PREFEITURA MUNICIPAL DE IVAIPORÃ · IVA, ATENDIMENTO INTELIGENTE

Relatório da IVA

28/10/2026 a 13/11/2026

Preparado por QrCity em 13/11/2026, 15:40 (Brasília)

O período em números

6.461
mensagens trocadas
entre a população e a Prefeitura

660
chamados de atendimento
em 578 conversas · retorno após 24 h conta como novo chamado

97%
das conversas receberam resposta
17 aguardam retorno, 12 com pergunta clara

12 s
tempo típico da IVA até a 1ª resposta
24 horas por dia, 7 dias por semana

82%
das respostas da IVA foram lidas pelo cidadão
2.422 de 2.937 mensagens

71%
das conversas a IVA resolveu sozinha
408 conversas sem precisar de uma pessoa

32%
das mensagens chegaram fora do expediente
antes das 8h ou a partir das 18h, e foram atendidas

58
melhorias na base de conhecimento
41 bases publicadas ou atualizadas e 17 edições de notícias

Dia a dia

Chamados abertos e mensagens trocadas em cada dia.

DIA	CHAMADOS	MENSAGENS	VOLUME
28/10 (qua)	37	538	
29/10 (qui)	128	1.223	
30/10 (sex)	38	508	
31/10 (sáb)	16	184	
01/11 (dom)	13	93	
02/11 (seg)	14	114	
03/11 (ter)	84	655	
04/11 (qua)	54	606	
05/11 (qui)	51	466	
06/11 (sex)	35	385	
07/11 (sáb)	11	135	
08/11 (dom)	19	146	

DIA	CHAMADOS	MENSAGENS	VOLUME
09/11 (seg)	36	313	
10/11 (ter)	44	416	
11/11 (qua)	55	429	
12/11 (qui)	17	153	
13/11 (sex) **parcial, até 15h40**	8	97	

Como contamos os chamados: cada vez que o cidadão escreve depois de 24 horas sem nenhuma mensagem na conversa, abre um novo chamado (a primeira mensagem sempre abre um). Assim, 578 conversas somaram 660 chamados; 72 conversas tiveram retorno depois de 24 horas.

Quem respondeu

Autoria comprovada nos registros do canal.

Total: 578 conversas

QUEM	MENSAGENS ENVIADAS	% DAS RESPOSTAS	CONVERSAS ATENDIDAS	% DAS CONVERSAS	LIDAS PELO CIDADÃO
IVA (assistente de IA)	2.937	83%	565	98%	82%
Equipe da Prefeitura (humanos)	615	17%	163	28%	76%

"% das respostas": parte de cada um nas mensagens enviadas aos cidadãos (IVA + equipe = 100%). "% das conversas": em quantas conversas cada um respondeu; quando houve necessidade de atendimento humano, a conversa conta para os dois.

A IVA resolveu sozinha 408 conversas (71%)

164 precisaram de uma pessoa (28%)

Tempo até a primeira resposta (mediana): IVA 0,2 min · equipe 16,3 h em 153 conversas encaminhadas.

Atendimentos que precisaram de humanos, por secretaria

SETOR	CONVERSAS NO SETOR	COM HUMANO	%
Secretaria de Obras	41	38	93%
RH Recursos Humanos	26	26	100%
Setor de Iluminação Pública	23	21	91%
Tributação	18	18	100%
Secretaria de Meio Ambiente	22	14	64%
Secretaria de Assistência Social	7	7	100%
Secretaria Municipal de Saúde	8	6	75%
Prefeitura (canal geral)	381	5	1%
Protocolo e Ouvidoria	11	5	45%
Educação - Documentação Escolar	5	4	80%

Por onde a população chegou

Canal de cada conversa.

Total: 578 conversas

CANAL	CONVERSAS	PARTICIPAÇÃO
WhatsApp	504 (87%)	
Instagram	32 (6%)	
WebChat (site)	23 (4%)	
Messenger	19 (3%)	

Sinais nas conversas

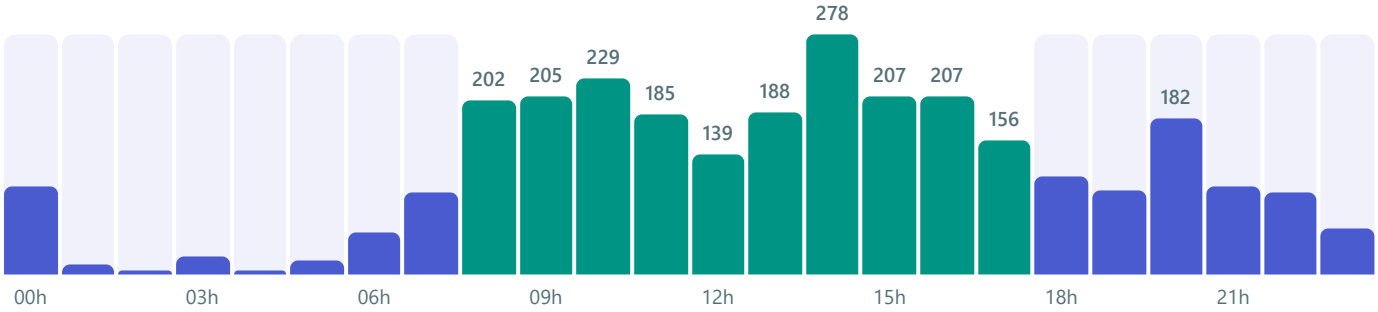
Como a população se manifestou. Agradecimentos e elogios contam como positivo.

Total: 578 conversas analisadas

SINAL	CONVERSAS	%
Neutras / informativas	385	67%
Positivas (agradecimento ou elogio)	142	25%
Com sinal de frustração	22	4%
Indeterminadas	29	5%

Em que horas a população procura a IVA

Mensagens por hora do dia (horário de Brasília). 32% das mensagens recebidas chegaram fora do expediente e foram respondidas na hora pela IVA.



Expediente (8h às 18h) Fora do expediente (antes das 8h e a partir das 18h)

Números sobre as barras: mensagens recebidas nas horas de maior movimento.

Assuntos mais procurados

Participação de cada assunto entre as conversas com pedido identificado. Saudações, testes e mensagens sem texto não entram na conta.

Base: 406 conversas com assunto identificado

Obras e manutenção urbana Secretaria de Obras	13%
Cultura e eventos Secretaria de Cultura	10%
Turismo Setor de Turismo	10%
Limpeza, coleta e meio ambiente Secretaria de Meio Ambiente	8%
Horários e unidades de saúde Secretaria Municipal de Saúde	7%
Horários, endereços e contatos Administração	6%
Iluminação pública Setor de Iluminação Pública	6%
Servidores e recursos humanos RH Recursos Humanos	6%
Notícias e novidades Assessoria de imprensa	6%
Concursos e processos seletivos RH Recursos Humanos	5%
Tributos e guias municipais Tributação	5%
Transporte e viação Secretaria de Viação	3%
Matrículas e documentação escolar Secretaria da Educação	3%
Documentos e cidadania Administração	2%
Ouvidoria, protocolo e reclamações Protocolo e Ouvidoria	2%
Assistência social e benefícios Secretaria de Assistência Social	2%
Alvarás, empresas e comércio Secretaria de Indústria e Comércio	1%
Outros assuntos 9 assuntos com menos de 1% cada	5%

Demanda por secretaria

Três medidas lado a lado: **conversas no setor** (atendimentos que estão nesse setor), **mensagens do cidadão** nessas conversas (uma conversa tem várias) e **conversas sobre o assunto** do setor pela leitura do pedido, estejam onde estiverem.

SETOR	CONVERSAS NO SETOR	MENSAGENS DO CIDADÃO	CONVERSAS SOBRE O ASSUNTO
Prefeitura (canal geral)	381	1.178	—
Secretaria de Obras	41	342	54
RH Recursos Humanos	26	223	49
Setor de Iluminação Pública	23	171	25
Secretaria de Meio Ambiente	22	184	31
Tributação	18	163	22
Protocolo e Ouvidoria	11	194	8

SETOR	CONVERSAS NO SETOR	MENSAGENS DO CIDADÃO	CONVERSAS SOBRE O ASSUNTO
Administração	9	123	37
Secretaria Municipal de Saúde	8	77	29
Secretaria de Assistência Social	7	43	7

⇄ 215 conversas entraram pelo canal geral tratando de assuntos de secretarias específicas: Setor de Turismo (35), Cultura (34), Administração (27), Assessoria de imprensa (21), Saúde (21).

Transferências aos setores

Cada vez que a IVA transfere uma conversa, ela avisa o cidadão ("Encaminhei seu atendimento para a equipe de..."); esses avisos são contados como transferências pela IVA. Mudanças de setor feitas pela equipe ou pelo sistema entram como "equipe ou sistema". Uma conversa pode ter mais de uma transferência; a coluna "Conversas" conta cada conversa uma vez por setor de destino.

⇄ **Total: 205 transferências em 185 conversas · 182 pela IVA, 23 pela equipe ou sistema**

SETOR DE DESTINO	TRANSFERÊNCIAS	PELA IVA	EQUIPE OU SISTEMA	CONVERSAS
Secretaria de Obras	39	36	3	38
RH Recursos Humanos	27	25	2	27
Setor de Iluminação Pública	24	24	0	24
Secretaria de Meio Ambiente	22	14	8	22
Tributação	22	21	1	21
Protocolo e Ouvidoria	10	9	1	10
Administração	8	6	2	7
Secretaria Municipal de Saúde	7	6	1	7
Secretaria de Assistência Social	7	6	1	7
Secretaria de Planejamento e Finanças	6	5	1	5
Secretaria de Viação	6	6	0	6
Educação - Documentação Escolar	5	5	0	5
Gabinete do Prefeito	3	3	0	3
Secretaria da Educação	3	3	0	3
Assessoria de imprensa	2	2	0	2
Educação - Transporte Escolar	2	1	1	2
Escuta Ativa para Servidores	2	1	1	2
Secretaria de Cultura	2	2	0	2
Secretaria de Indústria e Comércio	2	2	0	2
Setor de Turismo	2	2	0	2
Educação - Alimentação Escolar	1	1	0	1

SETOR DE DESTINO	TRANSFERÊNCIAS	PELA IVA	EQUIPE OU SISTEMA	CONVERSAS
Jurídico	1	0	1	1
Licitações	1	1	0	1
Tecnologia da Informação (TI)	1	1	0	1

Mensagens aguardando retorno

Conversas em que a última mensagem é do cidadão e ainda não houve retorno, por setor, canal e assunto. Reações sem texto (figurinhas e emojis) não entram.

Total: 17 conversas · 16 já tinham sido respondidas antes · 3 terminam com áudio, foto ou documento

SETOR	CANAL	ASSUNTO	SITUAÇÃO	PENDENTE
Administração	WhatsApp	Pagamentos e tesouraria	já respondida antes (IVA 4×)	2 textos
Administração	WhatsApp	Documentos e cidadania	já respondida antes (IVA 6×, equipe 5×)	2 textos
Escuta Ativa para Servidores	WhatsApp	Servidores e recursos humanos	já respondida antes (IVA 5×, equipe 2×)	1 documento
Prefeitura (canal geral)	Instagram	Notícias e novidades	nunca respondida	1 texto
Prefeitura (canal geral)	WhatsApp	Turismo	já respondida antes (IVA 4×)	2 textos
Secretaria de Assistência Social	WhatsApp	Servidores e recursos humanos	já respondida antes (IVA 4×, equipe 6×)	4 textos
Secretaria de Meio Ambiente	WhatsApp	Limpeza, coleta e meio ambiente	já respondida antes (IVA 8×, equipe 3×)	1 foto, 6 textos
Secretaria de Meio Ambiente	Instagram	Transporte e viação	já respondida antes (IVA 4×, equipe 2×)	4 textos
Secretaria de Meio Ambiente	WhatsApp	Limpeza, coleta e meio ambiente	já respondida antes (IVA 5×, equipe 6×)	1 texto
Secretaria de Meio Ambiente	WhatsApp	Horários, endereços e contatos	já respondida antes (IVA 7×, equipe 3×)	1 texto
Secretaria de Meio Ambiente	WhatsApp	Limpeza, coleta e meio ambiente	já respondida antes (IVA 9×, equipe 2×)	1 áudio
Secretaria de Obras	WhatsApp	Obras e manutenção urbana	já respondida antes (IVA 4×, equipe 2×)	1 texto
Secretaria de Obras	WhatsApp	Obras e manutenção urbana	já respondida antes (IVA 6×, equipe 1×)	2 textos
Secretaria de Obras	WhatsApp	Obras e manutenção urbana	já respondida antes (IVA 6×, equipe 2×)	2 textos
Secretaria de Obras	WhatsApp	Obras e manutenção urbana	já respondida antes (IVA 5×, equipe 2×)	2 textos
Secretaria de Obras	WhatsApp	Obras e manutenção urbana	já respondida antes (IVA 7×, equipe 2×)	2 textos
Secretaria de Planejamento e Finanças	WhatsApp	Concursos e processos seletivos	já respondida antes (IVA 18×, equipe 1×)	1 texto

Melhorias do dia a dia

Lacunas que vão sendo corrigidas conforme o uso da IVA. Desde o início da divulgação, em 28/10: 58 melhorias na base de conhecimento, 34 perguntas formais enviadas aos secretários (21 já respondidas), 29 respostas incorporadas e 123 dúvidas investigadas automaticamente nas fontes oficiais.

58
melhorias na base de conhecimento
41 bases publicadas ou atualizadas · 17 edições de notícias

123
dúvidas investigadas pela própria IVA
pesquisa automática noturna em fontes oficiais

34
perguntas formais aos secretários
21 já respondidas

29
respostas das secretarias recebidas
incorporadas ao conhecimento da IVA após revisão

SECRETARIA	PERGUNTAS ENVIADAS	JÁ RESPONDIDAS	RESPOSTAS RECEBIDAS NO PERÍODO	EM ABERTO (TOTAL)
Administração	10	6	8	4
RH Recursos Humanos	8	8	9	0
Tributação	4	4	4	0
Secretaria do Esporte e Lazer	3	0	0	4
Expovale	2	2	2	0
Secretaria de Cultura	2	0	0	3
Secretaria de Obras	2	0	0	2
Secretaria de Indústria e Comércio	2	0	0	2
Secretaria Municipal de Saúde	1	1	5	0
Protocolo e Ouvidoria	0	0	1	0
Secretaria de Meio Ambiente	0	0	0	1

Perguntas deste período ainda em aberto com as secretarias (13): campos de futebol e calendário esportivo (3), linhas e horários de ônibus (3), declaração de endereço do imóvel, crédito do hino do município, pavimentação de ruas, telefone direto das Obras, Garota Expovale 2026, horários da Praça do Café e horários da Sala do Empreendedor.