



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

ESCOLA DE CONTAS PROF. SEVERINO LOPES DE OLIVEIRA

OUVIDORIA E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

INSTRUTOR:
Vinícius Filho - DIN

AGENDA



I – Desafios



II – Implantação



III - Resultados

Ouvidoria e Inteligência Artificial

Mudança

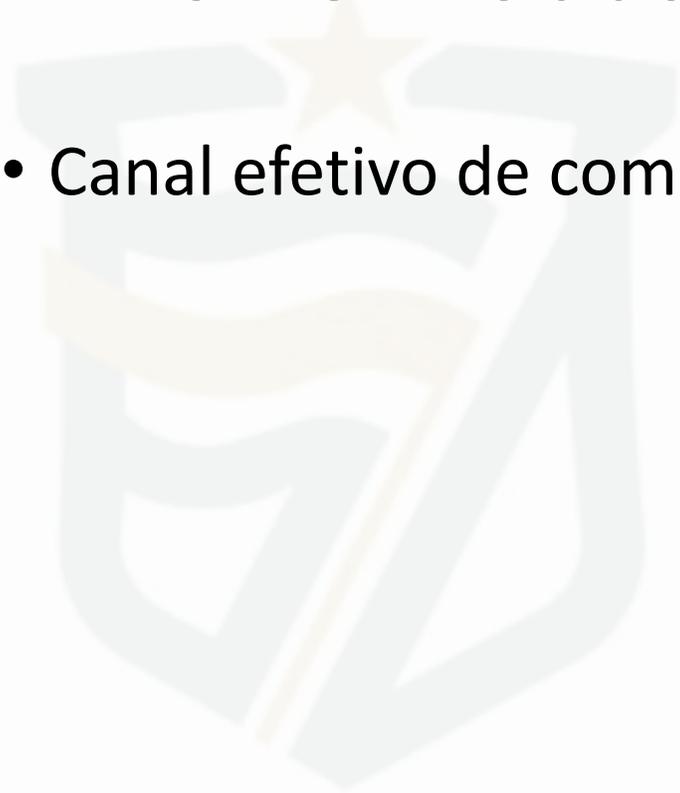
- Levantar a Situação Atual
- Envolver Todas as Pessoas-Chaves
- Conduzir em Conjunto com a Ouvidoria
- Analisar os Riscos
- Projetar os Resultados

Levantar a Situação Atual

- Processo de atendimento
- Múltiplos sistemas
- Múltiplos canais de comunicações

Envolver Todas as Pessoas-Chaves

- Canal efetivo de comunicação



TCE RN
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO

Conduzir em Conjunto com a Ouvidoria

- Apresentar possibilidades
- Tomada de decisão da Ouvidoria

Analisar os Riscos

- Sistema externo
- Sistema único
- Linguagem (Python)

TCE RN
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO

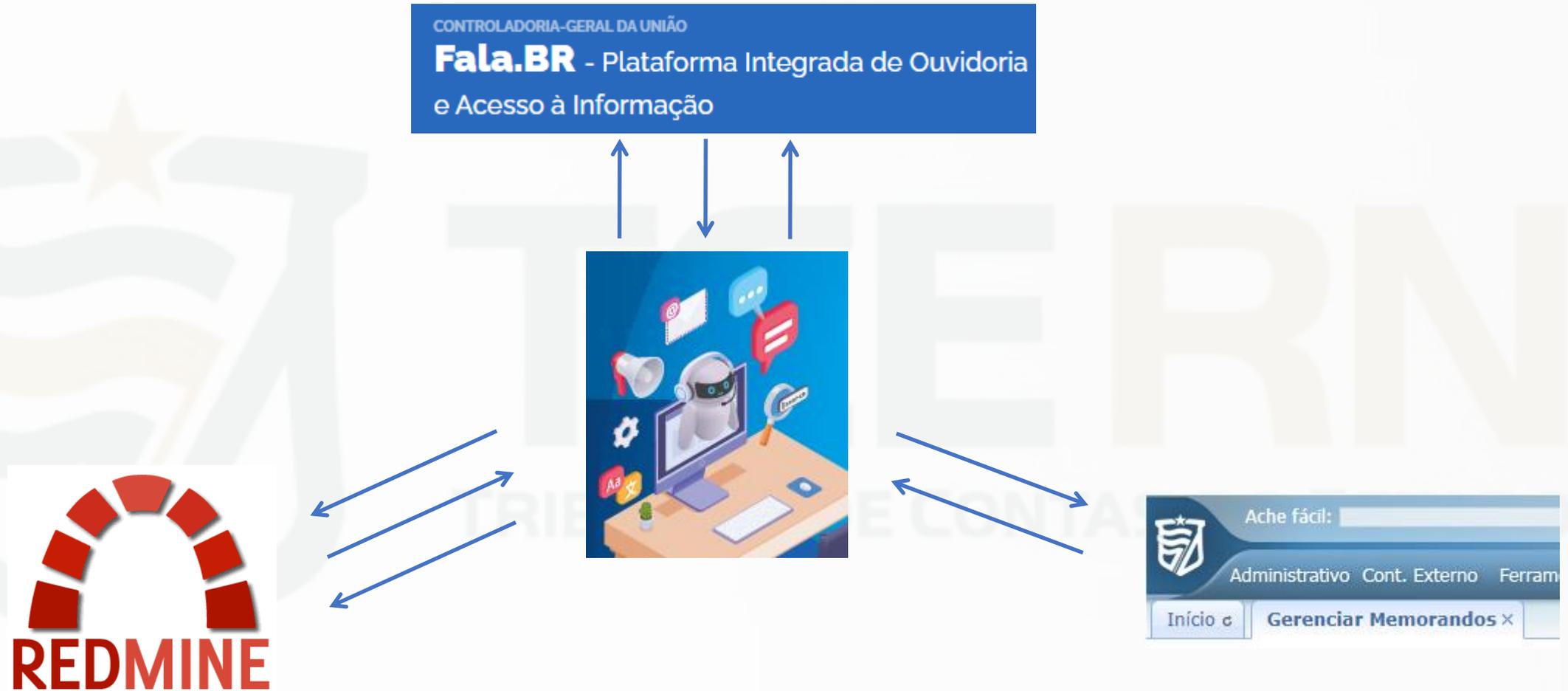
Projetar os Resultados

- Automação de tarefas manuais
- Gestão centralizada
- Acompanhamento com painéis

IMPLANTAÇÃO

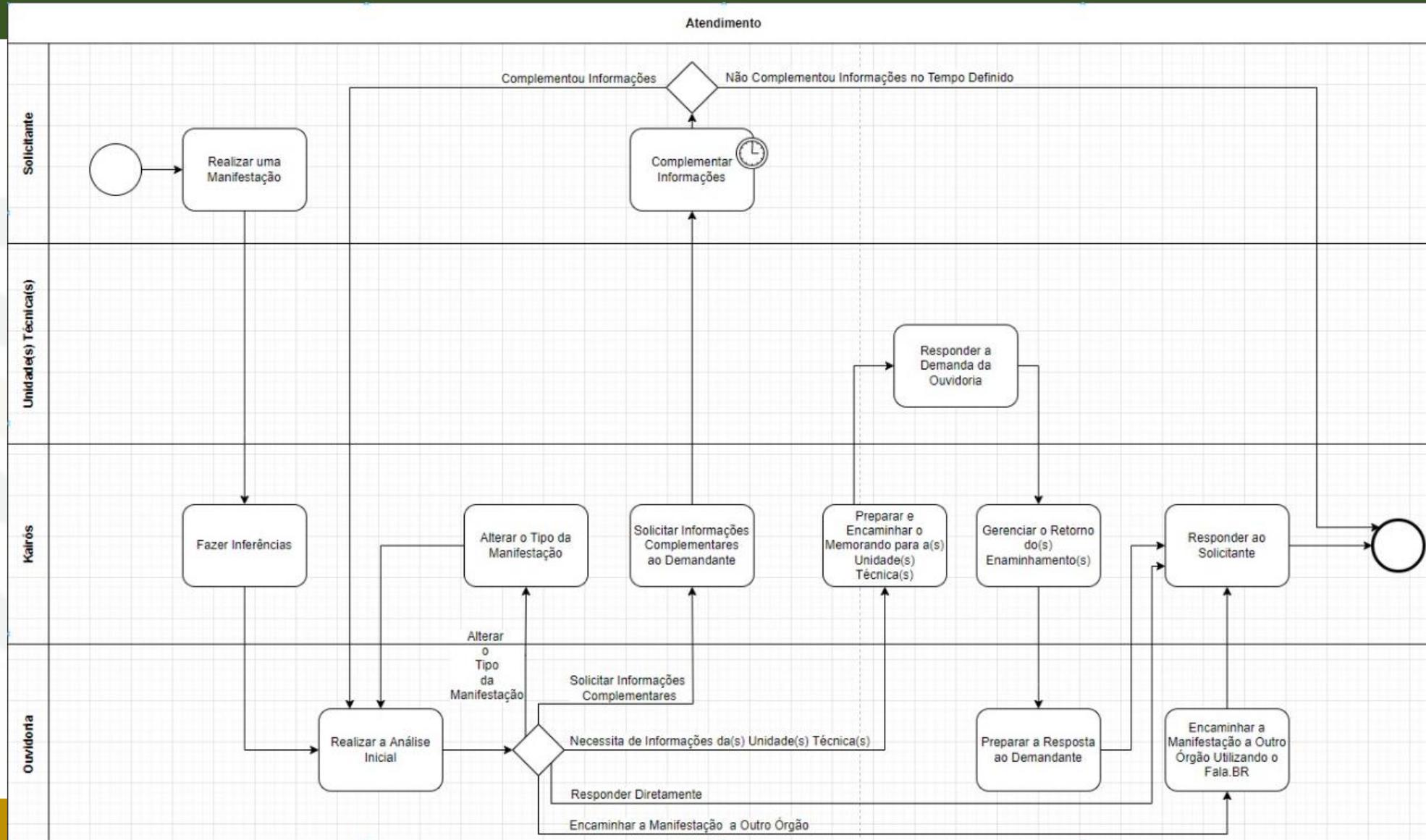
- Uso de softwares gratuitos
- Documentação

IMPLANTAÇÃO



Ouvidoria e Inteligência Artificial

IMPLANTAÇÃO



Ouvidoria e Inteligência Artificial

IMPLANTAÇÃO

- Receber manifestações
- Solicitar alteração de classificação
- Receber alteração de classificação
- Solicitar informações adicionais
- Receber informações adicionais
- Criar e encaminhar memorando para unidade técnica
- Receber memorando da unidade técnica
- Informar o recebimento do memorando da unidade técnica
- Responder manifestações
- Solicitar prorrogação
- Criar lembretes de ligação
- Fechar tarefas de lembrete

IMPLANTAÇÃO

Em Análise Preliminar (2)	Alteração de Classificação (0)	Informação Complementar (0)	Unidade Técnica (4)	Recebida da Unidade Técnica (0)	Concluída (0)
<p>Comunicação - [REDACTED] - Assunto: Licitações - Data de cadastro: 21/08/2022</p>			<p>Acesso à Informação - [REDACTED] - Assunto: Acesso à informação - Data de cadastro: 06/...</p> <p>SECEX.</p>		
<p>Solicitação - [REDACTED] - Assunto: Licitações - Data de cadastro: 18/08/2022</p>			<p>Solicitação - [REDACTED] - Assunto: Licitações - Data de cadastro: 18/08/2022</p> <p>SG.</p>		

IMPLANTAÇÃO



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO
RIO GRANDE DO NORTE

OUVIDORIA

Memorando n° [REDACTED]

Natal (RN), 10 de agosto de 2022.

À Unidade Técnica

Assunto: **Manifestação** [REDACTED] - Elogio

Destinos: DIN

A Ouvidoria encaminha a demanda a seguir, solicitando a análise e deliberação necessária:

"teste"

Tendo em vista que a Ouvidoria tem uma relação direta com o cidadão de responder, de forma rápida e clara, seus questionamentos, aguarda-se retorno deste expediente no prazo não superior a 10 (dez) dias.

A Ouvidoria agradece a colaboração.

Atenciosamente,

[REDACTED]
[REDACTED]

Ouvidoria e Inteligência Artificial

IMPLANTAÇÃO

Em andamento (1)	Concluída (0)
<p><u>Lembrete de ligação de 8 dias do encaminhamento para unidade técnica - [REDACTED]</u></p>	

IMPLANTAÇÃO

Situação	Prioridade	Título	Atribuído para	Alterado em	Data de Criação	Prazo de Retorno	Número do Memorando	Setores Encaminhamento
Em Análise Preliminar	Normal	Solicitação - [REDACTED] - Assunto: Licitações - Data de cadastro: 18/08/2022	Ouvidoria	23/08/2022 11:14 h	18/08/2022			
Em Análise Preliminar	Normal	Comunicação - [REDACTED] 89 - Assunto: Licitações - Data de cadastro: 21/08/2022	Ouvidoria	23/08/2022 11:14 h	21/08/2022			
Unidade Técnica	Normal	Comunicação - [REDACTED] - Assunto: Licitações - Data de cadastro: 22/08/2022	Ouvidoria	23/08/2022 11:09 h	22/08/2022	02/09/2022	000312/2022	DAM
Unidade Técnica	Normal	Comunicação - [REDACTED] 89 - Assunto: Licitações - Data de cadastro: 21/08/2022	Ouvidoria	22/08/2022 16:58 h	21/08/2022	01/09/2022	000311/2022	DAM

Ouvidoria e Inteligência Artificial

IMPLANTAÇÃO

 **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO**
RIO GRANDE DO NORTE

Painel da Ouvidoria

ATENDIMENTOS | DEMANDAS | PESQUISA

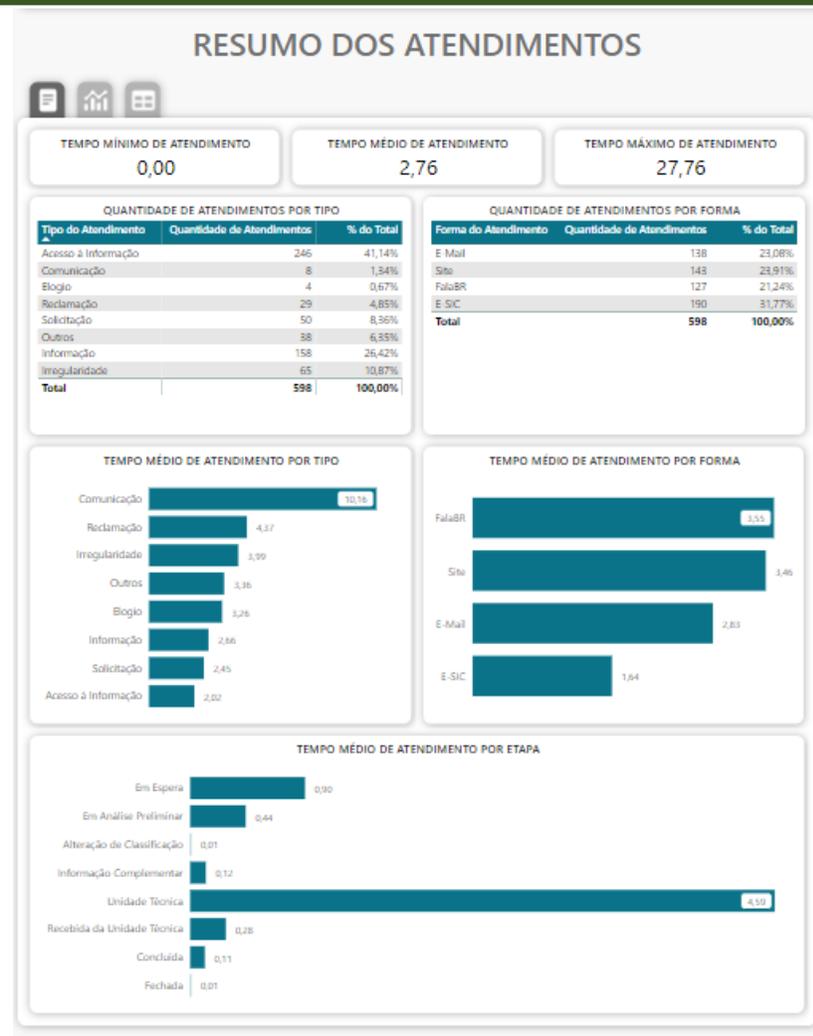
Ouvidoria e Inteligência Artificial

IMPLANTAÇÃO

The screenshot displays the 'Painel da Ouvidoria' (Ombudsman Dashboard) interface. On the left is a vertical sidebar with the TCE RN logo and navigation options: 'ATENDIMENTOS', 'DEMANDAS', and 'PESQUISA DE SATISFAÇÃO'. The main header is 'Painel da Ouvidoria' with a home icon. Below the header is a filter bar with 'FILTROS' and three sections: 'Período de Análise' (01/01/2022 to 31/12/2022), 'Origem' (Todos), and 'Tipo do Atendimento' (Todos). A 'Limpar Filtros' button is on the right. The main content area is titled 'PESQUISA DE SATISFAÇÃO' and contains two summary cards: 'QUANTIDADE DE RESPOSTAS DISTINTAS' (30) and 'QUANTIDADE DE USUÁRIOS DISTINTOS' (20). Below these is a table titled 'LISTA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO' with columns: 'Origem', 'Atendimento', 'Respondido Em', 'Nome Usuário', 'Atendida', 'Compreensao', and 'Satisfacao'. The table body is mostly blacked out, but the 'Satisfacao' column shows values like 'Muito Satisfeito' and 'Satisfeito'.

Ouvidoria e Inteligência Artificial

IMPLANTAÇÃO



Ouvidoria e Inteligência Artificial

IMPLANTAÇÃO

RESUMO DAS DEMANDAS

Quantidade de Demandas



Período de Cadastramento

01/01/2022 31/12/2022

QUANTIDADE DE DEMANDAS CADASTRADAS POR TIPO

Tipo do Atendimento	Quantidade de Demandas	% do Total
Acesso à Informação	247	40,89%
Comunicação	11	1,82%
Elogio	4	0,66%
Reclamação	29	4,80%
Solicitação	52	8,61%
Outros	38	6,29%
Informação	158	26,16%
Irregularidade	65	10,76%
Total	604	100,00%

QUANTIDADE DE DEMANDAS CADASTRADAS POR FORMA

Forma do Atendimento	Quantidade de Demandas	% do Total
E-SIC	190	31,46%
Site	143	23,68%
E-Mail	138	22,85%
FalaBR	133	22,02%
Total	604	100,00%

Período de Encerramento

01/01/2022 31/12/2022

QUANTIDADE DE DEMANDAS ENCERRADAS POR TIPO

Tipo do Atendimento	Quantidade de Demandas	% do Total
Acesso à Informação	248	40,59%
Comunicação	11	1,80%
Elogio	4	0,65%
Reclamação	29	4,75%
Solicitação	52	8,51%
Outros	38	6,22%
Informação	162	26,51%
Irregularidade	67	10,97%
Total	611	100,00%

QUANTIDADE DE DEMANDAS ENCERRADAS POR FORMA

Forma do Atendimento	Quantidade de Demandas	% do Total
E-Mail	143	23,40%
Site	144	23,57%
FalaBR	133	21,77%
E-SIC	191	31,26%
Total	611	100,00%

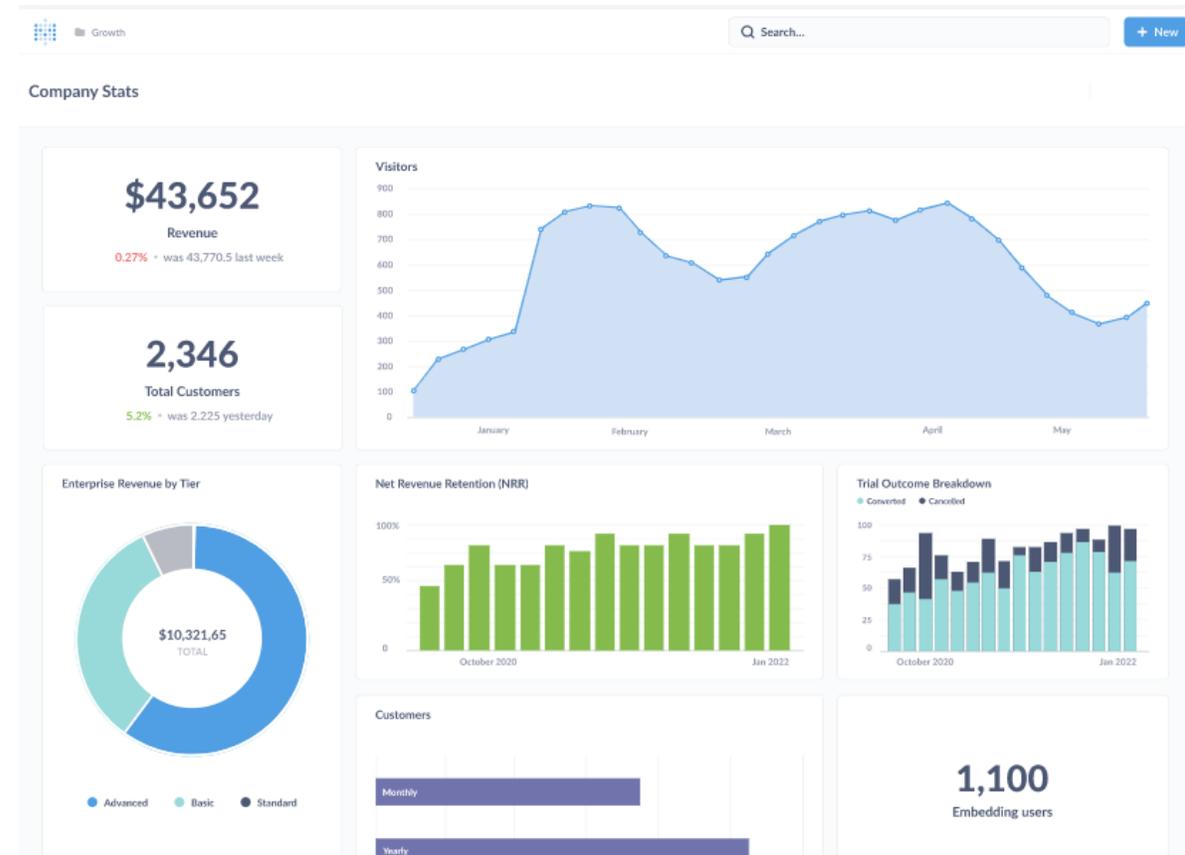
Ouvidoria e Inteligência Artificial

IMPLANTAÇÃO

Power BI (Licenciamento)



Metabase (versão gratuita)



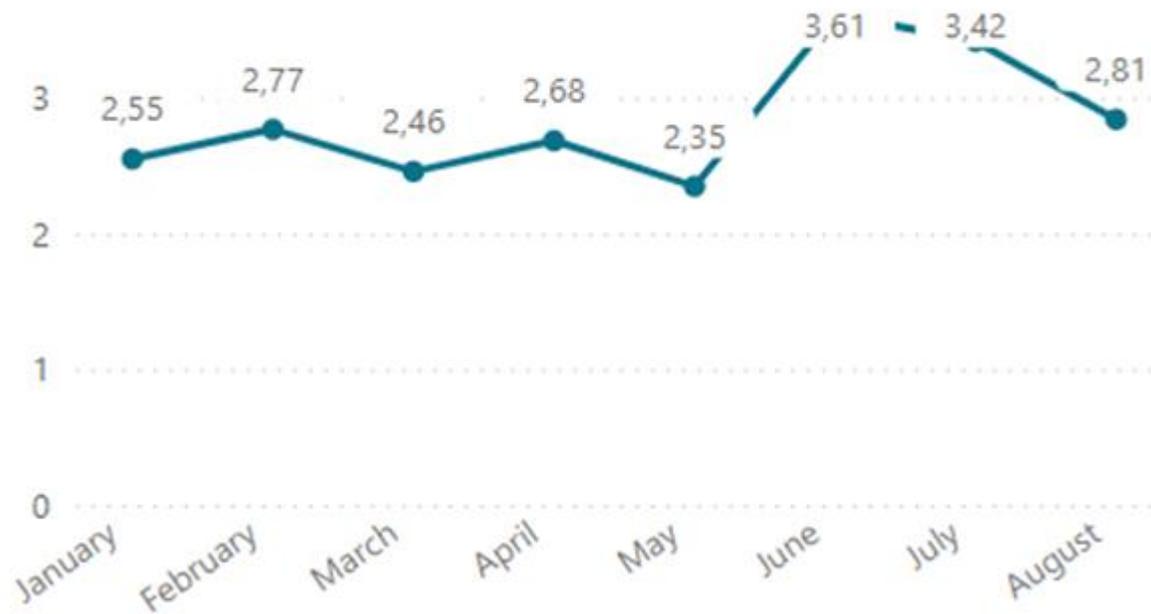
Ouvidoria e Inteligência Artificial

RESULTADOS

- Gerenciamento centralizado no Redmine.
- Monitoramento com os alertas/aviso de ligações.
- Diminuição dos esforços de tarefas manuais repetitivas.
- Sugestão de encaminhamento (Uso da Inteligência artificial)

RESULTADOS

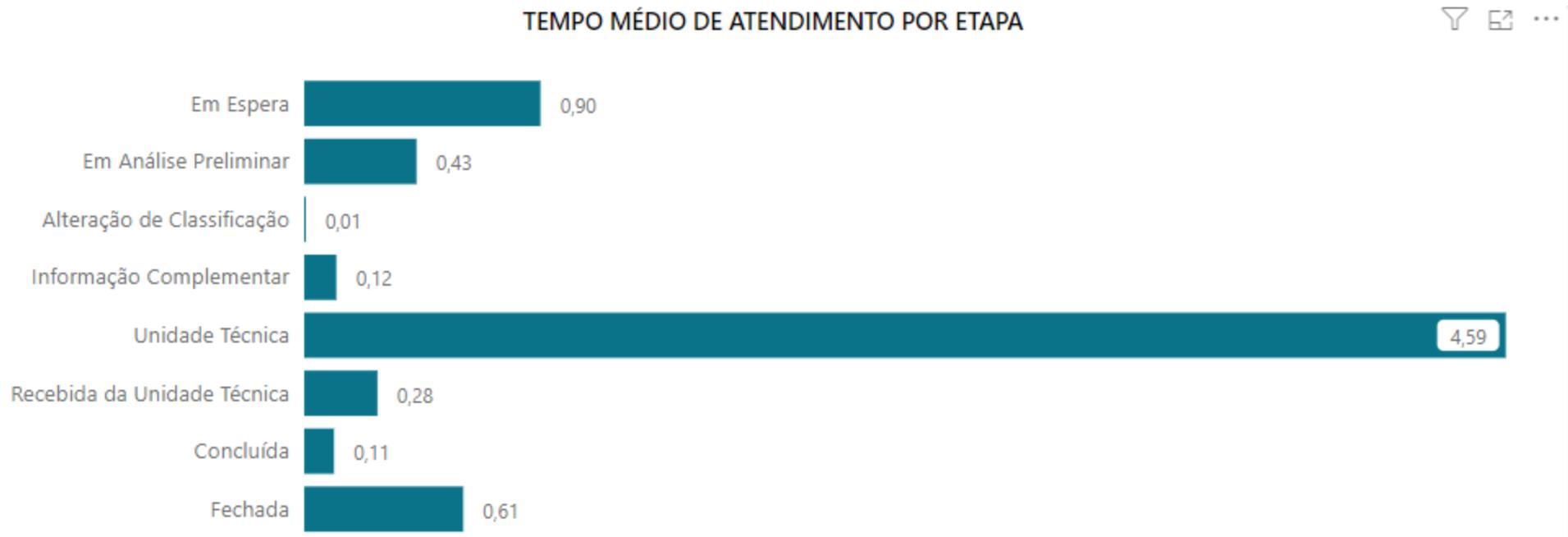
EVOLUÇÃO MENSAL DO TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

2,76

RESULTADOS



Ouvidoria e Inteligência Artificial

OBRIGADO!



Ouvidoria

ouvidoria@tce.rn.gov.br / 3642-7220

TCE RN
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO

Ouvidoria e Inteligência Artificial