

APLICAÇÃO DO CHATBOT NA ORIENTAÇÃO DOS SERVIDORES NA NOVA LEI DE LICITAÇÕES E CONTRATOS – LEI FEDERAL Nº 14.133/2021

* Hector Allen Ishii, Lucas Henrique Coutinho, Patrícia Ferrari Schedenfeldt, Cleber de Lima Palmieri, Lina Amaral Nakata

Universidade Estadual de Campinas

*E-mail: hector@unicamp.br

Introdução

Com a publicação da nova Lei de Licitações e Contratos no país, a Lei Federal nº 14.133/2021, o governo de São Paulo vem nos últimos meses conduzindo de forma distinta e ininterrupta a implantação deste dispositivo no Estado. Na mesma direção, a Universidade vem traçando ações para promover as adequações necessárias nos procedimentos e regimentos atuais. Por este motivo, a construção dessa ferramenta se mostrou bastante útil nesta frente que orienta os servidores que atuam diretamente com o processo de compra.

Objetivo

Criar um ambiente real e tangível, onde os servidores que atuam diretamente com o processo de compra na Universidade, possam buscar informações enxutas sobre as novas diretrizes de contratação de forma dinâmica e interativa.

Metodologia

Como a solução já foi idealizada antes mesmo do início do projeto, decidimos utilizar uma metodologia ágil para superar as fases de desenvolvimento deste produto. Dessa maneira, buscamos no Design Sprint os elementos necessários para auxiliar a construção da estrutura desta ferramenta.

A utilização deste método permitiu que a equipe fechasse o escopo do conteúdo publicado de forma ágil e eficiente.

Portanto, conseguimos de imediato seguir para as etapas de decisão, desenho do protótipo, teste e validação do protótipo e implementação final da ferramenta em curto período de tempo.

Resultados

A implementação do chatbot traz inúmeros benefícios e otimiza muito o nosso fluxo de atendimento para os nossos usuários. Dentre as mais importantes podemos destacar:

1º A agilidade com que a ferramenta responde às dúvidas sem a necessidade de espera por um atendimento humano;

2º A disponibilidade da ferramenta em tempo integral (24 horas por dia), além da possibilidade de o atendimento ser realizado via aplicativo de conversa (WhatsApp e Telegram);

3º A redução de custos de atendimento já que não é necessária uma equipe para responder às perguntas dos usuários;

4º A capacidade de fornecer interações imediatas e personalizadas, aumentando o envolvimento e interesse dos usuários nos nossos serviços.

Todos os benefícios acima mencionados convergem para o mesmo propósito: melhorar a experiência do usuário.

Conclusão

A nova Lei de Licitações e Contratos trouxe mudanças significativas para o processo de compras públicas, e é importante que os servidores que atuam diretamente com esse processo estejam cientes das novas normas e se adaptem a elas. O chatbot é mais uma ferramenta que pode agregar e melhorar o relacionamento com eles, usuários que acessam e também executam etapas dos nossos processos administrativos.

Palavras-chave: ChatBOT. Lei. Licitações. Contratos.

Referências

BRASIL. Lei Federal nº 14.133, de 1 de abril de 2021. Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm. Acesso em: 06 outubro 2023.