

# CHAT-CIDADÃO: ASSISTENTE VIRTUAL COM USO DE IA PARA FORTALECIMENTO DA TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL EM PEQUENOS MUNICÍPIOS

Taiz Viviane Dos Santos<sup>1</sup>, Ane Luize De Oliveira<sup>2</sup>, Cristina Vaccari<sup>3</sup>, Lindomar de Togni<sup>4</sup>, Patrick Zawadzki<sup>5</sup>

1. Discente do Programa de Pós-graduação em Administração da Unoesc
2. Discente do Programa de Pós-graduação em Administração da Unoesc
3. Discente do Programa de Pós-graduação em Administração da Unoesc
4. Discente do Programa de Pós-graduação em Administração da Unoesc
5. Docente do Programa de Pós-graduação em Administração da Unoesc

**Autor correspondente:** Taiz Viviane Dos Santos, taiz29viviane@gmail.com

**Área:** Ciências Sociais

**Introdução:** A efetivação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) é um desafio para municípios de pequeno porte, que enfrentam limitações orçamentárias, tecnológicas e de pessoal capacitado. A ausência de mecanismos acessíveis de transparência ativa e passiva compromete o controle social e fragiliza a relação entre a população e a gestão pública. Nesse contexto, a transformação digital pode oferecer soluções inovadoras para aproximar governo e sociedade, simplificando o acesso às informações públicas. **Objetivo:** O projeto Chat-Cidadão tem como propósito desenvolver um assistente virtual baseado em Inteligência Artificial para fortalecer a transparência e a participação social em municípios pequenos. A ferramenta busca facilitar o acesso às informações já disponíveis em canais oficiais, traduzindo conteúdos técnicos em linguagem simples, reduzindo demandas repetitivas e apoiando o cumprimento da Lei de Acesso à Informação. **Método:** A proposta adota a abordagem de Design Thinking, por meio do método Duplo Diamante, elaborado pelo Design Council (2004). Esse método é organizado em seis etapas centrais, divididas em duas fases: problema e solução. Essa abordagem favorece a identificação de dificuldades enfrentadas pelos municípios, bem como o desenvolvimento de soluções que integrem tecnologia, acessibilidade e eficiência no atendimento ao cidadão. **Resultados:** O Chat-Cidadão, apresenta-se como a possibilidade de um canal digital integrado ao portal de transparência municipal e às plataformas de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). A solução permitirá: disponibilizar informações de forma clara e acessível; orientar cidadãos sobre como formalizar pedidos via SIC; encaminhar solicitações para os setores competentes; reduzir demandas redundantes e burocracia; criar espaço adicional para sugestões, reclamações e participação social. Com isso, a população terá acesso mais rápido e simplificado às informações públicas, fortalecendo sua capacidade de exercer controle social. Para a administração, os benefícios incluem melhoria no cumprimento da legislação, economia de recursos, valorização da imagem institucional e desenvolvimento de uma cultura organizacional voltada à transparência. **Conclusão:** O Chat-Cidadão representa uma solução inovadora para superar os obstáculos de transparência em pequenos municípios, promovendo benefícios mútuos para Estado e sociedade. Ao unir Inteligência Artificial e gestão pública, o projeto contribui para a democratização da informação, fortalece a cidadania e estimula a consolidação de práticas governamentais mais abertas e eficientes.

**Palavras-chave:** Inteligência Artificial; Atendimento ao Cidadão; Transparência; Administração Pública.

**Agradecimentos:** Os autores Taiz Viviane Dos Santos, Ane Luize De Oliveira, Cristina Vaccari e Lindomar de Togni agradecem ao PROSUC/CAPES e a FAPESC pela concessão de bolsa.