

**PRÊMIO INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA
DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
INOVES CICLO - 2018**

CERTIFICADO

DE RECONHECIMENTO E PREMIAÇÃO

O Governo do Estado do Espírito Santo, por meio da Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos, certifica que a iniciativa

A MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO PROGRAMA NOSSA BOLSA: ADOÇÃO DA FERRAMENTA “CHATBOT”

da **Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo - FAPES**, participou do Ciclo 2018 do Prêmio Inoves, obtendo **57 (cinquenta e sete) pontos** na avaliação de seu Relatório de Gestão, sendo reconhecida como concorrente elegível da categoria “Ideia – Estadual”.

Vitória - ES, 07 de dezembro de 2018.



Marília Câmara de Assis
Subsecretária de Estado
de Inovação na Gestão



Dayse Maria Oslegher Lemos
Secretária de Estado de Gestão
e Recursos Humanos

LAB.ges

Laboratório de Inovação na Gestão

Prêmio
INOVES
Ciclo 2018

**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**
Secretaria de Gestão e
Recursos Humanos





**PRÊMIO INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA
DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**
Relatório de Notas por Critério de Avaliação
e Pontuação Final obtida pelo Projeto no Ciclo 2018



CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	PESO	NOTA
1. Potencial de Inovação	5	3
2. Relevância Social	5	3
3. Resultados Esperados	1	3
4. Grau de Sustentabilidade	1	4
5. Grau de Replicabilidade	3	4
6. Participação dos Beneficiários	3	2
7. Mecanismo de Transparência e Controle Social	1	2
RESULTADO FINAL	Pontuação Final	
Classificação: Concorrente elegível	57	

Equipe:

Eduardo Peixoto Costa Rocha
Fernando Oliveira Souza
Júlio Porto Sampaio
Matheus Oggioni Lima Benincá (coordenador)

Nome da iniciativa e instituição:

**A MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO PROGRAMA
NOSSA BOLSA: ADOÇÃO DA FERRAMENTA “CHATBOT”**
Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo - FAPES

Comentários:

1. É a utilização de uma tecnologia existe, em canais existentes. É uma inovação, mas de nível baixo. Ainda assim, sempre que é necessário melhorar o manual ou aumentar o setor de suporte, é por que a solução deve ser repensada para não gerar tantas dúvidas.
2. Atende só a parte de usuários do Nossa bolsa, cerca de 9000 inscrições para 2.300 usuários, e destes somente os que tem dúvidas. A seleção também só ocorre uma vez a cada ano.
3. O público que já utiliza os canais informados terá uma melhora no resultado. Porém, não acredito que a diferença relatada entre projetos cadastrados e documentos irá reduzir significativamente, pelo menos avaliando com as informações atuais.
4. Enquanto o programa existir o projeto pode se sustentar com os ajuste necessários a cada ano, só que a tecnologia do chatbot tende a evoluir para algo mas assertivo e eficiente. Como está hoje, a Tecnologia é bastante ineficiente principalmente no Brasil.
5. A Banca Avaliadora não comentou sobre esse critério.
6. Não foi relatada uma pesquisa ampla com as pessoas que não completaram o processo para saber as razões. Ainda assim, foram envolvidos os atendentes.
7. A Banca Avaliadora não comentou sobre esse critério.