

MARIANA 360°

CENTRAL INTELIGENTE E INTERATIVA
PARA GESTÃO PÚBLICA E CIDADANIA



JUSTIFICATIVA

- A Prefeitura de Mariana atende diariamente milhares de demandas da população e do corpo técnico-administrativo. Grande parte dessas demandas são repetitivas e consomem tempo dos servidores, criando gargalos no atendimento, filas e retrabalho. Além disso, cada secretaria possui informações que não estão sistematizadas, o que dificulta tanto o atendimento ao cidadão quanto o trabalho interno.



- Em um cenário de crescimento e população cada vez mais exigente, o modelo tradicional de atendimento não é mais suficiente. A falta de integração e sobrecarga de atendimentos resultam em um serviço público que não acompanha as demandas. **Chatbots inteligentes por IA** podem ser uma solução transformadora, pois utilizam inteligência artificial para simular conversas humanas de forma natural, adaptável e contextual.
- A proposta de criar uma Central Inteligente Integrada com chatbots especializados por secretaria/setor que visa promover uma revolução na maneira como os serviços públicos são oferecidos em Mariana. Esses chatbots terão como função responder automaticamente às principais dúvidas e rotinas administrativas, reduzindo os gargalos, otimizando os fluxos de trabalho e melhorando a qualidade do atendimento tanto para servidores quanto para cidadãos. Com isso, espera-se uma gestão pública mais eficiente e um atendimento mais ágil e transparente.
- A Central Inteligente será um ecossistema de chatbots especializados por setor da prefeitura, integrados a um chatbot geral acessível para o cidadão pelo site e WhatsApp. Todos os bots compartilham uma base de dados unificada, aprendendo com cada interação para oferecer respostas mais precisas. A estrutura visa melhorar a eficiência dos servidores e facilitar o atendimento ao cidadão.

Objetivo Geral

Esta iniciativa visa criar uma estrutura digital de chatbots com inteligência artificial, especializados por secretaria/setor e integrados a uma central municipal. Esses chatbots serão capazes de responder de forma automatizada, eficiente e segura às principais dúvidas e rotinas administrativas.

A proposta não se limita à automação dos serviços, mas também visa democratizar o acesso à informação. O objetivo é fortalecer a cultura de inovação e eficiência na administração pública de Mariana.

Ao implementar essa solução, a prefeitura poderá oferecer um atendimento mais ágil e personalizado aos cidadãos, reduzindo filas e otimizando os processos internos. Além disso, a centralização das informações em uma plataforma digital facilitará o acesso e a disseminação do conhecimento entre os diferentes setores da administração, promovendo não apenas a automação, mas também o aprendizado contínuo por meio de uma base de dados central alimentada pelas interações com cidadãos e servidores.

Objetivos Específicos



Diagnóstico

Diagnosticar os principais pontos de dúvida, demora e retrabalho em cada secretaria.



Criação de Agentes Virtuais

Criar agentes virtuais (chatbots) personalizados por setor, com linguagem acessível e adaptada à realidade dos cidadãos e servidores.



Painel Central

Desenvolver um painel central de acesso único, com filtros por secretaria, que possibilite o gerenciamento eficiente de todos os bots.



Capacitação

Capacitar servidores de cada setor como "curadores de conteúdo" para garantir a precisão e a atualização constante dos chatbots.



Integração

Integrar os chatbots aos canais digitais da prefeitura (site, WhatsApp e intranet), garantindo atendimento ao cidadão e interconexão com a central de dados para evolução inteligente dos agentes



Monitoramento

Monitorar constantemente os dados de uso para realizar ajustes, melhorar a precisão das respostas continuamente e expandir o conteúdo para aumentar o grau de inteligência de cada agente virtual a partir do histórico compartilhado na base central.

Público-Alvo

Servidores Municipais

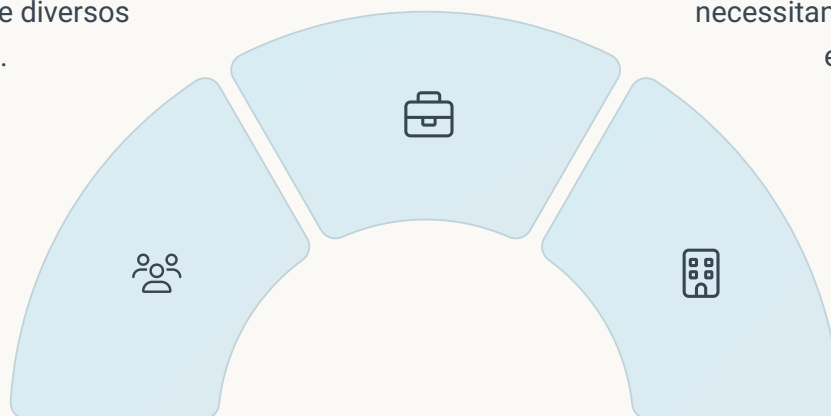
Que precisam consultar normas internas, processos, prazos, modelos de documentos, entre outros.

Secretarias e Setores

Que lidam com alto volume de dúvidas e atendimentos, necessitando de soluções ágeis e eficientes.

Cidadãos

Que buscam serviços municipais, como requerimentos, certidões, agendamentos e informações sobre diversos serviços.



Como Funciona (Metodologia e Etapas)



Exemplos de Aplicação por Secretaria

Educação

- Como solicitar histórico escolar?
- Como funciona a matrícula de alunos com deficiência?

Secretaria de Planejamento, Fazenda e Governança

- Como funciona as etapas de uma licitação?
- Como funciona a emissão de guias, pagamentos de impostos, informações sobre arrecadação, etc?



Cultura e Turismo

- Quais são os próximos eventos?
- Como se inscrever em edital cultural?

Saúde

- Onde vacinar?
- Quais unidades atendem urgência?
- Qual o telefone do CAPS?

Obras

- Como pedir limpeza de lote?
- Qual o cronograma de tapa-buracos?

Administração

- Como consultar o contracheque?
- Como solicitar férias?
- Qual o canal de ouvidoria?

Assistência Social

- Quem pode receber benefício eventual?
- Como agendar o CRAS?



Inovação, Impacto e Indicadores de Sucesso

Critério	Inovação	Impacto Esperado
Tecnologia	Uso de IA treinada localmente e modular por setor	Autonomia dos setores e eficiência no atendimento
Gestão Pública	Plataforma desenvolvida com a colaboração dos próprios servidores	Valorização do servidor e integração intersetorial
Cidadania	Atendimento 24h via site/WhatsApp, com linguagem acessível	Redução de filas, agilidade no atendimento e maior transparência
Custo-benefício	Plataforma de baixo custo de manutenção e escalável	Sustentabilidade de longo prazo e expansão gradual

Indicadores de Sucesso

- Redução de pelo menos 50% no volume de atendimentos presenciais e telefônicos.
- Aumento de 30% na adesão aos canais digitais para consultas e serviços.
- Aumento da satisfação dos servidores e cidadãos, medido por pesquisa de satisfação semestral.
- Número de setores com bots ativos e atualizados mensalmente.
- Redução de 80% no tempo médio de resposta para dúvidas frequentes.



- As estimativas de sucesso foram baseadas em benchmarks de automação em serviços públicos e estudos sobre a adoção de tecnologias similares em outras cidades.
1. Fontes: [Estudos da Accenture e Gartner que destacam a eficiência da automação. Estudos acadêmicos e consultorias da Harvard Kennedy School e Government Technology, que medem a satisfação do público com soluções automatizadas. Observatório de Governo Eletrônico: Publicações sobre o uso de tecnologia para otimização de serviços públicos no Brasil].

Sustentabilidade, Replicabilidade e Orçamento

Sustentabilidade e Replicabilidade

- A plataforma será construída com tecnologia escalável, utilizando código aberto ou ferramentas com baixo custo, permitindo que o projeto seja mantido a longo prazo sem grandes custos adicionais.



Servidores capacitados se tornarão multiplicadores do conhecimento, promovendo a continuidade e o sucesso da iniciativa.

- A Central Inteligente Integrada representa um marco de inovação digital para Mariana, com o potencial de transformar a relação entre governo, servidor e cidadão. Mais do que uma simples solução tecnológica, ela coloca o conhecimento na palma da mão, melhora a eficiência interna e fortalece o atendimento humanizado por meio da tecnologia. Este projeto não apenas resolve problemas atuais, mas também abre portas para o futuro da gestão pública, garantindo que Mariana esteja na vanguarda da transformação digital.

- Orçamento Estimado (R\$)

Item	Valor Aproximado
Desenvolvimento inicial (plataforma + bots)	R\$ 10.000,00
Treinamento e capacitação	R\$ 2.500,00
Suporte técnico e ajustes (12 meses)	R\$ 4.000,00
Hospedagem e domínio	R\$ 1.000,00
Total Estimado	R\$ 17.500,00

- Nota: Com parcerias acadêmicas ou uso de ferramentas como GPT API gratuita, esse custo pode ser reduzido em até 40%.



As estimativas de sucesso foram baseadas em benchmarks de automação em serviços públicos e estudos sobre a adoção de tecnologias similares em outras cidades.

- Fontes:** [Relatórios de empresas como Gartner, Forrester e McKinsey. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) no Brasil. Plataforma de software e licenciamento Salesforce (que oferece automação de serviços públicos).]



Conclusão

A **Central Inteligente Integrada** representa um marco de inovação digital para Mariana, com o potencial de transformar a relação entre governo, servidor e cidadão. Mais do que uma simples solução tecnológica, ela coloca o conhecimento na palma da mão, melhora a eficiência interna e fortalece o atendimento humanizado por meio da tecnologia. Este projeto não apenas resolve problemas atuais, mas também **abre portas para o futuro da gestão pública**, garantindo que Mariana esteja na vanguarda da transformação digital dos serviços municipais.