

Estudo de caso

Câmara dos Deputados e Rocket.Chat



O problema:

Atendimento eficiente e seguro aos milhares de servidores da organização

Resultados:

Otimização de eficiência para +3000 servidores públicos e ~90% de redução no tempo de resolução de solicitações

Como a Câmara dos Deputados usa a Rocket.Chat para atender demandas de seus servidores públicos de maneira segura.

“Para responder às solicitações gerais de servidores demorava entre 24 horas a até 3 dias dependendo da complexidade do pedido. Após a implementação da Rocket.Chat, a resposta dessas solicitações demora 5 minutos em média”

Fábio Surrage de Medeiros
Analista Legislativo

Sobre a Câmara dos Deputados:

A Câmara dos Deputados é uma parte fundamental do Poder Legislativo brasileiro, composta por 513 representantes eleitos de todos os estados e do Distrito Federal. É responsável por legislar, fiscalizar e representar a sociedade, desempenhando um papel vital na democracia do país.

A Câmara conta com o apoio de mais de 10 mil colaboradores, incluindo consultores legislativos, profissionais de TI, além de equipes de segurança, saúde, logística e serviços administrativos, todos essenciais para o funcionamento da instituição.



Desafio

A implementação de colaboração digital segura em um ambiente de trabalho híbrido

A pandemia da COVID-19 acelerou a transição para um ambiente de trabalho inicialmente remoto e, posteriormente, híbrido na Câmara dos Deputados. Milhares de servidores públicos em diferentes áreas precisaram adotar esse novo modelo de trabalho, as ferramentas colaborativas para mensagens, compartilhamento de arquivos e videochamadas, tornaram-se essenciais a fim de manter a produtividade.

“É de extrema importância que a Câmara tenha uma ferramenta de colaboração e comunicação que atenda o público interno e facilite sua colaboração.”

Adaptar-se a essa nova realidade trouxe algumas complicações:

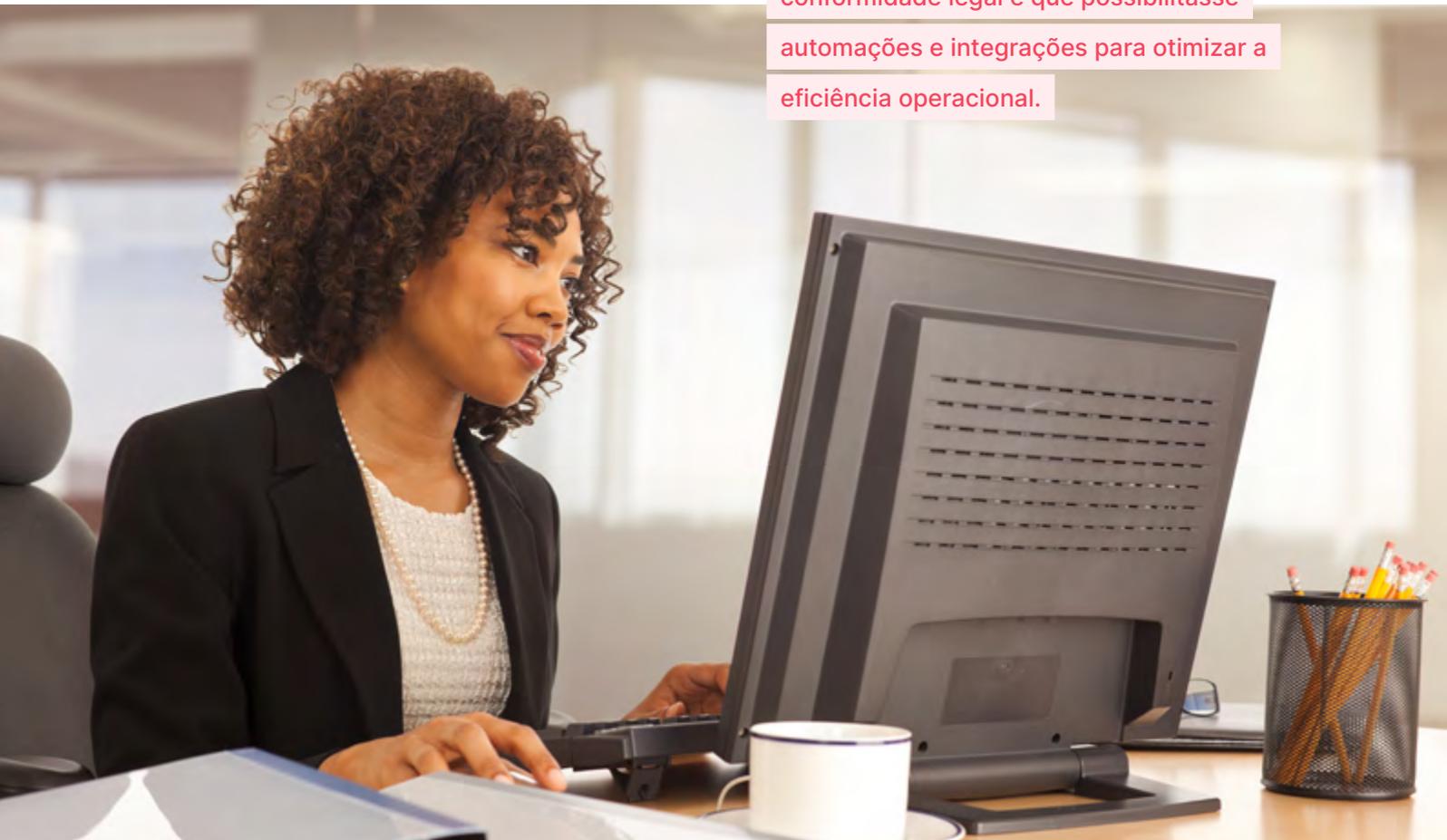
1

Muitos colaboradores dependiam de aplicativos pessoais, como o WhatsApp, o que acabava misturando os limites entre vida pessoal e profissional, além de não oferecer o nível de segurança necessário para as comunicações institucionais.

2

Ao mesmo tempo, os serviços administrativos existentes enfrentavam crescentes ineficiências, muitas vezes dependendo de vários processos manuais que atrasavam procedimentos críticos.

A Câmara precisava de uma plataforma de colaboração segura, hospedada internamente, que garantisse a soberania de dados, conformidade legal e que possibilitasse automações e integrações para otimizar a eficiência operacional.



Solução

Uma plataforma segura para colaboração eficiente

O processo de adoção da Rocket.Chat na Câmara dos Deputados começou com testes da versão Community dentro da Diretoria de Inovação e Tecnologia da Informação (DITEC). Com a chegada da pandemia da COVID-19, o Rocket.Chat também foi apresentado a diversos departamentos que necessitavam de uma ferramenta de comunicação.

Esses departamentos reconheceram diversas funcionalidades de destaque, como:

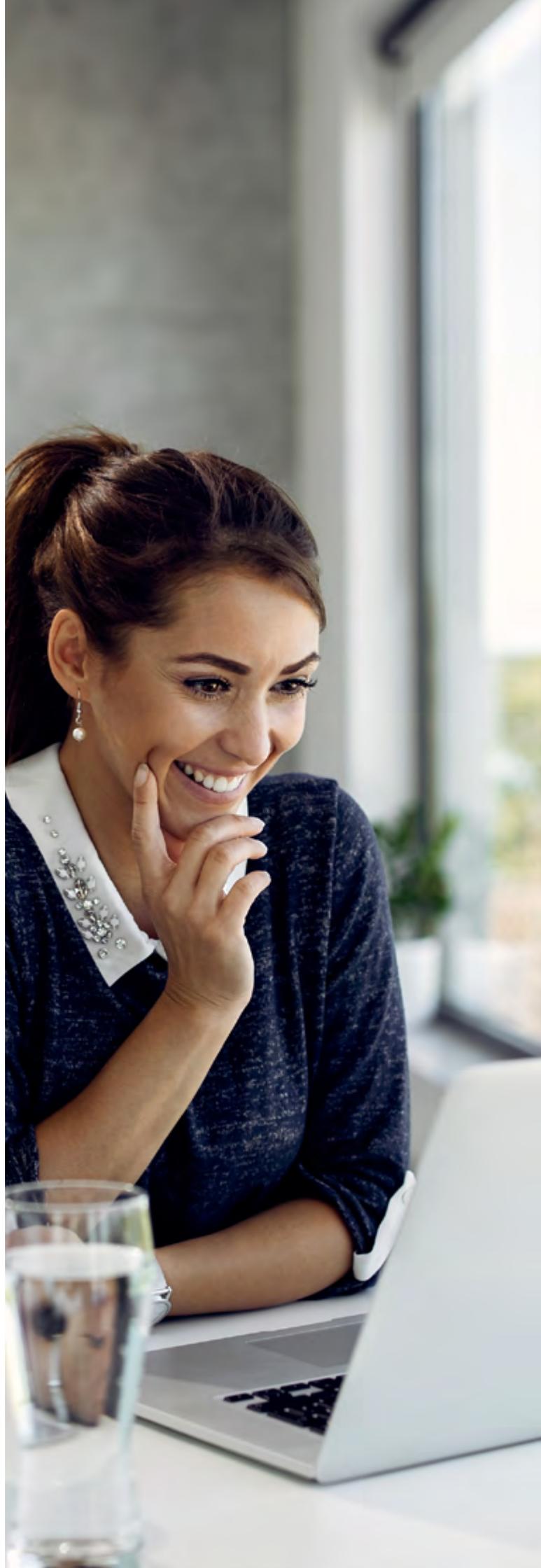
1

A possibilidade de operar a plataforma em um ambiente isolado e sua natureza open-core, **as quais garantem uma maior transparência e soberania dos dados, ambos aspectos críticos para uma comunicação institucional segura.**

Alavancando esses benefícios, as equipes de TI e administrativas da Câmara passaram a utilizar o Rocket.Chat de duas maneiras principais:

- Como base para sistemas internos de atendimento e administrativos: automatizando diversas operações com bots que antes exigiam múltiplas etapas manuais. **Nessa frente, também identificaram a oportunidade de concretizar sua visão de máxima eficiência operacional por meio das amplas possibilidades de personalização e integração oferecidas pelo Rocket.Chat Enterprise.**
- Para melhorar a sinergia interdepartamental: ao criar salas dedicadas a discussões específicas, o trabalho assíncrono tornou-se mais eficiente. Por exemplo, frequentemente equipes diferentes trabalhavam em iniciativas idênticas sem perceber que essas já estavam em andamento em outras áreas. Hoje, novas iniciativas são compartilhadas em um canal, garantindo que todas equipes estejam informadas e possam participar.

“A dificuldade de comunicação entre as diversas equipes da Câmara dos Deputados sempre foi um ponto de melhoria na organização. Com a utilização da Rocket.Chat a comunicação ficou muito mais facilitada.”



Resultado

Mais eficiência para mais de 3000 servidores públicos e uma média de diminuição de 90% no tempo de resolução de solicitações

Atualmente mais de 3000 colaboradores da Câmara dos Deputados utilizam a Rocket.Chat em diversas áreas da Câmara dos Deputados, ela é utilizada tanto para colaboração interna como para prestação de serviços internos.

Por exemplo: quando ocorre um problema, como uma falha na rede, a equipe de TI pode rapidamente criar uma sala dedicada na Rocket.Chat, reunindo todos os departamentos necessários para resolver o incidente. **Isso acelera significativamente o tempo de resolução**, eliminando a necessidade de múltiplas ligações telefônicas entre departamentos para encontrar uma solução. Todas as informações ficam centralizadas em um único local, com a participação direta de todos os envolvidos.

A automação com bots também transformou os serviços internos. Solicitações que antes levavam várias horas ou até dias para serem concluídas agora são atendidas em apenas alguns minutos.





Estes são alguns exemplos desses serviços:

Por exemplo:

O Gabinete Digital 2.0 do Departamento de Apoio Parlamentar (DEAPA):

Anteriormente, um servidor público enviava uma solicitação para um departamento, que então precisava alocar diversos recursos para atender à demanda, frequentemente gerando solicitações adicionais de reserva durante o processo. **Para atender solicitações mais simples, o prazo era de no mínimo, 24 horas, enquanto as mais complexas levavam até 3 dias. Agora, com a automação, o mesmo procedimento é realizado entre 4 a 5 minutos.**

Atendimento Omnichannel para o sistema de Solicitação de Pesquisas Centro de Documentação e Informação (CEDI)

Antigamente, para solicitar uma pesquisa ou informações, era necessário enviar um e-mail ou preencher um formulário no portal, e muitas vezes, na resposta, recebia-se um aviso de que não haviam sido enviadas informações suficientes. Com a implementação do bot, todas as informações são automaticamente verificadas, e o processo é feito diretamente por meio dele, que também fornece um número de protocolo e um prazo para atendimento.

“Para atender solicitações gerais de servidores demorava entre 24 horas a até 3 dias dependendo da complexidade do pedido. Após a implementação da Rocket.Chat, a resposta dessas solicitações demoram 5 minutos em média”

Em 2025/26, serão adquiridas mais licenças de omnichannel e colaboração com a intenção de expandir o uso da plataforma:

A Câmara pretende criar novas integrações para otimizar ainda mais suas rotinas administrativas e prover uma segurança maior para suas comunicações internas confidenciais e decisões, como na confecção de leis, por exemplo.

Adicionalmente, a Câmara dos Deputados pretende lançar um novo canal de suporte ao cidadão via Whatsapp, integrado com a Rocket.Chat, no próximo semestre. Ao unificar tanto a comunicação interna quanto a externa com cidadãos na mesma plataforma, a Câmara avançará para um modelo de comunicação de Total Experience

“A Rocket.Chat foi escolhida por suas características técnicas, e sua utilização foi intensificada devido à necessidade urgente de atendimento de algumas demandas oriundas do contexto da pandemia de COVID-19. Depois disso, o software foi de fato indicado como ferramenta de comunicação oficial da Câmara dos Deputados.”

Entre em contato conosco

