



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado*

O Cidadão 3.0 quer falar com  
você – São Paulo

OGU e Reclame Aqui



# Contexto de Mundo

Ricardo Guimarães - Thymus

- Evolução do indivíduo, da empresa e da sociedade;
- O maior conhecimento utilizado para tomar a melhor decisão para beneficiar a maior quantidade de pessoas – **maturidade**;
- Temos o desafio da **interdependência**.



# Serviços Públicos e Desburocratização

- [nova.gov.br](http://nova.gov.br);
- Eliminação de documentos e transferência digital – serviço mais simples e com menos custo;
- Simplifique – solicitações e denúncias de descumprimento;
- Conversa entre os sistemas de informação;
- Confiar mais no cidadão, Boa Fé!
- Criação permanente de desburocratização do órgão no âmbito do Governo Federal.



# Além do Marketing no Digital: usando o monitoramento de mídias sociais na gestão pública – Iago Bolívar – Consultor Digital para políticas públicas

- Por meio de *softwares*, podem ser escolhidos temas a serem monitorados nas redes sociais;
- Utilização de software para puxar dados da rede social e outro software para realizar cruzamento de dados;
- Desafios apresentados:
  - garantir a privacidade;
  - relação entre o marketing e o cidadão;
  - manter o diálogo com o cidadão.



# O Futuro das Relações com o Cidadão

## 3.0 – Fabio Steibel – Instituto de Tecnologia Social

- Chatbot;
- Mudamos (mudamos.org) - Mudamos é um aplicativo que coleta assinaturas eletrônicas em projetos de lei de iniciativa popular, revolucionando a relação entre eleitores e seus representantes.



# Atendimento Humanizado: trazendo as boas práticas das ouvidoria privadas para as ouvidorias públicas – Gisele Paula – Reclame Aqui

- Os clientes **não gostam**:
  - Ser chamados de senhor;
  - Aguardar muito tempo para ser atendido;
  - Informar dados pessoais repetidamente.
- Pirâmide da necessidade do cidadão:
  - **básico**: disponibilização dos canais.
  - **esperado**: solução e atendimento aos canais;
  - **diferencial**: algo a mais e relacionamento.



# Atendimento Humanizado: trazendo as boas práticas das ouvidoria privadas para as ouvidorias públicas – Gisele Paula – Reclame Aqui

- Recomendação de resposta:
  - Menos formal, comunicação mais leve;
  - Orientar e explicar o funcionamento do processo. Aproveitar o canal para orientar o cidadão.

Conexão com o cliente:

- 1) Empatia;
- 2) Garantir que o problema será tratado: “fica tranquilo que vai dar tudo certo”;
- 3) Solução – solução ou alternativa.

Benefícios: admiração, respeito, confiança, aumento da taxa de felicidade.



# O Mediador on line como nova forma de resolução de conflitos – O Mediador – Carlos Savoy

- Com base na Lei da Mediação (Lei 13.140/2015);
- Possibilidade de agendar o horário da mediação;
- Salas virtuais individuais de bate-papo, podendo ser por chat ou videoconferência;
- Acordo assinado entre as partes digitalmente;
- Todo processo é gravado;
- Homologado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo.



# Inteligência Artificial para Controle da Administração Pública - Operação Serenata de Amor – Ana Schendler

- Serenata de amor <serenatadeamor.org>: “A Operação Serenata de Amor criou a Rosie - uma inteligência artificial capaz de analisar cada pedido de reembolso dos deputados e identificar a probabilidade de ilegalidade.”
- Suspeitando (suspeitando.com) – realização de análises dos dados disponíveis pelo portal da transparência do município de São Paulo com o intuito de investigar contratos de licitações fechados com diversos fornecedores. Durante a investigação as suspeitas que temos vão desde contratos superfaturados a má qualidade na definição das licitações e serviços prestados



# Os bastidores do atendimento NETFLIX

- Não tem que navegar pelo atendimento telefônico;
- Cancelamento fácil;
- Utiliza *feedback* do cliente para a melhoria do produto;
- Motivam os agentes para trabalharem felizes para que possam realizar o atendimento humanizado;
- Sem foco nos números, somente no comportamento (*coaching*);
- Atendimento sem *script*;
- Autonomia/*Empowerment*;
- Troca de experiências entre os atendentes;
- Reconhecimento.



# Caminhos da Ouvidoria

- Problemas a serem enfrentados: prazos; credibilidade e ausência de uma lei que proteja o denunciante;
  - prazos: TI, boot;
  - sugestão de manifestações já resgistradas e respondias.
- Solução para a credibilidade: integração.





# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado*