

CHATBOT para a Plataforma Sucupira

Área Demandante:

DAV – Diretoria de Avaliação

Responsáveis pelas informações:

Sonia Nair Bao - Diretora de Avaliação

Talita Moreira de Oliveira - Coordenadora

Manoel Brod Siqueira - Coordenador

Fabienne Ferreira - Analista em C&T

Lívia Rejane Miguel Amaral - Analista em C&T

Descrição:

Ferramenta baseada em inteligência artificial, capaz de processar um grande volume de informações com rapidez.

Trará como benefícios:

- Personalização da tecnologia;
- Agilidade no atendimento;
- Disponibilidade 24 horas por dia;
- Automatização de processos;
- Comunicação mais ágil e eficaz;
- Redução de custos;
- Melhoria no relacionamento com o público;
- Economia de recursos;
- Diferenciação do serviço.

Requisitos Preliminares:

- Oferecer ao Coordenador um serviço de atendimento (modelo chatbot) para dar apoio e orientações quanto ao acesso e consultas na Plataforma Sucupira e submissão de propostas;
- Permitir que a Capes configure o bot para auxílio no atendimento dos usuários da Plataforma Sucupira, incluindo o auxílio para submissão das propostas.

Expectativa de Prazo (semestre/ano):

Assinalar uma única opção para INÍCIO e outra para TÉRMINO					
	INÍCIO			TÉRMINO	
2020	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE: X		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2021	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2022	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2023	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE: X

Metas:

Ano	Meta
2020	1º Semestre consolidar as informações, iniciar o desenvolvimento, disponibilizar para teste e homologação. 2º Semestre disponibilizar o programa desenvolvido em Produção.
2021	Curadoria, evoluções nos módulos e treinamentos.
2022	Curadoria, evoluções nos módulos e treinamentos.
2023	Curadoria, evoluções nos módulos e treinamentos.



Avaliação Técnica de Ação

(PREENCHIMENTO DTI)

PRAZO PREVISTO (semestre/ano):

Assinalar uma única opção para INÍCIO e outra para TÉRMINO					
	INÍCIO			TÉRMINO	
2020	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE: X		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2021	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2022	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2023	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE: X

Unidade DTI Responsável (DTI | CGS | CGII): CGII



Subunidade DTI Responsável (CSAB, NDI, CSAE...): CGII

Observações Técnicas, Ações Internas necessárias ou Necessidade de Aquisição/Melhorias:

[CGII] O MEC já está realizando a aquisição de uma compra desse tipo para o atendimento de usuários. A CAPES está aderindo junto. Não seria melhor fazer um aditivo neste contrato para suprir a necessidade da área usuária?

[CGII] Dependendo das técnicas de IA a serem utilizadas será necessário um volume de processamento computacional e área de armazenamento dedicados para isso. Neste sentido seria interessante criar a infraestrutura criar e manter um serviço do tipo "Analytics Engine" (exemplo: <https://spark.apache.org/>).

[NDI] Analisar a necessidade de convergência das Ações que preveem soluções de Big Data e Machine Learning.

[CSAPG] O treinamento de bots são atividades contínuas após sua implantação.

[CGS] Ação semelhante a "Criação de Chatbots sofisticados para atendimento (primeiro nível) ao usuário externo" da DRI. Sugere-se que a equipe de Arquitetura da CGS realize estudo técnico para definição de solução de chatbot a ser adotada na CAPES, considerando tendências do Governo Federal (SISP). Parecer sobre o prazo: de acordo.