

# Chatbot Humanizado para Atendimento de Serviços da Polícia Civil de Pernambuco

## Classificação

- Inovação Tecnológica
- Atendimento ao Cidadão
- Segurança Pública

## Público-Alvo

- Cidadãos que necessitam de informações sobre serviços da Polícia Civil de Pernambuco
- Empresas de tecnologia especializadas em inteligência artificial e automação de atendimento
- Equipes de pesquisa e desenvolvimento em universidades e centros de inovação focados em IA conversacional

## Desafio e Contexto

A Polícia Civil de Pernambuco busca modernizar e agilizar o atendimento ao cidadão por meio de um chatbot parcialmente humanizado. O objetivo é oferecer um canal acessível e eficiente para fornecer informações sobre os serviços disponíveis, reduzindo a sobrecarga nos atendimentos presenciais e melhorando a experiência do usuário.

O chatbot será um assistente virtual que permitirá aos cidadãos obter informações sobre os serviços oferecidos pela Polícia Civil de Pernambuco de maneira interativa e automatizada. Quando necessário, o sistema poderá direcionar o usuário para um atendimento humano, garantindo uma experiência fluida e eficiente.

## Solução Esperada

Desenvolvimento e implementação de um **chatbot parcialmente humanizado** para oferecer suporte nos seguintes serviços:

- **Registro de BO:** Orientação sobre como registrar um boletim de ocorrência online ou presencialmente.
- **Localização e Contato das Unidades:** Informações sobre endereços, telefones e horários de funcionamento das delegacias e demais unidades da Polícia Civil.

- **Denúncias Online:** Canal para denúncias anônimas e acompanhamento do andamento das denúncias.
- **Avaliação do Atendimento:** Coleta de feedback dos cidadãos sobre a qualidade do atendimento prestado.
- **Agendamento de atendimentos físicos:** Sistema de marcação de horários para atendimento presencial, reduzindo filas e tempo de espera.
- **Atividades Licenciadas pela Polícia Civil:** Informações sobre processos de licenciamento de atividades previstas na Lei 7550/77.
- **Dicas de Segurança:** Divulgação de informações preventivas sobre segurança pública para a população.

O chatbot deve ser capaz de entender linguagem natural e fornecer respostas precisas e padronizadas. Além disso, o sistema deve ser integrado aos canais oficiais da Polícia Civil, como site institucional, aplicativo móvel e WhatsApp.

### **Requisitos e Regras para Participação**

As empresas e startups interessadas devem atender aos seguintes requisitos:

1. **Demonstração da Viabilidade:** Apresentação de um protótipo funcional ou prova de conceito.
2. **Segurança da Informação:** Garantia de conformidade com os padrões de segurança da Polícia Civil de Pernambuco.
3. **Capacidade Técnica:** Comprovação de experiência em inteligência artificial, desenvolvimento de chatbots e automação de atendimento.
4. **Plano de Desenvolvimento:** Detalhamento de cronograma, orçamentos e equipe responsável.
5. **Acordos Legais:** Assinatura de Termo de Confidencialidade e Acordo de Parceria com a Polícia Civil de Pernambuco.
6. **Conformidade com a LGPD:** Adequação às normas da Lei Geral de Proteção de Dados para garantir a segurança das informações coletadas.

### **Critérios de Avaliação das Soluções**

As propostas serão avaliadas com base nos seguintes critérios:

- **Inovação:** Originalidade e potencial do chatbot para aprimorar o atendimento ao cidadão.
  - **Funcionalidade:** Eficiência e abrangência das funcionalidades oferecidas.
  - **Usabilidade:** Facilidade de uso e acessibilidade para diferentes perfis de usuários.
  - **Escalabilidade:** Capacidade de expansão para outros serviços e maior volume de acessos.
  - **Segurança:** Implementação de mecanismos robustos de proteção de dados e privacidade.
  - **Viabilidade:** Possibilidade de implementação dentro dos prazos e orçamentos estipulados.
  - **Impacto:** Contribuição para a modernização do atendimento da Polícia Civil de Pernambuco.
  - **Conformidade Legal:** Adesão às normas de proteção de dados e segurança da informação.
  - **Utilização de Tecnologias Open Source:** Preferência por soluções baseadas em tecnologias abertas, como Llama 3, que possam ser adotadas e mantidas pela Polícia Civil de Pernambuco.
- 

## **Conclusão**

Com essa iniciativa, a Polícia Civil de Pernambuco busca tornar o atendimento ao cidadão mais acessível, ágil e eficiente por meio da automação inteligente. A implementação do chatbot parcialmente humanizado permitirá um suporte rápido e confiável, garantindo melhor experiência para a população e maior eficiência operacional para a instituição. A colaboração com startups e empresas inovadoras possibilitará a criação de um sistema moderno e alinhado com as necessidades da segurança pública no estado.