



hackathon

SERPRO



Tema

Dada a tecnologia de *chatbots**, quais serviços podem ser criados ou melhorados, para o cidadão, com objetivo de proporcionar uma melhor experiência com o governo brasileiro?

Conheça um pouco mais em: <https://www.youtube.com/watch?v=0VVyKHqR708>

Dicas

Não sabe por onde começar? #spoiler

Que tal criar um bot para algum serviço que você já usou e acha que poderia ser melhor?

Não encontrou? Que tal pensar algo para:

- Educação
- Saúde
- Segurança
- Transporte
- Transparência
- Previdência
- Social...

Orientações gerais

Venha preparado!

No mínimo um representante de sua equipe deverá participar do evento de abertura;

Cada equipe deverá portar consigo um ou mais computadores pessoais para o desenvolvimento do projeto, sendo de sua inteira responsabilidade a guarda de seus computadores;

Confira os horários em <http://hackaton.serpro.gov.br> e fique ligado na entrada e saída de cada dia;

10 dicas para campeões

- 01) Monte o seu pitch com uma ideia focada no cidadão. Algo que crie ou melhore um serviço de governo;
- 02) Traga o seu pitch escrito no primeiro dia do evento e prepare para apresentá-lo. Você pode ganhar admiradores e parceiros!
- 03) Configure sua máquina com tudo que você precisa. Baixe os dados ou pense na solução que usará para obtê-los. Você terá WI-FI.
- 04) Pense na persona (avatar) que sua solução atenderá e foque na experiência de uso dela;
- 05) Excelência é a marca de grandes soluções. Fazer uma coisa pequena, mas bem feita, faz a diferença!
- 06) Faça um protótipo e valide o mais cedo que você puder.
- 07) Os mentores estarão disponíveis durante todo o evento. Peça uma opinião!
- 08) Lembre-se que, ao final, sua solução precisa estar completa e disponível para todos! Evite coisas que só funcionem na sua máquina ou na sua ferramenta;
- 09) Participe das palestras. Elas foram cuidadosamente escolhidas para inspirar a sua equipe;
- 10) Comece pequeno, pense grande, caminhe rápido a passos curtos afinal de contas são 3 dias!

O que NÃO pode

#fail

Bebida alcoólica;

Drogas;

Menores de 18 anos;

Trabalhadores remotos;

Propaganda de empresas;

Conduta que discrimine pela cor de pele, gênero, aparência, crença, orientação sexual, nacionalidade ou condições financeiras.

Assediar verbalmente, sexualmente, fisicamente, moralmente ou de qualquer outra forma.

O que esperar

#top

Uma sala de trabalho;

Flipchart;

WI-FI;

Lanches de manhã e à tarde;

Auditório com palestras em horários específicos nos 3 dias do evento;

O que é um chatbot?

São softwares que funcionam dentro de aplicações de mensagens. Costumam ser baseados em:

Regras:

Funcionam através de comandos específicos (ou palavras chaves), ou seja, se você falar algo que o chatbot não conhece, ele não vai saber como agir—são limitados;

Geralmente eles obedecem fluxos de navegação bem definidos.

Inteligência Artificial:

Tem a capacidade de entender o que você quer dizer através do que você escreve ou pergunta—ou seja, tem a capacidade de aprender e entender linguagem natural, não apenas comandos;

Aprende com o tempo e com outros serviços (dados). Quanto mais as pessoas usam, mais inteligente o chatbot fica.

Um chatbot precisa de *personalidade*

Depois de pensar no problema e na *persona* (avatar) que usará o seu *bot* você pensa: qual o melhor nome?

Exato! O seu *bot* tem um nome e isso nos leva a uma **personalidade**...

Ele faz o tipo extrovertido? O que ele responde quando não sabe a resposta para uma pergunta? Algumas dicas:

1. O fluxo da conversa é o mais importante;
2. Mensagens isoladas não parecem humanas;
3. Não responda somente “Olá”, mas também, “Que bom que você voltou”;
4. Crie contexto para as opções que aparecem;
5. Não pergunte o que você pode descobrir;
6. Descubra o timing (não incomode);
7. Use animação;
8. Faça a conversa fluir.

O que NÃO é um chatbot?

O substituto das pessoas

Exemplos:

Quer saber qual o limite disponível no seu cartão de crédito?

Um chatbot pode te responder;

Quer saber quanto você gastou comprando milk-shake no mês passado?

Um chatbot pode te responder;

Quer saber porque você foi cobrado 2x numa compra?

Um chatbot **não** pode te responder, mas ele pode te alertar e uma pessoa pode te explicar melhor.

O que queremos

#resultado

Este hackathon faz parte das ações da **Inovação Aberta** do Serpro com objetivo de aproximar a empresa das comunidades de startup, universidades e institutos de tecnologia para aprendermos, compartilharmos e criarmos novos serviços juntos.

Não temos interesse em mão-de-obra barata ou propaganda de ferramentas.

Nosso objetivo é que ao final do evento, tenhamos um chatbot **viável** (MVP) com um **público** e um **problema** claros para ser utilizado em algum contexto de governo.

Referências

<http://cio.com.br/tecnologia/2016/05/31/uso-de-bots-ja-revoluciona-atendimento-aos-clientes/>

<https://www.chatbots.org/country/br/language/portuguese/>

https://medium.com/@caio_caladoo