

# Imbituba

Santa Catarina



52.581 <sup>(22)</sup>



IDH 0,765



289,58 hab/m<sup>2</sup>

## 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.