



PREFEITURA DA CIDADE DO RECIFE
SECRETARIA DE SAÚDE DO RECIFE
SECRETARIA ADJUNTA DE COORDENAÇÃO GERAL

RESPOSTA AO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO Nº
2024005140034009991

Data da entrada da Solicitação: 13/05/2024

Descrição da Solicitação:

Prezado(a) servidor(a), Estamos realizando um mapeamento nacional sobre o uso de chatbots pelos governos estaduais e prefeituras de capitais. No nosso mapeamento, não identificamos o uso de chatbots pela Secretaria Municipal de Saúde de Recife. Neste sentido, por gentileza, poderiam nos responder 3 breves perguntas sobre isso? 1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal de Saúde de Recife de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link? 2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público? 3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso? Agradecemos a colaboração de vocês e aguardamos um retorno. Atenciosamente,

Resposta à Solicitação:

Prezados,

Conforme solicitado, segue abaixo, respostas dos questionamentos realizados através de PAI:

1) Poderia nos confirmar se a Secretaria Municipal de Saúde de Recife de fato não usa chatbot para atendimento ao público? Caso exista chatbot, poderiam nos dar o link?

A Prefeitura do Recife utiliza o chatbot que se chama Conecta, que é o assistente virtual do Conecta Recife, disponível no WhatsApp e na Web. Além disso, para questões específicas relacionadas à saúde, a Secretaria Municipal de Saúde conta com a assistente virtual SUSi.

É possível explorar a experiência dos usuários interagindo com o seguinte número (81) 9117-1407 no WhatsApp ou <https://conecta.recife.pe.gov.br>.

2) Quais as principais barreiras e dificuldades que a Secretaria vê de implantação e uso de chatbots para o atendimento ao público?

Iniciamos o uso de atendimento ao público mediado por chatbot em Janeiro de 2021, a princípio apoiando o processo de vacinação para COVID-19, enxergando a potencialidade do serviço ampliamos para outras linhas de cuidado, como por exemplo, teleassistência obstétrica.



PREFEITURA DA CIDADE DO RECIFE
SECRETARIA DE SAÚDE DO RECIFE
SECRETARIA ADJUNTA DE COORDENAÇÃO GERAL

O desenvolvimento de scripts de chatbot exige um trabalho integrado junto às áreas das políticas de saúde para criação de conteúdo, além de edição em ferramentas específicas para a solução. No momento, utilizamos ferramentas de software livre de código aberto, porém apresentam algumas limitações para escalabilidade e manutenção, pois toda a edição precisa estar centralizada em uma única conta de administrador e a adição da árvore de decisões de script acontece de forma manual. Com o desenvolvimento das IA generativas, isso pode ser melhor desenvolvido, como é o caso da carta de serviços na versão Web, que já conta com integração com o Chat GPT e respostas em linguagem natural a partir de uma base de perguntas e respostas.

3) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Ou não tem ainda uma posição sobre isso?

Sim, com a nossa experiência de adoção do chatbot é possível verificar uma ampliação do acesso aos serviços públicos da Prefeitura do Recife. No primeiro ano de atendimentos utilizando a chatbot SUSi foram realizados mais de 1 milhão de atendimentos, tendo a SUSi atendido cerca de 62% dessa demanda.

Atenciosamente,

Gerência Geral de Saúde Digital