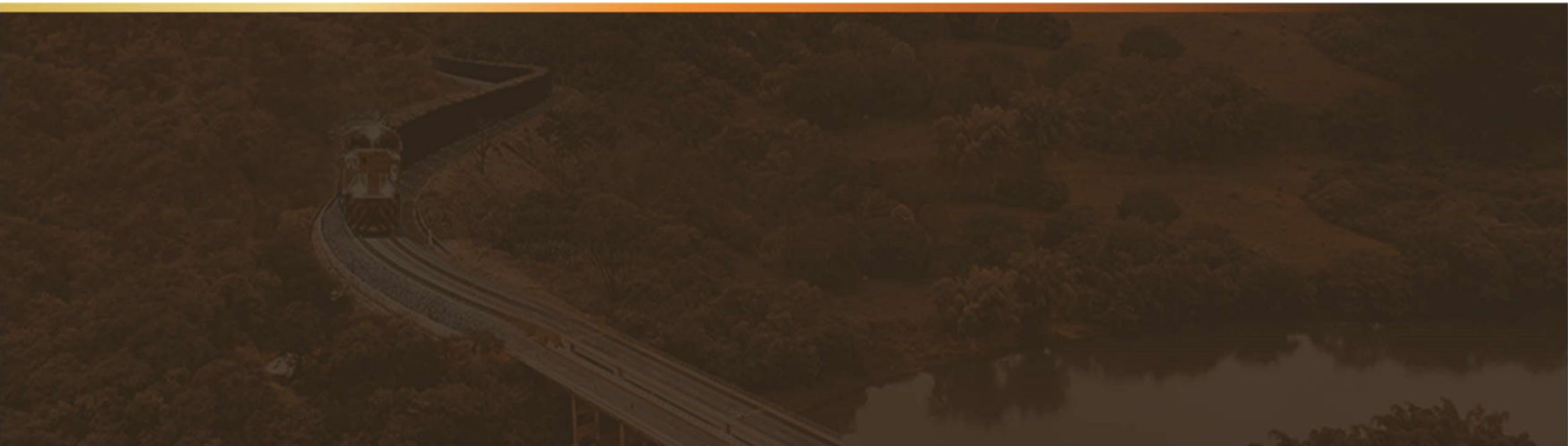


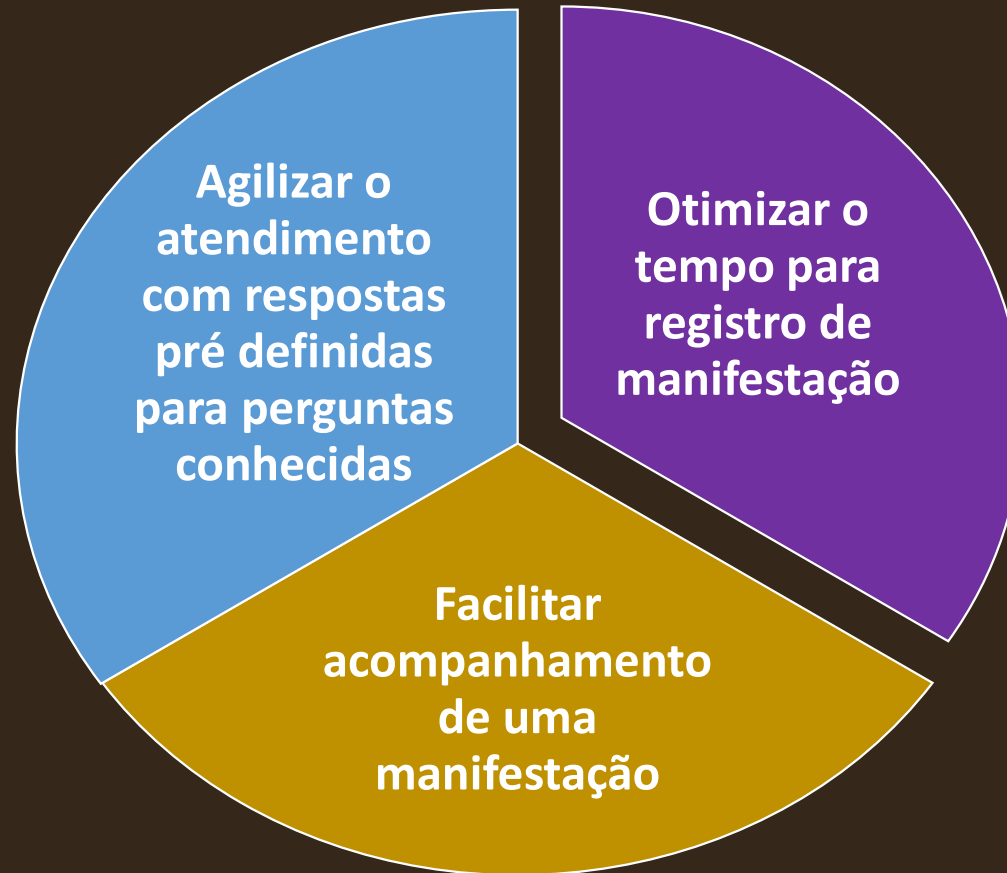
Atendimento Inteligente – ChatBot Mauá

Coordenação-Geral de Entrega de Serviços de Tecnologia – CGST

Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação



OBJETIVOS PRINCIPAIS



EVOLUÇÃO DA SOLUÇÃO NO MINFRA



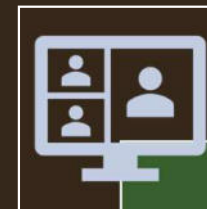
1ª Versão

- Equipe Minfra
- Microsoft Azure
- Plataforma como serviço
- Integração com Fala.BR
- Utilização de algumas APIs cognitivas



2ª Versão

- Empresa Contratada
✓ Solução própria
- Gestão com equipe Ouvidoria
- Relatórios e Painéis de demandas;
- Canais de Webchat



3ª Versão

- Solução criada com ferramenta do Minfra por equipe contratada
- Módulo de Administração
- Aprimoramento da Segurança
- Plataforma como serviço
- Microsoft Azure
- Integração com Fala.BR
- APIS Cognitivas
- Integração com outros canais facebook, etc.
- Controle das integrações realizadas com outras soluções
- Auditoria das conversas

CONHECENDO O NOVO ATENDENTE VIRTUAL

Sou Mauá
posso te ajudar?



Equipe Ouvidoria

Admin do
ChatBot

Admin do
Usuários

Intents

Fluxo de
Diálogo

VALOR AO NEGÓCIO

Integração
com Fala BR

Simulador

Entidades

Parâmetros

“PUBLICAÇÃO ON”

The screenshot shows the gov.br website interface for the Ministry of Infrastructure. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo, "Governo Federal", and links for "Órgãos do Governo", "Acesso à Informação", "Legislação", "Acessibilidade", and an "Entrar" button. Below this is a search bar with the placeholder text "O que você procura?". The main content area features a large image of a paved road with the headline "Travessia urbana de Imperatriz vai beneficiar escoamento da produção mineral do Maranhão" and a sub-headline "Trecho entregue nesta segunda-feira pelo ministro da Infraestrutura, Marcelo Sampaio, vai reduzir engarrafamentos e impulsionar a economia local". Below the main article, there are two smaller articles: "Manual do Minfra orienta administradores dos aeroportos brasileiros sobre licenciamento ambiental" and "Pavimentação de trecho da BR-135 permitirá integração regional no norte de Minas Gerais". A small chat bubble icon is visible on the right side of the page.

This screenshot is identical to the one on the left, but with a chat window open on the right side. The chat window has a header with a profile icon and the text "Olá, eu sou o Mauá! Como posso te ajudar?". The main text of the chat says: "Eu sou o Mauá, o atendente virtual do Ministério da Infraestrutura, e estou aqui para te ajudar! Escolha o tipo de manifestação/ atendimento que você precisa." Below this text is a list of buttons: "Solicitação de Providências/Serviço", "Elogio", "Reclamação", "Denúncia", "Sugestão", "Simplifique", "Acesso à Informação ou Processo", and "Quero uma resposta Rápida". At the bottom of the chat window, it says "Agora" and "Digite sua mensagem" with a send button.

FERRAMENTAS UTILIZADAS



FrameWork de desenvolvimento



QnAMaker Base de conhecimento.



Luis.AI reconhecedor de intenções humanas.



Banco de dados.