

# Entregar acessibilidade com a IA generativa

A cidade de Amarillo fez uma parceria com a Dell Technologies para transformar a interação da comunidade com a "Emma", uma assistente de IA que oferece serviços multilíngues 24 horas por dia, 7 dias por semana, promovendo a inclusão.

## Necessidades de negócios

A cidade de Amarillo enfrenta desafios para atender a uma população diversificada que fala mais de 62 idiomas. Com 24% dos residentes não falando inglês em casa e muitos enfrentando dificuldades de alfabetização digital, a cidade buscou uma solução inovadora de IA para aprimorar a acessibilidade e a capacidade de resposta.

## Resultados de negócios



Transforma o envolvimento e a inclusão dos residentes por meio de um assistente digital interativo no idioma deles.



Lida com 280 consultas de cidadãos diariamente, mantendo uma taxa de aprovação de 98%.



Elimina a barreira linguística para 24% dos residentes da cidade que não falam inglês.



Constrói confiança ao reduzir ineficiências e garantir a prestação de serviços atualizados.

## Resumo geral das soluções

- [Dell AI Factory with NVIDIA](#)
- [Dell Professional Services](#)



Com a eficiência proporcionada pela Emma, a equipe pode se concentrar em projetos de maior valor, o que deve gerar uma economia de US\$ 1,8 milhão por ano.

## Abordagem da acessibilidade para uma comunidade diversificada

A cidade de Amarillo, no Texas, conhecida por sua rica diversidade cultural, abriga uma comunidade multilíngue que fala mais de 62 idiomas e dialetos. Quase 24% dos residentes falam uma língua diferente do inglês em casa, enquanto idosos e grupos carentes enfrentam barreiras para acessar serviços municipais essenciais. Esses desafios destacaram a necessidade de soluções de serviço público inclusivas e responsivas, capazes de superar as barreiras linguísticas e tecnológicas.

## Impulsionando a transformação dos serviços públicos com IA

As autoridades municipais reconheceram que os canais tradicionais de comunicação da cidade eram insuficientes para interagir com sua população diversificada. "Tivemos de resolver como tornar os serviços acessíveis não apenas para aqueles que não falam inglês, mas também para aqueles que têm dificuldade com a tecnologia", explica Rich Gagnon, vice-prefeito e diretor de informação. Esse compromisso com a inclusão levou Amarillo a fazer uma parceria com a Dell Technologies para uma transformação inovadora centrada em IA, que resultou no lançamento da Emma, a assistente digital de ponta da cidade, alimentada por IA.

## Emma: elevando o apoio aos cidadãos por meio da tecnologia

Com acessibilidade e confiabilidade em seu núcleo, a Emma redefine a prestação de serviços públicos. Bethan Williams, líder global de portfólio da Dell, explica:

"A Emma usa tecnologias de IA generativa para aprimorar a experiência do usuário por meio de conversas naturais em qualquer idioma, sempre que os residentes precisarem". Ao contrário dos chatbots básicos, a Emma funciona como uma IA conversacional que oferece suporte multilíngue em tempo real. Por meio dela, os residentes têm acesso fácil a serviços municipais, como horários de coleta de lixo, pagamentos de serviços públicos, serviços de biblioteca e orientação em casos de gestão de desastres.

O avatar digital humanoide da Emma interage com os usuários por meio de uma interface familiar e inspiradora de confiança, atendendo a uma média de 280 consultas diárias. Um back-end robusto, desenvolvido com a experiência da Dell Technologies, garante o desempenho contínuo da Emma, respondendo com eficiência às consultas e permitindo que os funcionários se concentrem em projetos mais relevantes.

## Engenharia colaborativa para integração perfeita

A jornada para desenvolver a Emma não foi fácil. Os primeiros testes de implementação da IA na infraestrutura existente do site da Amarillo, no entanto, revelaram limitações significativas. A cidade trabalhou em estreita colaboração com a Dell Technologies para reconstruir seu site e sua infraestrutura de dados, garantindo compatibilidade e escalabilidade.

"A Dell trouxe relacionamentos, visão tecnológica e visibilidade para soluções que ampliaram nosso plano de ação de maneiras que não poderíamos imaginar", compartilha Gagnon. Por meio dos Dell Professional Services e da Dell AI Factory with NVIDIA, a arquitetura da Emma foi otimizada para oferecer confiabilidade e adaptabilidade. Esse esforço colaborativo incluiu também testes beta com voluntários da comunidade, garantindo que a Emma se adaptasse às necessidades específicas dos residentes de Amarillo.

Hoje, o site está perfeitamente integrado ao Emma, gerando relatórios sobre consultas e feedback. Esse processo garante que os diretores de departamento resolvam qualquer informação em falta em até 48 horas, mantendo o site sempre atualizado e responsivo.



*A Dell trouxe relacionamentos, visão tecnológica e visibilidade para soluções que ampliaram nosso plano de ação de maneiras que não poderíamos imaginar.*



**Rich Gagnon**

Subgerente municipal e diretor de informações, Cidade de Amarillo

“A Emma utiliza tecnologias de IA generativa para aprimorar a experiência do usuário por meio de conversas naturais em qualquer idioma, sempre que os residentes precisarem.”

**Bethan Williams**

Líder global de portfólio, Dell Technologies



## Resultados transformadores projetados para gerar uma economia anual de US\$ 1,8 milhão

O impacto de Emma foi transformador. Oito semanas após o lançamento, ela respondeu a 16.800 consultas, alcançando uma taxa de satisfação dos usuários de 98%. Com isso, foi possível projetar uma economia anual de US\$ 1,8 milhão em custos com pessoal. A proficiência multilíngue e as respostas instantâneas de Emma fortaleceram a confiança da comunidade, permitindo que os residentes interagissem com os serviços municipais de uma maneira completamente nova.

Com as estruturas avançadas da Dell, a Emma permite que Amarillo amplifique o feedback dos cidadãos e resuma as interações públicas diariamente, ajudando os diretores municipais a identificar lacunas e aprimorar as operações.

## Um futuro impulsionado pela inovação

A visão da cidade para Emma vai além dos serviços atuais. Entre as melhorias futuras estão o apoio a turistas, a assistência a idosos, a orientação a visitantes em edifícios públicos e a simplificação de operações internas, como as de RH e compras. Além disso, os planos incluem o uso da Emma como agente direto 311 para gerenciamento de emergências, com o objetivo de enviar alertas em tempo real.

"Estamos testando a Emma na prefeitura e em outros espaços públicos para orientar os visitantes em tempo real", diz Gagnon. Emma está se tornando uma embaixadora da cidade, aparecendo em bibliotecas, aeroportos e quiosques, ao mesmo tempo em que apoia iniciativas de saúde pública, educação e engajamento dos residentes.

Anteriormente conhecida principalmente como um centro industrial, Amarillo atraiu mais de US\$ 1 bilhão em novos investimentos nos setores aeroespacial e de processamento de terras raras. "A Emma reposiciona a Amarillo como pioneira tecnológica", observa Gagnon.

Por meio de sua parceria com a Dell Technologies, a cidade de Amarillo é um exemplo de inovação impulsionada pela IA, combinando tecnologia e resultados centrados no ser humano para promover uma governança mais inteligente e inclusiva.

“Estamos construindo credibilidade junto à comunidade ao ouvir suas necessidades, responder a elas e mostrar ações mensuráveis relacionadas.”

**Rich Gagnon**

Subgerente municipal e diretor de informações, Cidade de Amarillo

Saiba mais sobre as soluções de IA da Dell Technologies.

Conecte-se pelas redes sociais.



**DELL**Technologies

Copyright © 2025 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell Technologies, Dell e outras marcas comerciais são marcas comerciais da Dell Inc. ou de suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem pertencer a seus respectivos proprietários. Este estudo de caso serve apenas a fins informativos. A Dell acredita que as informações neste estudo de caso estão corretas na data de publicação, em setembro de 2025. As informações estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. A Dell não oferece garantias expressas nem implícitas neste estudo de caso.