# Grupo 07 - Sprint 01 - Warm Up

# Trilha Curadoria

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Definição do Escopo do Chatbot** | | |
| 01 | Problema | O serviço de atendimento para prestar informações e tirar dúvidas sobre o pagamento de RPVs ( Requisições de Pequeno Valor) feito pela Justiça Federal trabalha com uma demanda maior do que a quantidade de servidores existente pode suportar e tem apresentado tendência de crescimento, haja vista o volume, também cada vez maior, de pagamentos.  Esse atendimento, além de se dar pelo meio presencial, acontece também por telefone, e-mail, e via consultas feitas diretamente ao site dos Tribunais.  É comum haver mais de cem ligações diárias, por exemplo, no TRF5, trabalho que é revezado, durante o expediente, pelos servidores da unidade.  O atendimento presencial tem estado suspenso durante a pandemia, o que tem contribuído para a sobrecarga dos demais canais do serviço. |
| 02 | Escopo | Atendimento a dúvidas mais frequentes acerca do pagamento de RPVs pelo Site Internet dos Tribunais. |
| 03 | Objetivo | Avaliar, por meio de um projeto piloto, a viabilidade do uso de uma ferramenta de chatbot para absorver parte da demanda de atendimento a RPvs, focando, inicialmete, no público que busca esclarecimentos pela internet, via o site dos tribunais. |
| 04 | Comentários sobre o Perfil. | Embora o público do atendimento requerido seja eclético, variando de advogados e grandes escritórios de advocacia, a pessoas comuns, muitas das quais idosas, sem acesso a um computador ou com pouca intimidade para seu uso, com pouca familiaridade com smartphones, inicialmente, pretende-se focar no público que já busca por atendimento pela internet, via site do Tribunal. Acontece que, hoje, muitas das ligações telefônicas são de usuários que buscaram, inicialmente, informações no site e não as encontraram ou não se deram por satisfeitos com o que obtiveram. Pretende-se diminuir parte das ligações ao satisfazer esses usuários por meio de um canal de atendimento melhor qualificado pela internet. |
| 05 | Perfil | * Público que já busca informação no site e que acaba não se satisfazendo, buscando por outros canais de atendimento: telefone ou e-mail;      * Faixa-etária de 40 a 45 anos;      * Bom nível de escolaridade;      * Quando se trata de Advogados, são do sexo feminino; * Quando se trata de uma parte do processo, são do sexo masculino. * Saber se já chegou no Tribunal o pedido pra que receba o dinheiro e o questionamento de quando o valor será depositado são as duas questões mais frequentes. |
| 06 | Material | Com foco em RPVs, exemplo de materiais a serem trabalhados podem ser vistos nos endereços a seguir, presentes nos sites do TRF3 e TRF5, respectivamente:  <https://www.trf3.jus.br/documentos/sepe/precatorios-1/CC10318782_INFORMACOES_SOBRE_O_PAGAMENTO_DE_PRECATORIOS_02_JULHO_2020.pdf>  <http://rpvprecatorio.trf5.jus.br/perguntas> |