

PREFEITURA DA CIDADE DO RECIFE  
Secretaria de Finanças

RESPOSTA AO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO Nº 2024005150060009992  
Data de Entrada: 13/05/2024 17:27:50

Descrição da Solicitação: Prezado(a) servidor(a), Estamos realizando um mapeamento nacional sobre o uso de chatbots pelos governos estaduais e prefeituras de capitais. Identificamos que a Secretaria de Finanças de Recife disponibiliza um chatbot para atendimento. Neste sentido, por gentileza, poderia nos responder 2 breves perguntas sobre isso? 1) Há barreiras ou dificuldades na implantação e manutenção de chatbots para o atendimento ao público? Se sim, quais? 2) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público? Informo que por determinação do Setor de Finanças via pedido de acesso à informação nº 2024002880060009992, encaminhei e-mail ao o Sr. João Marcelo, atual titular da Secretaria Executiva de Projetos Especiais, por meio do email: joao.marcelo@recife.pe.gov.br, mas não obtive retorno. Agradecemos a colaboração de vocês e aguardamos um retorno. Atenciosamente,

Resposta: Prezado(a):

1) Há barreiras ou dificuldades na implantação e manutenção de chatbots para o atendimento ao público? Se sim, quais?

Sim, há barreiras e dificuldades na implantação e manutenção de chatbots para o atendimento ao público, incluindo:

- Desenvolvimento e integração com sistemas existentes podem ser desafiadores.
- Garantir que os chatbots forneçam respostas precisas e relevantes para o cidadão.
- Manutenção e atualização dos Chatbots

2) A Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público?

Sim, a Secretaria vê potenciais benefícios no futuro uso de chatbots para o atendimento ao público, tais como:

- Aumento da eficiência no atendimento, com disponibilidade 24/7
- redução de custos operacionais
- respostas rápidas e consistentes
- ganho de escala: capacidade de lidar com um grande volume de consultas simultaneamente.

Atenciosamente

Secretaria de Finanças