



FUMPRESBOT ✓



SOBRE FUMPRES

Ao longo dos anos, a previdência dos servidores municipais do Salvador se adaptou à realidade temporal para se adequar às características demográficas, sociais e históricas. Com a união do Montepio dos Servidores Municipais do Salvador (MSMS) com a Fundação de Assistência Médica ao Servidor Municipal (FAMSER), foi criado o Instituto de Previdência do Salvador (IPS) pela Lei nº 2.456, de 15 de janeiro de 1973.

Em 2016, a Lei nº 9.186/2016 determinou a extinção do Instituto de Previdência do Salvador (chamado de Previs), transferindo atividades, acervo e pessoal para a Diretoria Geral de Previdência (DPR), que seria criada por força da Lei nº 9.216/2017. Além da diretoria, o sistema de gestão do RPPS municipal é integrado pelos: (I) Conselho Municipal de Previdência do Servidor – COMPRES; (II) Conselho Fiscal; (III) Comitê de Investimentos (IV) e o próprio Fundo Municipal de Previdência de Salvador – FUMPRES. Segue abaixo a identificação do órgão que rege o Regime Próprio de Previdência no Município de Salvador.

- Razão Social: Fundo Municipal da Previdência de Salvador Previdenciário (FUMPRES PREV)
- CNPJ: 49.249.166/0001-35
- Endereço: Avenida Joana Angélica, 399, Nazaré, Salvador-Bahia
- Diretor de Previdência: Daniel Ribeiro Silva
- Natureza Jurídica: Fundo Público da Administração Direta Municipal
- Telefone: (71) 3202-3400
- E-mail: previdencia@salvador.ba.gov.br

DIAGNÓSTICO INICIAL



O projeto **FUMPRESBOT** nasceu da necessidade de aprimorar a eficiência no fornecimento de informações do Fundo Municipal de Previdência de Salvador (FUMPRES) para os servidores públicos, aposentados e pensionistas municipais.

Todavia, antecedendo a estruturação do projeto, a Ouvidoria Setorial do FUMPRES, idealizadora do FUMPRESBOT, inicialmente identificou um expressivo crescimento das demandas e da necessidade de modernização dos processos, visto que, atrelado a isso, havia uma ausência de um canal digital automatizado comprometendo a eficiência do atendimento e gerando sobrecarga para as equipes envolvidas.

Vale ressaltar que as demandas de atendimento no FUMPRES eram realizadas de forma tradicional, que, embora funcional, apresentava limitações quanto à agilidade nas respostas, à padronização das informações prestadas e à capacidade de atendimento em larga escala.



LINHA TEMPO



1 Identificação da morosidade nas informações aos beneficiários e ativos

2 Identificação da necessidade de informar com mais celeridade os servidores

Elaboração do escopo do projeto

3

4 Revisão da Carta de Serviços

Identificação das principais dúvidas e consultas dos segurados

5

6 Seleção da plataforma, estruturação da matriz e homologação

Implantação

7

O PROJETO

Em 2024, com intuito de oferecer qualidade nos serviços previdenciários, através de informações rápidas e consistentes sobre as necessidades dos servidores municipais e beneficiários, a Ouvidoria Setorial do Fumpres desenvolveu um chatbot, denominado de "FUMPRESBOT", o qual é utilizado, desde janeiro de 2025, como atendimento automatizado e completo para oferecer agilidade na disseminação de informações.

Desta forma, em parceria com a SEMIT, a inserção de um sistema de atendimento no WhatsApp com os serviços do FUMPRES foi estruturado durante o ano de 2024 e implementado em 2025.

Sendo assim, o FUMPRESBOT introduziu a inteligência artificial como ferramenta de atendimento, transformando processos manuais em interações automatizadas e eficientes, proporcionando aos beneficiários e servidores mais conforto, segurança e celeridade.



O PROJETO

PONTOS MARCANTES

INTEGRAÇÃO COM
OS SERVIÇOS
EXISTENTES

APLICAÇÃO DE
INOVAÇÃO
TECNOLÓGICA

O FUMPRESBOT possibilita respostas instantâneas e padronizadas, reduzindo tempo de espera e otimização operacional, já que a equipe poderá focar em atividades mais complexas, consequentemente, aumentará a eficiência global do atendimento.



PONTOS ESTRATÉGICOS

Com foco no OE6 do planejamento do FUMPRES, a iniciativa tem o intuito de promover a qualidade nos serviços previdenciários do FUMPRES, oferecendo informações rápidas sobre os serviços oferecidos na previdência de Salvador e, também, sobre sua situação especificamente.

Objetivo específico:

- Agilidade nas Respostas: O Chatbot permite respostas instantâneas e padronizadas, eliminando as demoras associadas a e-mails e ligações.
- Redução do Tempo de Espera: Os segurados terão acesso imediato a informações e soluções, reduzindo a frustração e melhorando a experiência de atendimento.
- Otimização Operacional: Liberar a equipe para lidar com questões mais complexas, aumentando a eficiência global do atendimento.

80% da meta foi concluída, no período pré-estabelecido - dezembro/2024 - pois o FumpresBOT estava em fase de finalização, passando por alinhamentos e ajustes em conjunto com a SEMIT.

Todavia, em janeiro de 2025, a tecnologia foi implementada e já está em vigor, cumprindo 100% do objetivo relativo ao FumpresBot.

TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

A iniciativa promove a transparência por meio da integração do FUMPRESBOT com canais já acessíveis ao público, como o WhatsApp da Prefeitura.



Além disso, a prestação de contas é garantida através de relatórios de desempenho, que incluem métricas de utilização e satisfação dos segurados. Esses dados serão compartilhados periodicamente com os gestores responsáveis, reforçando o compromisso com a transparência e o controle social.



RECURSOS

Os recursos utilizados foram essencialmente otimizados, uma vez que a solução foi integrada à plataforma existente do WhatsApp da Prefeitura, já equipada com inteligência artificial. Dessa forma, os custos financeiros foram minimizados, utilizando-se os recursos tecnológicos e humanos disponíveis na SEMIT.



RESULTADOS ESPERADOS E ALCANÇADOS

METAS ESTABELECIDAS E ATINGIDAS

FUMPRESBOT

IMPLEMENTAÇÃO

Previsto

Dezembro/2024

REALIZADO

JANEIRO/2025

COMPROVAÇÕES



