



**PROPOSTA DE MELHORIA DE COMUNICAÇÃO
INTERNA DA SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS
DA UFCG COM AUXÍLIO DE UM CHATBOT**



M775p Monteiro, Andréa Silva.

Proposta de melhoria de comunicação interna da Secretaria de Recursos Humanos da UFCG com auxílio de um chatbot. / Andréa Silva Monteiro. - 2023.

22 f.

Orientadora: Professora Dra. Verônica Macário de Oliveira.

Relatório Técnico Conclusivo - Universidade Federal de Campina Grande; Centro de Ciências Jurídicas e Sociais; Mestrado Profissional em Administração Pública - PROFIAP.

1. Comunicação interna UFCG. 2. Chatbot. 3. Tecnologia da informação e comunicação. 4. Inteligência artificial. 5. Secretaria de Recursos Humanos da UFCG. 6. Ambiente virtual de comunicação. 7. Inovação no serviço público. 8. Canais de comunicação - UFCG. 9. Viabilidade de uso de chatbot - UFCG. I. Oliveira, Verônica Macário de. II. Título.

CDU: 35:004(047)

Elaboração da Ficha Catalográfica:

Johnny Rodrigues Barbosa
Bibliotecário-Documentalista
CRB-15/626

PROPOSTA DE MELHORIA DE COMUNICAÇÃO INTERNA DA SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS DA UFCG COM AUXÍLIO DE UM CHATBOT

Relatório técnico apresentado pela mestranda Andréa Silva Monteiro ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação do(a) docente Verônica Macário de Oliveira, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.



SUMÁRIO

Resumo 03

Instituição/Setor 04

Público-alvo da proposta 05

Descrição da situação-problema 06

Objetivos da proposta de intervenção 07

Diagnóstico e análise 08

Proposta de intervenção 10

Responsáveis pela proposta de intervenção e data 20

Referências 21

RESUMO

Este documento almeja oferecer estratégias e instrumentos a serem implementados no âmbito da Secretaria de Recursos Humanos da Universidade Federal de Campina Grande com intuito de aperfeiçoar a comunicação interna dos usuários deste setor, com a assistência de um agente conversacional (chatbot) que possa contribuir com uma interação de simples acesso, fácil manejo e oferecimento do serviço em tempo real.

Nesse sentido, este projeto tem o intuito de apresentar um assistente virtual que proporcione a modernização da Administração, bem como desfrutar de tecnologias e inovações que já são sedimentadas na esfera privada e que podem se adaptar ao modelo de gestão pública atual, com sustentação teórica na conceituação e atributos da Inteligência Artificial, através dos recursos conversacionais (chatbots).



“

A implementação de um chatbot prático e de fácil manejo, com linguagem clara e acessível tem como consequência a inovação no setor, em consonância com os ditames da modernização da Administração.

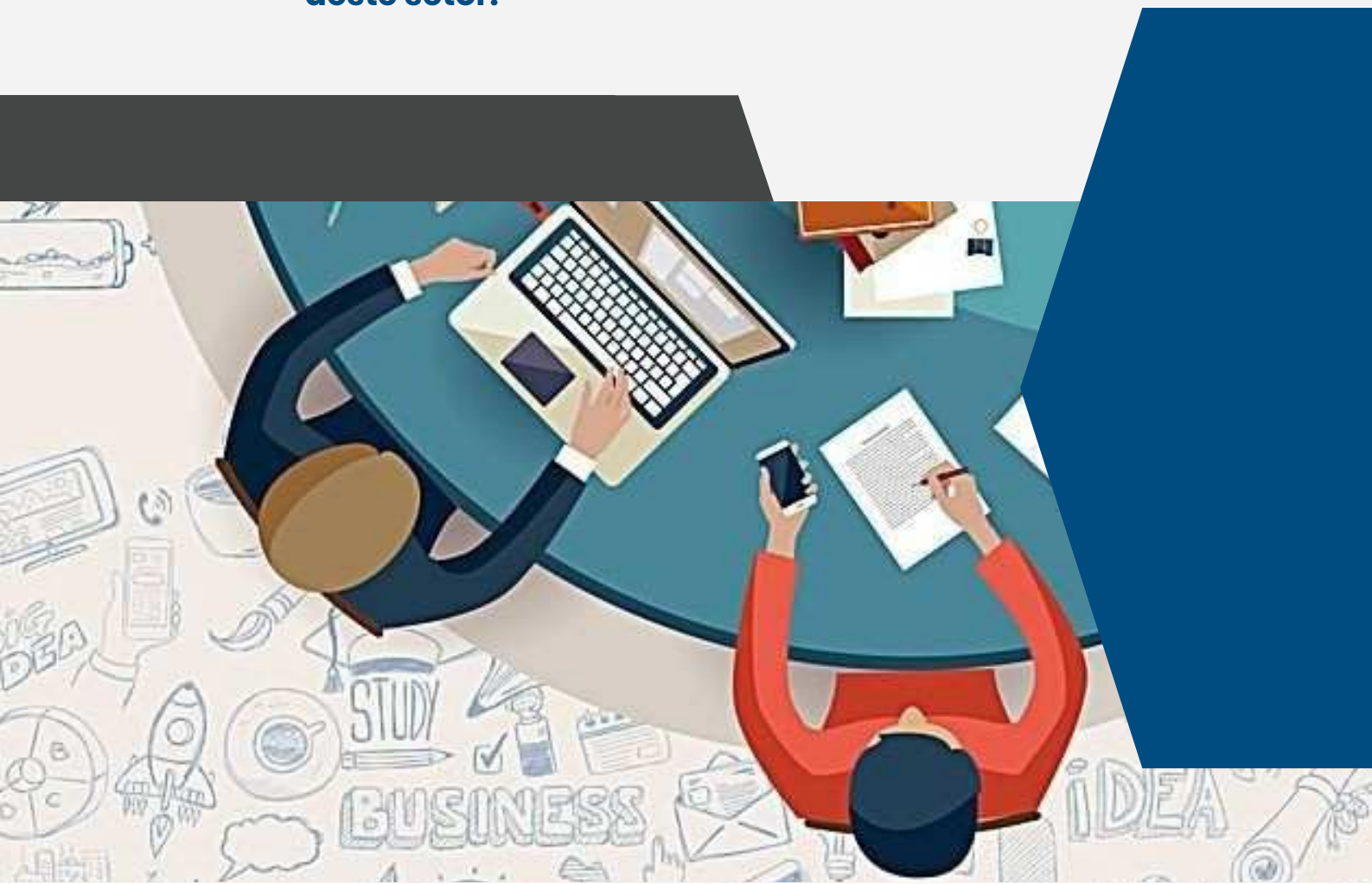
INSTITUIÇÃO/SETOR

O estudo é direcionado à área de conhecimento das Ciências Sociais Aplicadas em Administração Pública, com a finalidade de contribuir com conhecimento a ser posto em prática na Universidade Federal de Campina Grande, com foco na solução de problemas próprios de organizações públicas à instituição e à comunidade.

Logo, a partir da instauração de uma narrativa conversacional que ofereça facilidade ao usuário e promovendo a interação mais prática entre o cidadão e a Administração Pública. Nesse contexto, o foco deste projeto é oferecer mecanismos de melhoria no âmbito da Secretaria de Recursos Humanos.



No intuito de impulsionar a Secretaria de Recursos Humanos da UFCG a um patamar de inovação tecnológica, o chatbot contribuirá para a modernização deste setor.



PÚBLICO-ALVO

A pesquisa apresenta como público-alvo os servidores docentes e técnicos-administrativos, sejam eles ativos ou aposentados, além da sociedade impactada pelas ações da SRH/UFCG, que venham demandar por acesso à informação em ambiente digital.

Assim, o uso de ferramentas digitais, pode alcançar a desburocratização, além de fortalecer a relação entre os usuários e a gestão dos recursos humanos da Universidade, por meio de plataformas tecnológicas.



DADOS

➤ **Quantitativo de docentes**

1453 docentes

➤ **Quantitativos de técnicos administrativos**

1063 técnicos



DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

A gestão de pessoas das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) apresentam uma função imprescindível para o funcionamento das atividades administrativas por meio do desenvolvimento do capital humano disponível na Administração, alcançando-se a excelência no exercício da prestação dos serviços aos usuários.

Nessa conjuntura, nota-se que há um desalinhamento em relação à prestação de informações aos demandantes de soluções práticas na Secretaria de Recursos Humanos, tendo em vista que o setor ainda é detentor de mecanismos de comunicação anacrônicos, tais como telefone fixo, e-mail e atendimento presencial.

Apesar dos gestores possuírem a percepção da importância de se adaptarem aos novos instrumentos de comunicação digital, ainda não houve a proposição por parte da própria instituição em modernizar seus canais de comunicação, ficando à margem da transformação tecnológica que ocorre nas esferas privadas.

Nesse contexto, com a apresentação de uma proposta de chatbot para atender a Secretaria de Recursos Humanos da Universidade Federal de Campina Grande, pretende-se alcançar uma comunicação assertiva, alinhada e transparente, ao apresentar soluções de modo instantâneo.

OBJETIVOS DA PROPOSTA

Apresentar instrumentos e ações que objetivam a melhoria da comunicação no bojo da Secretaria de Recursos Humanos da UFCG, por meio do uso a inovação e ferramentas tecnológicas, tal qual um chatbot.

➤ **Apresentar recomendações de ações para modernização da SRH/UFCG**

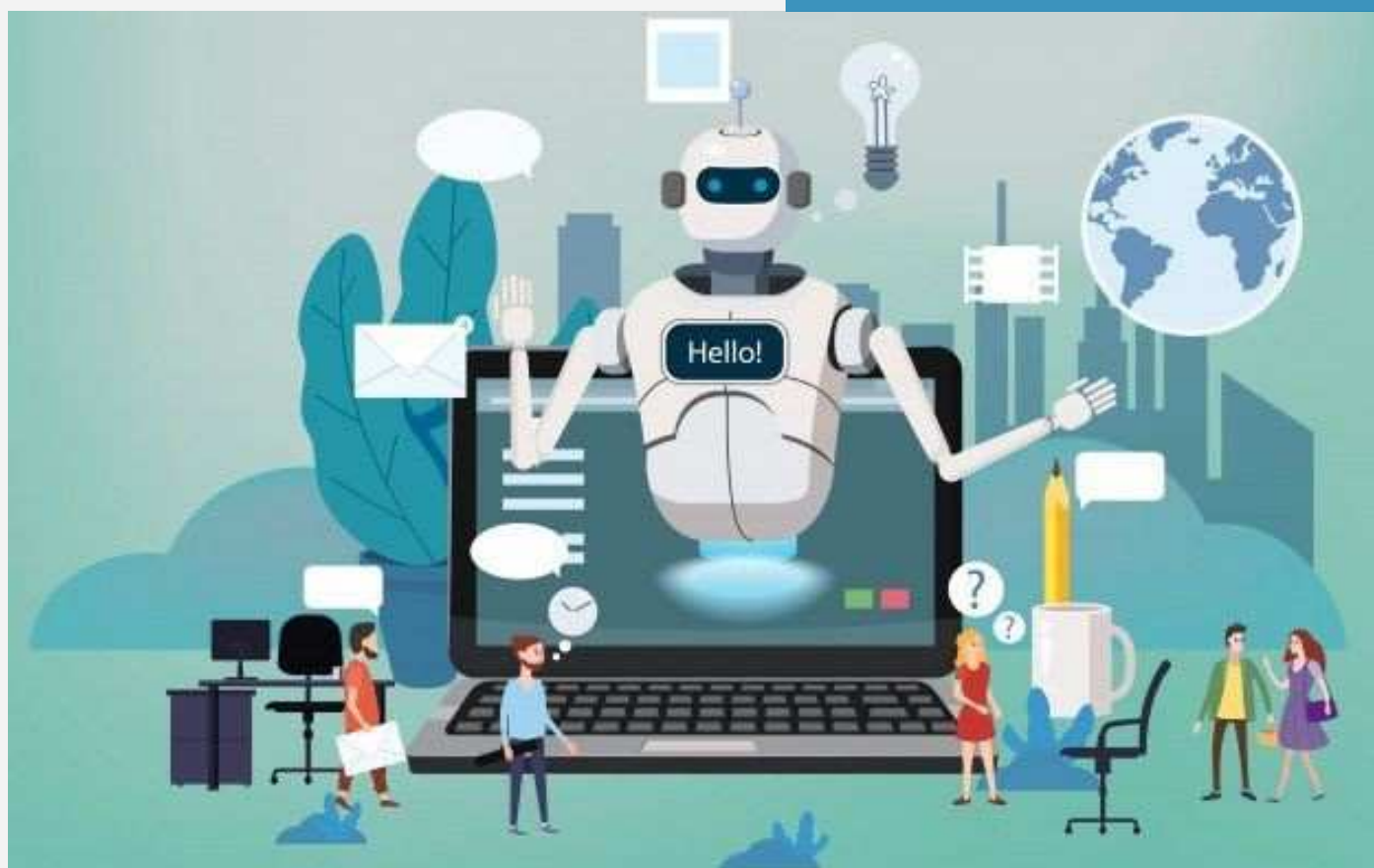
Discorrer sobre protótipo de aplicativo com conjunto de instruções ou declarações a serem usadas direta ou indiretamente por um computador ou dispositivo móvel, a fim de obter um determinado resultado. Portanto, o assistente virtual terá como objetivo principal responder em tempo real as demandas mais recorrentes advindas deste setor, ou seja, já padronizadas e com respostas previamente definidas pela gestão da instituição, sendo um canal de comunicação e fonte de informação.



DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

A pesquisa, em comento, viabilizou a análise das causas e consequências oriundas das relações de comunicação interna no bojo da Secretaria de Recursos Humanos da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Inicialmente, destaca-se que após o aprofundamento da pesquisa, no que diz respeito aos documentos que pautam o desenvolvimento institucional da Universidade, não se observou um foco relativo a metas e estratégias para implementação de melhorias na comunicação interna da Secretaria de Recursos Humanos, sobretudo em relação a comunicação digital e uso de plataformas tecnológicas.

É notório que a UFCG não apresenta uma política institucional que objetiva a melhoria e modernização dos canais de comunicação no bojo da Secretaria de Recursos Humanos. Após avaliação do PDI 2020-2024, fruto da Resolução 04/2020, fica evidente que há incentivo a promoção da qualidade de vida dos usuários da gestão de pessoas da UFCG, porém nada sob a ótica de inovação e tecnologia.

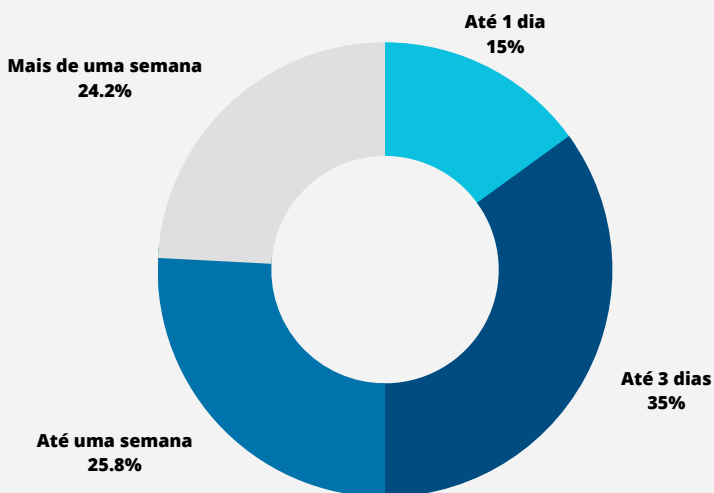


Percebe-se que não basta apenas a introdução das TIC's para o aperfeiçoamento das atividades de rotina, mas que se faz necessário estruturar um ecossistema digital que descomplique e consiga envolver o governo e a sociedade de forma eficiente (BROGNOLI; FERENHOF, 2020).

- Apesar do interesse pelo tema e na execução de artifícios digitais para modernização da comunicação na SRH/UFCG, **os gestores do setor público ainda não possuem traquejo com instrumentos de comunicação digitais**, ainda que já possuam habitualidade de uso na esfera privada.
- Nesse contexto, a falta de comunicação e de integração entre setores é uma barreira comunicacional que deixa lastros/cisões marcantes na comunicação organizacional (MEDEIROS; SANTOS, 2018).

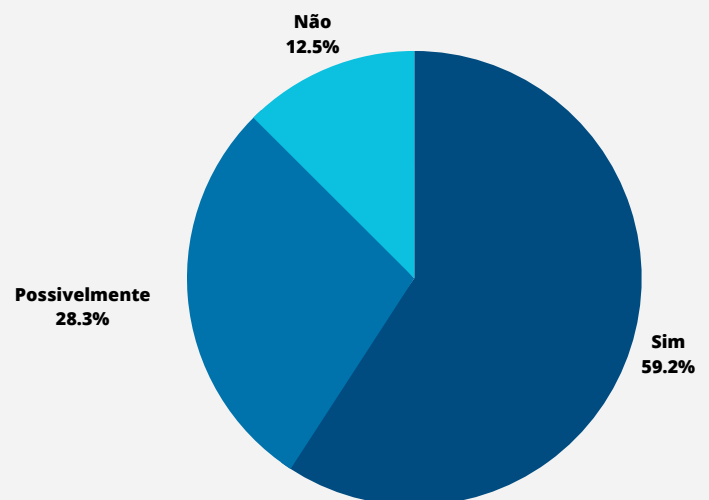
Em relação aos **usuários**, destaca-se que há uma insatisfação em relação ao tempo de espera para se obter solução das demandas via métodos tradicionais de comunicação. Além disso, a pesquisa observou que há receptividade positiva quanto a utilização de um chatbot na SRH/UFCG:

Tempo de resposta



Dados da pesquisa, 2023

Viabilidade do uso do chatbot pelos usuários na UFCG



Dados da pesquisa, 2023



O uso de tecnologias de comunicação nos processos organizacionais tende a ser essencial devido à necessidade inerente dos indivíduos de interação em pares ou grupos, para a aprendizagem informal e compartilhamento de informações dentro de organizações (MACEDO et al., 2018).

Nota-se a viabilidade de implementação de ferramentas tecnológicas como chatbot, que tem como particularidade oferecer respostas instantâneas para demandas padronizadas, o que pode reduzir aspectos relacionados a lentidão nas respostas da Secretaria de Recursos Humanos.



PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Considerando o exposto no diagnóstico da situação/problema detectados durante a pesquisa realizada na Secretaria de Recursos Humanos da UFCG, este projeto se dedicará a apresentar as recomendações necessárias para auxiliar na inovação dos mecanismos de comunicação do setor de gestão de pessoas da Universidade Federal de Campina Grande.

As ações propostas estão orientadas conforme os conteúdos decorrentes da análise dos dados coletados na pesquisa, com objetivo de dinamizar e modernizar a Administração. Nesse sentido, as recomendações para atingir tais objetivos estão bifurcadas em duas esferas de atuação: **nível de políticas institucionais e nível técnico de implementação.**

Na esfera das políticas institucionais pode-se estipular 3 recomendações que podem fomentar a modernização da comunicação interna dos usuários no bojo da Secretaria de Recursos Humanos: (a) adequação da SRH a legislação e normas; (b) capacitação do servidores lotados na Secretaria de Recursos Humanos e (c) inclusão de ações de modernização no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

No âmbito técnico, tem-se primordialmente a concepção e execução de um chatbot para auxiliar na comunicação entre servidores usuários e o corpo técnico administrativo que atua diretamente na resolução das demandas da SRH/UFCG.



As recomendações de intervenção são as seguintes:

- a) Adequação às normas**
- b) Capacitação de servidores**
- c) Inclusão no PDI/UFCG**
- d) Execução do chatbot**



AÇÕES

Em relação às normas, tem-se que a UFCG deve se adaptar à legislação vigente do governo federal em relação à inovação do serviço público.

Quanto a capacitação de servidores, orienta-se que a SRH/UFCG incentive a qualificação dos usuários quanto ao tema.

Os gestores devem fomentar a inserção de políticas de modernização da comunicação da SRH no próximo Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).



A SRH poderá incluir dentre o rol de canais de comunicação com os usuários um assistente virtual de fácil manejo e que poderá ser utilizado em tempo real.

É imperioso destacar que a Universidade Federal de Campina Grande está sob a sombra das normas legais que norteiam os órgãos do Poder Executivo. Nesse contexto, o respeito às legislações que pautam os assuntos relativos à governança digital, transformação digital e desenvolvimento tecnológico da Administração Pública é primordial às instituições, destacando-se as de ensino superior, pioneiras em pesquisa e extensão, molas propulsoras do progresso da ciência.



Diversas políticas públicas e ações foram planejadas, elaboradas e implementadas pelo governo brasileiro, com o objetivo de utilizar as TIC na otimização de suas atividades diárias, na simplificação e ampliação da oferta dos serviços públicos (BRASIL, 2018c).

ADEQUAÇÃO ÀS NORMAS

Com a elaboração da Estratégia de Governo Digital 2020 a 2022, lançada pelo mencionado Decreto nº 10.332, de 29 de abril de 2020, foram ajustados os planos estratégicos implementados até então com o objetivo de, aprimorar e oferecer, com o uso da tecnologia, serviços públicos de melhor qualidade, mais acessíveis a um custo menor, garantindo sua efetividade por meio da expansão do acesso às informações governamentais (RODRIGUES; CAMMAROSANO, 2022).



A **primeira recomendação** feita é que a Universidade Federal de Campina Grande, por meio da Secretaria de Recursos Humanos, se adapte às normas vigentes relativas à transformação digital, principalmente no que diz respeito ao fortalecimento da prestação de serviços públicos aos usuários, com a disponibilização de mecanismos que dinamizem e induzam a comunicação e solução das demandas recorrentes no aludido setor.

No decorrer da pesquisa, notou-se que um dos principais apontamentos dos entrevistados diz respeito à necessidade de capacitação dos servidores com objetivo promover o aperfeiçoamento quanto a transformação digital no bojo da Administração, por meio de iniciativas da própria Secretaria de Recursos Humanos para o desenvolvimento das capacidades profissionais e de usabilidade de plataformas tecnológicas.

Logo, alguns portais do governo oferecem cursos na modalidade EAD (Ensino a Distância) que possuem em sua grade curricular programas com conteúdos voltados para tecnologias e governança digital. Um dos sites do governo mais utilizados por servidores para realização de cursos é o **da ENAP (Escola Nacional de Administração Pública)**, com ambiente virtual de fácil manejo.



Nesse sentido, deve-se garantir o acesso às tecnologias para que o desenvolvimento de um ambiente tecnológico não desvincule os serviços públicos daquele seu objetivo de concretização dos direitos sociais à população (CRISTÓVAM; SAIKALI; DE SOUSA, 2020).



CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

Essa plataforma apresenta em seu catálogo de cursos diversas temáticas compatíveis com a modernização da Administração Pública, voltados para a excelência na entrega do serviço público, governo e transformação digital, além de inovação.

Os cursos são todos gratuitos, com acesso a distância pelo interessado e certificado pós encerramento das atividades curriculares que estão no conteúdo programático. Nesse sentido, observa-se que não há empecilhos em relação ao incentivo à capacitação dos servidores quanto às inovações digitais que se adequem a nova realidade da Administração Pública.



Assim, **recomenda-se** que a SRH, por meio da CGDP (Coordenação de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas) invista e capacite os servidores, almejando a melhorias na prestação do serviço, visto que constitui dever da Administração Pública zelar, enquanto prestadora de serviços públicos digitais e mantenedora de um modelo de Governo digital, pela eficiente prestação dos serviços à população.

A pesquisa realizada fez uma análise do Plano de Desenvolvimento Institucional, que consiste em um instrumento legal de planejamento estratégico, com previsão no Decreto 9.235/2017, voltado para as ações da Instituições de Ensino Superior. Nesse sentido, a Universidade Federal de Campina Grande tem em vigor o PDI 2020/2024, com diretrizes para várias searas, seja no campo acadêmica e administrativo.



Nesse contexto, observou-se que o PDI/UFCG 2020/2024 apresenta políticas e ações estratégicas para a transformação digital, porém nada voltado de forma específica para melhorias internas da Secretaria de Recursos Humanos.

INCLUSÃO NO PDI/UFCG

Desse modo, levando-se em conta a primazia do interesse público encampados na Política de Governança Digital, é importante o respeito ao princípio da priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital, de forma que, sempre que possível, os serviços públicos sejam oferecidos em meios digitais e disponibilizados para o maior número possível de dispositivos e plataformas (RODRIGUES; CAMMAROSANO, 2022).



Assim, **recomenda-se** a inclusão de debates sobre práticas voltadas para o desenvolvimento da inovação e transformação digital na SRH/UFCG durante elaboração de seu próximo Plano de Desenvolvimento Institucional, de maneira que seja possível amparar suas ações a médio e longo prazo pelos gestores.

DESIGN THINKING

IMERSÃO

Descoberta das necessidades dos usuários

IDEAÇÃO

Criação de propostas para solucionar os problemas

PROTOTIPAGEM

Transformação das ideias para o mundo físico

IMPLEMENTAÇÃO

Levar a solução ao público



IMPLANTAÇÃO DE UM CHATBOT



O Design Thinking é focado em uma abordagem humanista em prol da inovação e criatividade, no trabalho colaborativo e que busca uma perspectiva multidisciplinar embasada em princípios de engenharia, design, artes, ciências sociais e descobertas do mundo corporativo (Platter; Meinel; Leifer, 2011).

Assim, o uso da metodologia do design thinking, vivenciando com empatia as experiências dos usuários da Secretaria de Recursos Humanos, e a partir disso, formular processos que auxiliam na construção de um protótipo de chatbot que impacte no cotidiano, **caracteriza-se como um vetor de inovação que de fato é aplicável para o bem da Administração.**



➤ IMPLANTAÇÃO DE UM CHATBOT

Jornada do Usuário é uma sequência de passos que uma pessoa usuária precisa passar para alcançar um objetivo dentro de um serviço. Nesse sentido, desenvolve-se uma estratégia com intuito de compreender as necessidades, dúvidas e dores do público alvo em cada etapa dessa jornada, almejando estratégias personalizadas para estes usuários.

“

Assim, a jornada do usuário é de suma relevância, visto ser uma ferramenta visual que auxilia nos insights de desenvolvimento de um produto ou serviço.



➤ IMPLANTAÇÃO DE UM CHATBOT

Antes do desenvolvimento do chatbot, é importante compreender as dores e necessidades do público alvo da Secretaria de Recursos Humanos.

Assim, o mapa da empatia é uma ferramenta simples e visual para descobertas sobre o usuário. O exercício consiste em reproduzir este usuário de forma visual, facilitando o levantamento de hipóteses acerca do público-alvo selecionado assim como o entendimento da equipe sobre a realidade do consumidor.

O Mapa é enriquecido à medida que as perguntas sobre o cliente são respondidas, como quem é ele, o que ele vê, o que escuta, o que fala e faz, o que pensa e sente e quais são suas dores e necessidades.

“

Assim, é um desafio para muitos órgãos conseguir entender os seus usuários. Nesse sentido, **o mapa de empatia permite uma aproximação com o público alvo**, sendo possível segmentar de forma mais acertada a estratégia de um setor.

A base da execução do chatbot consiste em dois algoritmos de conversação, sendo um reativo e o outro ativo. Nesse sentido, um algoritmo é programado para responder perguntas após uma interação primária oriunda do usuário, em contrapartida, o outro algoritmo é incumbido por fazer perguntas posteriormente, sem demandar interatividade por parte do usuário. Com fundamento nesta premissa básica, tem-se que o fluxo de conversa é um conjunto de mensagens e interações menores que buscam alcançar um objetivo.



No caso do chatbot que recomenda-se a ser executado na Secretaria de Recursos Humanos da UFCG, no momento que o servidor usuário faz um questionamento sobre as demandas relativas ao setor, o agente conversacional o direciona para o fluxo de mensagens com as informações a ser executado na Secretaria de Recursos Humanos da UFCG.

Com fundamento nesse tipo de funcionamento, o Whaticket é um software indicado para o desenvolvimento de um assistente virtual, pois possui funções simplificadas: facilitar a comunicação interna do setor com seus usuários, orientando nas principais demandas que chegam até a SRH.

IMPLANTAÇÃO DE UM CHATBOT

O chatbot que poderá ser criado para atuar na comunicação da SRH da Universidade Federal de Campina Grande pode ter como plataforma de desenvolvimento o Whaticket, cujo objetivo principal é conceber uma interface de agente conversacional em aplicativos móveis ou demais dispositivos, que facilite a conexão entre o usuário e o emissor da informação.



O funcionamento do aplicativo baseia-se no mapeamento e análise de informações pré-estabelecidas na base de dados, logo após o envio da mensagem do usuário na plataforma de mensagem instantânea, o WhatsApp. Logo após a varredura na base de dados, o chatbot irá fornecer a resposta mais adequada ao servidor, conforme o questionamento feito por este.



Para que ocorra um bom fluxo de informações e comunicação entre o usuário e o setor prestador de orientações, os servidores da UFCG serão orientados pela SRH a salvar o número do assistente virtual, com intuito de interagir e buscar informações sempre que desejar, em qualquer dia da semana ou horário.



➤ IMPLANTAÇÃO DE UM CHATBOT

Algumas saudações habituais que partem do usuário desencadeiam o funcionamento do assistente virtual, como “olá”, “oi”, “bom dia”, “boa tarde”, “boa noite”, “tudo bem”, criando o início da interação que servirá de esteio para a comunicação e eventualmente a solução de demanda a ser levada ao chatbot.



Desse modo, **recomenda-se** que a Secretaria de Recursos Humanos da UFCG inicialmente implemente um assistente virtual prático e de fácil manejo, com linguagem clara e acessível, que pode desencadear como consequências a inovação no setor, em consonância com os ditames da modernização da Administração; eliminação de formalidades, alcançando desse modo a desburocratização, além de fortalecer a relação entre os usuários e a gestão dos recursos humanos da Universidade, através de serviços digitais.

RESPONSÁVEIS PELA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO E DATA

ORIENTADORA

Profa. Dra. Verônica Macário de Oliveira

veronicamacario@gmail.com

DATA

13 de outubro de 2023

ORIENTANDA

Andréa Silva Monteiro

andreamonteiro88@gmail.com



REFERÊNCIAS

BROGNOLI, Tainara da Silva; FERENHOF, Helio Aisenberg. Transformação digital no governo brasileiro: desafios, ações e perspectivas. *Navus - Revista de Gestão e Tecnologia*, v. 10, p. 01–11, 29 jan. 2020. <https://doi.org/10.22279/navus.2020.v10.p01-11.989>.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. *Seqüência Estudos Jurídicos e Políticos*, v. 41, n. 84, p. 209–242, 20 abr. 2020. <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2020v43n84p209>.

RODRIGUES, Cristina Barbosa; CAMMAROSANO, Flávia Giorgini Fusco. Governança Digital: Avanços e Desafios do Processo Administrativo Eletrônico no Brasil. *Revista de Direito Internacional e Globalização Econômica*, v. 9, n. 9, p. 198–219, 17 set. 2022. <https://doi.org/10.23925/2526-6284/2022.v9n9.58939>.

Discente: Andréa Silva Monteiro

Orientador: Profa. Dra. Verônica Macário
de Oliveira

Universidade Federal de Campina
Grande

13 de outubro de 2023

