

A nova era do atendimento público: como a Elevcode transforma a relação entre prefeituras e cidadão

ELEVCODE/ DIVULGAÇÃO/ JC

Com a plataforma AtendeCidadão e o uso de inteligência artificial, a Elevcode, liderada por William Ricaldes, propõe um novo modelo de gestão pública digital, centrado no cidadão.

Por muitos anos, o acesso a serviços públicos no Brasil foi marcado por filas, papeladas e processos lentos. A Carta de Serviços ao Cidadão, embora criada para garantir transparência, permaneceu restrita a documentos estáticos, distantes da realidade digital exigida pela sociedade.

Com a promulgação da Lei do Governo Digital (Lei 14.129/2021), o País estabeleceu um novo marco: os serviços públicos devem ser, por padrão, digitais, integrados e orientados ao cidadão. É nesse contexto que a Elevcode atua, com a proposta de transformar essa diretriz em prática.

Muito além da digitalização

A transformação digital no setor público vai além da simples disponibilização de serviços online. Ela exige integração entre sistemas, automação de processos e inteligência para lidar com a complexidade da gestão pública.

A Elevcode desenvolveu o AtendeCidadão, uma plataforma que não apenas digitaliza a Carta de Serviços, mas a converte em uma operação dinâmica, integrada e automatizada. A solução conecta secretarias, sistemas e cidadãos em um único ambiente.

Segundo o CEO William Ricaldes, enquanto outras ferramentas se limitam à criação de portais, a proposta do AtendeCidadão é resolver a demanda do cidadão de forma direta. "O cidadão não quer saber qual secretaria é responsável. Ele quer resolver sua necessidade com rapidez e sem complicações", afirma. A plataforma organiza e gerencia todo o fluxo de atendimento de forma integrada.



Tecnologia e inteligência artificial redefinem o acesso aos serviços públicos no Brasil

Impactos na prática

Na prática, o que antes era um documento informativo passa a ser um portal dinâmico de serviços. A solução também funciona como um sistema de protocolos digitais com acompanhamento em tempo real, uma central unificada de atendimento ao cidadão e um ambiente integrado entre diferentes órgãos e CNPJs, com rastreabilidade, transparência e eficiência operacional.

Inteligência artificial como diferencial

Um dos principais diferenciais do AtendeCidadão está na aplicação de agentes de inteligência artificial que atuam nos bastidores da operação. Esses agentes são capazes de atender automaticamente solicitações, classificar e encaminhar demandas, identificar pendências, solicitar documentos, monitorar prazos e contribuir para o cumprimento de acordos de nível de serviço (SLAs).

De acordo com Ricaldes, a tecnologia não substitui o trabalho do servidor público, mas o potencializa. "Enquanto a máquina cuida das tarefas repetitivas e operacionais, o servidor pode se concentrar em atividades que exigem julgamento humano", destaca. O resultado, segundo ele, é a redução da sobrecarga e o ganho de agilidade.

Gestão orientada por dados

A plataforma também oferece uma visão estratégica da operação pública, com indicadores como tempo médio de atendimento por serviço, identificação de gargalos por secretaria, volume de demandas por região e métricas de eficiência e produtividade. Trata-se de uma nova camada de governança baseada em dados.

O cidadão no centro

Para a Elevcode, a principal transformação não é apenas tecnológica, mas cultural. O cidadão deixa de ser

um agente passivo e passa a ocupar o centro da experiência. Com acesso digital, acompanhamento transparente e respostas mais rápidas, a relação com o poder público tende a se tornar mais eficiente e acessível.

Sobre o AtendeCidadão

O AtendeCidadão é a solução desenvolvida pela Elevcode para prefeituras que buscam atender às exigências da Lei do Governo Digital sem a necessidade de grandes investimentos em infraestrutura. A plataforma unifica o atendimento ao município em um único canal digital, integra secretarias e sistemas legados, utiliza agentes de inteligência artificial para classificação e encaminhamento automático de demandas, disponibiliza painéis de indicadores em tempo real e garante rastreabilidade completa dos protocolos.

Segundo a empresa, a ferramenta já foi implementada em cidades de dife-

rentes portes, com resultados como a redução de até 65% no tempo de resposta e aumento na satisfação dos cidadãos.

Um caminho sem volta

A digitalização do atendimento público deixou de ser uma tendência para se tornar uma exigência legal, operacional e social. Prefeituras que avançam nesse processo não apenas cumprem a legislação, como também elevam o padrão de serviço prestado à população.

Sobre a Elevcode

A Elevcode é uma empresa de tecnologia especializada no desenvolvimento de plataformas digitais e agentes de inteligência artificial, com foco na transformação da gestão pública e na modernização do atendimento ao cidadão. Sob a liderança de William Ricaldes, a companhia vem se consolidando como referência em soluções de governo digital no Brasil.