

O cidadão pergunta no site ou no WhatsApp. E recebe a resposta na hora.

O DocFind responde o cidadão com o conteúdo que o seu órgão aprovou, a qualquer hora, e tira da sua equipe as mesmas perguntas de todos os dias.

1 O problema

- **Telefone tocando e fila no balcão** para dúvidas que já estão publicadas no site.
- **O cidadão fica sem resposta** às 22h, no fim de semana e no feriado.
- **Pedido por telefone ou e-mail não deixa rastro:** o cidadão liga cobrando e ninguém sabe em que pé parou.

Só 8% das prefeituras do Brasil oferecem atendimento automatizado ao cidadão pela internet. Fonte: Cetic.br/NIC.br, pesquisa TIC Governo Eletrônico 2021.

2 Como funciona

O cidadão pergunta por onde já está e recebe a resposta na hora, a partir da base que a sua equipe aprovou. Se a dúvida não se resolve, ele abre uma solicitação, recebe um Protocolo e a resposta do servidor chega pelo mesmo caminho.

No site do órgão

O assistente fica no canto da página. Sem cadastro: o cidadão informa só o e-mail quando quer receber o retorno.

No WhatsApp

No Número oficial do órgão, exibido com o nome do órgão. Sem app e sem abrir site: o Protocolo e a resposta do servidor chegam no mesmo número.

3 A trava da inteligência artificial

- **Só responde o que o seu órgão aprovou.** Cada resposta é escrita e aprovada pela sua equipe antes de ser publicada.
- **Quando não tem certeza, não inventa:** mostra opções para o cidadão escolher ou abre uma solicitação para a sua equipe.
- **Dados do cidadão protegidos (LGPD):** no WhatsApp, a equipe vê o número mascarado e a conversa é apagada em 90 dias.

4 Sua base entra no ar com a gente

1.

Levantamos as perguntas mais comuns.

Mapeamos com a sua equipe o que o cidadão mais pergunta hoje.

2.

Escrevemos as primeiras respostas com a equipe.

Cada resposta nasce revisada por alguém do órgão.

3.

O órgão aprova e o assistente entra no ar.

Sem conta na Meta: o DocFind cria e mantém a Conta WhatsApp.

Agende uma demonstração

lp.docfindchat.com
contato@almeida.digital