

## FICHA DE INSCRIÇÃO

**Órgão/Entidade:** Ouvidoria Ministério da Infraestrutura

**Titular da Ouvidoria:** Carlos Vinícius Brito Reis



**Contato (pessoa):** Renata Travassos

**Município:** Brasília

**Unidade da Federação:** DF

**Poder:**  Executivo       Legislativo       Judiciário

**Ente:**  Federal       Estadual       Municipal       Outro

**Categoria:**

Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia

Desenvolvimento de capacidade institucional

Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos

Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais

**Título da prática:**

Atendimento Inteligente – Unificação de Canais e Transformação Digital do Atendimento aos Cidadãos no Ministério da Infraestrutura.

### 1) Descrição da prática:

Alinhada ao Planejamento Estratégico do Ministério para o período de 2019-2022, a Ouvidoria desenvolveu o Projeto Atendimento Inteligente, com o objetivo de promover a eficiência do atendimento, a redução de custos, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e a geração de informações estratégicas que auxiliassem a alta gestão na formulação e na gestão das políticas públicas.

Para tanto, o Projeto teve como escopo a unificação, a sistematização com inteligência e promoção da transformação digital de todos os canais (FalaBr, telefone, presencial, correspondência, e-mail, WhatsApp e ChatBot Mauá), para atendimento a todos os tipos de demandas que os cidadãos quisessem apresentar ao Ministério (reclamações, sugestões, dúvidas, denúncias, acesso à informação, acesso aos serviços etc.).

Destacamos que ao mesmo tempo em que o projeto estava sendo desenvolvido, alguns passos no sentido de alcançar os objetivos pretendidos já foram sendo dados com os recursos disponíveis no Ministério, tais como a centralização de todo o atendimento do órgão na Ouvidoria, o desenvolvimento da primeira versão do ChatBot Mauá para cadastro de manifestações, a elaboração de um manual para a padronização do processo de atendimento e a atuação conjunta com as demais unidades do órgão.

A relação de cooperação construída com as diversas unidades do órgão resultou em ações como a indicação de profissionais para atuarem como “Pontos Focais de Atendimento – PFA’s”, para apoio ao processo de atendimento junto à Ouvidoria, que propiciou maior controle dos prazos e qualidade às respostas, e a construção de banco de conhecimento, com perguntas e respostas frequentes, que deram celeridade ao processo e reduziram a carga de demandas de atendimento direcionadas à unidade.



Além disso, com a centralização do atendimento na Ouvidoria, foi passada para a sua gestão operacional, em março de 2020, uma central de atendimento contratada pela Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas.

Esse contrato, que vigeu até outubro de 2020, previa pagamento por posto de atendimento, de modo que foi de grande ajuda à rotina do atendimento no período, liberando a equipe da Ouvidoria para atuar no desenvolvimento de ações de melhoria do processual, mas não trouxe a implementação de sistemas ou tecnologias modernos.

A fim de subsidiar a decisão pela maneira mais econômica e eficaz de promover a modernização do seu atendimento, então, a Ouvidoria do MInfra convidou Ouvidores de outros órgãos para um Workshop para conhecer seus modelos. Então, a Ouvidoria do MInfra optou pelo modelo de contratação de central de atendimento com pagamento por serviço prestado, na modalidade *Contact Center*, contemplando a implantação de plataforma de integração de multicanais, de módulos de gestão de atendimento e a adoção de soluções técnicas e tecnológicas.

Os resultados positivos começaram a acontecer de imediato, em relação à economicidade: o valor contratado, de cerca de R\$ 304.690,56 anuais, corresponde a 12,10% do contrato anterior, cujo modelo baseava-se em postos de atendimento (quantidade de pessoas) e destinado apenas a atender parte das demandas dos cidadãos junto ao Ministério e cujo valor somava R\$ 2.517.748,80 por ano.

O “cerca de” em relação ao novo valor contratado se deve ao fato de que foram estabelecidos indicadores de desempenho com impacto nesse valor, como tempo médio de espera para o atendimento, índice de satisfação dos clientes, índice de retenção, tempo médio de atendimento, entre outros.

Assim, o novo contrato resultou numa economia de despesas de custeio administrativo de aproximadamente R\$ 2,2 Milhões, levando a efeito um dos “slogans” do MInfra, “fazer mais com menos”, afinal a Ouvidoria passou a atender e registrar pelo menos 5 vezes mais manifestações em 2020 do que quando comparado com o ano de 2018 e com eficiência e qualidade ainda melhor para os cidadãos!

Além de econômico, o contrato previu a prestação dos serviços pelos seguintes canais de atendimento: teleatendimento humano ativo e receptivo, Webchat (a ser disponibilizado em mídias sociais e no Chatbot, por exemplo), por sistemas internos e externos, como o FalaBR, por e-mail, presencial e por correspondências físicas.



**Infra quer te ouvir**

-  ChatBot Mauá  
[www.infraestrutura.gov.br/ouvidoria](http://www.infraestrutura.gov.br/ouvidoria)
-  WhatsApp  
(61) 9 9965-2358
-  E-mail  
[ouvidoria@infraestrutura.gov.br](mailto:ouvidoria@infraestrutura.gov.br)
-  Plataforma FalaBR  
[www.falabr.cgu.gov.br](http://www.falabr.cgu.gov.br)
-  Correspondência ou Presencial  
Ed. Sede do MInfra, Térreo, Ala Sul
-  Telefone  
(61) 2029-8090

**Confira todos os canais de atendimento do Ministério**

MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA 

Os canais de atendimento disponíveis aos cidadãos e unificados sob a gestão da Ouvidoria do MInfra são:

- Central de Atendimento Telefônico: (61) 2029-8090
- WhatsApp: (61) 9.9965-2358
- ChatBot Mauá: [www.gov.br/infraestrutura](http://www.gov.br/infraestrutura)
- Plataforma FalaBr: [www.falabr.cgu.gov.br](http://www.falabr.cgu.gov.br)
- E-mail: [ouvidoria@infraestrutura.gov.br](mailto:ouvidoria@infraestrutura.gov.br)
- Atendimento presencial e por correspondência: Esplanada dos Ministérios, Bloco R, ed. sede, térreo, Ala Sul. Brasília-DF

Independente de qualquer que seja o canal de atendimento, todas as manifestações que necessitem de cadastro são registradas junto à Plataforma Fala.Br e os resultados estatísticos da atuação da Ouvidoria do MInfra podem ser acompanhados no Painel de Monitoramento disponibilizado pelo link: <https://tinyurl.com/PaineisOuvMINFRA> e também na página da Ouvidoria no portal do Ministério da Infraestrutura.

## **2) Histórico da implementação:**

Em seu Planejamento Estratégico para o período de 2019-2022, o Ministério da Infraestrutura -MInfra estabeleceu como objetivo fundamental de atuação a geração de resultados para a sociedade e, para tanto, definiu como fator essencial a melhoria do nível dos serviços prestados, por meio da simplificação, da digitalização e da redução da burocracia.

Então, de modo a traçar sua estratégia de ação no sentido de alcançar tais objetivos em relação aos seus serviços de atendimento, a Ouvidoria do MInfra fez um diagnóstico e mapeou as seguintes fragilidades:

- Falta de integração entre os canais de atendimento do MInfra;
- Atendimento interno e externo dispersos, descentralizados e com alto custo, causando prejuízo financeiro à terceiros e ao próprio MInfra;
- Ausência de acompanhamento adequado da alta gestão sobre a dimensão estratégica de relacionamento com os cidadãos(clientes);
- atendimentos de 1º nível realizados diretamente pelas áreas técnicas do MInfra, sem controle dessa participação social.
- Redundâncias no atendimento aos cidadãos e usuários dos serviços do MInfra, e

- Ausência de um monitoramento inteligente de dados estatísticos e sistematizados da participação social junto ao MInfra (órgão central).

Como resultado, no âmbito do Programa Estratégico de Transformação Digital, a Ouvidoria desenvolveu o Projeto Atendimento Inteligente, que já vem trazendo benefícios para o Ministério e especialmente para os cidadãos.

Em tempo, destacamos que o patrocínio da alta gestão e o apoio dos diversos setores e departamentos do Ministério ao longo de todas as suas fases têm sido fundamentais.

### 3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento:

Com o Projeto Atendimento Inteligente, a Ouvidoria do MInfra tem conseguido proporcionar aos cidadãos e usuários dos serviços do órgão um atendimento mais transparente e integrado, com diversidade de canais e meios, maior agilidade, qualidade e segurança, proporcionando-lhes uma melhor experiência e maior satisfação.

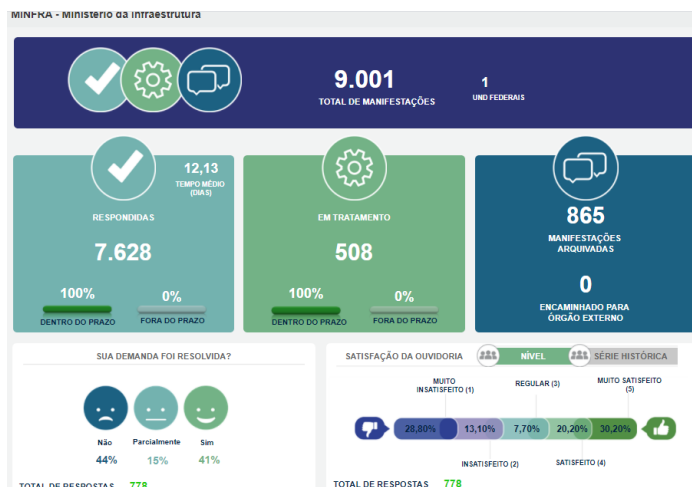
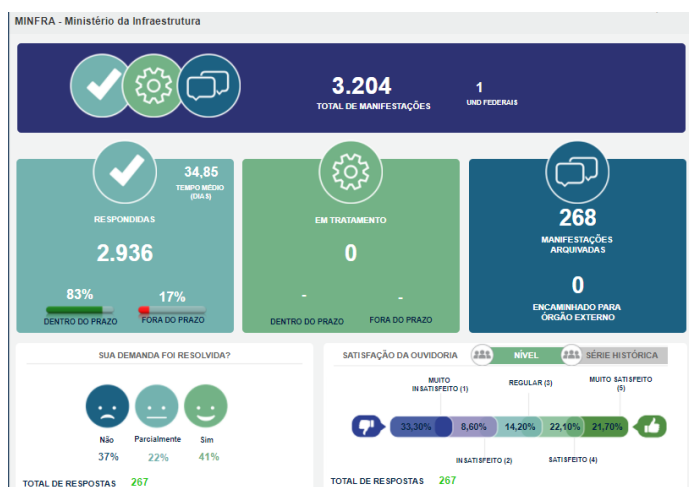
Um dos resultados observados foi o acréscimo no número de manifestações registradas junto à Ouvidoria do MInfra, que triplicou em relação a 2019, demonstrando a ampliação do alcance do atendimento e da sua credibilidade.

Ao mesmo tempo, com o Projeto, o tempo médio de atendimento foi reduzido em quase 70% em 2020 (12,13 dias), quando comparado com 2019 (34,85 dias), sendo que, inclusive foram garantidos 100% das respostas dentro do prazo máximo legal, conforme demonstrado pelas imagens a seguir:

#### Painel Resolveu? - CGU

01/01/2019 a 31/12/2019

01/01/2020 a 25/11/2020



Do ponto de vista da colaboração com a alta gestão do MInfra, por meio do Projeto são construídos e disponibilizados painéis estruturados com informações estratégicas para apoio ao processo decisório e de elaboração de políticas, como no exemplo a seguir:

## Pedido de Acesso à Informação

01/01/2019 a 31/12/2019



01/01/2020 a 25/11/2020



A experiência da Ouvidoria do Ministério da Infraestrutura é criativa inovadora no âmbito de ouvidorias públicas federais, percebe-se, também, que é totalmente replicável a unificação do atendimento aos cidadãos. É uma boa prática que pode ser adotada com simplicidade e almejada por todas as ouvidorias públicas, independente de contratação ou não de “Contact Center” (o que vai depender apenas do porte e volume de atendimento da instituição).

Além disso, a experiência construída e as boas práticas desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério da Infraestrutura com o Projeto, têm sido disseminadas para as ouvidorias de entidades vinculadas ao órgão e para outras que têm buscado conhecê-las.

Brasília, 1º de dezembro de 2020.

Carlos Vinícius Brito Reis

Ouvidor do Ministério da Infraestrutura

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias Representante do órgão ou entidade.