

CRIAÇÃO DE UM CHATBOT PARA O ARCA - Repositório Institucional da Fiocruz

Valéria Machado da Costa* - valeria.machado@icict.fiocruz.br
 Claudete Fernandes de Queiroz* - claudete.queiroz@icict.fiocruz.br
 João Pedro Borges da Rocha Guimarães* - joao.borges@icict.fiocruz.br
 Clara Gomberg Faulhaber do Vale* - clara.vale@icict.fiocruz.br
 Paloma C. Mamede* - palomacmamede@gmail.com
 Aline da Silva Alves* - aline.alves@icict.fiocruz.br
 Catarina Barreto Malheiro Pereira* - catarina.barreto@icict.fiocruz.br
 Tatiane Militão** - tatimili2@yahoo.com.br

*Icict/Fiocruz
 **UFF



CRIAÇÃO DO CHATBOT DO ARCA:

- uso do RASA, framework de machine learning open source para criação de chatbots
- uso do MIRO para criação dos fluxos conversacionais
- fluxos conversacionais criados a partir das perguntas frequentes dos usuários do ARCA
- navegação por menu
- pesquisa de satisfação
- integração com o Wal (chatbot do Portal Fiocruz)
- transbordo para o Fale Conosco do ARCA
- humanização (colocar imagens do Wal)
- linguagem simples
- acessibilidade



“A Fiocruz precisa qualificar cada vez mais sua interação e comunicação direta com a população, por meio da valorização e integração dos serviços de relacionamento com o cidadão, além da interface com públicos específicos. Mais do que isso, o desafio não se resume a qualificar o atendimento, mas ampliar os canais de acesso e diálogo, e contribuir para a produção de conteúdo focada no cidadão, a partir da ausculta social, fortalecendo o caráter público, participativo e democrático da comunicação realizada pela Fundação”. (*Política de Comunicação da Fiocruz, 2016*)

O Arca, repositório institucional da Fiocruz, tem a missão de reunir, preservar e disponibilizar a produção intelectual da Instituição.

Interações

 15.060

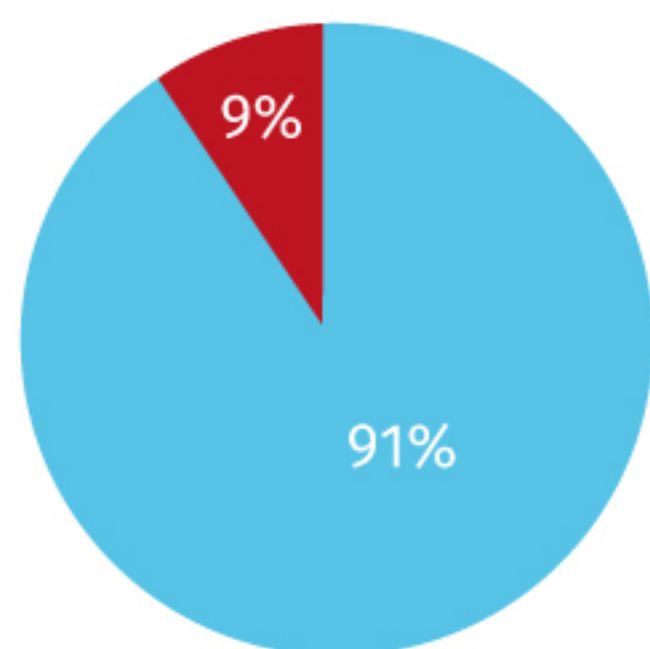
Usuários

 3.386

Qt. Transbordo

 151

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



■ Avaliação Positiva
■ Avaliação Negativa

