

INDICAÇÃO ao Excelentíssimo Senhor Prefeito de Santo André solicitando a realização de estudos para a implantação de um sistema de atendimento automatizado por meio de inteligência artificial, integrado ao aplicativo WhatsApp, com a finalidade de facilitar o acesso da população aos serviços públicos municipais e aprimorar a comunicação institucional entre a Prefeitura e os cidadãos.

Senhor Presidente

INDICAMOS ao Excelentíssimo Senhor Prefeito de Santo André que acione o setor competente solicitando a realização de estudos para a implantação de um sistema de atendimento automatizado por meio de inteligência artificial, integrado ao aplicativo WhatsApp, com a finalidade de facilitar o acesso da população aos serviços públicos municipais e aprimorar a comunicação institucional entre a Prefeitura e os cidadãos.

JUSTIFICAMOS a iniciativa tendo em vista a implementação de um assistente virtual (chatbot e ou IA) capaz de interagir com os munícipes por meio de mensagens instantâneas, permitindo a obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e a realização de diversos serviços de forma automatizada, tais como agendamento de consultas em unidades de saúde, consulta de tributos municipais, emissão de guias e acompanhamento de solicitações administrativas.

O uso de tecnologias de atendimento digital tem se consolidado como ferramenta estratégica para a modernização da gestão pública. Sistemas baseados em inteligência artificial permitem atendimento contínuo, disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, oferecendo respostas rápidas a demandas frequentes e reduzindo a necessidade de atendimento presencial ou telefônico. Além disso, tais plataformas possibilitam a emissão de documentos, a abertura de protocolos e o encaminhamento automático de solicitações às secretarias competentes.

Outro aspecto relevante refere-se ao alcance do próprio aplicativo WhatsApp, que se consolidou como uma das principais ferramentas de comunicação digital no Brasil. Estudos apontam que o aplicativo está presente em praticamente todos os smartphones do país, sendo utilizado por grande parte da população para comunicação cotidiana, o que o torna um canal estratégico para a prestação de serviços públicos digitais.

Diversos municípios brasileiros já vêm adotando soluções semelhantes com resultados positivos. No município de Sorocaba, por exemplo, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto implantou atendimento por chatbot que permite aos usuários abrir chamados, solicitar segunda via de contas, consultar pagamentos e obter informações sobre serviços,



funcionando de forma contínua e gerando protocolos automáticos para acompanhamento das demandas. A ferramenta foi criada com o objetivo de ampliar a eficiência e facilitar o acesso aos serviços públicos pela população.

Outras cidades brasileiras também têm avançado na adoção de sistemas de atendimento automatizado com inteligência artificial, com resultados que incluem redução de filas, maior agilidade no atendimento, diminuição da sobrecarga de servidores e maior transparência na prestação de informações públicas. Plataformas desse tipo podem automatizar grande parte das demandas repetitivas, permitindo que as equipes administrativas concentrem esforços em atendimentos mais complexos e estratégicos.

Entre os principais benefícios da implantação desse serviço destacam-se:

- ampliação do acesso da população aos serviços públicos por meio de canal amplamente utilizado pela sociedade;
- atendimento contínuo, disponível 24 horas por dia, inclusive em finais de semana e feriados;
- redução de filas e deslocamentos presenciais para obtenção de informações e realização de serviços simples;
- maior eficiência administrativa e racionalização de recursos públicos;
- melhoria na comunicação institucional entre a Prefeitura e os cidadãos;
- geração de dados e indicadores que auxiliem a gestão pública na identificação das principais demandas da população.

Além disso, a implementação de soluções tecnológicas voltadas ao atendimento digital está alinhada às diretrizes de governo digital e inovação administrativa, que buscam tornar os serviços públicos mais acessíveis, eficientes e transparentes.

Diante do exposto, a realização de estudos para implantação de um assistente virtual de atendimento por inteligência artificial via WhatsApp representa importante iniciativa de modernização administrativa, capaz de aproximar a gestão pública da população e proporcionar maior eficiência na prestação de serviços municipais.

Plenário "João Raposo Rezende Filho - Zinho", 17 de março de 2026.

Ver. Dr. Fabio Lopes
VEREADOR

