

ÁREA TEMÁTICA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

MAPEAMENTO DE PROCESSOS PARA USO DE CHATBOTS EM UMA INSTITUIÇÃO MILITAR BRASILEIRA

Este estudo visa analisar a viabilidade de integração de uma ferramenta de interação do usuário com o sistema de controle financeiro e orçamentário da Polícia Militar do Estado de São Paulo por meio de chatbots (robôs). O objetivo da pesquisa foi fazer o mapeamento e organização dos processos oriundos das principais dificuldades dos usuários do sistema em relação ao pagamento da diária diligência, termo destinado ao pagamento de policiais em missões de viagem (escolta de presos). A metodologia foi realizada por meio de pesquisas qualitativas, quantitativas e documentais da área de tecnologia. Os trabalhos de campo foram feitos em Itirapina - SP, cidade de 15.000 habitantes que contém 02 presídios que totalizam cerca de 3000 presos, ou seja, uma cidade em que 20% da população é carcerária; o que demanda uma grande quantidade de escoltas de presos para diversas partes do Estado de São Paulo. Soma-se o fato de ser uma região centralizada e equidistante dos demais presídios do Estado de São Paulo, o que torna o local adequado à pesquisa que foi realizada. Em relação aos resultados, foi possível coletar dados de entrevistas feitas com gestores estratégicos ao processo de escoltas, bem como fazer a tabulação junto aos usuários do sistema e extrair o mapeamento dos desejos, anseios, necessidade e principais dificuldades encontradas no uso do sistema responsável pelo pagamento da diária diligência dos policiais. Houve a criação de um modelo conceitual para uso dos robôs visando solucionar as principais dúvidas encontradas. Concluiu-se que o trabalho foi importante para identificar melhorias no processo de gestão referente às diárias diligências, bem como facilitar a continuidade prática rumo à implementação desta tecnologia por meio de uma futura prova de conceito. Salienta-se que o setor responsável (Diretoria de Finanças da Polícia Militar do Estado de São Paulo) fez o planejamento para uma futura prova de conceito e também realizou adequações em sistema e processo para dirimir ou eliminar as falhas que foram encontradas nas pesquisas junto aos usuários do sistema.

Palavras-chave: Polícia Militar; Robôs; Chatbot; Tecnologia; Finanças.