

Inteligência Artificial em ouvidorias: novas soluções para velhos problemas

Solange Oliveira Rezende

Universidade de São Paulo (USP)

Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação (ICMC)

Departamento de Ciências de Computação

Laboratório de Inteligência Computacional (LABIC) e

Membro do Center for Artificial Intelligence (C4AI)

Prosa de Ouvidoria, Controladoria-Geral da União

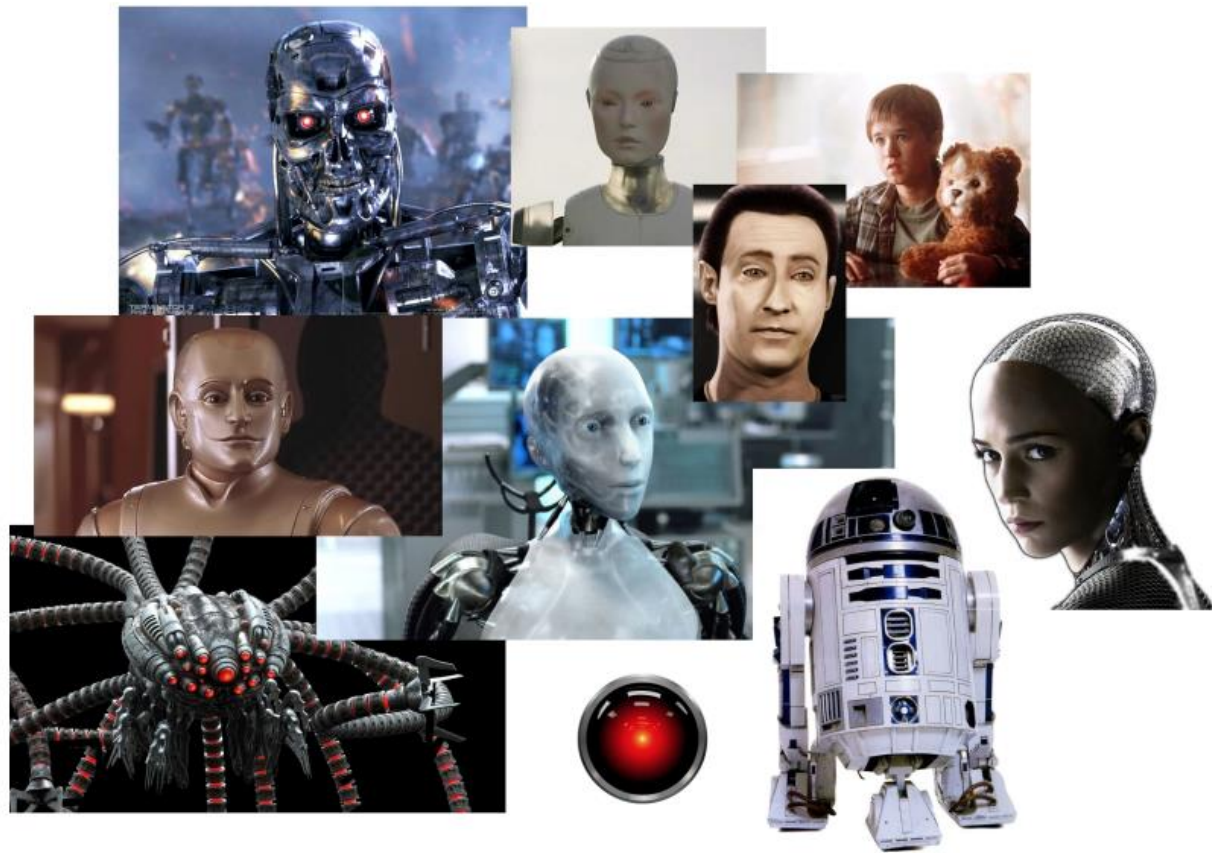
Semana do Ouvidor, 19/03/2021



Inteligência Artificial (IA)

e o

Imaginário Popular



Realmente para que serve IA?

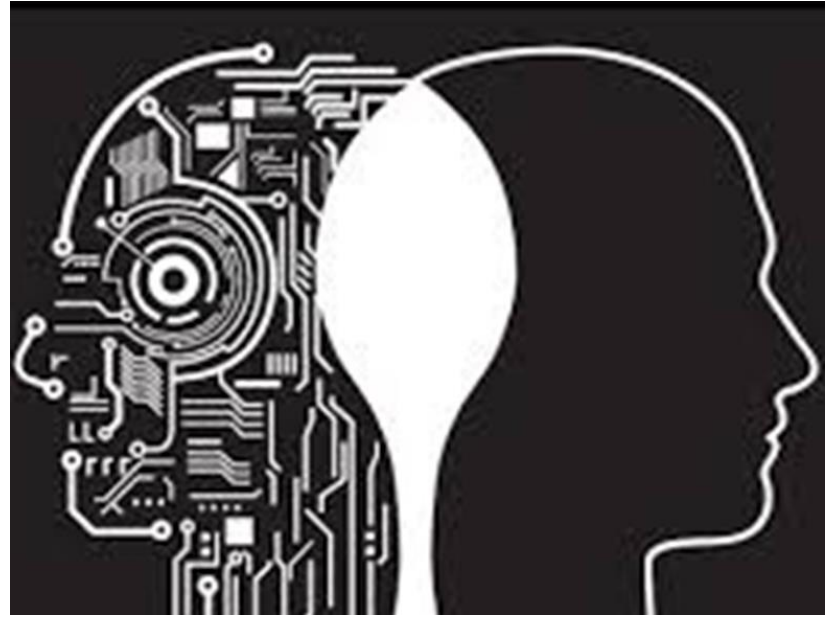
Inteligência Artificial se

preocupa com a criação de

máquinas inteligentes

capazes de **realizar tarefas**

e **reagir** como os humanos



Na prática...

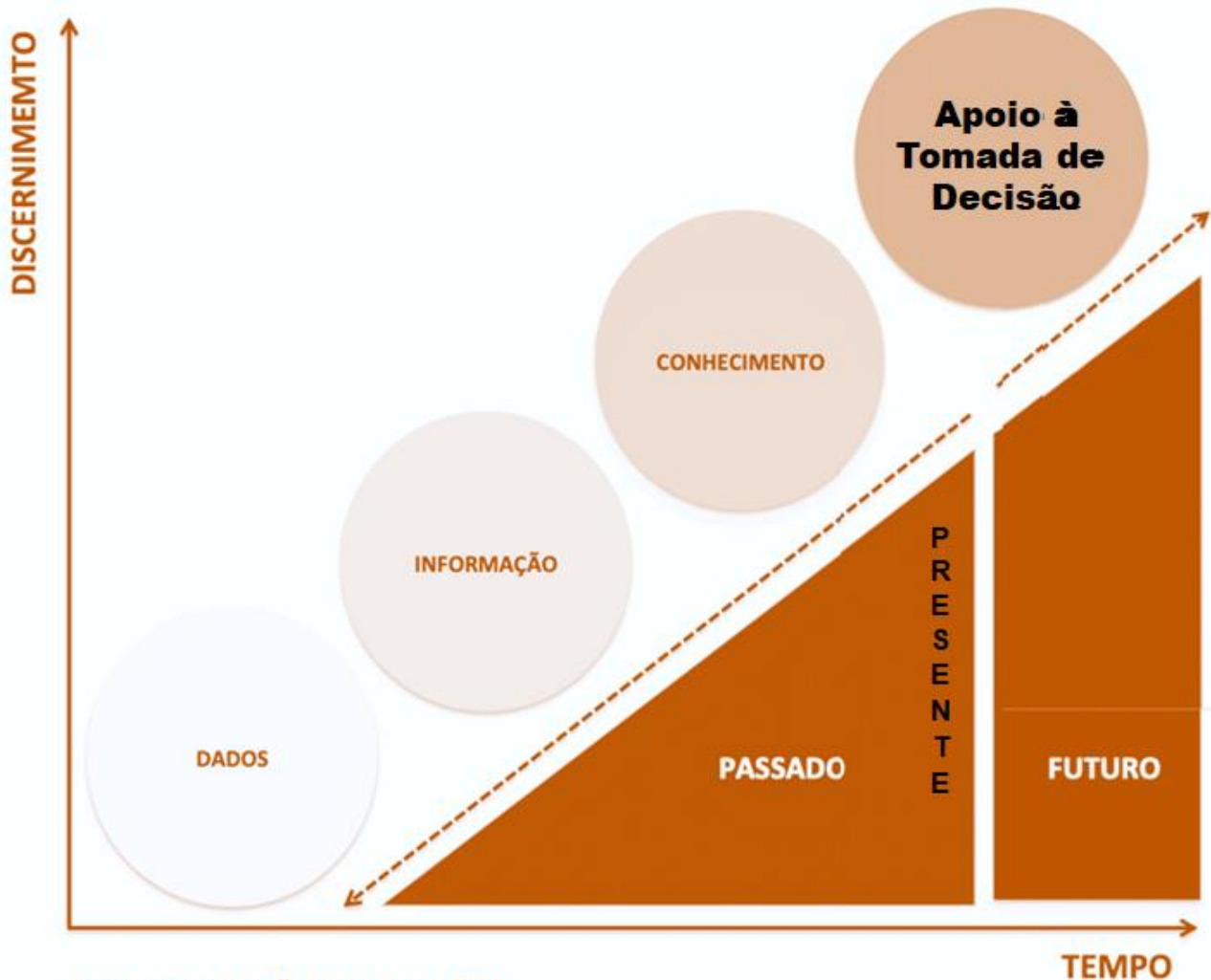
IA preocupa-se em resolver problemas de:

- Conhecimento
- Raciocínio
- Aprendizado
- Resolução de problemas
- Apoio à tomada de decisões

IA

e a relação com

Dados,
Informação,
Conhecimento e
**Apoio à
Tomada de
decisão**





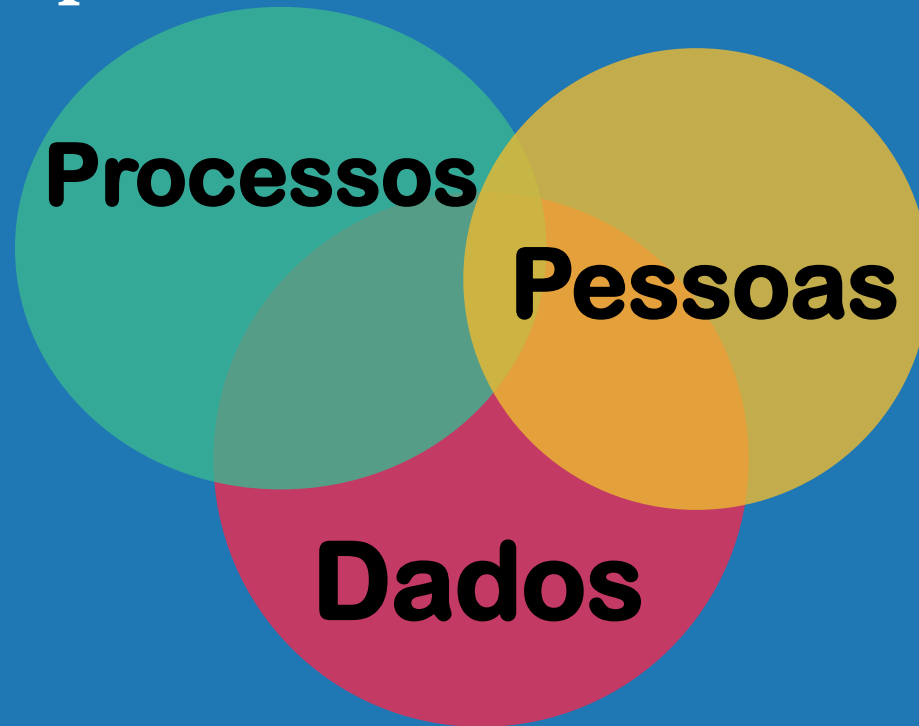
Qual o **Impacto da IA** para resolver
PROBLEMAS antigos no **CGU**?



Você usa Inteligência Artificial?

**Você ouve o seu cliente
há quanto tempo?**

DESAFIOS para Automatização Inteligente de Processos para Ampliar a Capacidade e a Responsividade de Ouvidorias



Várias fontes de dados

Popularização das aplicações de uso comum

Padronização x Completude

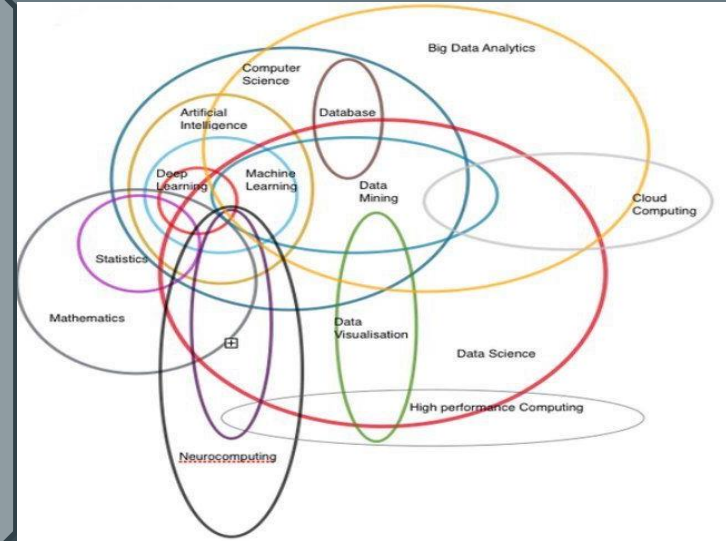
Lei de Dados Abertos

Lei de Acesso a informação

LGPD é uma das
grandes preocupações do momento



Alguns desafios



Alguns desafios

- Em relação à automação é preciso que os órgãos iniciem um trabalho de **mapeamento de processos dos serviços prestados**, para identificar quais desses processos de trabalho é interessante algum tipo de automação. A implementação da **IA na prestação de serviços públicos permite uma maior eficiência, de prazos e redução burocracias e custos** para a administração e para os administrados.
- As ouvidorias recebem demandas em geral por escrito, mas os cidadãos podem anexar gravações ou imagens com as provas de uma irregularidade ou crime nas denúncias, por exemplo. Como lidar com esses dados não estruturados?
- **Monitorar opiniões** sobre produtos e serviços, pessoas, empresas, etc.
- Os modelos aprendidos pela IA seguem os padrões aprendidos dos dados disponíveis que representam o mundo.

Alguns desafios

- **Capacitação dos servidores na área** de Inteligência Artificial, Ciência de Dados e tratamento de grande volume de Dados e em como lidar com esses dados
- **Pessoas** devem ser capazes de **identificar necessidades e gerar soluções interpretáveis**, isso ajuda a **dismistificar o uso IA** e aumentar a credibilidade nos resultados
- As leis, como a LGPD, também são grandes preocupações da administração pública e das EQUIPES. **Isso pode gerar desconfiança das pessoas se não bem trabalhado.**



**A Inteligência
Artificial é um
RECURSO**

Evolução da Inteligência Artificial

IA Estreita (Narrow AI)


- ❑ Especializada para tarefas específicas e único domínio
- ❑ Superando desempenho dos humanos em certos domínios

IA Abrangente (Broad AI)

- ❑ Multitarefa
- ❑ Multidomínios
- ❑ Multi Modelos
- ❑ IA distribuída
- ❑ Explicável
- ❑ Força nos aspectos éticos

IA Ampliada (General AI)

- ❑ Aprendizado "cross-domain"
- ❑ Autonomia de raciocínio ampliada
- ❑ Desempenho similar ao de um *Ser Humano*



Repense os limites do possível!

A evolução da **Inteligência Artificial** junto com as **mudanças de comportamento** da sociedade tem potencial para **impactar no funcionamento do mercado e das relações humanas.**

Novo MBA na USP

<https://mba.iabigdata.icmc.usp.br/>

Crie o futuro com

inteligência artificial

mergulhando em grandes

bases de dados



“As **pessoas valem pelo o que elas são capazes de fazer** e não por aquilo que elas conhecem. Algumas pessoas sabem tudo, mas não conseguem transformar isso em nada.”

Beto Sicupira



solange@icmc.usp.br



[@solange.rezende](https://www.instagram.com/solange.rezende)



www.linkedin.com/in/solangerezende



<http://lattes.cnpq.br/8526960535874806>



https://www.researchgate.net/profile/Solange_Rezende

@ Solange Rezende
LABIC
ICMC-USP

O conhecimento fala, mas a sabedoria OUVI.