



DADOS DO TRABALHO

CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO: 289

TÍTULO

Bel - Assistente Virtual - "Sua voz, sua força"

ÓRGÃO/ENTIDADE EXECUTOR(A)

Ouvidoria Geral do Estado

CATEGORIA

Iniciativas Implementadas de Sucesso

TEMÁTICA GERAL

Inovação em Políticas Públicas

ÁREA TEMÁTICA ESPECÍFICA

Transparência, Combate à corrupção, Integridade e Ouvidoria

RESUMO

Com o objetivo de atender às expectativas sociais e introduzi-las junto ao Estado, dando voz aos moradores de áreas rurais e carentes, trabalhadores, os surdos-mudos e usuários de transporte público intermunicipal, a Ouvidoria desenvolveu com o apoio do Laboratório de Inovação em Governo (LAB.mg), uma solução que integra o sistema de registro de manifestações, o WhatsApp e o assistente virtual. Seu desenvolvimento observou a jornada do manifestante e as melhores práticas do setor privado e público. A solução é intuitiva, disponível 24h/dia, acessível, não necessita de conexão veloz e sem limite de atendimentos simultâneos. A iniciativa é inovadora no setor público, de baixo custo para o Estado, de rápida implementação (88 dias) e replicável. Por fim, foi traçada uma estratégia de



comunicação e uso de linguagem cidadã para interagir com esse público, por meio da criação de uma persona denominada Bel. Desde sua implantação, em nov/2021, foram 227.262 mil interações com usuários em Minas.

CANVAS DE ESTRUTURAÇÃO DE PROJETOS INOVADORES

INSUMOS	O QUE? POR QUE?	FATORES IMPORTANTES
RECURSO NECESSÁRIOS	DESAFIO/PROBLEMA	PÚBLICO-ALVO
OGE: API de Integração com MG-OUV e WhatsApp	Dar voz à população que tem dificuldade de ser ouvida	População surda-muda que consegue utilizar o disque 162
OGE: Conta oficial no WhatsApp verificada	Acesso limitado à rede móvel e internet de qualidade	Morador de área rural/carente com rede móvel/dados precária
OGE: 01 Ramal telefônico para conexão com Whatsapp	Restrição ao horário de trabalho e dias úteis do disque 162	Trabalhador que não pode se manifestar no horário comercial
Usuário: Smartphone, WhatsApp e conexão de baixa velocidade	Necessidade de proteção de dados do denunciante	Usuários com conhecimento restrito em navegação na internet
	Dificuldade de parte da população com canais disponíveis	Usuários do transporte público intermunicipal
PARCERIAS	IDEIA/INICIATIVA	RISCOS E INCERTEZAS
Contrato da solução do assistente virtual	Dá voz a surdos-mudos e usuários do transporte público	Descontinuidade do financiamento pela OGE - risco baixíssimo
	Dá voz à população com rede móvel/dados precário	Eventuais mudanças na política do WhatsApp
	Disponível por 24h por dia e de forma ininterrupta	
	Disponível em todos dias úteis, feriados e fins de semana	
	Foco no cidadão e na proteção dos seus dados	
ANÁLISE FINANCEIRA	VALOR GERADO	ESTRATÉGIA DE APRIMORAMENTO E MULTIPLICAÇÃO
R\$ 22.500,00 para o desenvolvimento da integração	Atende à expectativas da sociedade em ser ouvida pelo Estado	Revisão permanente da jornada do cliente/manifestante
R\$5.200,00 de custo com manutenção mensal.	Dá voz à população com dificuldade de ser ouvida pelo Estado	Aprimoramento do ChatBoot com inteligência artificial
	Combate à corrupção e melhoria dos serviços públicos	Aprimorar a comunicação inteligente da Persona Bel
	Qualificação da percepção da população sobre serviço público	Disponibilizar atendimento humanizado em situações pontuais
	Aproxima a sociedade e o Estado	

DETALHAMENTO DA IDEIA/INICIATIVA

O QUE? POR QUE?

DESAFIO/PROBLEMA

A OGE/MG é órgão autônomo e atua exclusivamente junto ao Poder Público. Cabe à OGE buscar a inovação em sua comunicação com a população, por meio da implantação de novas formas para acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado. Para tanto, busca a promoção de canais mais acessíveis, diversificados, modernos e que simplifiquem o contato e o acesso do usuário do serviço público junto ao Estado.

A população atendida por serviços públicos estaduais está distribuída em 1.787 distritos de 853 municípios. Além disso, 2,8 milhões de mineiros residem em áreas rurais. Em que pese o aumento da oferta de telefonia, banda larga e internet, há uma parcela da população de áreas rurais e carentes com limitações à essa tecnologia.

As causas são as mais variadas, como a incapacidade de pagamento de serviços, falta de acesso, etc. Segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações, 3,8 milhões de pessoas que moram em distritos fora da sede dos municípios, não têm acesso ao serviço de telefonia. Além disso, ainda temos regiões atendidas um serviço de telefonia precário. O estudo O abismo digital, da PwC Brasil, identificou que 42% não utiliza o smartphone para navegação. A



navegação em sites e sistemas alocados em navegadores de internet é complexa para boa parte da população. Além disso, o público mais velho possui dificuldade com a navegação.

Outro público com dificuldade de ser ouvido são os surdos-mudos. Segundo IBGE, eles representam 5%, sendo que 2,7 milhões não ouvem nada. Este público não consegue se comunicar pelo disque 162 da OGE, pois é um serviço de voz.

Lado outro, temos as situações de usuários do transporte público intermunicipal, que precisam prescindir da realização da manifestação no momento em que o fato ocorre. No entanto, ele irá registrar a manifestação pé no ponto de ônibus ou dentro do veículo durante o trajeto e próximo a outras pessoas, o que dificulta a realização de ligações e própria navegação.

Além disso, os trabalhadores de serviços menos remunerados, com baixa escolaridade e com atividades de força física, têm dificuldade em se manifestar no horário comercial, que é o horário que trabalho do setor público. Além disso, precisam de assistência para o registro da manifestação, o que ocorria somente no horário comercial.

Todos esses fatores mantêm muitos mineiros afastados da Ouvidora-geral do Estado. Direito que lhes é garantido pelo comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal de 1988

IDEIA/INICIATIVA

A iniciativa foca no cidadão, por meio de uma ferramenta que dá voz aos surdos-mudos, aos trabalhadores que só conseguem registrar a manifestação após o horário comercial, à população moradora de áreas urbanas e carentes com conexão baixa velocidade e telefonia de baixa cobertura, às pessoas sem conhecimentos de navegação e à população que utiliza o transporte público intermunicipal.

Com o apoio do Laboratório de Inovação em Governo (LAB.mg), a OGE realizou amplos estudos para identificar iniciativas no setor público e privado que modernizassem e potencializassem o atendimento das expectativas sociais e sua introdução junto ao Estado. A jornada do manifestante foi desenhada em um modelo simples, acessível, desburocratizado, que assistisse o cidadão durante o registro e que estivesse ao alcance de todas classes sociais. Em outra frente, foram realizadas reuniões com a área privada para identificar as tecnologias se que enquadravam nessa perspectiva.

Os estudos apontaram o WhatsApp como a principal ferramenta utilizada pela população para se comunicar. Trata-se de um aplicativo que não exige conexão de alta velocidade. Ou seja, atenderia o perfil público foco. A partir daí, verificou-se que o uso de Chat Boot já estava bem avançado no Brasil e confiável. Lado outro, a iniciativa privada já utilizada o Whatsapp integrado a sistemas corporativos e era uma maudra e testada.

Diante disso, modelou-se uma solução que integra o Whatsapp, o Chat boot e o sistema de registro de manifestações (MG-OUV). A solução precisava de uma identidade que a ajudasse a conversar com o público.

A partir daí foi traçada a estratégia para comunicação e uso da linguagem cidadã que atingisse o público foco. A Ascom desenhou duas personas: o Otto e a Bel. Os servidores votaram e a Bel foi eleita como persona da solução. A Bel tem 26 anos, é solteira, especialista em políticas públicas e relacionamento com o cliente, gosta de conhecer novas culturas, etc. A partir de então, toda comunicação interna no Whastapp e de divulgação é realizada pela ASCOM, que promove a comunicação a partir da identidade da persona.

Por meio da Bel, o Estado dará voz a demanda de uma população que não consegue ser Ouvida normalmente pelo setor público. Além da resposta às questões individuais, os dados são agrupados por serviço e por localidade, retratando o desempenho de cada serviço público no Estado. Assim, permitirá a intervenção do Estado, potencializando a melhoria de vida e bem-estar do usuário.



ESTUDOS PRELIMINARES

Foram mapeadas as atuais experiências públicas e privadas de comunicação com a população. O setor público utiliza o Whastapp associado ao atendimento humano ou ao chat boot, como é o caso da Frida da PCMG, que orienta vítimas de violência. A iniciativa privada aprofunda mais, utilizando o Whatsapp integrado a sistemas de compra, como é o caso das redes varejistas.

De acordo com o Instituto Data Popular, o Whatsapp é a rede social mais utilizadas pela Classe C. Pesquisa da Infobip, apontou que 80% dos entrevistados usam o app para se comunicar com marcas. Dados do site Statista, mostram que 96% dos brasileiros usam o WhatsApp como meio predileto de mensagens.

O cenário aponta para uma tendência do Whastapp unificar as comunicações pessoais, de trabalho e comerciais. A partir dessa análise e com o apoio do Laboratório de Inovação em Governo (LAB.mg), a OGE desenhou a jornada do manifestante em uma solução que integra o sistema de registro de manifestações, o whastapp e chatboot.

GRAU DE NOVIDADE

A ferramenta da OGE é inovadora no setor público. Há experiências na administração pública, mas são associadas ao atendimento humano ou chat boot. Porém, não há experiências encontradas de uso do Whastapp, assistido por um chat boot e concluindo 100% da jornada de registro do usuário no próprio aplicativo. Pela solução Bel, o usuário realiza todo o registro da manifestação e ao final recebe o protocolo e senha da manifestação. Além disso, pode consultar o andamento da manifestação no próprio Whatsapp, sem necessidade de salvar protocolos ou senha, o que simplifica para o usuário. Como se sabe, 78% das horas que compõe um ano, estão em feriados, fins de semana ou fora do horário de atendimento tradicional do setor público. Outro ponto importante a se destacar é que a Bel funciona ininterruptamente por 24 horas, todos os dias do ano, permitindo o envio de áudios, vídeos e documentos, o que expande a comunicação do usuário com o Estado.

VALOR GERADO

Com mais de 227 mil interações desde sua implementação em novembro de 2021, a Bel amplia a participação e o controle social do maior sócio do Estado, o cidadão. Ela é uma solução que objetiva acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado. Por meio da Bel, o Estado dará voz a demanda de uma população que não consegue ser ouvida normalmente pelo setor público. Além de dar resposta às questões individuais, os dados são agrupados por serviço e por localidade, retratando o desempenho de cada serviço público no Estado. O que permite intervenções estratégicas e focadas pelo Estado, na melhoria do serviço público e, por consequência, a melhoria de vida e bem-estar do usuário.

O WhatsApp integrado é uma ferramenta fundamental para a consolidação da cultura de transparência, fidelização dos cidadãos, trazendo fortalecimento da imagem e distinção às Instituições Públicas pelas suas ações pela transparência e responsabilidade social.

Para além do desempenho do serviço público, o combate à corrupção é um grande valor para a população e trata-se de uma prática que apresenta os maiores desafios de comprovação. Nesse sentido, o controle social munido de uma ferramenta ao alcance da mão e que permite o envio de fotografias, áudios, documentos e vídeos, o combate à corrupção se torna mais efetivo. Isto ocorre em função da possibilidade de registro do ato de corrupção no momento



em ocorre ou que se toma ciência, robustecendo a fonte de comprovação e possibilitando apurações mais céleres e efetivas.

A Bel ampliou a participação de uma população que utiliza os serviços de saúde, de educação, serviços sociais, de segurança, entre outros. Com isso, é possível o replicar boas práticas, corrigir inadequações e combater a corrupção. Além disso, a médio prazo e à medida que o serviço se torna mais conhecido, vislumbra-se a redução parcial do serviço do Disque 162 da OGE, que implica em despesas com serviços terceirizado de teledigifonistas, computadores, energia elétrica e contrato de telefonia. Além disso, os dados coletados são transformados em informações estratégicas para a tomada de decisão pelos dirigentes máximos das áreas e do próprio chefe do executivo estadual.

RESULTADOS MENSURADOS

Desde a implantação do assistente virtual, em novembro de 2021 até Junho/2022, foram abertos mais de 10.711 chats e 227.262 mil conversas, em diversas horas do dia, conforme gráficos do anexo 01. Neste curto período desde a implantação, a solução se tornou o 3º maior meio de registro de manifestações no sistema de ouvidoria MGOUV, superando e-mails, cartas, ofícios, ofícios no SEI! e atendimentos presenciais. Tratam-se de manifestações em diversas áreas, que são repassadas aos órgãos gestores das políticas públicas para seu aprimoramento junto ao maior acionista do Estado, o cidadão. Houve significativa melhoria na eficiência do atendimento, uma vez que diversos públicos que não conseguiam acessar a OGE por outros canais, agora o fazem de forma simplificada e moderna. Conforme gráfico 01 em anexo, considerando os seis primeiros meses de 2022, 18% das interações com a solução ocorreram de 19h às 07h, portanto, fora do horário comercial. Comprovando que a ferramenta trouxe ao usuário maior conforto e ampliou diversificou os canais de atendimento. Quanto mais informações sobre a percepção da política por parte dos usuários, melhor e mais precisa são as informações que a OGE presta aos gestores responsáveis pelas políticas. Além disso, pretende a médio e longo prazo a redução de custos com número de posições de atendimento e chamadas telefônicas.

FATORES IMPORTANTES

PÚBLICO ALVO

A OGE/MG é 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. O serviço é destinado usuário do serviço público estadual, seja pessoa física ou jurídica, com especial estratégia para:

- População com acesso limitado a rede móvel de telefonia e internet;
- População carente;
- Usuários de transporte público intermunicipal, que realizam a manifestação durante o trajeto e precisam de uma resposta mais célere;
- Usuário que precisa de anonimato ou não domina a navegação em sites ou de novos aplicativos;
- Usuário surdo/mudo ou com restrição de locomoção;
- Usuário que não consegue manifestar no horário de trabalho, restando os horários não comerciais, fins de semana e feriados



RISCOS E INCERTEZAS

A maior dificuldade ocorreu na definição dos requisitos técnicos para contratação da empresa que iria desenvolver e realizar a manutenção da integração, principalmente em um modelo de tecnologia que não havia sido experimentado pela administração pública estadual até então. A partir desse desafio, foram realizadas reuniões com técnicos e empresas de vários estados, para encontrar uma solução segura, rápida e com custo baixo.

A restrição orçamentária é sempre uma preocupação, em que pese o valor do contrato anual ser inferior a 01% do orçamento da OGE, atingindo R\$ 62.400,00 (sessenta e dois mil e quatrocentos reais). Porém, há uma perspectiva a meio e longo prazo de redução de custos com número de posições de atendimento e chamadas telefônicas, o que cobriria facilmente esse custo.

A substituição do MG-OUV por outro sistema, geraria a necessidade de contratação de nova integração, que em 2021 foi realizada há um custo de R\$ 22.500,00 (vinte e dois mil e quinhentos reais), um custo relativamente baixo. Ressalta-se que não há qualquer perspectiva de alteração do sistema.

ESTRATÉGIA DE APRIMORAMENTO E MULTIPLICAÇÃO

A ferramenta consiste na integração de um sistema utilizado pelo órgão, no caso a OGE, uma conta oficial no Whastapp e o desenvolvimento de um Chat Boot. Assim, qualquer sistema utilizado pelo órgão público, seja para agendamento de serviços, agendamento de atendimentos, registros diversos, emissão de certidões, de boletos, registro de demandas internas, entre outras, pode ser integrado e transformado em uma ferramenta para o usuário. Ou seja, a solução pode ser replicada para um universo de atividades. Além disso, o processo de integração e efetivo funcionamento na OGE é curto. Foram 88 dias entre a assinatura do contrato, o desenvolvimento, os testes e a disponibilização para o público utilizar. A OGE planeja 03 aprimoramentos: inteligência artificial (conforme anexo III), atendimento humanizado e inclusão da Bel no site da OGE. Com relação à inteligência artificial, a ideia é que a persona Bel no chat boot evolua para uma interação que se aproxime à forma que nós humanos pensamos. O objetivo é que a Bel apresente recursos mais complexos, conseguindo aprender conforme as interações com os usuários acontecessem e, assim, as pessoas tenham a impressão de estar conversando com uma pessoa real. Essa evolução não gerará custo para o Estado ou manifestante.

Com relação ao atendimento humanizado, a OGE vislumbra é incluir essa funcionalidade para ampliar o leque de escolhas do usuário. Esse aprimoramento ocorrerá utilizando a estrutura atual do disque 162 da OGE, não gerando despesas extras para a administração pública.

Por fim, a Bel será inserida no site da OGE, de forma que o sistema reconhecerá o momento em que o usuário interrompe o registro antes de concluir a manifestação. Ao detectar essa interrupção, será oportunizado o assistente virtual para ajudar o usuário no registro, caso o mesmo tenha interrompido por algum tipo de dificuldade.

Com todos esses aprimoramentos, acreditamos que o controle social será ampliado em Minas Gerais, tornando o Estado ainda mais eficiente na execução dos serviços públicos e no atendimento às expectativas sociais.

INSUMOS

RECURSOS NECESSÁRIOS



RECURSOS HUMANOS

Há a necessidade de 1 técnico, para o acompanhamento do contrato junto à empresa que disponibiliza o serviço. Não é necessário um técnico exclusivo para a atividade, estimamos o tempo de dedicação em 6 horas por semana. Não há necessidade de operadores para o sistema.

INFRA-ESTRUTURA

Há a necessidade de um número Telefônico fixo ou móvel vinculado à conta oficial no Whatsapp (no caso da OGE, utilizamos um ramal da cidade administrativa nº (31) 3915.2022

ANÁLISE FINANCEIRA

CUSTOS DE IMPLANTAÇÃO/MANUTENÇÃO

Foram necessários R\$ 22.500,00 para o desenvolvimento da integração e são necessários R\$5.200,00 mensais, para manter a ferramenta em pleno funcionamento. Além disso, há a necessidade de um número Telefônico fixo ou móvel vinculado à conta oficial no Whatsapp - no caso da OGE, utilizamos um ramal da cidade administrativa (31) 3915.2022.

RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

Foram necessários R\$ 22.500,00 para o desenvolvimento da integração e são necessários R\$5.200,00 mensais, para manter a ferramenta em pleno funcionamento. Além disso, há a necessidade de um número Telefônico fixo ou móvel vinculado à conta oficial no Whatsapp - no caso da OGE, utilizamos um ramal da cidade administrativa (31) 3915.2022.

RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

Foram necessários R\$ 22.500,00 para o desenvolvimento da integração e são necessários R\$5.200,00 mensais, para manter a ferramenta em pleno funcionamento. Além disso, há a necessidade de um número Telefônico fixo ou móvel vinculado à conta oficial no Whatsapp - no caso da OGE, utilizamos um ramal da cidade administrativa (31) 3915.2022.

PARCERIAS



Não é necessária nenhuma parceria, sendo a implantação de total governança do poder público. O que se faz necessária é a contratação de uma empresa, hoje dezenas no mercado privado, para desenvolver a integração e a conta corporativa. Inclusive as atualizações internas na integração são realizadas pelo próprio órgão, não sendo necessária a intervenção da empresa. No caso da OGE, optou-se pela contratação de uma empresa para integração, realização da conta corporativa e a manutenção mensal. Empresa contratada para disponibilização do serviço, atualmente o contrato é com a empresa Tree Tools Informática Ltda.

ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO

Etapa 01: Mapeamento dos meios mais utilizados para a comunicação com usuários pelo setor público e privado. Reuniões com fornecedores e técnicos para melhor compreensão das soluções. Etapa 02: Parceria com o Laboratório de Inovação em Governo (LAB.mg), para identificar as soluções mais eficientes, os requisitos e o desenho da jornada do manifestante. Passo fundamental para o sucesso do projeto. Etapa 03: Contratação da empresa para a integração do Sistema MG-OUV, o Whasapp e o Chat boot. Etapa 04: O LAB.mg realizou os testes de usabilidade e em seguida foram realizados testes pelos analistas da OGE. Etapa 05: Desenvolvimento de estratégia de comunicação, com a proposição pela ASCOM de duas personas: Otto e Bel. A Bel foi escolhida após votação dos servidores da OGE. Em seguida iniciou-se a campanha Sua voz, sua força. Entre as ações, em 03 jogos com lotação máxima em BH, a OGE utilizou o seu ônibus na esplanada, os árbitros entraram com faixas da Bel e divulgação no telão do estádio

CRONOGRAMA

DESCRIÇÃO	INICIO	TÉRMINO	STATUS	ENTREGA
Elaboração do projeto	2021-02-01	2022-05-11	Concluído	
Licitação e Contratação	2021-05-17	2021-08-19	Concluído	
Desenvolvimento da integração e testes de usabilidade	2021-08-19	2021-11-12	Concluído	
Desenvolvimento e execução da estratégia de Comunicação	2021-10-04	2021-11-15	Concluído	
Início do funcionamento para o Público	2021-11-15	2021-11-15	Concluído	