

# MODERNIZANDO A COMUNICAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO



INVENIO  
ROBBU

# Life & Robbu: Unindo Experiência e Inovação para o Setor Público

## Life

Há mais de 40 anos (desde 1982), somos um parceiro tecnológico de confiança para o setor público, com sede em Brasília e profundo conhecimento das suas necessidades. Nossa atuação é pautada pela ética, transparência e busca incessante pela eficiência em soluções de TI e consultoria.



**LIFE**

Tecnologia e  
Consultoria

## Robbu

Líder em automação da comunicação desde 2016, especialista em engajamento via WhatsApp através de chatbots inteligentes e IA. Como Parceira Oficial da Meta, garantimos tecnologia de ponta e segurança.



**Robbu®**

## A Parceria

Juntos, Life e Robbu combinam expertise local e tecnologia inovadora para oferecer uma solução robusta, personalizada e eficaz, focada em modernizar o atendimento, facilitar o acesso aos serviços e otimizar a gestão pública.

# Os Obstáculos na Comunicação com o Cidadão



## Volume vs. Capacidade

O grande volume de solicitações e consultas muitas vezes sobrecarrega as estruturas de atendimento existentes.



## Expectativa por Agilidade

O cidadão moderno espera respostas rápidas e acesso aos serviços 24 horas por dia, 7 dias por semana.



## Necessidade de Inclusão

É fundamental garantir que a comunicação seja acessível a todos, independentemente de limitações ou horários.



## Pressão por Eficiência

A otimização de recursos e a redução de custos operacionais são imperativos constantes na gestão pública.

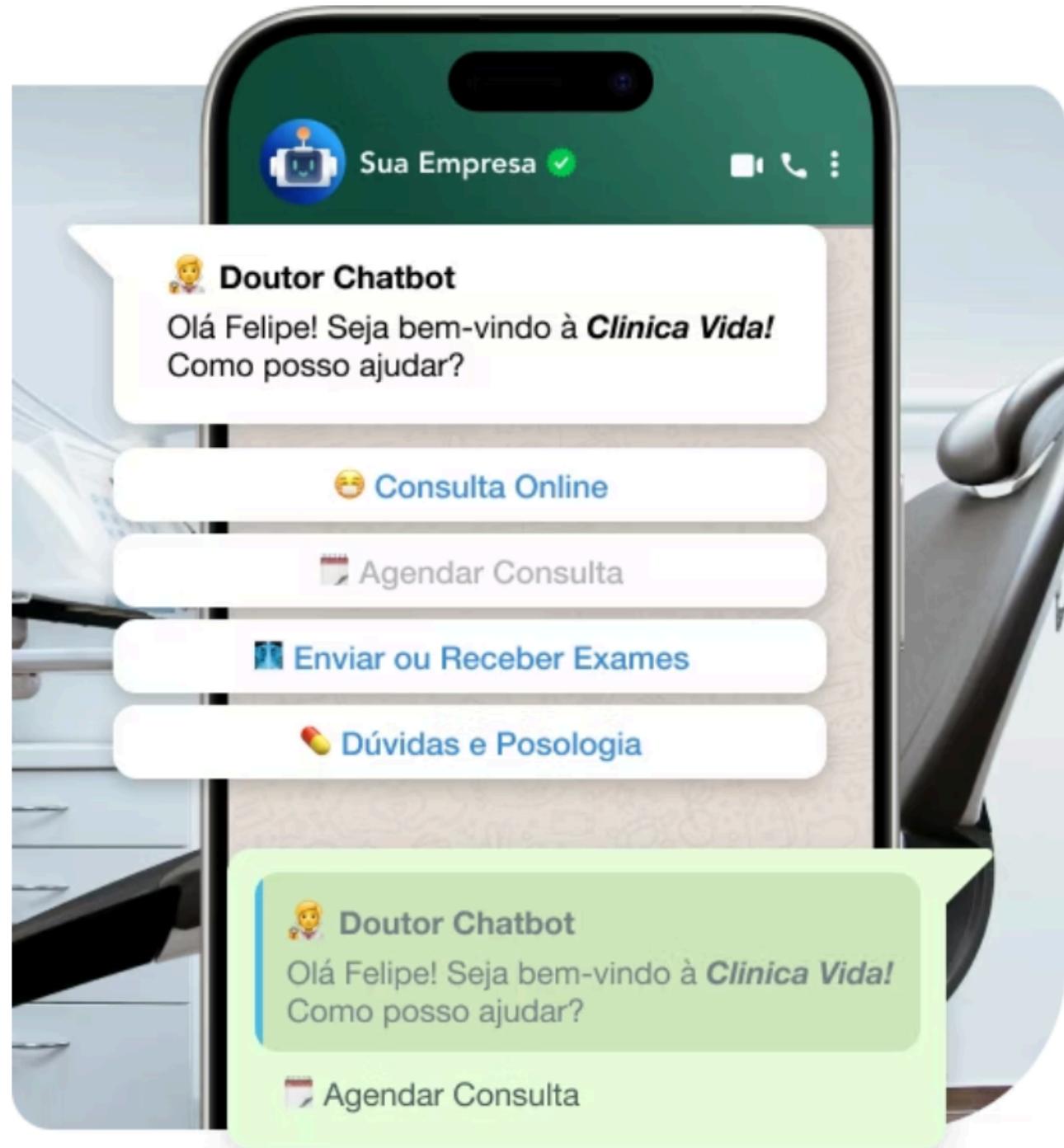


## Modernização

Há uma demanda clara por digitalização e modernização dos serviços públicos para acompanhar a evolução tecnológica.

Os órgãos públicos enfrentam desafios crescentes para atender às expectativas dos cidadãos por comunicação ágil e eficiente.

# A Resposta Tecnológica



## Plataforma Omnichannel Invenio

Implementada e suportada pela expertise da Lifecon, oferecendo atendimento moderno, eficiente e acessível.

## API oficial do WhatsApp Business

Garantindo segurança, escalabilidade e acesso a recursos avançados para comunicação eficiente.

## Solução Integrada

Chatbots com Inteligência Artificial, atendimento humano qualificado e gestão centralizada, tudo em uma única plataforma robusta e customizável às necessidades do setor público.

Para superar esses desafios, apresentamos uma solução inovadora que coloca o WhatsApp, o canal de comunicação mais utilizado pelos brasileiros, no centro da estratégia de atendimento.

## Invenio Live

Plataforma omnichannel que garante comunicação contínua

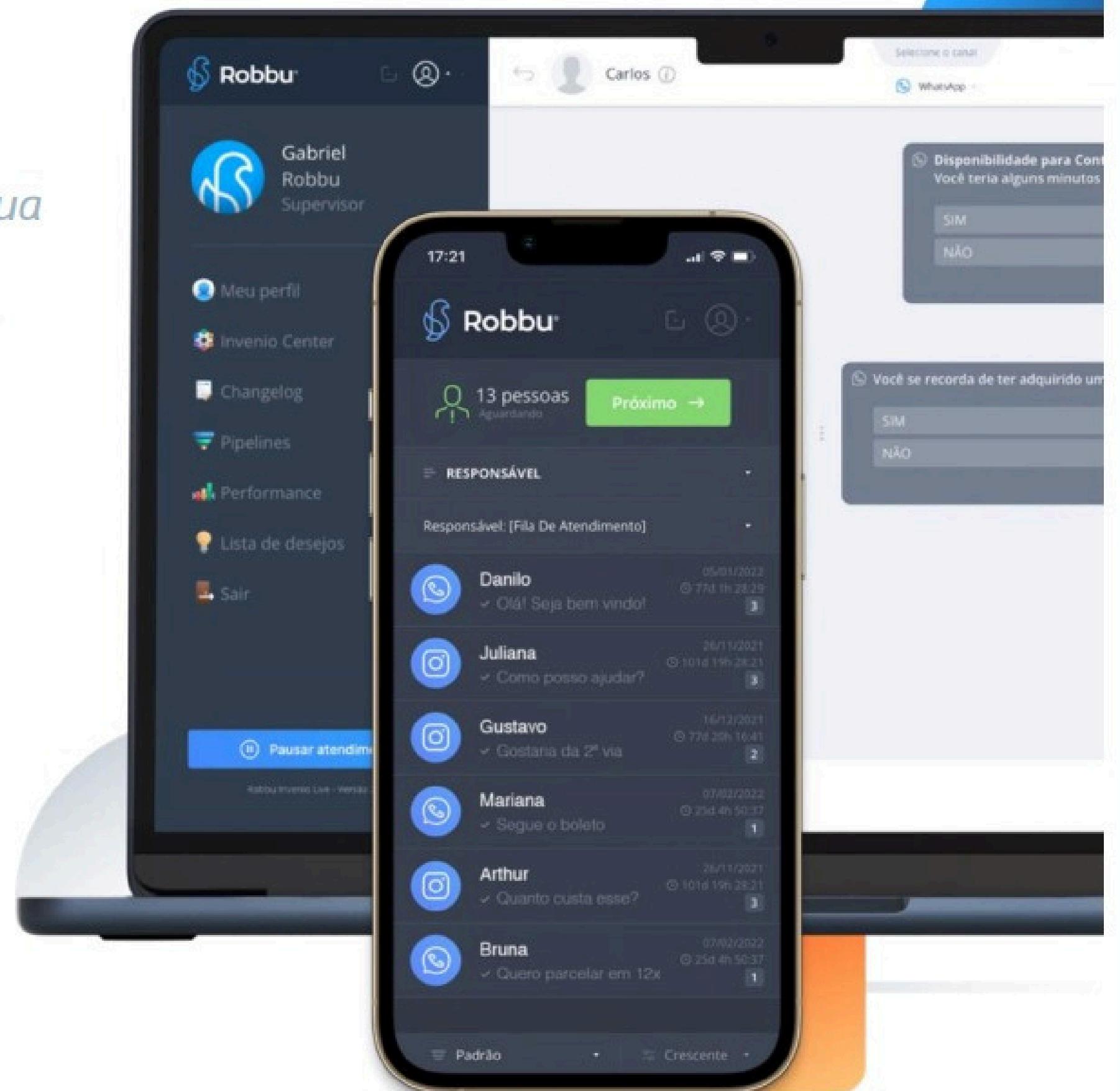
Todos os canais em uma única plataforma, com chatbot e vários atendentes conectados!

 Messenger  Instagram  E-mail  WhatsApp

 SMS  Telegram  Webchat  NLP Voice

Encontre, venda e atenda clientes através das redes sociais.

- Canais integrados
- Fila de atendimento inteligente
- Distribuição automática preditiva
- Segmentação de contatos
- Frases prontas
- Integração com páginas e sistemas externos
- Restrição de contatos e termos
- Atendimento por skill
- Marcadores de atendimento com KPI



# WhatsApp Business API

Tenha a API Oficial do WhatsApp  
conosco e tenha diversos benefícios

Somos Parceiros oficiais do  Meta

Conectamos sua empresa com a API do WhatsApp Business.

Estabeleça sua presença, impacte clientes e potencialize as vendas  
do seu e-commerce e melhore a comunicação digital de sua  
empresa.



WhatsApp  
Provider

# Como Transformamos o Atendimento?



## Atendimento Automatizado Inteligente

Respostas instantâneas e precisas para dúvidas frequentes, consultas de status, triagem de demandas e agendamentos básicos, disponível 24/7.



## Gestão e Análise de Dados

Monitore o desempenho do atendimento em tempo real, obtenha relatórios detalhados e insights valiosos para identificar gargalos, entender as necessidades dos cidadãos e promover a melhoria contínua dos serviços.



## Envio Massivo e Segmentado

Comunique-se proativamente com a população através de campanhas informativas, alertas importantes (prazos, vacinação, eventos) e notificações personalizadas, diretamente no WhatsApp.



## Integração com Sistemas Legados

Conecte a plataforma às bases de dados e sistemas internos do seu órgão para fornecer informações atualizadas e realizar transações diretamente pelo chat.



## Atendimento Híbrido Eficaz

Combine a eficiência da automação com a empatia do atendimento humano. A plataforma permite uma transição suave e contextualizada do chatbot para um atendente especializado quando necessário.

# ANÁLISE DE MERCADO

**Demanda:** Identificação da necessidade dos órgãos públicos por uma solução de comunicação eficiente e segura.

ÓRGÃO	SERVIÇO	PÚBLICO
Previdência Social	Aposentadoria, pensão e auxílio	Segurados e seus familiares, trabalhadores do setor privado, servidores públicos
Ministério da Educação	ENEM, FIES, CAPES	Estudantes (ensino médio e superior), candidatos em processo seletivo
Ministério das Cidades	Minha Casa Minha Vida	Beneficiários e interessados em tornar-se beneficiários do programa
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social	Bolsa Família	Famílias em situação de pobreza beneficiárias e interessadas em tornarem-se beneficiárias

ÓRGÃO	SERVIÇO	PÚBLICO
Receita Federal	Administração de tributos federais. Imposto de renda entre outros.	População geral
Ministério da Integração e do desenvolvimento regional	Formular e conduzir a política de desenvolvimento nacional integrada. Estabelecer diretrizes e prioridades na aplicação dos recursos dos programas de financiamento de que trata a Constituição Federal	População residente nos Municípios da faixa de fronteira
Banco do Brasil	Operações bancárias ativas, prestação de serviços bancários	População brasileira de não clientes e clientes: pessoa física, agroempresário, público jovem, servidor público,...
Tribunal de Contas da União	Auxílio ao Congresso Nacional em acompanhar a execução orçamentária e financeira do país e contribuir com o aperfeiçoamento da Administração Pública em benefício da sociedade.	Administradores, responsáveis pela governança e pelos atos de gestão de órgãos, entidades ou fundos dos poderes da União.
SENAI	Cursos presenciais e EaD, Jovem aprendiz	Pessoas entre 14 e 24 anos

# Aplicações Reais da Automação no Governo



## Agendamentos Simplificados

Marcar consultas médicas (SUS), solicitar emissão de documentos, agendar atendimento presencial em diversos órgãos.



## Consultas Rápidas

Verificar status de benefícios (Previdência Social, Bolsa Família), andamento de processos, situação fiscal (Receita Federal), informações sobre programas (MEC - FIES, ENEM).



## Disseminação de Informações

Enviar comunicados sobre campanhas de vacinação (Ministério da Saúde), programas habitacionais (Min. Cidades), direitos sociais (Min. Desenvolvimento Social).



## Alertas e Notificações

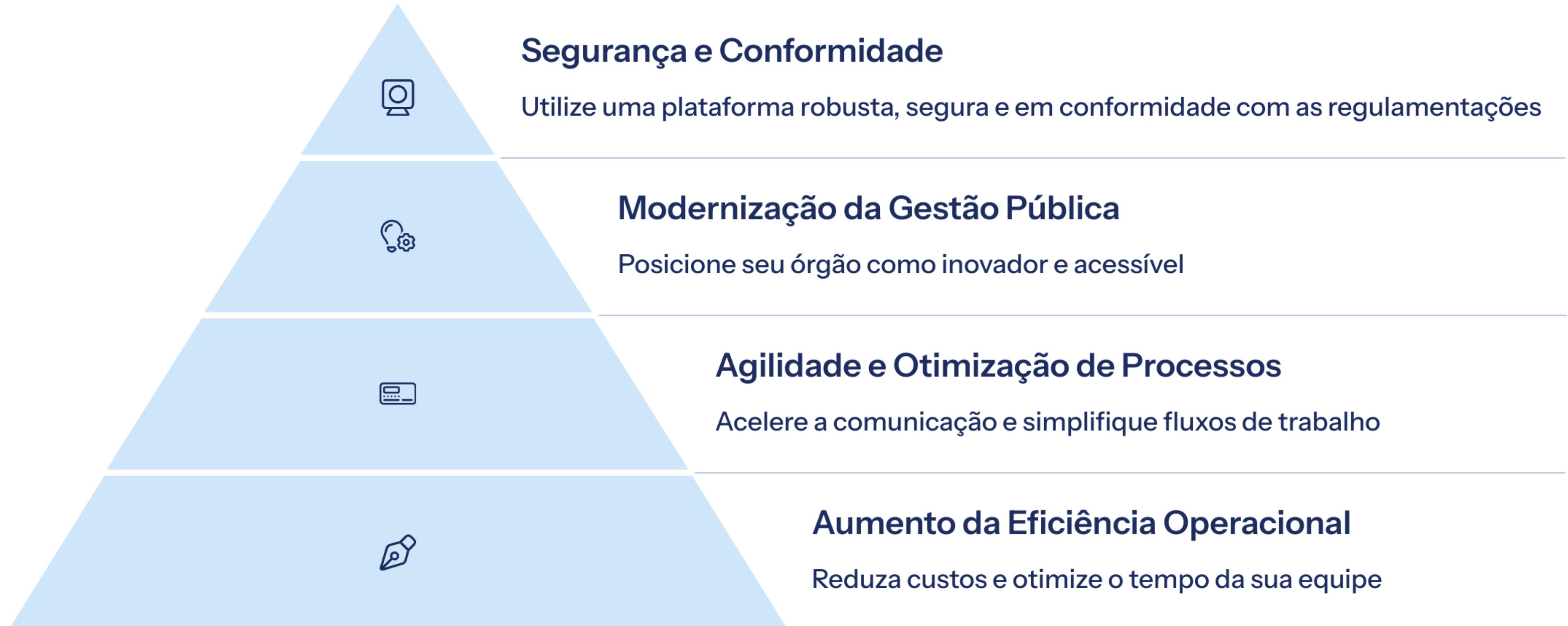
Informar sobre prazos importantes (impostos, matrículas), interrupção de serviços, alertas de segurança ou defesa civil.



## Coleta de Feedback

Realizar pesquisas de satisfação rápidas e diretas via WhatsApp para avaliar e melhorar os serviços.

# Impacto Positivo na Gestão e nos Resultados



A adoção da nossa solução de comunicação inteligente via WhatsApp gera benefícios tangíveis e estratégicos para o seu órgão. Libere seus atendentes para focarem em demandas mais complexas e estratégicas. Fortaleça a imagem institucional perante a população. Opere através da API oficial do WhatsApp e com a credibilidade da parceria Meta.

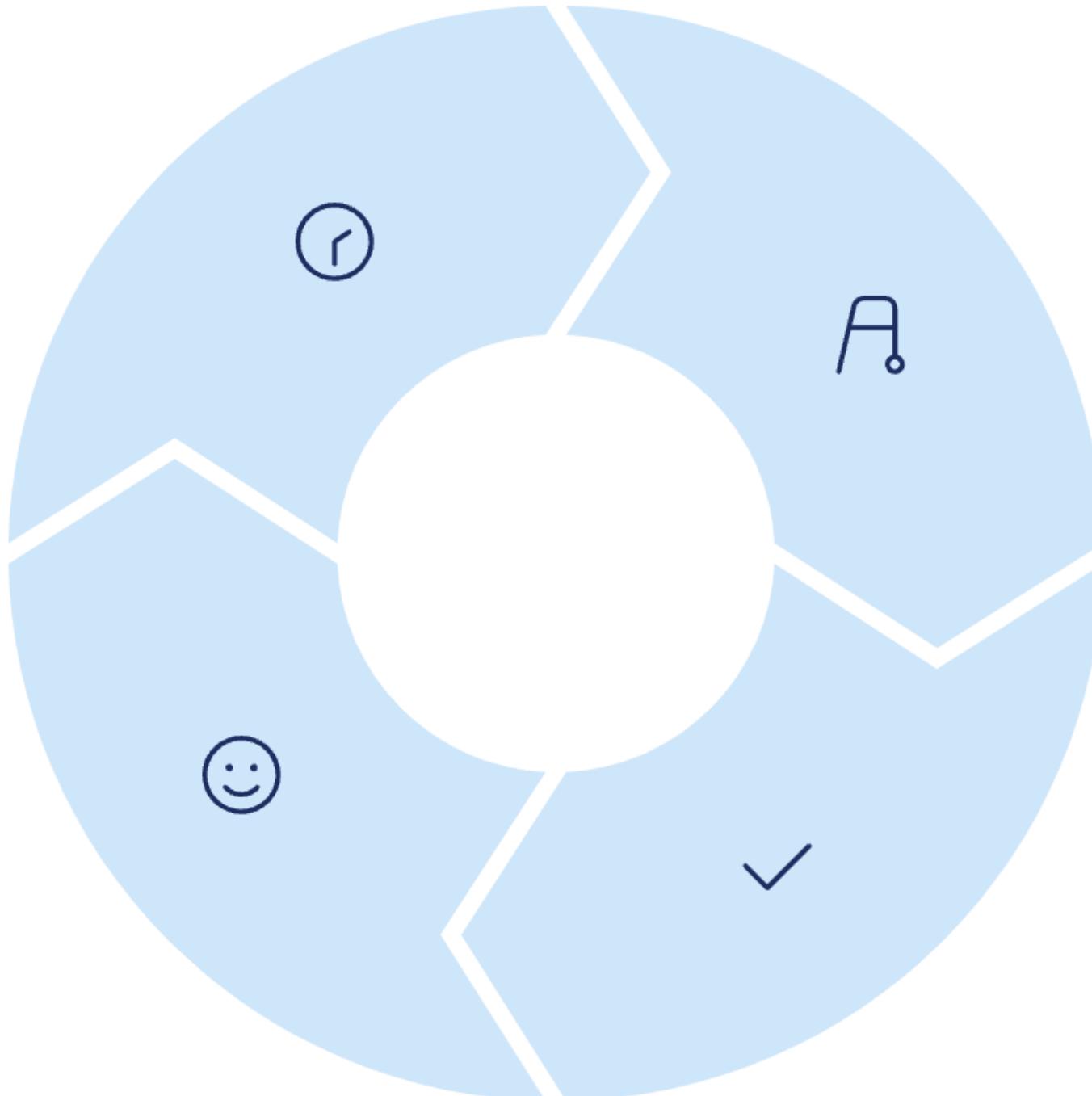
# Melhorando a Experiência do Cidadão

## Atendimento Rápido e Conveniente

Redução drástica ou eliminação do tempo de espera para consultas e solicitações comuns.

## Maior Satisfação Geral

Uma experiência de atendimento mais positiva, ágil e resolutiva fortalece a confiança do cidadão nas instituições públicas.



O maior beneficiado por esta modernização é o próprio cidadão, que passa a contar com um serviço público mais acessível e eficiente. Acesso aos serviços a qualquer hora e dia (24/7), diretamente pelo celular, no aplicativo que ele já usa: o WhatsApp. Incluindo aqueles com dificuldades de locomoção ou acesso a outros canais.

## Acessibilidade e Inclusão

Facilidade de uso da interface de chat, tornando os serviços acessíveis a diferentes perfis de cidadãos.

## Respostas Precisas e Consistentes

Informações padronizadas e confiáveis fornecidas pelo chatbot, evitando ruídos na comunicação.

# Caso de Uso: Agendamento Simplificado de Consulta (Ex: Posto de Saúde)

1

## Início da Conversa

**Cidadão:** "Olá, gostaria de marcar uma consulta."

**Chatbot:** "Olá! Bem-vindo(a) ao sistema de agendamento. Para qual especialidade deseja marcar? (Ex: Clínico Geral, Pediatria, Ginecologia)"

2

## Identificação e Validação

**Cidadão:** "Clínico Geral"

**Chatbot:** "Entendido. Por favor, informe seu CPF para localizarmos seu cadastro."

**Cidadão:** [Informa CPF]

3

## Apresentação de Opções

**Chatbot:** (Após validar CPF e buscar horários) "Encontrei os seguintes horários disponíveis para Clínico Geral na sua unidade de referência: [Lista de datas/horários]. Qual prefere?"

**Cidadão:** [Escolhe data/horário]

4

## Confirmação e Conclusão

**Chatbot:** "Perfeito! Sua consulta com Clínico Geral está pré-agendada para [Data/Horário]. Você receberá um lembrete 24h antes. Deseja confirmar? (Sim/Não)"

**Cidadão:** "Sim"

**Chatbot:** "Agendamento confirmado com sucesso! Se precisar reagendar ou cancelar, basta me chamar novamente."

## Benefícios:

**Cidadão:** Evita filas e ligações, agenda a qualquer hora, recebe confirmação e lembretes automáticos

**Órgão Público:** Reduz carga sobre atendentes, otimiza a gestão da agenda, diminui faltas com lembretes, oferece serviço 24/7.

# Caso de Uso: Consulta de Status de Benefício Social (Ex: Bolsa Família)

## Solicitação e Identificação

**Cidadão:** Inicia conversa: "Quero saber sobre meu Bolsa Família."

**Chatbot:** "Olá! Para consultar informações sobre o Bolsa Família, por favor, informe o seu NIS (Número de Identificação Social)."

**Cidadão:** [Informa NIS]

## Benefícios:

**Cidadão:** Acesso rápido e fácil à informação pessoal, a qualquer hora, sem precisar ligar ou ir a um posto de atendimento.

**Órgão Público:** Reduz o volume de consultas repetitivas nos canais tradicionais, fornece informação padronizada e segura (via integração), aumenta a transparência.

## Consulta e Apresentação de Dados

**Chatbot:** (Após validar NIS e buscar informações no sistema integrado)  
"Localizei seu cadastro. O pagamento do seu benefício está previsto para [Data]. O status atual é [Status - Ex: Liberado, Bloqueado, Em análise]. Deseja mais alguma informação? (Ex: Extrato, Calendário, Dúvidas)"

**Cidadão:** "Calendário"

## Informações Adicionais e Conclusão

**Chatbot:** "O calendário completo de pagamentos para este ano pode ser acessado neste link: [Link para calendário] ou posso te informar as próximas datas. O que prefere?"

**Cidadão:** "Obrigado, o link é suficiente."

**Chatbot:** "De nada! Se precisar de mais alguma ajuda, é só chamar."

# PREÇOS E CONDIÇÕES COMERCIAIS

<b>Cobrança recorrente</b>		
<b>Franquia por ativação de número</b>	<b>Valor Fixo Mensal</b>	<b>R\$ 200,00</b>

<b>Custo por sessão iniciada pelo usuário -Service</b>
<b>US\$ 0,0300 Meta + Fee Positus R\$ 0,03 + Impostos (18%)</b>

# PREÇOS E CONDIÇÕES COMERCIAIS

Custo por sessão iniciada pela empresa -HSM		
Plano Sessão	Custo Por Sessão	Observações
Utility	<b>*US\$ 0,0350 + Fee Positus R\$ 0,03 + Impostos (18%)</b>	Facilitam uma solicitação, transação ou atualização específica previamente autorizada para um cliente sobre transações em andamento, incluindo notificações pós-venda e extratos de faturas recorrentes.
Authentication	<b>*US\$ 0,0315 + Fee Positus R\$ 0,03 + Impostos (18%)</b>	Habilitam empresas a autenticarem usuários com senhas de uso único em várias etapas do processo de login (por exemplo, verificação da conta, recuperação da conta, desafios de integridade).
Marketing	<b>*US\$ 0,0625 + Fee Positus R\$ 0,03 + Impostos (18%)</b>	Incluem promoções ou ofertas, atualizações de informações ou convites para clientes que responderem ou realizarem ações. As conversas que não se enquadram nas categorias de utilidade ou autenticação serão consideradas de marketing

# PREÇOS E CONDIÇÕES COMERCIAIS

## PLATAFORMA INVÊNIO OMNICHANNEL

SETUP / TREINAMENTO	
COBRANÇA ÚNICA	
R\$	2.000,00

## PLATAFORMA INVÊNIO OMNICHANNEL

QUANTIDADE DE LICENÇAS		CUSTO MENSAL POR LICENÇA		
001	A	002	R\$	290,00
003	A	006	R\$	230,00
007	A	012	R\$	210,00
013	A	019	R\$	199,00

# NOSSOS PARCEIROS

Alcatel•Lucent



Robbu

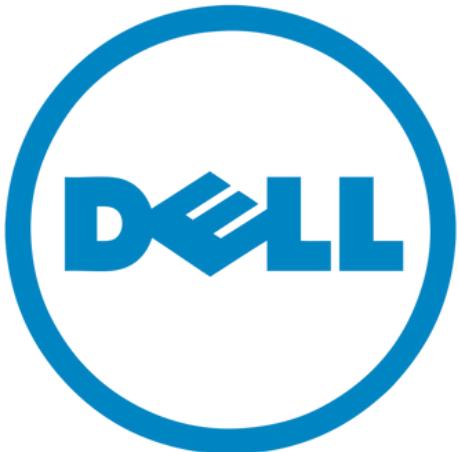


Hitachi Vantara

 CISCO

 POSITIVO

 Lenovo



Yealink

 GONSIN®

 run2biz

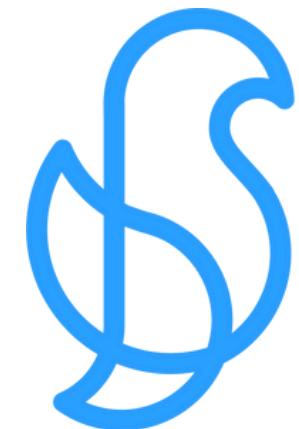
# CONTATOS



**LIFE**  
Tecnologia e  
Consultoria

**(61) 3201-1680**

**comercial@lifecon.com.br**



**Robbu**

**(11) 98371-1551**

**sara.camargo@robbu.global**