



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO
GABINETE OUVIDORA-GERAL DO ESTADO

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais - OGE/MG

Titular da Ouvidoria: Simone Deoud Siqueira

E-mail: [REDACTED]

Telefones: [REDACTED]

Contato (pessoa): [REDACTED]

Município: Belo Horizonte UF: Minas Gerais

Poder: (X) Executivo () Legislativo () Judiciário () Outro

Esfera: () Federal (X) Estadual () Municipal

Categoria:

() a. Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade.

() b. Desenvolvimento de capacidade institucional e melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos

(X) c. Promoção de mecanismos de tratamento da denúncia e de proteção ao denunciante de boa-fé.

() Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados

Título da prática: Bel, assistente virtual para atendimento e registro de manifestações pelo WhatsApp.

Belo Horizonte - MG, 06 de janeiro de 2022.

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

Simone Deoud Siqueira
Ouvidora-Geral do Estado de Minas Gerais



Documento assinado eletronicamente por **Simone Deoud Siqueira**,
Ouvidora-Geral do Estado de Minas Gerais, em 07/01/2022, às 07:39,
conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do
[Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **40528740** e o código CRC **82B7222D**.

Gabinete Ouvidora-Geral do Estado - Ouvidoria-Geral do Estado - Rodovia Papa João Paulo II,
4001 - Prédio Gerais, 12º Andar - Bairro Serra Verde - CEP 31630-901 - Belo Horizonte - MG

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº
1100.01.0000020/2022-43

SEI nº 40528740



1) Descrição da prática

A Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE-MG), com o objetivo de realizar melhorias constantes e aumentar, cada vez mais, a qualidade dos serviços prestados e a promoção de mecanismos de tratamento e proteção ao denunciante, lançou em 08 de novembro de 2021, a Bel, inovadora ferramenta que unifica o assistente virtual para atendimento e o registro de manifestações pelo WhatsApp. Ela dialoga 24h por dia com o usuário que quiser registrar denúncia, reclamação, sugestão, simplificação ou elogio sobre os serviços públicos estaduais.

Trata-se de um mecanismo que permite a realização de manifestações de forma segura, ágil, amigável e inteligível em smartphones, que são equipamentos pessoais e individuais. Evitando que o uso de equipamentos compartilhados em casa, no trabalho, em lan houses, entre outros, comum em diversas classes sociais, comprometa a proteção do denunciante. A Bel realiza ainda, o descarte automático de toda informação sensível, criando assim, mais uma camada de proteção ao usuário de serviços públicos. O denunciante está protegido desde a escolha do equipamento, o dia e a horário da utilização, até a tramitação final de sua denúncia.

Segundo dados divulgados pela pesquisa da Panorama Mobile Time/Opinion Box, o WhatsApp está instalado em 99% dos celulares no Brasil e, com a pandemia, as pessoas estão cada vez mais conectadas com as ferramentas de mensageria e redes sociais. No mesmo sentido, a Aivo, empresa especializada em soluções de atendimento, afirma que diante da pandemia da Covid-19 houve um aumento de 500% no número de conversas pelo WhatsApp entre clientes e consumidores.

Diante do atual cenário, com alto índice de substituição dos computadores pelos celulares, a OGE-MG identificou a oportunidade de desenvolver uma ferramenta intuitiva e completa para registro de manifestação, que facilitasse a escuta do cidadão pelo Estado.

Neste sentido, visando combater a corrupção e melhorar os serviços públicos, a OGE-MG disponibilizou um serviço que integra o sistema de registro de manifestações (MGOUV), o WhatsApp e o assistente virtual. O modelo é pioneiro em Minas Gerais e tem como principal virtude a integração automatizada do WhatsApp com o sistema de registros de manifestações.

Ou seja, o usuário inicia e conclui todo o processo de registro no WhatsApp de forma intuitiva e com o auxílio de um assistente virtual, 24 por dia, não havendo direcionamento para outros canais. Além disso, diante de um flagrante, o usuário poderá enviar vídeo, foto, documento ou áudio quase que instantaneamente, o que altera completamente a dinâmica do registro e permite maior celeridade na resolução da demanda. Outro ponto de destaque é o fato do usuário poder realizar o acompanhamento de sua manifestação pelo mesmo canal, em tempo real.

Além disso, não há limite de número de usuários em interação por vez, nem restrição quanto ao horário ou dia para registro. A Bel garante 100% do processo de registro pelo usuário, sem a necessidade de transferi-lo para sites, outros aplicativos ou atendimento humano. O serviço pode ser utilizado por qualquer cidadão que possua o WhatsApp instalado, pelo número (31) 3915.2022.

Após o diálogo com o chatbot, a manifestação é inserida no sistema de tramitação de manifestações (MGOUV), que gera um número de protocolo e senha para acompanhamento, sendo, posteriormente, tramitada conforme procedimento operacional padrão da OGE-MG. Assim, o usuário, em seu aplicativo de WhatsApp, pode realizar o registro e a consulta da manifestação pelo mesmo canal, conforme demonstrado nas figuras em anexo.

Importante ressaltar que o telefone do usuário não é registrado sob nenhum pretexto, havendo também a possibilidade do manifestante não se identificar, caso em que o relato se constitui como comunicações de irregularidade, conforme o Decreto 47.529, de 12/11/2018. Em qualquer caso, utilizando como base o trabalho de adequação dos processos de trabalho da OGE-MG à LGPD, o cidadão informa apenas os dados pessoais essenciais para o tratamento da manifestação e ainda necessita autorizar o compartilhamento dos seus dados com os órgãos de apuração.

Desde a implantação do assistente virtual, em novembro de 2021, foram abertos mais de 2000 chats e 46 mil conversas, em diversas horas do dia, conforme gráficos anexos. Com um alto volume de interações neste serviço pioneiro disponibilizado pela OGE-MG, que não implica em custos adicionais ao cidadão pagador de impostos, a meta da instituição de sempre aprimorar os serviços públicos, garantir a participação social e combater a corrupção é corroborada pela implantação da ferramenta apresentada. Assim, Minas Gerais inova mais uma vez, e sai na frente para dar voz ao cidadão.

2) Histórico da implementação

Atualmente, a OGE/MG possui diversos canais de atendimento ao cidadão, dentre eles: os e-mails institucionais, o Disque-Ouvidoria (162), o postal, o atendimento presencial, via aplicativo MGApp e via sistema de registro e tratamento de manifestações. Apesar da variedade de canais de atendimento, as formas de comunicação evoluíram e, de acordo com as novas tendências de comunicação, foi identificada a necessidade de utilização de ferramentas de mensagerias e de redes sociais como o WhatsApp. Assim, em alinhamento ao Plano Plurianual de Ação Governamental (PPAG) de 2020-2023, a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE-MG) disponibilizou, em novembro de 2021, um canal de atendimento pelo WhatsApp integrado a um assistente virtual e ao sistema de registro de manifestações (MGOUV).

A implantação do assistente virtual foi pensada em alinhamento às soluções presentes no mercado e já utilizadas por diversas organizações públicas e privadas. Para amadurecimento do projeto, foram realizadas diversas reuniões com fornecedores para melhor compreensão da solução proposta e análise das formas viáveis de implementação da ferramenta.

Posteriormente, foram realizados testes de usabilidade pelo Laboratório de Inovação em Governo (LAB.mg) para observar as necessidades de adequação para melhor atendimento ao usuário dos serviços públicos, conforme as diretrizes de simplificação e racionalização da prestação de serviços públicos previstas na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Estadual nº 47.441/2018.

A solução de assistente virtual de atendimento é amplamente utilizada por empresas privadas e possui algumas iniciativas no setor público, como é o caso dos projetos Lia (Compras públicas/Comprasnet), Ísis (Transparência de recursos da união), Diva (Diárias e passagens/SDCP) e Cemig Atende. O grande diferencial proposto neste projeto é a possibilidade do cidadão ser atendido diretamente pelo assistente sem direcionamento a outro canal.

Em agosto de 2021, a OGE-MG realizou o pregão eletrônico para contratação da solução do assistente virtual e conta oficial do WhatsApp, iniciando a implantação em setembro de 2021 e concluindo o projeto com a disponibilização do novo serviço ao cidadão em novembro do mesmo ano. A implantação consistiu na integração da solução vencedora com o sistema de tramitação de manifestações, via webservices, com configuração de fluxos de atendimento, integração com o WhatsApp, testes por analistas das ouvidorias temáticas, campanha de divulgação do novo canal “Sua voz, sua força” e publicação em produção.

Cabe destacar que, ao mesmo tempo em que o assistente virtual estava sendo desenvolvido, outras iniciativas eram realizadas/concluídas como forma de alcançar os objetivos do projeto, tais como a padronização de nomenclaturas e assuntos pelo projeto Ouvidoria 4.0, que possibilitou o cadastro dos fluxos no assistente virtual; a atualização do portal web, Porta de Entrada; o inventário de dados e a definição de coleta mínima de dados pessoais necessários para a análise e tratamento das manifestações, para cada temática, pelo grupo LGPD; a atualização dos procedimentos operacionais padrão pela Coordenadoria Técnica; e por fim, uma campanha de criação e votação de uma persona¹, em que a Bel, como vencedora, tornou-se a figura que representa a OGE-MG em todos os canais de atendimento e comunicação.

3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento

Embora a OGE/MG seja um órgão autônomo com a finalidade de auxiliar o Poder Executivo na fiscalização e no aperfeiçoamento de serviços e atividades públicos, cabe também ao órgão buscar a inovação em sua comunicação com a comunidade, através da implantação de novas formas para acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado. Esse preceito também enfatizado no regulamento deste concurso:

“ A sociedade é dinâmica e vive em constante evolução, as formas e os canais em que ela se manifesta mudam. Atender aos diferentes públicos pelos meios que lhes são mais acessíveis é um desafio constante. Atendem a esta categoria a implementação de estratégias inovadoras de TI em Ouvidoria, de maneira ética e que garanta a segurança da informação, com a adoção de medidas de proteção de dados pessoais. ”

Segundo a 30ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP), há hoje 230 milhões de celulares ativos no Brasil. Já o número de computadores em uso é de 180 milhões. Esse número mostra a tendência de substituição de computadores por smartphones.

¹ Persona: É um personagem fictício criado a fim de representar uma ideia de cliente ideal para o seu negócio ou serviço. Para isso, é necessário se basear em características e dados de clientes reais, considerando fatores como dados demográficos, idade, gênero, classe social, entre outros.

Considerando então que atualmente grande parcela da população tem acesso à internet através do smartphone e uma das principais características dos últimos tempos é que as pessoas exigem contato direto e próximo, o WhatsApp aparece como uma alternativa que muitas organizações estão implementando, pois reduz a insatisfação e frustração de preenchimento de formulários e permite tal aproximação.

Diante os fatos, percebe-se que a prática do assistente virtual Bel, atende aos anseios da OGE/MG e do Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidoria, provendo um canal para modernizar, diversificar e simplificar o contato e o acesso do usuário do serviço público, com vistas a agilizar o atendimento, solucionar problemas e aproximar Estado e sociedade. Um dos resultados já alcançado, nesse curto tempo de operação, é que a solução se tornou o 3º maior meio de registro de manifestações no sistema de ouvidoria MGOUV, conforme gráfico:

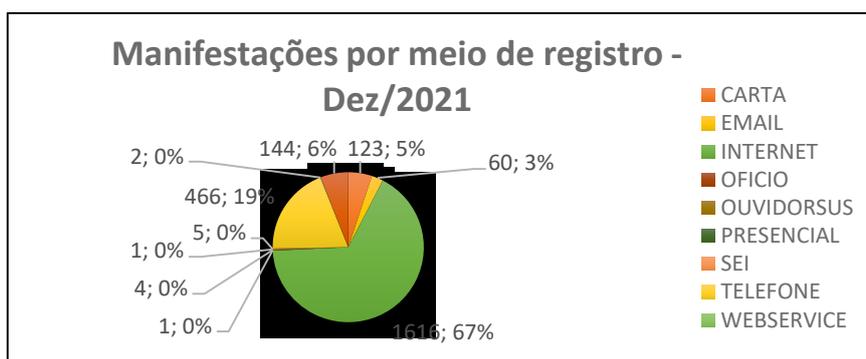


Gráfico 3: Manifestações por meio de registro

Período: 01/12/2021 a 31/12/2021

Os principais benefícios esperados são:

Para os Cidadãos:

- Acesso a serviços públicos menos burocráticos e mais ágeis;
- Atendimento pelo WhatsApp 24 horas por dia, sete dias por semana;
- Garantia de proteção dos dados pessoais;
- Assistência em relação a questionamentos e acompanhamento das manifestações;
- Oferecer mais comodidade.

Para Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais:

- Redução de custos com número de posições de atendimento e chamadas telefônicas;
- Melhoria nos processos internos de atendimento;
- Melhoria na prestação dos serviços públicos;
- Melhoria na eficiência do atendimento;
- Acompanhamento das tendências do mercado e da sociedade;
- Modernização, diversificação e simplificação do contato;
- Dar retorno ao maior acionista do Estado, o cidadão, pagador de impostos.

Em um contexto de forte restrição orçamentária vivida pela Estado de Minas Gerais, devido a grave crise fiscal vivida pelo estado e agravada pela pandemia do COVID-19, iniciativas como essa, que potencializam a economia de recursos públicos, são muito importantes. Além disso, nesse contexto de pandemia, onde ainda passamos por restrições de atendimento presencial a ferramenta se mostra útil como mais um canal para registro e consulta de manifestação de forma eletrônica, célere, efetiva e ágil.

Outrossim, a utilização do assistente virtual integrado ao sistema de ouvidoria e coleta de dados apenas essenciais garante maior segurança e confiabilidade na proteção dos dados pessoais.

Por fim, a ideia é simples e reaplicável em outras Ouvidorias, tendo os demais órgãos analisar as possibilidades de integração, desenvolver ou buscar no mercado soluções de assistentes virtuais, realizar contratação de conta oficial do WhatsApp, construir os fluxos de atendimento conforme necessidade e disponibilizar novos canais de atendimento.

Belo Horizonte - MG, 03 de janeiro de 2022.

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

Simone Deoud Siqueira

Ouvidora-Geral do Estado de Minas Gerais

CLIPPING

<https://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/noticias/1661-oge-mg-lanca-assistente-virtual-bel-que-vai-dialogar-24h-com-os-mineiros>

<https://www.itatiaia.com.br/blog/edilene-lobes/ouvidoria-do-estado-lanca-atendimento-24-horas-ao-cidadao>

ANEXOS

GRÁFICOS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

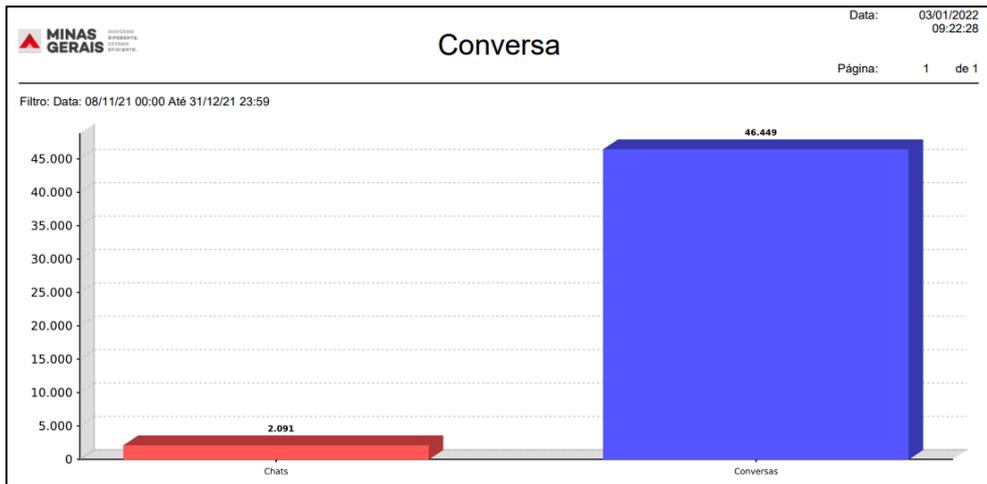


Gráfico 1: Quantitativo de Chats e Conversas – Acumulado

Período: 08/11/2021 a 31/12/2021

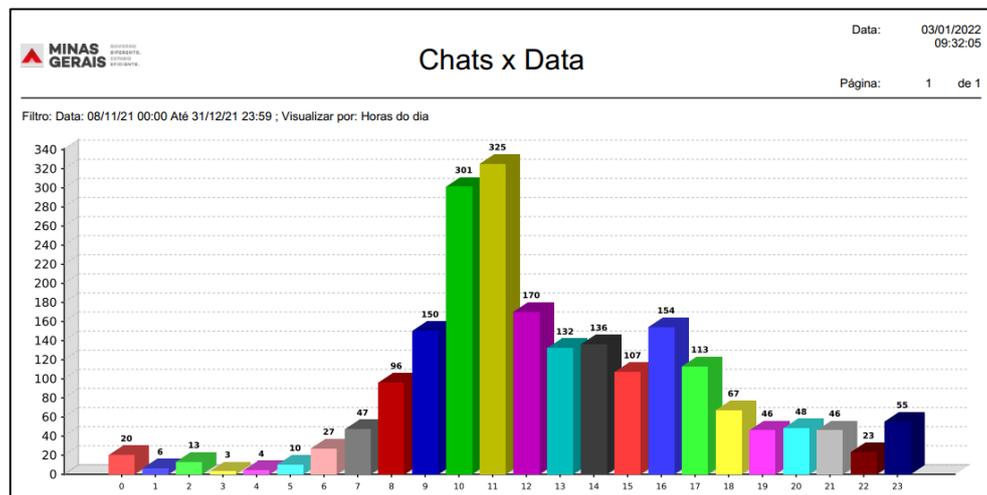


Gráfico 2: Quantitativo de Chats por horário

Período: 08/11/2021 a 31/12/2021

TELAS DE REGISTRO E CONSULTA DE MANIFESTAÇÃO NO WHATSAPP



Figura 1: Conta WhatsApp



Figura 2: Tela inicial

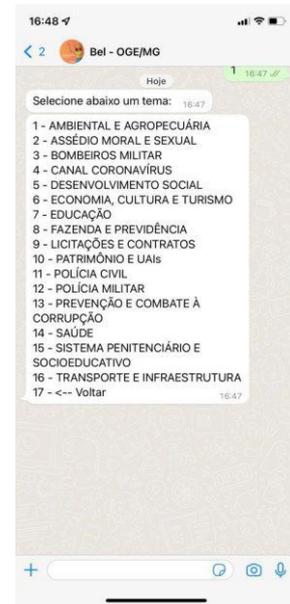


Figura 3: Temáticas

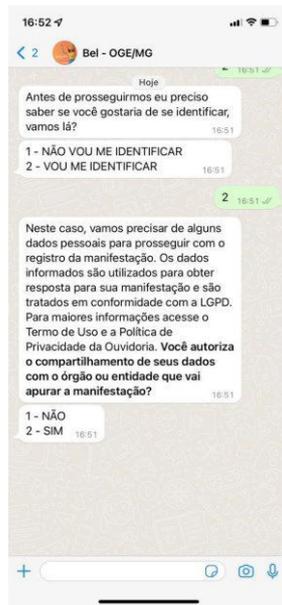


Figura 4: Identificação e LGPD

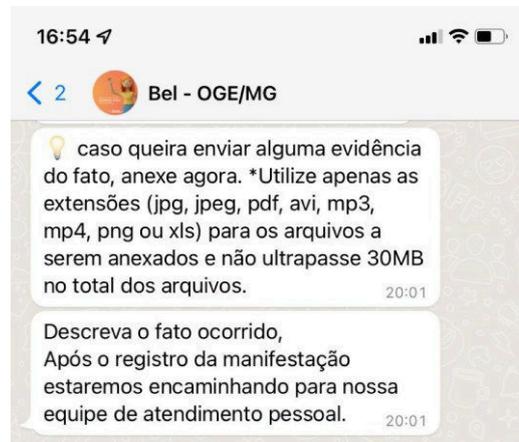


Figura 5: Anexo e descrição da manifestação



Figura 6: Protocolo e senha



Figura 7: Consulta da manifestação