

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: 2019/04/01**

**Data de Fim: 2020/03/28**

### **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.