

Uso de inteligência artificial para aperfeiçoar o registro de demandas dos cidadãos para as ouvidorias no Fala.BR

Davi Edson da Costa

Orientador: *Esp. Bruno Alves de Sales*

Resumo: Este projeto de intervenção propõe modificações na plataforma Fala.BR, utilizando inteligência artificial para aperfeiçoar o registro e a qualificação das manifestações dos cidadãos, além de melhorar a análise e o atendimento pelas ouvidorias. O público-alvo inclui cidadãos, ouvidorias e gestores da OGU. A metodologia aplicada é um estudo de caso exploratório-propositivo, de abordagem qualitativa. As principais ações envolvem o diagnóstico dos desafios atuais através de análise documental; a proposição de alternativas com uso de inteligência artificial, incluindo definição de requisitos e modelagem conceitual; e a validação conceitual das propostas. Os resultados esperados são a melhoria da qualidade do registro, a redução do encaminhamento a outras ouvidorias, o aumento da eficiência das ouvidorias, a elevação da satisfação do cidadão, a proatividade de ação das ouvidorias e o fortalecimento da transparência e participação social.

Palavras-chave: Fala.BR, ouvidoria, manifestações, IA

1. INTRODUÇÃO

A plataforma Fala.BR exerce um papel crucial na promoção da transparência pública e na ampliação da participação social, oferecendo um canal eficiente de interação com órgãos públicos. Como instrumento de transparência passiva, a plataforma de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal possibilita que cidadãos enviem demandas às ouvidorias públicas de maneira ágil e acessível.

A plataforma Fala.BR provê um ambiente para que o cidadão possa registre suas demandas às Ouvidorias Públicas, acompanhe os prazos e as respostas recebidas, além de interpor recursos e outras ações previstas pela Lei de Acesso à Informação e pelo Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. A plataforma também disponibiliza um ambiente para que as Ouvidorias Públicas possam tratar as demandas recebidas dos cidadãos.

Lançado pela Controladoria-Geral da União em 2014, o Fala.BR consolidou as plataformas e-Ouv e e-SIC, antes dedicadas, respectivamente, ao tratamento das manifestações de ouvidorias e aos pedidos de acesso à informação. Desde então, a plataforma já registrou mais de 8 milhões de demandas, reúne mais de 10 milhões de usuários e integra mais de três mil ouvidorias públicas de diversos entes e poderes federativos, incluindo estados, municípios, serviços sociais autônomos e empresas públicas.

1.1. Formulação do problema

O registro de demandas na plataforma Fala.BR é suportado por um formulário simplificado que, além da identificação do órgão, apresenta um único campo não estruturado para que o cidadão relate sua demanda. Apesar da intenção de manter a simplicidade para incentivar a participação social e o re-

gistro por parte dos cidadãos, essa abordagem tem se mostrado insuficiente para possibilitar uma análise eficaz da demanda e, por consequência, para o seu atendimento pelas Ouvidorias.

Com o intuito de melhorar a interação do usuário, foram inseridas orientações para o preenchimento do formulário de demanda. Contudo, ainda é delegada ao cidadão a tarefa de indicar o tipo de manifestação, o assunto apropriado e o órgão competente, diante da vasta variedade de instituições públicas.

Outra dificuldade é o preenchimento adequado do relato com os elementos mínimos que possibilitem o entendimento e a análise da demanda pelas Ouvidorias. Relatos superficiais, inseridos de forma não estruturada no campo único, dificultam o tratamento da demanda, aumentando as chances de frustrar as expectativas dos cidadãos em relação à resposta recebida.

Tais desafios são evidentes com o crescente número de manifestações arquivadas ou redirecionadas a outros órgãos. De acordo com o Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), que publiciza dados da Plataforma Fala.BR, entre 2020 e 2024 mais de 4 milhões de demandas foram registradas para a esfera federal, das quais aproximadamente 10% foram arquivadas sem atendimento e pouco mais de 20% redirecionadas a outros órgãos para atendimento.

No esforço para evitar o arquivamento por ausência dos elementos mínimos para análise da demanda, as ouvidorias enviam pedidos de complementação de informações. Contudo, o retorno dos demandantes não existe ou não é suficiente para melhorar a análise da grande maioria das demandas. Somente em 2024, mesmo com mais de 200 mil pedidos de complementação enviados, aproximadamente 65% das demandas ainda foram arquivadas.

Melhorar a qualidade dos relatos das manifestações é crucial para favorecer o tratamento e elevar a eficácia do atendimento das demandas. O formato atual favorece registros superficiais, mal formulados e direcionados incorretamente a órgãos não competentes, dificultando a análise. A utilização de campos estruturados e o uso de assistência virtual podem auxiliar na melhor qualificação da demanda e na sua correta destinação, elevando a qualidade do

registro e reduzindo interações infrutíferas por ouvidorias não competentes para tratamento.

Diante desse contexto, o projeto busca responder à questão: **Como aperfeiçoar o registro de manifestações pelos cidadãos, favorecendo a análise e o atendimento das demandas pelas Ouvidorias?**

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo geral

Propor modificações na plataforma Fala.BR, visando aperfeiçoar o registro de manifestações pelos cidadãos e melhorar a análise e o atendimento das demandas pelas Ouvidorias.

2.2. Objetivos específicos

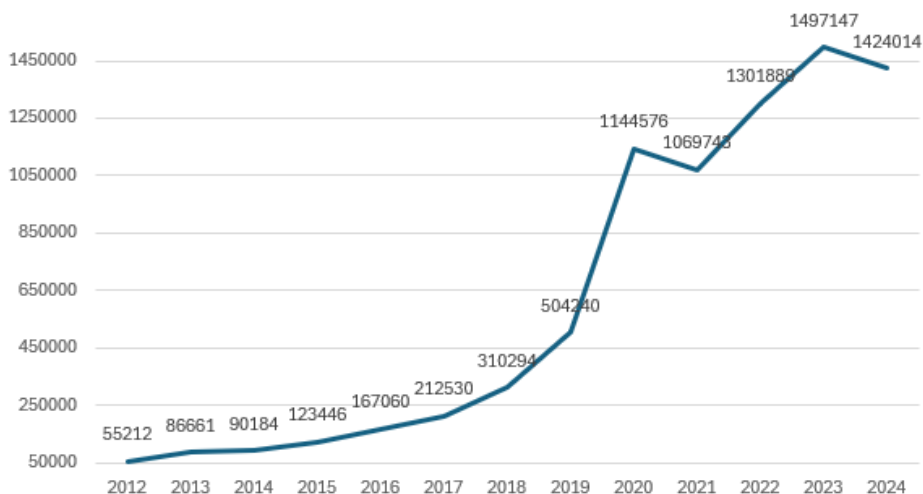
Como alicerce para desenvolver o trabalho a ser executado e encontrar uma resposta para a pergunta de pesquisa traçada, este estudo possui, também, os seguintes objetivos específicos:

- Analisar as causas e os efeitos do uso de formulário simplificado para registro de manifestações;
- Propor alternativas de melhoria para o registro de manifestações com auxílio de mecanismos que orientem melhor o cidadão, facilitando a análise e o atendimento pelas Ouvidorias.

3. JUSTIFICATIVA

O Fala.BR representa um avanço significativo na participação cidadã e na interação com as Ouvidorias Públicas no Brasil. Seu uso crescente, evidenciado no **Gráfico 1** a seguir, exige aprimoramentos para assegurar sua eficácia e utilidade para a sociedade e para as ouvidorias, com foco na eficiência, eficácia e efetividade no tratamento das demandas.

Um desafio premente refere-se à forma de registro das demandas, que permanece inalterada desde a origem da plataforma. Compreender se a demanda é um pedido de acesso à informação ou uma manifestação de ouvidoria, e ainda de qual tipo, além de identificar o órgão competente, não é intuitivo para muitos cidadãos. A escolha do órgão para direcionamento é particularmente complexa, considerando a multiplicidade de instituições públicas com funções similares.

GRÁFICO 1 • EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS REGISTRADAS NO FALA.BR POR ANO

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do Fala.BR – extraído em 12/02/2025.

Assessorar o cidadão no registro da sua demanda busca garantir agilidade ao processo, evitando atrasos decorrentes de ajustes, complementos e redirecionamentos.

Para as Ouvidorias, um registro bem qualificado e corretamente direcionado agiliza o entendimento da demanda, sua triagem, a tramitação interna, a análise e a formulação de respostas tempestivas e de qualidade aos cidadãos.

O envolvimento direto do aluno/pesquisador como gestor da plataforma Fala.BR na Controladoria-Geral da União permite a identificação da necessidade de melhoria do registro e do tratamento das demandas. A proposta é adotar o uso de inteligência artificial para interpretar, qualificar e direcionar a demanda durante o processo de registro pelo cidadão.

Este aperfeiçoamento impactará positivamente a participação cidadã, as Ouvidorias Públicas e a própria Controladoria-Geral da União, promovendo inovação e eficácia no atendimento das demandas.

4. MÉTODO

Este capítulo detalha o plano da pesquisa, delineando o método a ser empregado e a abordagem metodológica utilizada para investigar e propor soluções ao problema do aperfeiçoamento do registro das manifestações na plataforma Fala.BR, conforme apresentado na Introdução. O plano de pesquisa organiza as condições de coleta e análise de dados,

de modo a garantir sua pertinência em função dos objetivos da pesquisa e da adequação dos meios (Poupart et al., 2008).

4.1. Caracterização do estudo

A pesquisa se configura como um estudo de caso, com caráter exploratório e propositivo, visando aprimorar a interação entre cidadãos e ouvidorias por meio da proposição de um plano de ação para adoção de inteligência artificial na plataforma Fala.BR.

A natureza do problema e os objetivos propostos direcionam este estudo para uma abordagem qualitativa, com características de pesquisa-ação e estudo de caso. A fundamentação metodológica geral para a condução desta pesquisa segue os princípios da metodologia científica, conforme abordado por autores como Lakatos e Marconi (2017).

A pesquisa qualitativa, segundo Goldenberg (2004), permite uma compreensão aprofundada dos fenômenos sociais em seu contexto natural, o que é fundamental para analisar as complexidades do registro de demandas na plataforma Fala.BR e as expectativas dos usuários e das ouvidorias.

O delineamento como estudo de caso, a fim de produzir conhecimento a partir da investigação intensa de um único caso (Goldenberg, 2004), focado na plataforma Fala.BR, permite uma análise detalhada de suas funcionalidades, desafios e potencialidades de melhoria. É particularmente adequado,

pois possibilita a investigação de um fenômeno contemporâneo (o funcionamento do Fala.BR e seus desafios) dentro de seu contexto real, especialmente quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes, conforme preconizado por Yin (2015).

Adicionalmente, a pesquisa possui caráter exploratório, visando ao aprimoramento das ideias e à melhora da compreensão ao descrever determinado fenômeno, como o estudo de caso, para o qual são realizadas análises empíricas e teóricas (Lakatos; Marconi, 2017). Busca-se, assim, “analisar as causas e os efeitos do uso de formulário simplificado para registro de manifestações” e “propor alternativas de melhoria para registro de manifestações com auxílio de mecanismos que orientem melhor o cidadão, facilitando a análise e o atendimento pelas Ouvidorias”, conforme os objetivos específicos.

A natureza propositiva se manifesta na busca por soluções inovadoras, como a aplicação de inteligência artificial, para os desafios identificados, um campo que tem transformado a capacidade de análise e processamento de dados em diversas áreas (Russell; Norvig, 2020).

4.2. Local do estudo

O estudo será conduzido no âmbito da Controladoria-Geral da União (CGU), especificamente na Ouvidoria-Geral da União (OGU), que é o órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, conforme estabelece o Decreto nº 9.492/2018, responsável pela gestão e coordenação da plataforma Fala.BR. Este local é o ambiente natural onde o problema se manifesta e onde as soluções propostas terão impacto direto. A atuação do aluno/pesquisador como gestor da plataforma confere acesso privilegiado aos dados, processos e atores envolvidos, enriquecendo a análise e a proposição de melhorias.

4.3. Público-alvo

Os sujeitos da intervenção, ou público-alvo, para os quais o projeto poderá trazer melhorias, são multifacetados e incluem:

- **Cidadãos/Usuários da Plataforma Fala.BR:** demandantes que utilizam a plataforma para registrar suas manifestações. A melhoria no re-

gistro visa facilitar sua interação e garantir que suas demandas sejam compreendidas e atendidas de forma mais célere e eficaz, reduzindo a possibilidade de frustração das expectativas em relação à resposta recebida.

- **Ouidores e equipes das Ouvidorias Públicas:** profissionais que atuam no tratamento das manifestações recebidas via Fala.BR. A qualificação das demandas e seu direcionamento correto visam imprimir celeridade e otimizar o trabalho das equipes, agilizando a triagem, a tramitação, a análise e a formulação de respostas.
- **Gestores da Plataforma Fala.BR na CGU/OGU:** responsáveis pela evolução e manutenção da plataforma. As propostas de melhoria, especialmente as que envolvem inteligência artificial, impactarão diretamente suas decisões e estratégias de desenvolvimento, proporcionando melhor ambiente para a interação entre cidadãos e ouvidorias públicas, além de possibilitar futuramente a extração de dados úteis para atuação proativa das ouvidorias.

4.4. Procedimentos adotados

- **Análise Documental:** por meio da pesquisa documental, é possível compreender a evolução e as características do fenômeno (Flick, 2009). Serão analisados documentos oficiais da CGU/OGU relacionados ao funcionamento do Fala.BR, normativos legais, relatórios de gestão, manuais de uso da plataforma e seus dados estatísticos. Esta análise permitirá compreender o histórico da plataforma, as diretrizes de operação e identificar padrões, dificuldades e desafios no registro e no tratamento das demandas.
- **O recorte temporal:** a pesquisa será transversal, uma vez que as informações serão coletadas em um certo período (Flick, 2009). Contudo, considerando que entrevistas e documentos analisados se referem não somente ao momento atual, mas também a períodos anteriores, será possível desenvolver a linha do tempo evolutiva do processo de institucionalização, caracterizando também o estudo com uma perspectiva longitudinal (Pettigrew, 1990).

- **Análise dos Dados:**

- **Análise Qualitativa:** entrevistas e dados documentais serão submetidos à análise de conteúdo, buscando identificar categorias, temas recorrentes e padrões de comportamento e percepção. A análise será guiada pelos objetivos da pesquisa, focando nas causas dos problemas de registro das demandas e nas potencialidades das soluções propostas.
- **Análise Quantitativa:** os dados estatísticos do Fala.BR e os resultados de questionários (se aplicados) serão analisados descritivamente, utilizando estatísticas básicas (frequências, percentuais, médias) para contextualizar a dimensão dos problemas e o impacto das propostas.

4.5. Plano de ações/Procedimentos da intervenção

O plano de ações para a pesquisa e proposição de modificações na plataforma Fala.BR será dividido em fases, seguindo uma lógica de diagnóstico, proposição e validação conceitual:

Fase 1: Diagnóstico e Análise Aprofundada dos Desafios Atuais

1. Revisão da Literatura: aprofundamento em estudos sobre ouvidorias públicas, participação social, usabilidade de sistemas de informação governamentais e, crucialmente, sobre a aplicação de inteligência artificial (IA) em processamento de linguagem natural (PLN) e classificação de texto (Jurafsky; Martin, 2023; Bengio; Goodfellow; Courville, 2016). Esta etapa subsidiará a compreensão das melhores práticas e das tecnologias disponíveis.

2. Coleta e Análise de Dados Existentes:

- análise dos dados da plataforma e de relatórios internos da CGU/OGU sobre o volume de demandas arquivadas, redirecionadas e os pedidos de complementação de informações;
- mapeamento dos tipos de manifestações mais problemáticas em termos de qualificação e direcionamento.

3. Identificação das Causas Raiz: com base nos dados coletados, identificar as principais causas para a baixa qualificação dos relatos e o direciona-

mento incorreto das demandas, validando a Formulação do Problema apresentada.

Fase 2: Proposição de Alternativas de Melhoria com IA

1. Definição de Requisitos para a IA: com base no diagnóstico, especificar os requisitos funcionais e não funcionais para um módulo de inteligência artificial que possa auxiliar no registro das demandas com base no texto livre inserido pelo cidadão. Isso inclui:

- **Classificação de Manifestações:** capacidade de identificar o tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, elogio, sugestão, pedido de acesso à informação); o assunto – dentro de uma lista temática; e o serviço público relacionado – lista de serviços cadastrados pelo órgão destinatário no Portal de Serviços do Governo Federal;
- **Sugestão de Órgão Competente:** propor o órgão mais adequado para o tratamento da demanda, considerando a multiplicidade de instituições públicas e a complexidade da escolha para o cidadão;
- **Assistência na Formulação do Relato:** oferecer orientações ou perguntas adicionais para que o cidadão forneça os elementos mínimos que favoreçam a análise e o atendimento da demanda.

2. Modelagem Conceitual da Solução com IA: desenvolver um modelo conceitual de como a IA se integraria ao fluxo atual de registro de demandas no Fala.BR. Isso pode envolver:

- **Prototipação:** Ilustrar como o cidadão interagiria com a IA durante o preenchimento do formulário;
- **Arquitetura Simplificada:** propor uma arquitetura de alto nível para o módulo de IA (ex: uso de modelos de PLN, bases de dados de treinamento), fundamentada nas capacidades de aprendizado de máquina para predição e classificação (Russell; Norvig, 2020).
- **Considerações sobre Dados para Treinamento:** discutir a necessidade de um grande volume de dados históricos de manifestações para treinar os modelos de IA, bem como a importância da curadoria desses dados, aspecto

crítico para a eficácia de sistemas baseados em deep learning (Bengio; Goodfellow; Courville, 2016).

3. Análise de Viabilidade e Impacto: avaliar a viabilidade técnica e operacional da implementação das soluções propostas, considerando os recursos existentes e os potenciais benefícios. Esta etapa também incluirá uma análise dos resultados desejados e como poderão ser utilizados para verificar se a intervenção foi bem-sucedida, conforme detalhado nos Resultados Esperados.

Fase 3: Validação Conceitual e Recomendações

1. Apresentação e Discussão das Propostas: as propostas de melhoria, incluindo o uso da IA, serão apresentadas a um grupo de ouvidores e gestores da plataforma para coleta de *feedback* e validação conceitual. Esta etapa pode envolver workshops ou sessões de *brainstorming*.

2. Refinamento das Propostas: com base no *feedback* recebido, as propostas serão refinadas e ajustadas.

3. Elaboração das Recomendações Finais: formulação de um conjunto de recomendações detalhadas para a CGU/OGU sobre a implementação das modificações na plataforma Fala.BR, incluindo um *roadmap* sugerido para o desenvolvimento e implantação do módulo de IA.

5. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

A avaliação e o monitoramento das ações propostas, embora o projeto de intervenção se concentre na proposição e não na implementação, são cruciais para demonstrar a aplicabilidade e o potencial de sucesso do projeto. Conforme detalhado nos Resultados Esperados, é fundamental definir como serão medidos.

Para uma futura implementação, a avaliação e o monitoramento deveriam ocorrer da seguinte forma:

Avaliação de Eficácia: medir o impacto das modificações propostas na qualidade do registro das demandas. Indicadores poderiam incluir:

- redução percentual de demandas arquivadas por ausência de informações ou por direcionamento incorreto;

- redução das demandas encaminhadas para tratamento em outras ouvidorias;
- diminuição do número de pedidos de complementação de informações enviados pelas ouvidorias;
- aumento da satisfação dos usuários com o processo de registro e com a qualidade das respostas (medido por pesquisas de satisfação pós-intervenção);
- redução do tempo médio de triagem e de tratamento das demandas pelas ouvidorias.

Avaliação de Usabilidade: realizar testes com a nova interface (se implementada) para garantir que a assistência da IA seja intuitiva e eficaz para o cidadão.

Monitoramento Contínuo: estabelecer um sistema de acompanhamento dos indicadores de desempenho da plataforma após a implementação das modificações. Isso permitiria ajustes e otimizações constantes do módulo de IA e do fluxo de registro. A IA, em particular, requer monitoramento constante para garantir a acurácia de suas previsões e classificações, com a possibilidade de retreinamento dos modelos conforme novas demandas e padrões de linguagem surgem, processo essencial para a manutenção da performance de sistemas de PLN (Jurafsky; Martin, 2023).

Este método, ao combinar a profundidade do estudo de caso com a visão propositiva de uma intervenção baseada em tecnologia, oferece um caminho para o desenvolvimento de uma melhoria significativa, relevante e impactante para a área de ouvidoria pública.

6. RESULTADOS ESPERADOS

A implementação das modificações propostas na plataforma Fala.BR, com foco na integração de mecanismos de inteligência artificial para aperfeiçoar o registro de manifestações, visa transformar a interação entre cidadãos e ouvidorias, elevando a eficiência e a eficácia do serviço público. Os resultados esperados são multifacetados, impactando diretamente a qualidade das demandas registradas, a agilidade no atendimento e a satisfação dos usuários e ouvidores.

1. Melhoria Substancial na Qualidade do Registro das Demandas

Espera-se que a assistência da inteligência artificial no preenchimento do formulário de manifestação, por meio de campos estruturados e orientação contextualizada, resulte em relatos mais completos, claros e com os elementos mínimos necessários para a análise.

Indicadores de sucesso:

- **Redução do percentual de demandas arquivadas por insuficiência de informações:** Atualmente, aproximadamente 65% das demandas ainda foram arquivadas em 2024, mesmo após pedidos de complementação. A meta é reduzir significativamente essa taxa, indicando que as informações iniciais fornecidas pelo cidadão são suficientes para o tratamento.
- **Aumento da completude e clareza dos relatos:** Por meio de uma análise amostral dos relatos registrados pós-intervenção, será possível verificar a presença de informações-chave (quem, o quê, onde, quando, como) que antes eram frequentemente omitidas.
- **Diminuição dos pedidos de complementação de informações:** A intervenção deve reduzir a necessidade de as ouvidorias solicitarem dados adicionais aos cidadãos, otimizando o fluxo de trabalho.

2. Otimização do direcionamento e qualificação das Manifestações

A inteligência artificial deverá auxiliar o cidadão na identificação do tipo de manifestação, na escolha do órgão competente e na indicação do assunto e do serviço público relacionado.

Indicadores de sucesso:

- **Redução do percentual de demandas redirecionadas a outros órgãos:** Atualmente, um pouco mais de 20% das demandas federais redirecionadas a outros órgãos para atendimento. A intervenção busca diminuir essa taxa, garantindo que a demanda chegue ao órgão correto na primeira instância.
- **Aumento da acurácia na classificação do tipo de manifestação e assunto:** A IA deve ser capaz de interpretar a intenção do cidadão e classificar a demanda de forma mais precisa, facilitando a triagem inicial.

3. Aumento da Eficiência e Produtividade das Ouvidorias

Com demandas mais bem construídas e corretamente direcionadas, as ouvidorias terão seu trabalho otimizado, permitindo um tratamento mais ágil e eficaz.

Indicadores de sucesso:

- **Redução do tempo médio de triagem e análise das demandas:** A clareza e completude dos relatos permitirão que as ouvidorias compreendam e processem as manifestações mais rapidamente.
- **Melhora na qualidade das respostas fornecidas:** Com mais tempo para focar na análise do mérito, as ouvidorias poderão elaborar respostas mais completas e satisfatórias aos cidadãos.
- **Proatividade na ação das ouvidorias:** Com a melhora na qualificação das demandas, as ouvidorias poderão identificar prontamente o surgimento de tendências e adotar ações mitigadoras que minimizem a ocorrência de eventos não desejados.
- **Otimização do uso de recursos humanos:** A redução de retrabalho (pedidos de complementação, redirecionamentos) desonerará as equipes de ouvidoria para atividades de maior valor agregado.

4. Elevação da Satisfação e Confiança do Cidadão na Plataforma Fala.BR e do Fortalecimento da Transparência e Participação Social

Ao simplificar o processo de registro e garantir que as demandas sejam compreendidas e tratadas de forma eficiente, a intervenção fortalecerá a confiança do cidadão na plataforma e no sistema de ouvidorias.

Indicadores de sucesso:

- **Aumento da percepção de facilidade de uso e clareza do processo de registro:** Pesquisas de satisfação com os usuários da plataforma poderão aferir a melhoria na experiência de preenchimento.
- **Redução da “frustração das expectativas dos cidadãos em relação à resposta recebida”:** A maior eficácia no atendimento das demandas deve se refletir em um *feedback* mais positivo dos usuários.

- **Potencial aumento no volume de demandas:** Um sistema mais eficiente e amigável pode incentivar mais cidadãos a ampliarem a utilização do Fala.BR, sabendo que suas manifestações serão bem recebidas e tratadas.
- **Disponibilidade de dados mais estruturados e confiáveis:** A qualificação dos relatos permitirá uma análise mais aprofundada dos temas e problemas recorrentes, subsidiando políticas públicas e ações de controle.
- **Reconhecimento da plataforma como referência em inovação:** A adoção de inteligência artificial posicionará o Fala.BR na vanguarda

das plataformas de participação social e controle no setor público.

Em síntese: os resultados esperados convergem para um Fala.BR mais inteligente, eficiente e acessível, que não apenas facilita o registro de manifestações, mas também garante tratamento adequado e ágil, fortalecendo a relação entre Estado e cidadão e favorecendo a ação proativa das ouvidorias.

A aferição desses resultados será realizada por meio da análise contínua dos indicadores de desempenho da plataforma, conforme detalhado na seção de Avaliação e Monitoramento do método.

REFERÊNCIAS

- BENGIO, Yoshua; GOODFELLOW, Ian; COURVILLE, Aaron. *Deep Learning*. Cambridge, MA: MIT Press, 2016.
- BRASIL. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano CLV, n. 173, p. 1, 6 set. 2018.
- FLICK, U. *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3a. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. 408 p.
- GOLDENBERG, Mirian. *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. 8. ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.
- JURAFSKY, Daniel; MARTIN, James H. *Speech and Language Processing: An Introduction to Natural Language Processing, Computational Linguistics, and Speech Recognition*. 3. ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2023.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- PETTIGREW, Andrew M. Longitudinal field research on change: Theory and practice. *Organization Science*, [S.l.], v. 1, n. 3, p. 267-292, 1990.
- RUSSELL, Stuart J.; NORVIG, Peter. *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. 4. ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson, 2020.
- YIN, Robert K. *Case Study Research: Design and Methods*. 5. ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 2015.

Davi Edson da Costa • Mestrando em Administração, Especialista em Ouvidoria Pública, Especialista em Gestão de Segurança da Informação, Auditor Federal de Finanças e Controle desde 2009, passou por diferentes áreas da CGU. Atualmente é responsável pela gestão da Plataforma Fala.BR. Instituição à qual está vinculado: Controladoria Geral da União – CGU. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1655211806116258>