

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

**Projeto n.º 40595**

**Apoio no âmbito do sistema de incentivos**

**Designação do Projeto: CHATBOT – ASSISTENTE VIRTUAL**

**Investimento Total: 290 153.80 €**

**Investimento Elegível: 290 153.80**

**Apoio Total: 165 242.59 €**

**Data de Início: 2020/03/15**

**Data de Fim: 2021/06/20**

### **Síntese do projeto**

Este projeto visa desenvolver e disponibilizar um *chatbot*, para resposta automática a empresas e consumidores relativamente a questões frequentemente colocadas e encontra-se previsto na Medida #232- *Atendimento aos Consumidores e às Empresas + Simples*, pertencente ao Programa SIMPLEX+ 2018.

Numa primeira fase, disponibiliza-se o atendimento e a informação 24 horas por dia, 7 dias por semana, permitindo atendimento simultâneo e sem filas de espera aos agentes económicos, câmaras municipais e demais *stakeholders* das atividades enquadradas pelo Regime Jurídico de Acesso e Exercício das Atividades do Comércio, Serviços e Restauração. Pretende-se que o *chatbot* reproduza um atendimento humano de excelência, mesmo quando os operadores económicos estão cientes que há apenas um *robot* do outro lado da linha e que tenha um atendimento de qualidade para obtenção da informação.

O *chatbot* deverá ser capaz de reconhecer o histórico de perguntas, interações e interesses dos operadores económicos, através de um processo de *machine-learning*, potenciando o volume e agilidade do atendimento e executá-lo de forma simultânea.

Numa segunda fase, o projeto foi ampliado para outras competências da DGAE, enquadrando os temas das Matérias Fertilizantes, gestão do sistema de atribuição do Rótulo Ecológico da UE e em matéria de autorização de introdução no mercado de Novos Produtos do Tabaco e de obrigações dos operadores económicos no âmbito do controlo de atividades com substâncias Precursoras de Droga. Simultaneamente, efetuou-se uma extensão à Direção-Geral do Consumidor (DGC) para disponibilização do atendimento aos cidadãos em geral relativamente a questões sobre os direitos dos consumidores. Ambos acessíveis através de computador/tablet e telemóvel.

Estando previsto o atendimento direto e personalizado, via contacto telefónico e endereço eletrónico dedicado, sempre que necessário, atendendo ao teor mais específico das questões colocadas. Perspetiva-se, também, o incremento da qualidade do serviço de atendimento, criando filtros inteligentes para disponibilização de informações relevantes, sendo este um trabalho contínuo da DGAE e da DGC.