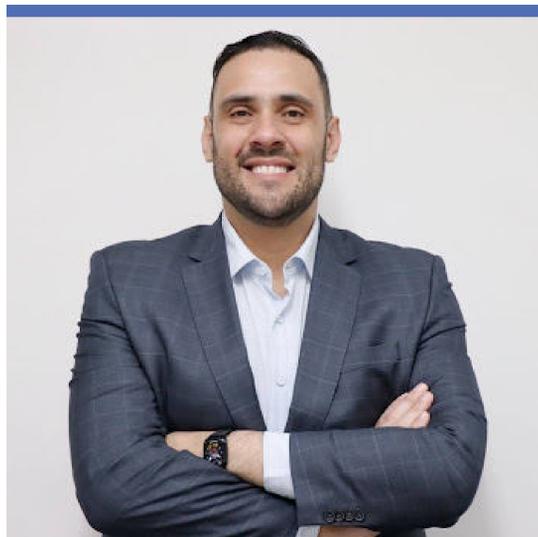




Inovação que aproxima o cidadão: como a cidade de Campinas utiliza a Rocket.Chat para atender seus moradores de forma escalável e segura

Estudo de caso



“A implementação da Rocket.Chat integrada ao WhatsApp veio para facilitar a vida dos moradores de nossa cidade. Nossa expectativa é migrar cerca de 40% dos atendimentos para este canal e garantir que a maior parte deles seja conclusivo já no primeiro contato.”

Elias Tavares

Diretor Presidente da IMA Campinas

Principais Resultados

Atendimento disponível 24/7 para toda a população

Potencial de eliminar a lacuna de 10% dos atendimentos que ficavam sem retorno mensalmente.

Indústria

Governo & Serviços Públicos

Caso de uso

Atendimento eficiente e seguro com os cidadãos & Colaboração interna entre os servidores públicos, garantindo uma experiência total de atendimento ao cidadão.

Cliente

Prefeitura de Campinas e a Informática Municípios Associados (IMA)

Campinas, localizada no interior do estado de São Paulo, está posicionada como a 10ª cidade no ranking do PIB brasileiro. Com 1,13 milhão de habitantes, segundo o Censo 2022 do IBGE, é a 14ª cidade mais populosa do Brasil e conhecida por sua qualidade de vida e infraestrutura desenvolvida. A Informática Municípios Associados (IMA), por sua vez, desempenha um papel crucial na modernização digital da cidade.

Como parceira da prefeitura, a IMA contribui significativamente para tornar os serviços públicos mais inteligentes e acessíveis. Essa colaboração reflete o compromisso mútuo com o avanço tecnológico e a oferta de soluções inovadoras para melhorar a experiência do município em diversos setores.

Desafio

Atendimento sob pressão: como otimizar a operação para lidar com chamadas represadas?

Em Campinas, o número 156, amplamente utilizado para acessar serviços municipais, estava enfrentando uma demanda significativa de 30 mil chamadas por mês, equivalente a aproximadamente 1.300 ligações diárias (já que o atendimento telefônico não ocorre nos finais de semana). **Dessas chamadas, cerca de 10% não eram atendidas devido à alta demanda operacional.**

Os residentes utilizam esse canal para tratar de diversas solicitações, como Cadastro Único, Iluminação Pública, Castração de animais, entre outras, destacando a importância de gerenciar eficientemente esses chamados para garantir o bom funcionamento da cidade e a satisfação dos moradores.

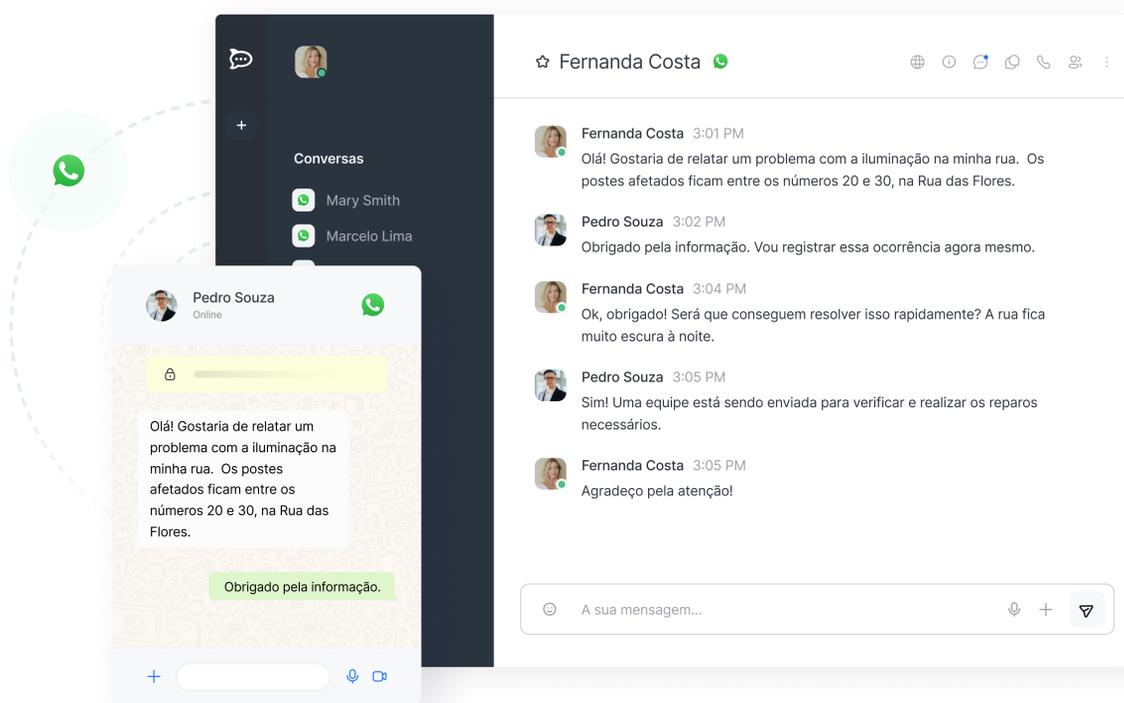
Solução

Um canal eficiente e acessível para atendimento 24/7

Em parceria com a Rocket.Chat e a Informática Municípios Associados (IMA) a Prefeitura de Campinas lançou o “WhatsApp do 156” - uma nova maneira, mais rápida e eficiente, de ter acesso aos serviços da prefeitura.

Para contexto, vale destacar que o WhatsApp é a ferramenta de comunicação mais popular no Brasil, com 97% de penetração entre os usuários de Smartphones (Mobile Time, 2023). Um outro estudo do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), com 13.200 pessoas, mostrou que 60% dos brasileiros preferem o atendimento por site, aplicativo ou mensagem de texto de serviços públicos.

Neste cenário, o uso de aplicativos de mensagens pessoais, trazem praticidade e conveniência para o atendimento público, mas também implicam em riscos reais para a segurança da informação e, sozinhos, não são uma opção para o setor público. É aí que a Rocket.Chat desempenha um papel crucial. Enquanto a população pode acionar a central de atendimento pelo WhatsApp, a integração com a Rocket.Chat garante que a interface dos atendentes da prefeitura seja otimizada para o atendimento em escala, com uma gestão centralizada e em conformidade legal. **Isto mesmo: o cidadão envia a mensagem pelo WhatsApp; o atendente recebe e responde a mensagem pela plataforma Rocket.Chat.** Assim, todas as conversas podem ser automaticamente direcionadas para seus respectivos setores, organizadas por ordem de prioridade, salvas e exportadas gerando histórico para a Prefeitura e os munícipes.



Diálogo fictício para ilustrar como ocorre a integração entre Rocket.Chat e WhatsApp

A plataforma ainda gera estatísticas dos atendimentos, reportando com fidelidade o número de atendimentos por departamento, o volume de chamados não concluídos entre outros dados importantes para a tomada de decisão e melhoria do serviço de atendimento. E para além da praticidade e escalabilidade a integração entre a Rocket.Chat o WhatsApp Business garante a camada de segurança e conformidade essenciais para organizações altamente regulamentadas, como as prefeituras, que lidam diariamente com informações pessoais dos cidadãos. Na prática, soberania dos dados, criptografia e funcionalidades que permitem armazenamento, exportação e auditoria das informações;

A opção do município por um software de código aberto que, para além da praticidade, priorizasse a segurança, faz parte de uma tendência mundial que impacta o setor público. Segundo Thiago Dias, da MIT Technology Review, "em um momento histórico que acelerou a interseção entre os ambientes físico e digital, as comunidades de desenvolvedores, cientistas, ONGs, empresas e o setor público compartilham informações para desenvolver serviços cada vez mais abertos e capazes de resolver os diferentes desafios impostos nessas primeiras décadas do século 21. O Open Source (código aberto) não é apenas um modelo de negócio, mas uma cultura de conhecimento que veio para ficar".

As vantagens são muitas, e para as organizações públicas, destaca-se a questão da transparência: uma vez que o código-fonte está disponível para inspeção em soluções, não há agendas ocultas entre o fornecedor e o cliente. Organizações do setor público não apenas operam sob regulamentações rigorosas, mas também são responsáveis pelo uso justo e transparente dos dados dos cidadãos. Portanto, saber como os dados são tratados faz uma grande diferença em comparação com software de código fechado.

Algumas das maiores tendências em proteção de dados também indicam que o uso de software de código aberto é uma excelente maneira de manter-se atualizado com a segurança, e, por isso, o open-source vem sendo encarado cada vez menos como um diferencial, para assumir a posição de um pré-requisito.

Inteligência artificial à serviço da cidade

Outro grande ganho foi permitido pela extensibilidade da plataforma Rocket.Chat: a adição de um serviço de Chat Bot. Desta forma, a primeira camada de atendimento do WhatsApp 156 da Prefeitura de Campinas acontece de forma automatizada. Isto também possibilitou que a população passasse a ter atendimento 24h por dia, inclusive aos finais de semana. O atendimento humano permanece presente, mas agora recebe apenas aqueles chamados que realmente necessitam deste nível de envolvimento e restringe-se ao horário comercial.

Segundo dados da diretoria de informações do 156, 80% das ligações recebidas no último ano eram dúvidas ou solicitações com processos claros e que podem ser resolvidas no próprio momento da chamada - caracterizando um atendimento conclusivo. Com a implantação do Chat Bot, estima-se portanto que a carga operacional de atendimento humano seja equivalente a 20% do total de chamados que serão abertos pelo canal.

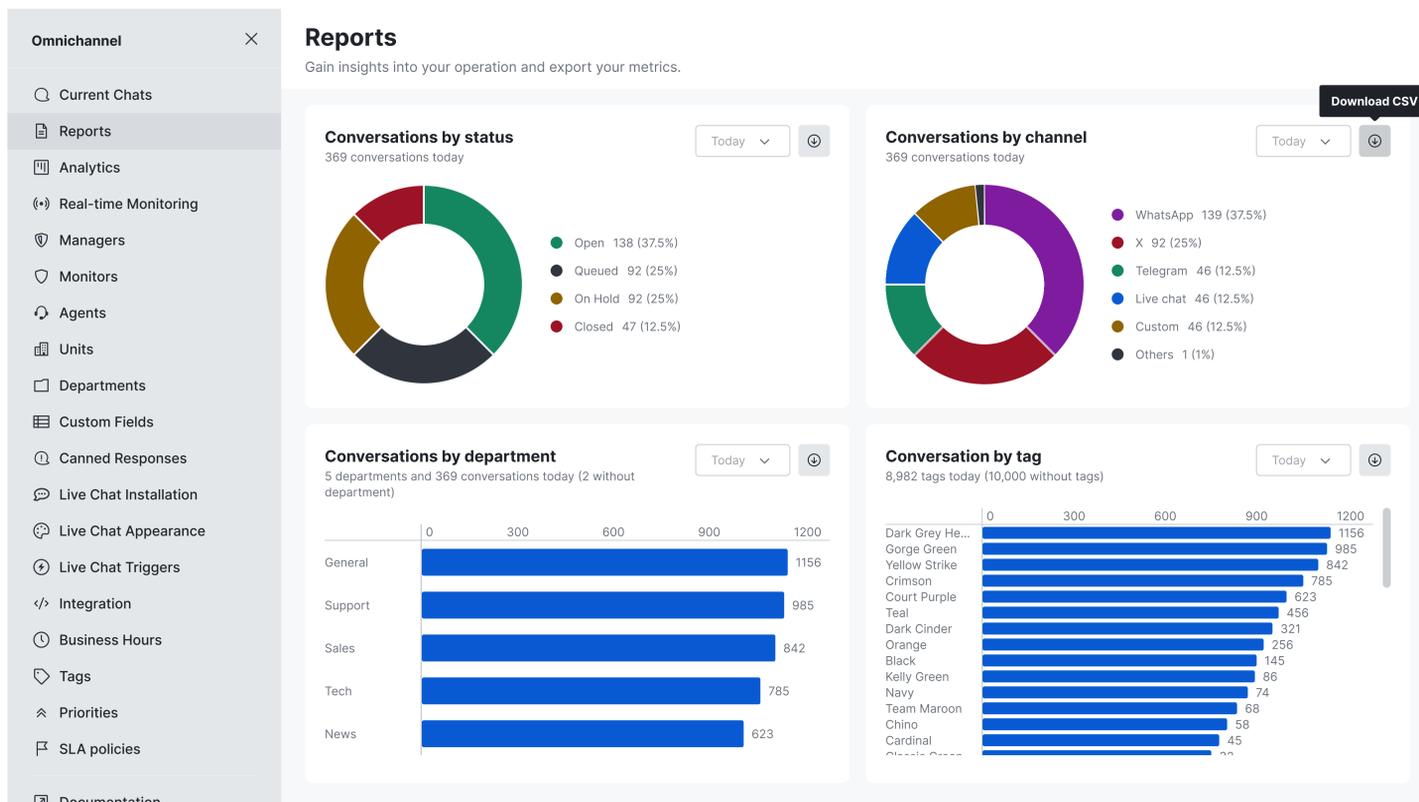
Experiência que começou dentro de casa

O uso da Rocket.Chat para atendimento aos cidadãos não foi o primeiro contato que a Informática Municípios Associados (IMA) teve com a plataforma. A familiaridade com a ferramenta veio de um outro caso de uso: a colaboração interna entre equipes.

"Em 2019, enfrentamos a necessidade de realizar um reparo emergencial em nosso espaço de trabalho. A transição repentina de mais de 100 pessoas para o trabalho remoto foi facilitada pela eficiência da plataforma Rocket.Chat. Essa ferramenta, por ser de código aberto e altamente customizável, permitiu a integração de bots e aplicativos para otimizar respostas e processos, acelerando nossas operações diárias. Na sequência veio o isolamento social imposto pela pandemia, que conseguimos enfrentar com tranquilidade graças a esta experiência. E mesmo após termos a opção de voltar 100% ao trabalho presencial, optamos por continuar remotamente devido às melhorias implementadas e que nos possibilitaram reduzir significativamente nossos custos fixos."

Rodolfo De Santi

CTO | Diretor de Inovação e Desenvolvimento da IMA-Informática de Municípios Associados



Dados fictícios para ilustrar as possibilidades de análise geradas a partir dos atendimentos

“A simples criação de um canal no WhatsApp ou em outros aplicativos populares de cunho pessoal não era uma opção para nós pelas questões de segurança e gestão administrativas do atendimento. Foi neste sentido que a integração possibilitada pela plataforma Rocket.Chat acabou sendo a peça que faltava”

Elias Tavares

Diretor-Presidente, IMA - Informática de Municípios Associados

Resultados

Cidades mais inteligentes para cidadãos mais engajados

Para além da praticidade e otimização de ter uma única ferramenta ajudando a solucionar os desafios da comunicação digital interna e externa a possibilidade de eliminar a lacuna de 3 mil atendimentos mensais é bastante factível.

Segundo o Prefeito de Campinas, Dário Saadi, a expectativa é de que, no futuro, a grande maioria da população passe a usar somente essa ferramenta online, otimizando também os investimentos públicos dessa área. A implementação do “WhatsApp do 156” reflete a tendência das cidades inteligentes, onde a tecnologia é utilizada para aprimorar a eficiência dos serviços públicos. Essa iniciativa não apenas melhora a acessibilidade ao atendimento, mas também contribui para a construção de uma comunidade mais informada e engajada.



Créditos da imagem: Carlos Bassan



Comunicação e colaboração
digital segura e criptografada
em conformidade legal para o
setor público

[Saiba mais](#)