

Iniciativa: **“JUJU” - A ASSISTENTE VIRTUAL DA JUNTA COMERCIAL DO ESPÍRITO SANTO**
Instituição: JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Avaliador 1: Parabéns pela excelente e importante iniciativa! Sugiro especificar melhor o método que será utilizado para a mensuração e avaliação dos resultados (efetividade dos resultados).

Avaliador 2: Parabéns pela busca de soluções inovadoras e que possam transformar e facilitar de alguma forma a vida da população. O conceito geral para o modelo de atendimento virtual já existe em outros locais. A inovação, neste caso, estaria na implementação na Junta Comercial. O projeto está bem relatado e desenvolvido e pode ser continuamente aprimorado, por meio da implementação de indicadores de avaliação de resultados mais robustos. A quantificação de atendimentos dá o aspecto de volume de demandas que deixaram de ser tratadas presencialmente, e que foram atendidas de forma mais rápida (bastante positivo), mas seria importante qualificar esse atendimento. Avaliar se essas respostas foram eficientes. Se foram esclarecedoras. Se atenderam à expectativa do usuário ou se houve a necessidade de buscar novamente informações ou buscar em outras fontes.

Avaliador 3: Excelente iniciativa para otimização do atendimento ao público, sem segredo e facilmente aplicável. O chatbot é comum em tantos outros contextos, trazer pra administração pública foi uma boa ideia, já que o que mais pesa no serviço público é a burocratização. Solução simples e rápida, mostrando que pra inovar basta começar com o querer. Visivelmente replicável, tanto aos outros órgãos públicos como também aos demais serviços ofertados. Talvez fosse necessário melhor personalização do atendimento, o que já se discute na proposta. Simples e eficiente, por mais que seja comum encontrar um chatbot, a inovação é ter se tornado a primeira assistente virtual de um órgão público do estado.

Avaliador 4: Projeto semelhante já em execução em outros órgãos públicos. No que diz respeito aos indicadores que medem a Efetividade dos Resultados, sugiro estratificar melhor os tipos de acessos e os tipos de interação, relacionando melhor com as horas de atendimento presencial que seriam necessárias para entregar o mesmo atendimento. Esclarecer melhor a participação dos usuários na elaboração e no aperfeiçoamento do projeto.

Avaliador 5: Pelo relatório, em nenhum momento os usuários dos serviços da Junta Comercial participaram da pesquisa inicial e criação da Juju, sendo um trabalho interno dos servidores. Como resultado foi indicado o número de interações com a Juju (179.439 interações, sendo deste total, 54.569 em que o usuário buscou o atendimento, que ocorreu de forma automática e instantânea), mas não há métricas de qualidade e satisfação do usuário com o chatbot, tampouco métricas de redução do custo administrativo para o usuário. Foi indicado como parceiros os próprios “usuários dos serviços prestados pela Autarquia, especificamente àqueles que mais demandam por atendimento e suporte técnico”, mas pelas informações do relato não é possível identificar uma relação a nível de parceria.