

CGU lança “robô” Cida para receber denúncias e reclamações via redes sociais

Inovação

Chatbot esclarece dúvidas e auxilia no protocolo de manifestações no sistema de Ouvidorias

Publicado: 04/12/2018 13h41 Última modificação: 05/12/2018 08h03



O termo Cida é sigla para Chatbot Interativo de Atendimento Cidadão, ferramenta que utiliza tecnologia de inteligência artificial para simular um ser humano no diálogo com os usuários

O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) lança, nesta terça-feira (4), em Brasília (DF), o chatbot Cida, para atendimento automatizado de ouvidoria pelas redes sociais do órgão. A iniciativa, pioneira na Administração Pública brasileira, permite aos cidadãos registrarem denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios ou pedidos de simplificação pelo Facebook Messenger (serviço de mensagens instantâneas).

[Acesse o Facebook da CGU](#)

[Galeria de Fotos do Lançamento da Ferramenta](#)

O termo Cida é sigla para Chatbot Interativo de Atendimento Cidadão. A ferramenta, que utiliza tecnologia de inteligência artificial para simular um ser humano no diálogo com os usuários, é representada por uma personagem “robô” de mesmo nome. Após receber uma saudação ou pergunta, o software (programa de computador) oferece a possibilidade de encaminhar manifestações de ouvidoria, auxiliando o cidadão, por meio de respostas, a escolher o tipo e o órgão mais adequado, a depender do assunto. Além de esclarecer dúvidas no envio, a Cida protocola automaticamente a manifestação no [Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal \(e-Ouv\)](#).

Caso o cidadão não saiba identificar com precisão o órgão competente para envio, a Cida oferecerá a possibilidade de encaminhar a solicitação diretamente à CGU, que ficará responsável por redirecionar a demanda ao órgão responsável. Esse fluxo já ocorre, atualmente, pela integração do Sistema e-Ouv, canal único que reúne cerca de 400 órgãos federais.

Inicialmente, o serviço funciona via Facebook Messenger, mas já se encontra em estudo a expansão do atendimento também pelo aplicativo Whatsapp. O projeto Cida foi idealizado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e executado com o apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e da Assessoria de Comunicação Social (Ascom), todas unidades da CGU.

Evolução

Desde junho de 2015, a CGU recebe manifestações dos usuários por meio do chat no Facebook. No entanto, eram servidores da equipe de redes sociais do órgão os responsáveis por identificar potenciais comentários de ouvidoria nos posts e perguntar ao cidadão, por meio de mensagem privada, sobre seu interesse em registrar o requerimento no e-Ouv.

Após a confirmação e o envio do e-mail pelo usuário, a equipe cadastrava a manifestação no sistema e fornecia o número de protocolo, para que ele pudesse acompanhar o processo e receber a resposta da demanda. Apenas este ano, a parceria da Ouvidoria com as redes sociais da CGU permitiu o registro de 269 manifestações – uma média de 24 por mês.