

Imbituba

Santa Catarina



52.581 ⁽²²⁾



IDH 0,765



289,58 hab/m²

DESAFIO

O objetivo principal da cidade de Imbituba ao implementar o atendimento virtual era **aumentar a eficiência da equipe responsável por atender as demandas dos contribuintes**. 80% dos atendimentos na Secretaria da Fazenda eram realizados pessoalmente, em guichês na Prefeitura, causando longas filas no prédio principal.

IMPACTO em números

4 horas economizadas por servidor por dia

3 dias a menos no prazo de processos administrativos

83% das demandas respondidas pelo *Chatbot*

9 áreas da Prefeitura com número único

Espaço do cidadão
Fazenda (IPTU, ITBI)
Fiscalização tributária
Iluminação Pública
Ouvidoria
RH
Sala do Empreendedor
SEFIC
SEGPLAN

SOLUÇÃO

Com a interface de gerenciamento de atendimentos, a Prefeitura centralizou todo contato recebido em um **número único verificado pelo WhatsApp**, utilizando o *chatbot* para identificar o cidadão e a área responsável pela demanda. O atendimento só é transferido para um atendente em caso de demandas mais complexas ou determinação do cidadão.

Olá! Bem vindo(a) ao WhatsApp da Prefeitura Municipal de Imbituba/SC! Eu sou o Atendente Virtual da Prefeitura, como posso te ajudar?
Por favor, digite apenas o número da opção desejada:

1. Tributação
2. Espaço do Cidadão
3. Ouvidoria
4. SEFIC
5. SEGPLAN
6. RH
7. Sala do Empreendedor
8. Iluminação Pública

12:03

RESULTADOS

- 1 Redução do número de servidores nos guichês de IPTU**
Antes do Software Gove haviam na prefeitura 6 guichês voltados para emissão de segunda via do IPTU. O número foi reduzido pela metade e os servidores foram realocados.
- 2 Menos tempo gasto com demandas de outras áreas**
Pelo virtual o contribuinte tira dúvidas mais sucintas, e reduz a necessidade de servidores da Fazenda responderem a consultas de outras áreas da prefeitura, economizando de 20 minutos a 1 hora por dia para os atendentes.
- 3 Diminuição nos prazos dos processos administrativos**
Com o atendimento automatizado, e a consequente redução no volume de demandas e consultas de baixa complexidade - respondidas instantaneamente pelo *chatbot* - o prazo para finalização de processos mais complexos caiu.