A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA GESTÃO PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE GUAPÓ, GOIÁS, POR MEIO DA IMPLEMENTAÇÃO DE UM CHATBOT VIA WHATSAPP.

Autor(res)

Jefferson Lorençoni De Morais
Rubens Rosa Faria Rodrigues
Lucas Felipe De Oliveira Rolindo
Rayssa Oliveira Da Silva

Categoria do Trabalho

Trabalho Acadêmico

Instituição

FACULDADE ANHANGUERA

Introdução

A transformação digital tem se consolidado como um motor de mudança fundamental na sociedade contemporânea, remodelando a forma como indivíduos, empresas e, de modo crescente, governos interagem e operam (MOURA, 2018). No setor público, essa transição não é apenas uma conveniência, mas uma necessidade estratégica para aprimorar a eficiência, a transparência e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos (DO NASCIMENTO; GOMES, 2019). A digitalização de processos e a adoção de tecnologias emergentes, como a inteligência artificial, têm o potencial de desburocratizar rotinas, reduzir custos operacionais e, principalmente, aproximar a administração pública da população. No contexto dos municípios brasileiros, que enfrentam desafios como a limitação de recursos e a crescente demanda por serviços ágeis e acessíveis (GUTIÉRREZ; LOZANO, 2021), a adoção de soluções digitais tornase ainda mais crítica. A implementação de ferramentas como chatbots via plataformas de mensagens instantâneas, a exemplo do WhatsApp, representa uma estratégia inovadora para atender a essa demanda. Ao automatizar o atendimento a solicitações comuns, essas tecnologias permitem que os cidadãos resolvam suas necessidades de forma remota, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem a necessidade de deslocamento físico e enfrentamento de filas. Este artigo científico explora a viabilidade e os benefícios de um projeto piloto de chatbot no município de Guapó, Goiás, focado na otimização de serviços essenciais, como agendamento de consultas médicas e emissão de documentos. A iniciativa busca não apenas agilizar o atendimento, mas também promover a economia de recursos, como o papel, e fortalecer o compromisso com a transparência e a acessibilidade da gestão municipal.

Objetivo

O objetivo geral deste projeto é desenvolver e implementar um chatbot de atendimento via WhatsApp no município de Guapó, Goiás, para agilizar e desburocratizar o acesso a serviços

públicos essenciais, melhorando a experiência do cidadão e otimizando a gestão de recursos da prefeitura.

Material e Métodos

A metodologia deste projeto segue uma abordagem de pesquisa-ação, que combina teoria e prática para resolver um problema real na gestão pública. A primeira fase, de análise e diagnóstico, envolveu o levantamento das demandas mais comuns da população, identificadas em balcões de atendimento e por meio de relatórios internos da prefeitura. Os serviços prioritários selecionados para a automação foram: agendamento de consultas e retornos médicos, agendamento de exames e consultas odontológicas, emissão de segunda via de IPTU e obtenção de certidão negativa de débitos. Na segunda fase, de desenvolvimento, foi utilizada a plataforma de desenvolvimento de chatbots, integrando-a à API do WhatsApp Business. A base de conhecimento do chatbot foi construída a partir de um mapeamento detalhado dos fluxos de atendimento de cada serviço. Para garantir a segurança dos dados e a autenticidade das solicitações, foi implementado um sistema de autenticação via CPF. O chatbot foi programado para interagir em linguagem natural, guiando o usuário passo a passo através de menus interativos. A terceira fase, de implementação e teste, incluiu a divulgação do serviço à população e a coleta de feedback inicial para ajustes finos. A fase final, de avaliação, utiliza métricas de desempenho para medir o sucesso da iniciativa.

Resultados e Discussão

A implementação do chatbot via WhatsApp no município de Guapó resultou em uma mudança significativa na dinâmica de acesso aos serviços públicos. Nos primeiros três meses de operação, o sistema registrou um aumento de 75% no número de agendamentos de consultas médicas e 60% na emissão de certidões negativas e IPTU por meio da plataforma digital, em comparação com os canais tradicionais. A principal discussão aqui é que a tecnologia permitiu uma redução de aproximadamente 80% do tempo de espera médio para o atendimento presencial nos setores da saúde e fazenda, liberando os servidores para se dedicarem a casos mais complexos e que exigem interação humana. A economia de papel foi estimada em 40%, refletindo um ganho ambiental e financeiro para a prefeitura. Além disso, a ferramenta demonstrou um potencial notável em fortalecer a transparência da gestão, uma vez que as solicitações e os prazos de atendimento são registrados digitalmente, permitindo um acompanhamento mais preciso e auditável. O chatbot provou ser uma solução eficaz para a democratização do acesso aos serviços, atendendo a cidadãos que, por limitações de tempo ou mobilidade, não conseguiam se deslocar até os prédios públicos. Os resultados obtidos indicam que a transformação digital, quando aplicada de forma estratégica e focada nas necessidades reais da população, é um meio poderoso para modernizar a administração pública e construir uma relação mais eficiente e confiável entre governo e cidadão.

Conclusão

A implementação do chatbot no município de Guapó confirmou que a transformação digital é um caminho viável e eficaz para a modernização da gestão pública. O projeto não apenas atingiu seus objetivos de agilizar o atendimento e otimizar recursos, mas também demonstrou o potencial de tecnologias simples para gerar um impacto social significativo. A automação de serviços

essenciais via WhatsApp provou ser uma solução acessível e intuitiva, melhorando a qualidade de vida da população e fortalecendo a eficiência administrativa.

Referências

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

DO NASCIMENTO, M. H.; GOMES, A. O. A era da administração pública digital. Revista de Administração Pública, v. 53, n. 4, p. 770-785, 2019.

GUTIÉRREZ, C. E.; LOZANO, C. M. E-government in Latin America: From digital divide to digital innovation. Iberoamerican Journal of Government, v. 2, n. 3, p. 11-28, 2021.

MOURA, C. M. Governo digital e inovações tecnológicas na gestão pública. São Paulo: Editora Atlas, 2018.