

RELATÓRIO DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE CHATBOT E APLICATIVO DE OUVIDORIA

Câmara Municipal de Caracol – MS

Data: 29/10/2025

Responsável técnico: Leandro Moraes Lino

1. Introdução

Este relatório tem como objetivo apresentar o processo de implantação do sistema de **chatbot com Inteligência Artificial (IA)** desenvolvido para a **Câmara Municipal de Caracol**, destacando suas funcionalidades, etapas de implementação, resultados obtidos e benefícios esperados.

O sistema foi criado para facilitar a comunicação entre a população e o Poder Legislativo Municipal, permitindo atendimento automatizado, rápido e disponível 24 horas por dia, por meio de canais digitais como **WhatsApp**, **site institucional** e **redes sociais**.

2. Objetivos do Projeto

- Modernizar o atendimento ao cidadão.
- Reduzir o tempo de resposta em solicitações e dúvidas.
- Disponibilizar informações públicas e serviços de forma automatizada.
- Apoiar a transparência e a participação popular.
- Integrar o chatbot ao site e canais oficiais da Câmara.

3. Etapas da Implantação

3.1. Planejamento e levantamento de requisitos

Foram realizadas reuniões com a equipe administrativa da Câmara para mapear os principais tipos de atendimento, dúvidas frequentes e serviços digitais disponíveis.

3.2. Desenvolvimento e personalização

O chatbot foi configurado com linguagem natural em português, utilizando modelo de IA capaz de compreender perguntas diversas.

Foram criadas bases de conhecimento com informações institucionais, como:

- Estrutura organizacional e vereadores;
- Sessões plenárias e pautas;
- Legislação municipal e portal da transparência;
- Contatos e horários de atendimento.

3.3. Integração com canais oficiais

O sistema foi integrado ao **WhatsApp Business API** e à página da Câmara, garantindo fácil acesso à população.

3.4. Testes e validação

Foram realizados testes internos de fluxo conversacional, correção de respostas e verificação de desempenho da IA. Após ajustes, o chatbot entrou em fase piloto.

3.5. Treinamento e entrega final

A equipe da Câmara recebeu treinamento para acompanhamento, atualização de conteúdo e monitoramento de atendimentos.

4. Recursos Técnicos Utilizados

- Plataforma de IA: ChatGPT / OpenAI API (com adaptação local).
- Backend: Node.js e banco de dados relacional.

- Painel administrativo para gestão de mensagens e logs.
- Integração com o sistema interno da Câmara e canais digitais.

5. Resultados e Benefícios

- Atendimento automatizado disponível 24h/dia.
- Redução da demanda presencial e telefônica.
- Aumento na satisfação dos cidadãos.
- Facilidade de acesso a informações públicas.
- Possibilidade de evolução contínua conforme novas demandas surgirem.

6. Considerações Finais

A implantação do chatbot com IA representa um passo importante na **modernização e digitalização do atendimento público** da Câmara Municipal de Caracol.

Com o sistema em operação, o Legislativo reforça seu compromisso com a **inovação, transparência e eficiência na comunicação com o cidadão**.

Responsável pela implantação:

Leandro Moraes Lino

Servidor Responsável: