: Microsoft Teams, Microsoft Bookings, QNA Maker e Power BI

Metodologias utilizadas: 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, 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.

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 o 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.

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.

Como exemplo, temos os resultados dos atendimentos realizados via Balcão virtual. Desde o dia 22/03/2021 foram solicitados mais de 500 mil atendimentos virtuais, demonstrando a grande adesão pelo público externo. A solução está em constante melhoria e workshops são realizados com todos os envolvidos para melhor alinhamento e coleta de sugestões.

A atendente virtual Lucy tem recebido em média mais de 16000 interações por mês em toda a 1ª Região.