



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL

Gabinete
Ouvidoria

Projeto - SEEC/GAB/OUVIDORIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

FORMULÁRIO DESCRITIVO – EDITAL Nº 01, DE 09/06/2021

“6º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA”

APRESENTAÇÃO DA UNIDADE

NOME DA INICIATIVA/PROJETO: Íris – Assistente virtual

DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA/PROJETO: Julho de 2021

ÓRGÃO: Secretaria de Estado de Economia do DF - SEEC/DF

2. SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO.

Marco Antonio Feitosa Machado

Ouvidor

Matrícula: 36.757-5,

Roberto Imbroisi Oliveira

Assessor

Matrícula: 137.715-9

Rodrigo Martins Rocha

Assessor

Matrícula: 277.074-1

3. EQUIPE DE TRABALHO:

Marco Antonio Feitosa Machado, Ouvidor, 36.757-5,

Roberto Imbroisi Oliveira, Assessor, 137.715-9,

Cláudia Barbosa Viana, Assessora, 43.023-4

Francisca de Alencar Martins, Assessora, 44.088-4

Juscelino Santana Guedes, Auditor Fiscal da Receita, 30.257-0

Josayne Alves dos Santos, Técnico de Gestão Fazendária, 43.158-3

Paulo Sérgio Cunha da Costa, Agente de Gestão Fazendária, 41.749-1

Djovane Dupim Costa, Técnica de Gestão Fazendária, 42.954-6

Rodrigo Martins Rocha, Assessor, 277.074-1

Nathalia Torres Neves, colaboradora, 129

Roselaine Aparecida dos Santos, colaboradora, 134

4. DADOS PARA CONTATO:

Marco Antonio Feitosa Machado, 3312-8006, marco.machado@economia.df.com.br.

Roberto Imbroisi Oliveira, 3312-8006, roberto.oliveira@economia.df.gov.br.

Cláudia Barbosa Viana, 3312-8006, claudia.viana@economia.df.gov.br.

Juscelino Santana Guedes, 3312-8006, juscelino.guedes@economia.df.gov.br.

Francisca de Alencar Martins, 3312-8006, francisca.rodrigues@economia.df.gov.br

Josayne Alves dos Santos, 3312-8006, josaine.santos@economia.df.gov.br.

Paulo Sérgio Cunha da Costa, 3312-8006, paulo.costa@economia.df.gov.br.

Djovane Dupim Costa, 3312-8006, djovane.costa@economia.df.gov.br.

Rodrigo Martins Rocha, 3312-8006, rodrigo.rocha@economia.df.gov.br.

Nathalia Torres Neves, 3312-8006, nathalia.neves@economia.df.gov.br.

Roselaine Aparecida dos Santos, 3312-8006, roselaine.santos@economia.df.gov.br.

DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

1. INTRODUÇÃO

Pensando em otimizar os serviços do Portal da Secretaria de Economia, o GDF lançou a **Assistente Virtual**, que será responsável por informar, esclarecer e orientar os cidadãos sobre os serviços do site. Batizada de **Íris**, deusa grega mensageira do Monte Olimpo, a ajudante segue padrões modernos de inteligência virtual adotados por empresas e governos do mundo todo. Com a ajuda da Íris, também será possível consultar as perguntas frequentes que cada secretaria do GDF recebe. Agora, no lançamento, estão disponíveis perguntas e respostas referentes a impostos, dívidas e também Ouvidoria da SEEC.

A linguagem simples utilizada para construir as perguntas frequentes garante uma comunicação de fácil entendimento para a entrega da mensagem a todos os cidadãos, independente de conhecimento técnico sobre o tema de interesse.

2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA O PROJETO

Ao entrar no site da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal na busca serviços oferecidos na parte tributária ou simplesmente no intuito de abrir uma demanda de Ouvidoria, a **Íris** orientará o cidadão desde o início do serviço até a etapa final do atendimento, como o pagamento de um tributo, e até abertura de Demandas de Ouvidorias tais como: Reclamações, Sugestões, Informações, Elogios e Denúncias.

Ela estará disponível no portal <https://servicos.df.gov.br/>, pelo WhatsApp, no número (61) 99228-4814, e pelo Telegram @Íris_GDF_BOT.

2.1 Passo a Passo do Portal - Registrar Manifestação <https://servicos.df.gov.br/>.

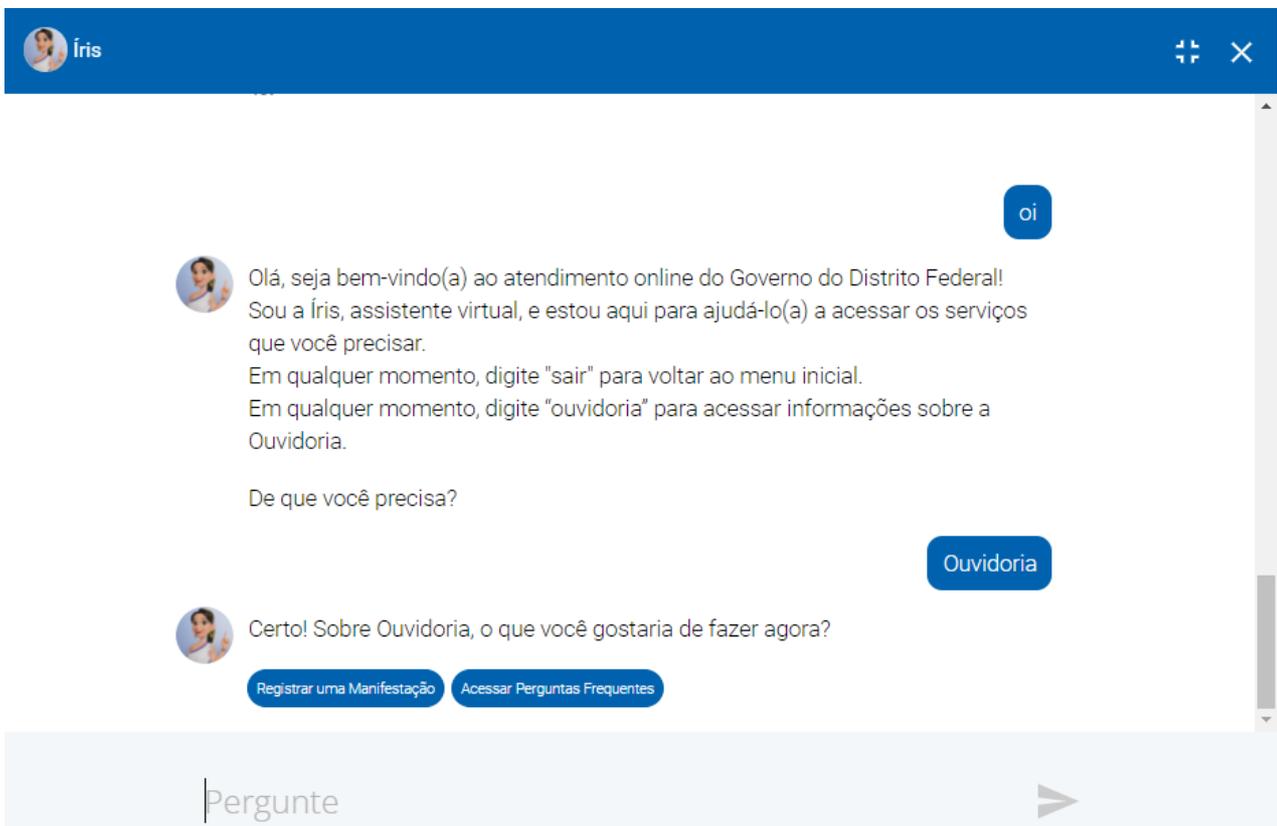
- O cidadão vai acessar o Portal através do endereço eletrônico <https://servicos.df.gov.br/>, clicar o ícone no local indicado com a seta em vermelho na figura abaixo e será direcionado a ÍRIS - Assistente Virtual:



Áreas



- Em seguida o cidadão vai acessar a Íris - Assistente Virtual e escolher o serviço desejado:



- No caso de registro de manifestação, abrirá a tela com o link da página do OUV-DF.



Certo! Sobre Ouvidoria, o que você gostaria de fazer agora?

Registrar uma Manifestação



Para registrar uma manifestação junto à Ouvidoria, utilize o link abaixo: 
Após acessar o site, clique na manifestação que melhor se encaixa a sua necessidade.

O que deseja fazer agora?

 Voltar ao Menu anterior

 Voltar ao Menu inicial

 Encerrar o Atendimento

Pergunte 

- Na página do sistema do OUV-DF o cidadão poderá escolher o tipo de manifestação de seu interesse.

OUV-DF

Minhas manifestações



Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal



O que você deseja fazer?

1 2 3 4 

Utilize os botões para navegar entre as etapas 



Denúncia



Reclamação



Solicitação



Sugestão



Informação



Elogio

2.2 Passo a Passo - Informações Gerais - Telegram @Íris_GDF_BOT.



 Search



Íris

15:39

Qual pergunta melhor se encaixa a sua ...



Íris

bot



14:25

oi 15:39 

Olá, seja bem-vindo(a) ao atendimento online do Governo do Distrito Federal!

Sou a Íris, assistente virtual, e estou aqui para ajudá-lo(a) a acessar os serviços que você precisar.

Em qualquer momento, digite "sair" para voltar ao menu inicial.

Em qualquer momento, digite "ouvidoria" para acessar informações sobre a Ouvidoria.

15:39

De que você precisa?

1. 🔍 Encontrar serviços
2. ? Tirar dúvidas

15:39

Ouvidoria 15:39 ✓

Certo!

Sobre Ouvidoria, o que você gostaria de fazer agora?

1. Registrar uma Manifestação
2. Acessar Perguntas Frequentes

15:39

2 15:39 ✓

Sua dúvida está relacionada a qual dos temas a seguir? (Digite a opção desejada)

1. 🗨️ Informações Gerais
2. ✍️ Registro de Manifestações
3. 🔍 Apuração e Análise de Denúncias
4. 🏠 Voltar ao Menu inicial

15:39

1 15:39 ✓

Qual pergunta melhor se encaixa a sua dúvida? (Digite a opção desejada)

1. O que significa representação funcional?
2. Quais manifestações podem ser registradas?
3. Quem pode registrar uma manifestação de ouvidoria?
4. O que é denúncia?
5. Quais são as formas de comunicar o Governo sobre as irregularidades ocorridas nos órgãos públicos?
6. Qual o prazo para obter resposta da manifestação registrada?
7. O que devo fazer se esquecer a minha senha e/ou o número do protocolo?

- Nessa etapa serão apresentadas as perguntas mais frequentes para auxiliar o cidadão em suas demandas.

Receba notificações de novas mensagens
Ativar notificações na área de trabalho >

Pesquisar ou começar uma nova conv...

Iris EloGroup 15:57
Qual pergunta melhor se encaixa a s...

oi 15:55 ✓✓

Olá, seja bem-vindo(a) ao atendimento online do Governo do Distrito Federal!

Sou a Íris, assistente virtual, e estou aqui para ajudá-lo(a) a acessar os serviços que você precisar.

Em qualquer momento, digite "sair" para voltar ao menu inicial.

Em qualquer momento, digite "ouvidoria" para acessar informações sobre a Ouvidoria. 15:55

De que você precisa?

1. 🔍 Encontrar serviços
2. ? Tirar dúvidas 15:55

ouvidoria 15:55 ✓✓

Certo!
Sobre Ouvidoria, o que você gostaria de fazer agora?

1. Registrar uma Manifestação
2. Acessar Perguntas Frequentes 15:55

2 15:56 ✓✓

Sua dúvida está relacionada a qual dos temas a seguir? (Digite a opção desejada)

1. 🗨️ Informações Gerais
2. ✍️ Registro de Manifestações
3. 🔍 Apuração e Análise de Denúncias
4. 🏠 Voltar ao Menu inicial 15:56

3 15:56 ✓✓

Qual pergunta melhor se encaixa a sua dúvida? (Digite a opção desejada)

1. Como a denúncia é apurada?
2. Como a denúncia é analisada?
3. 🏠 Voltar ao Menu anterior
4. 🏠 Voltar ao Menu inicial 15:57

1 15:57 ✓✓

Depois do registro, a denúncia é enviada à Ouvidoria-Geral do DF, onde é feita a avaliação, classificação e o encaminhamento à unidade responsável pelo tratamento. 15:57

Quando o assunto tratado e os fatos relatados forem sensíveis ou graves, a denúncia é encaminhada para as unidades da própria Controladoria-Geral do DF e/ou órgãos externos de fiscalização, controle e investigação.

15:57

✓ Consegui responder a sua dúvida?

É só digitar 1 para "sim" ou 2 para "não"

15:57

1

15:57 ✓

O que deseja fazer agora?

1. Voltar ao Menu anterior
2. Voltar ao Menu inicial
3. Encerrar o Atendimento

15:57

1

15:57 ✓

Qual pergunta melhor se encaixa a sua dúvida? (Digite a opção desejada)

1. Como a denúncia é apurada?
2. Como a denúncia é analisada?
3. Voltar ao Menu anterior
4. Voltar ao Menu inicial

15:57

2

16:00 ✓

3 passos são necessários para analisar uma denúncia:

16:00

1º passo: é verificado se os fatos relatados podem ser reais.

16:00

2º passo: após essa confirmação, é verificado se foi informado o nome de um responsável (que pode ser um órgão ou servidor público).

16:00

3º passo: é confirmada se as informações apresentadas são suficientes para compreender como o fato ocorreu.

16:00

⚠ Importante!

• Se alguma das informações acima não forem confirmadas, a denúncia será arquivada com a devida justificativa.

16:00

✍ Conforme art. 23, inciso V, do Decreto nº 36.462/2015.

16:00

✓ Consegui responder a sua dúvida?

É só digitar 1 para "sim" ou 2 para "não"

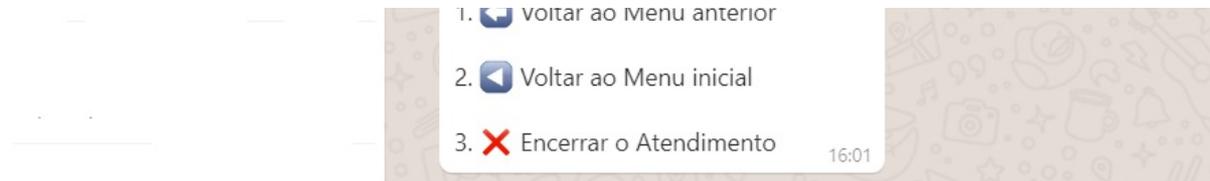
16:00

1

16:01 ✓

O que deseja fazer agora?

1. Voltar ao Menu anterior



- Nessa etapa serão apresentadas as informações solicitadas pelo cidadão.

3. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

A procura por atendimentos online através de assistentes virtuais em diversas indústrias e segmentos tem aumentado mais a cada ano.

Benefícios da ÍRIS;

Atender usuários online a qualquer hora do dia, em qualquer dia da semana. Esse trabalho, através de bots inteligentes, acontece através de conversas amigáveis, fluidas e objetivas, seja por texto, seja por voz.

Outra vantagem foi a possibilidade de integração do bot aos diversos canais de comunicação da Secretaria de Estado de Economia. Esse benefício é capaz de expandir o diálogo dinâmico, preciso e amplo, atendendo com eficiência desde a ansiedade e a pressa dos jovens até o detalhamento necessário à compreensão dos mais velhos em sites, blogs ou redes sociais.

Á ÍRIS também pode ser internacionalizados e garantir uma conversa de verdade e inclusiva para cada um de seus usuários.

A atenção única ÍRIS encanta, engaja e fideliza o usuário. Além do mais, ficam guardadas na memória do robzinho todas as informações que restaram indefinidas, o motivo das dúvidas e as possibilidades de retomar o contato sem a necessidade de repetir as informações básicas.

ÍRIS processa tudo e se aperfeiçoa a cada conversa, podendo inclusive transformar qualquer simples visitante.

Assim, em suas melhores versões, a ÍRIS é construída sobre Inteligência Artificial e Processamento de Linguagem Natural, são capazes de interagir em diversos canais digitais, sem a friezada das URAs, compartilhando base de conhecimento e estimulando um diálogo espontâneo e conquistam cada vez mais os consumidores online, apresentando resultados positivos em diferentes setores e segmentos empresariais.

4. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO

Salvo engano, não se tem ideia de instrumento similar que tenha sido implementado nas Seccionais da Ouvidoria Geral do DF. Dessa forma, a criatividade desse instrumento, que facilita o acesso de todos os cidadãos do Distrito Federal à Ouvidoria da Secretaria de Economia de Estado - SEEC.

Nesse contexto, a "ÍRIS" foi pensada para atingir toda a população do Distrito Federal, assim como mitigar a suposta dificuldade da interface do site, na solicitação do serviço pretendido ou na abertura demandas de Ouvidoria da SEEC. Acreditamos assim, que atingirá, ao longo de mais tempo, uma vasta gama de demandantes independentemente do nível social, assim como as pessoas que tenham algum tipo de limitação outra, que não a visual.

Um dos pontos fortes desse instrumento é que é de fácil linguagem, manuseio, consulta e que pode ser disseminada rapidamente por e-mail, disponibilidade do seu link no site da Ouvidoria e em nosso Portal.

5. REPERCUSSÃO

"GDF lança portal de serviços com assistente virtual" – Agência Brasília: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2021/04/21/gdf-lanca-portal-de-servicos-com-assistente-virtual/>



🔍 Digite aqui

Notícias Fotos Vídeos Áudios Tudo Explicadinho Serviços Imprensa

Agência Brasília > GDF lança portal de serviços com assistente virtual

APP ECONOMIA GDF

21/4/21 14:36

ATUALIZADO EM 21/4/21 ÀS 14:36

GDF lança portal de serviços com assistente virtual

Site reunirá diversas funções em um só local e terá a presença de Íris, que irá auxiliar os cidadãos



“Íris: GDF lança portal com assistente virtual” – Jornal de Brasília: <https://jornaldebrasil.com.br/brasil/iris-gdf-lanca-portal-com-assistente-virtual/>

Brasília

Journal de Brasília > Brasília > Íris: GDF lança portal com assistente virtual

Íris: GDF lança portal com assistente virtual

Mais de 400 serviços já estão disponíveis, todos os relacionados à Receita do DF

JBr Por Redação Journal de Brasília
21/04/2021 2h50



Assinatura do servidor responsável

Assinatura do Ouvidor do órgão

Assinatura do titular do órgão da Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO MARTINS ROCHA - Matr.0277074-1, Assessor(a) Especial**, em 30/09/2021, às 16:15, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARCO ANTONIO FEITOSA MACHADO - Matr.0036757-5, Ouvidor(a)**, em 30/09/2021, às 17:10, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉ CLEMENTE LARA DE OLIVEIRA - Matr.0032343-8, Secretário(a) de Estado de Economia do Distrito Federal**, em 05/10/2021, às 10:54, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=71105685 código CRC= **5BCB4FAD**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAUS / Setor de Autarquias Sul, Quadra 02, Lote 01/A s/n, 1º Subsolo, Brasília - DF - Bairro Asa Sul - CEP 70070-020 - DF

3312-8006

