

# Implementação do SmartGovBot “Arroyito” no município de Tres Arroyos, Buenos Aires

*Automatização e eficiência para melhorar a experiência do cidadão e otimizar recursos.*



## Generación de contactos

- Micaela Santos
- +54 9 11 5264 8541
- Buenos Aires, Argentina
- micaelasantos@mail.com

## Transcripción de audios en textos

Necesito más información sobre su servicio **Enterprise** para mi negocio.

## Evolución en la gestión interna

- Trazabilidad
- Derivaciones internas
- Toma de tareas
- Gestión controlada de proyecto

# Situação atual

O município de Tres Arroyos, localizado na província de Buenos Aires, enfrentava desafios significativos no atendimento ao cidadão. O gerenciamento de reclamações e consultas era feito manualmente, o que gerava atrasos, erros humanos e uma experiência insatisfatória para os cidadãos. Além disso, as informações sobre eventos culturais e condições meteorológicas não eram centralizadas nem facilmente acessíveis à comunidade.

## Operação Geral, Administração e Sistemas Atuais

### Atendimento ao Cidadão Ineficiente

O gerenciamento de reclamações e consultas era feito manualmente, gerando atrasos e erros humanos.

Ex.: “Mudança de titular - Definitiva” (544 procedimentos em 2023).

Ex.: “Não recebo a conta - Serviços Urbanos” (180 procedimentos em 2023).

### Altos tempos e custos operacionais

O gerenciamento manual dos trâmites consumia recursos valiosos e aumentava os custos.

Ex.: “Trâmites Rodados - Livre de dívidas R541” (794 procedimentos em 2023).

Ex.: “Trâmites Rodados - Baixa de veículo - M219” (635 procedimentos em 2023).

## Razões iniciais da necessidade

Os cidadãos exigiam uma comunicação mais ágil e eficaz com a administração municipal. O gerenciamento manual de consultas gerais e apresentação de reclamações não só era ineficiente, como também consumia recursos valiosos que poderiam ser destinados a outras áreas críticas. A necessidade de modernizar os canais de comunicação e melhorar a eficiência administrativa tornou-se imperativa.

### Falta de centralização de informações

Informações sobre eventos culturais e meteorológicos **dispersas** e de difícil acesso.

### Demanda por comunicação ágil

Os cidadãos exigiam uma comunicação mais *eficaz e rápida*.

# Desafíos Identificados

- **Escalabilidade do atendimento:**  
Reduzir a dependência de equipes operacionais em horários prolongados.
  - **Integração de sistemas:**  
Criar rastreabilidade em tempo real de reclamações e serviços, incluindo atualização de tickets e feedback automatizado ao cidadão.
  - **Otimização de recursos:**  
Centralizar respostas comuns e reduzir o tempo operacional para consultas frequentes e complexas.
  - **Controle de informações:**  
Garantir respostas confiáveis, limitando alucinações e desinformação.
- 

# Implicações relacionadas dentro e fora da administração

## **Longo prazo:**

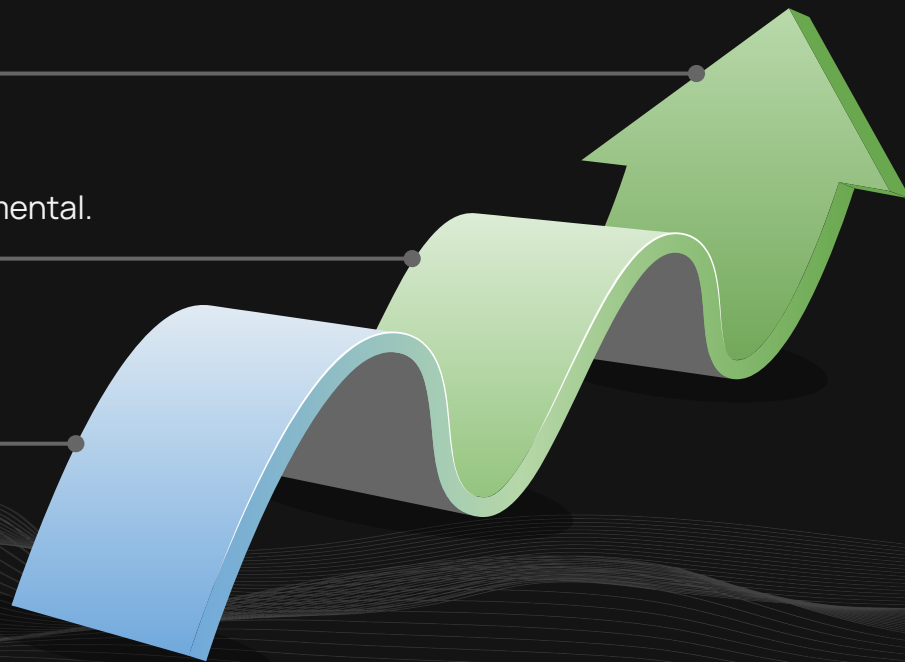
Transformação digital integral do município, posicionando-o como referência em inovação governamental.

## **Médio prazo:**

Otimização dos recursos humanos e financeiros, permitindo uma redistribuição eficiente.

## **Curto Prazo**

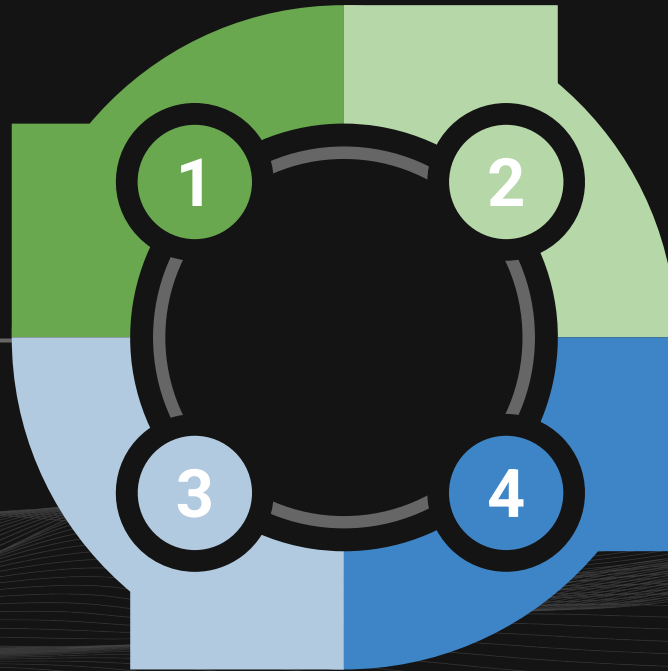
Redução dos tempos de resposta e melhoria na satisfação dos cidadãos.



# Ordem das necessidades a resolver

Centralizar e automatizar o atendimento ao cidadão.

Reduzir erros humanos na gestão de consultas e reclamações.



Fornecer informações atualizadas sobre eventos culturais e condições meteorológicas.

Melhorar a eficiência administrativa e otimizar o uso dos recursos.

# Objetivos conjuntos

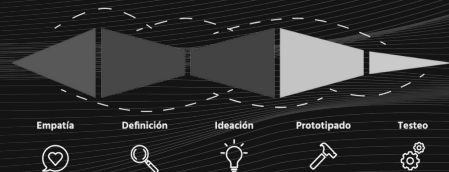
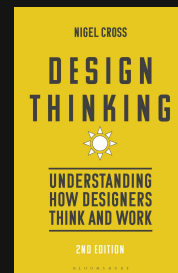
- Destacar a prefeitura por sua inovação.
- Melhorar a qualidade de vida dos cidadãos.
- Otimizar a gestão municipal.
- Controlar a aquisição de dados para personalizar propostas de valor e gestão interna de melhoria contínua.
- Evoluir a comunicação.
- Cidadão > Prefeitura



## Design baseado em pilotos validados por experiências anteriores

Aproveitando a experiência anterior em várias acelerações e incubações GovTech, foi aplicada a metodologia “MoP ∪ Design”, que combina as melhores práticas de diferentes estruturas de inovação para criar soluções centradas nas pessoas e adaptadas às necessidades passadas, presentes e futuras da gestão governamental.

- **Design Thinking:**  
Para compreender em profundidade as necessidades dos usuários e gerar soluções criativas.
- **Design Sprint:**  
Para acelerar o processo de design e desenvolvimento, obtendo resultados tangíveis em um curto período de tempo.
- **Lean Startup:**  
Para construir e validar produtos mínimos viáveis (MVPs) de forma rápida e eficiente, aprendendo com o feedback dos usuários em cada iteração.
- **Future Design:**  
Para antecipar necessidades futuras e projetar soluções que sejam relevantes a longo prazo.



Através das quais se chegou ao projeto e desenvolvimento do primeiro protótipo do SmartGovBot “Arroyito”, integrado com o PanelCRM, que foi testado em ambientes controlados para garantir sua eficácia antes de sua implantação completa.

# Solución Propuesta: SmartGovBot "Arroyito"

Foi implementado o SmartGovBot-Municipios "Arroyito" do MoP, um assistente digital integral já treinado e integrado ao PanelCRM para melhorar as relações com o cidadão e proporcionar eficiência interna.

- Assistente Digital Avançado: Integrado com o PanelCRM e tecnologias de IA avançadas.
- Centralização e automação: projetado para centralizar e automatizar o atendimento ao cidadão.
- Informações atualizadas: capacidade de fornecer informações em tempo real sobre eventos culturais e condições meteorológicas (clima e marés).
- Interação multicanal: capacidade de receber mensagens de texto e voz e interagir através do WhatsApp.



Atiende más rápido, y mejor. ¡Sumá agilidad a la resolución de cada caso!



Reduce tareas repetitivas y pesadas, para enfocár la energía donde más importa!

# 70%

## +36%



¡Eleva la satisfacción de los vecinos con respuestas que parecen hechas a medida!

Multimodal, multiplataforma y multilinguaje



**Mejora relaciones automatizando reclamos, turnos, FAQs y mucho mas, sin perder el control.**

Atiende, Deriva, y Asiste sin descanso.  
¡Un callcenter con AI, 24x7 para lo repetitivo!

**PanelCRM** (incluido)

tené todo bajo control con un panel omnicanal multipantalla. Gestioná equipos, conversaciones, marketing y derivación inmediata en agentes. ¡Todo desde en una sola pantalla!

# Processo de Transformação Digital (Metodologia MoP)

## Etapa 1: Creación del Piloto

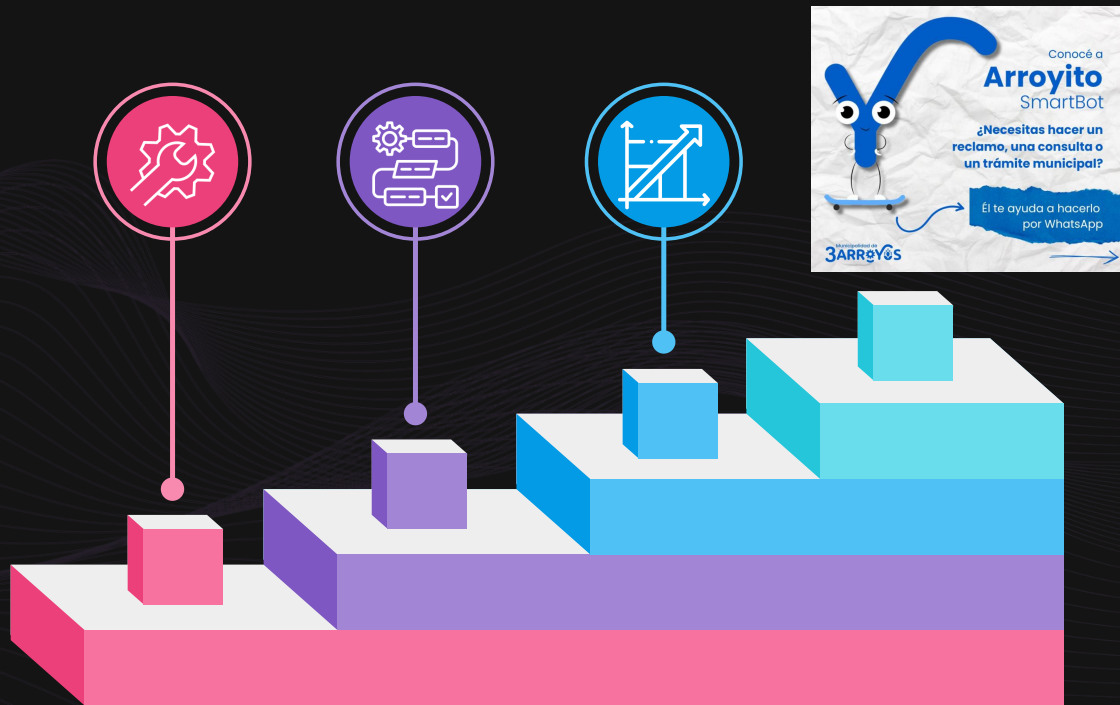
Co-diseño de flujos conversacionales.  
Desarrollo de módulos de moderación cultural y meteorológica.  
Implementación de sistema de escucha activa (texto y voz).  
Prototipo del «Arroyito» integrado con el PanelCRM, probado en entornos controlados.

## Etapa 2: Iteração e Ajuste Contínuo

Gestión de más de 3000 interacciones en 30 días.  
Ajustes en los flujos para mejorar la precisión (95 % en la Fiesta del Trigo).  
Rigurosas pruebas de control de calidad y aceptación del usuario.  
Formación intensiva para el personal municipal.

## Etapa 3: Escalabilidad segura

Incorporación de novos módulos (por exemplo, "Água - Perda na rede de água" com 1202 gestões, "Esgoto - Obstrução em domicilio" com 879 gestões).  
Implementação de painel de controle em tempo real.  
Lançamento inicial seguro e implantação em massa em eventos como a 56ª Festa Provincial do Trigo.



# Processo de aprovação e treinamento interno

## 1. Instâncias de QA e UAT

Foram realizados rigorosos testes de garantia de qualidade (QA) e testes de aceitação por parte dos usuários (UAT). Essas instâncias permitiram identificar e corrigir possíveis falhas, garantindo que o sistema atendesse aos padrões exigidos e às expectativas dos usuários finais.

## 2. Treinamento da administração interna com o PanelCRM

Os funcionários municipais receberam treinamento intensivo no uso do PanelCRM, permitindo-lhes gerenciar com eficácia as interações com os cidadãos e supervisionar o desempenho do SmartGovBot. Esse treinamento foi fundamental para garantir uma transição suave para a nova plataforma digital.

## 3. Desafios de uso interno a cargo da equipe MoP

A equipe MoP organizou desafios internos para promover a adoção e o domínio da nova ferramenta. Essas atividades incentivaram os funcionários a explorar as funcionalidades do sistema e compartilhar as melhores práticas, fortalecendo a cultura de inovação dentro do município.

# Lançamento das soluções integradas (SmartBot+PanelCRM)

## 4. Primeira saída para produção em ambiente seguro

O SmartGovBot “Arroyito” foi lançado inicialmente em um ambiente seguro, permitindo monitorar seu desempenho e realizar os ajustes necessários sem afetar a operacionalidade geral. Essa fase foi crucial para garantir uma implementação bem-sucedida.

## 5. Segunda Saída à Produção na Festa do Trigo

Durante a 56ª Festa Provincial do Trigo, um evento emblemático de Tres Arroyos, o “Arroyito” foi implantado em um ambiente real de alta demanda. O bot gerenciou mais de 3.000 consultas de voz relacionadas ao evento, atingindo uma precisão de 95% nas respostas, demonstrando sua capacidade de operar com eficácia em situações de alta pressão.

# Resultados pós-implementação e impactos alcançados

## Nos cidadãos

**Redução dos tempos de resposta:**

50% de redução nas consultas frequentes.

**Aumento da satisfação:**

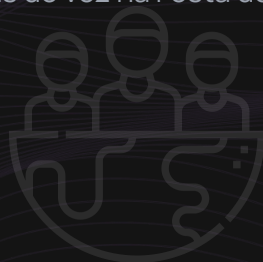
30% de aumento na satisfação dos cidadãos.

**Precisão nas respostas:**

95% de precisão nas informações essenciais.

**Interações gerenciadas:**

Mais de 3.000 interações no primeiro mês e mais de 3.000 consultas de voz na Festa do Trigo.



## Na administração

**Otimização de recursos:**

humanos e financeiros.

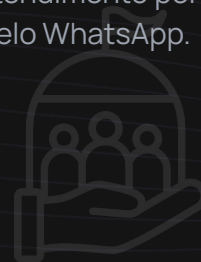
**Redução de erros humanos:**

redução significativa.

Economia em custos operacionais.

**Capacidades aprimoradas:**

assistência meteorológica, informações culturais, atendimento por áudio/voz, interação pelo WhatsApp.



## Proyecciones Esperadas (Primer Año)

### **Automatização:**

De 70% das consultas e reclamações.

### **Melhoria contínua:**

Na qualidade do serviço ao cidadão.

### **Maior disponibilidade de recursos:**

Para tarefas estratégicas.

*+Escuta ativa e auditoria conversacional ao cidadão*



Logos displayed include: Seguridad (TINK), Educación (Califica, BEENO, F, metaV), Calidad ambiental, Salud, Canales y plataformas municipales (Cero software, smartcity, mop), Smartcities, Transformación digital (lukk, SODTRACK, MAWI, Unibox, Junta Digital, AndesLab).

**MomentOPeople (SUP23)**  
1.001 seguidores  
2 meses · Editado ·

Hoy es un gran día para nosotros, ya que una vez más fuimos seleccionados por #CordobaGovTech 24, gracias CorLab, Incutex y Córdoba Ciudad Inteligente, BID Lab y Municipalidad de Córdoba por seguir confiando en nosotros para ...ver más

**SELECCIONADOS**

**ACELERACIÓN**

CÓRDOBA GOVTECH

Incutex, Córdoba, BID LAB

Tú y 34 personas más · 33 comentarios · 1 vez compartido

**SELECCIONADOS**

**ACELERACIÓN**

CÓRDOBA GOVTECH

https://corlab.cordoba.gov.ar/demo-da-y-cordoba-govtech-un-paso-mas-hacia-la-innovacion-privada/

con Incutex y 2 personas más

Impresiones generales: 2016 impresiones · Vista previa de los resultados

MomentOPeople (SUP23)  
1.007 seguidores  
3 meses · Editado ·

¡Tenemos una noticia increíble que compartir! MomentOPeople (SUP23) ha sido elegido como uno de los estimados participantes en el programa #Cordoba #GovTech #Acceleration. Este prestigioso programa, impulsado por Incutex y CorLab Gov, se dedica a fomentar la innovación en el sector gubernamental.

Estamos encantados y honrados de haber sido seleccionados para esta oportunidad exclusiva. Es un testimonio del trabajo duro, la dedicación y el pensamiento innovador de MomentOPeople.

A lo largo del programa, trabajaremos en estrecha colaboración con expertos del sector, mentores ...ver más

40 · 32 comentarios · 2 veces compartido

Recomendar · Comentar · Compartir

Comentar como MomentOPeople (SUP23)...

**UVT UNRC NOTICIAS**

**LA PROVINCIA DE CÓRDOBA ESTÁ EN EL TOP 10 DE LOS MEJORES ECOSISTEMAS DE INNOVACIÓN DE LATAM**

<https://www.vinculaciontecnologica.unrc.edu.ar/la-provincia-de-cordoba-esta-en-el-top-10-de-los-mejores-ecosistemas-de-innovacion-de-latam/>

**CÓRDOBA GOVTECH**

La Municipalidad de Córdoba junto con Incutex CERTIFICAN que

**Moment of people**

ha cumplimentado con los requisitos para aprobar la **Aceleración Govtech**, dictado en el marco del Proyecto "Córdoba Govtech Desarrollo del Ecosistema Govtech para la Transformación de los Servicios al Ciudadano", N° ATN/ME-18999-AR, según convenio suscrito entre la Municipalidad de Córdoba y el BID-Lab

**31 de octubre de 2023.**

Walter Abigo, Director de Incutex  
Alejandra Torres, Secretaria de Planeamiento, Modernización y Relaciones Internacionales de la Municipalidad de Córdoba

**STARTUPS PARTICIPANTES**

**GOVTECH LATAM**

**AÑO 3**

<p><b>Smart Net</b></p> <p>Smart Net</p> <p>Inicio: <b>Apr2024</b>   <b>Bootcamp 2024</b></p> <p>Descripción Startup: Ofrecemos soluciones govtech enfocadas en internet de las cosas e inteligencia artificial.</p> <p>Aporte de valor a la pública: [Provisión de servicios] · <b>Son selecto...</b></p> <p>Página Web: <a href="https://www.smartnet.com.co">https://www.smartnet.com.co</a></p> <p>Tiempo: <b>Córdoba</b></p> <p>Modelo de negocio: <b>"B2B" (clientes empresa)</b> · <b>"B2C" (B2C)</b></p>	<p><b>ITS QUARK SAS</b></p> <p>ITS QUARK SAS</p> <p>Inicio: <b>Apr2024</b>   <b>Bootcamp 2024</b></p> <p>Descripción Startup: Innovaciones tecnológicas para la sostenibilidad de las ciudades y las comunidades, en nuestro portafolio contamos con un sistema de ...</p> <p>Aporte de valor a la pública: [Calidad institucional] · <b>Son selecto...</b></p> <p>Página Web: <a href="https://itbarj.com">https://itbarj.com</a></p> <p>Tiempo: <b>Córdoba</b></p> <p>Modelo de negocio: <b>"B2B" (clientes empresa)</b> · <b>"B2C" (B2C)</b></p>	<p><b>Moment Of People</b></p> <p>Moment Of People</p> <p>Inicio: <b>Apr2024</b>   <b>Bootcamp 2024</b></p> <p>Descripción Startup: evolucionamos canales de servicio a través de chatbots inteligentes conversacionales y humanizados potenciados por IA, que conectados a ...</p> <p>Aporte de valor a la pública: [Provisión de servicios] · <b>Son selecto...</b></p> <p>Página Web: <a href="https://www.linkedin.com/company/mop/">https://www.linkedin.com/company/mop/</a></p> <p>Tiempo: <b>Córdoba</b></p> <p>Modelo de negocio: <b>"B2B" (clientes empresa)</b> · <b>"B2C" (B2C)</b></p>	<p><b>Alku Animations</b></p> <p>Alku Animations</p> <p>Inicio: <b>Apr2024</b>   <b>Apr2024</b></p> <p>Descripción Startup: Desarrollamos experiencias gamificadas para generar soluciones para los distintos problemas presentados por nuestros clientes. Utilizamos ...</p> <p>Aporte de valor a la pública: [Provisión de servicios] · <b>Son selecto...</b></p> <p>Página Web: <a href="https://www.alkuanimations.com">https://www.alkuanimations.com</a></p> <p>Tiempo: <b>Córdoba</b></p> <p>Modelo de negocio: <b>"B2B" (clientes empresa)</b> · <b>"B2C" (B2C)</b></p>
--	---	---	---

Airtable