

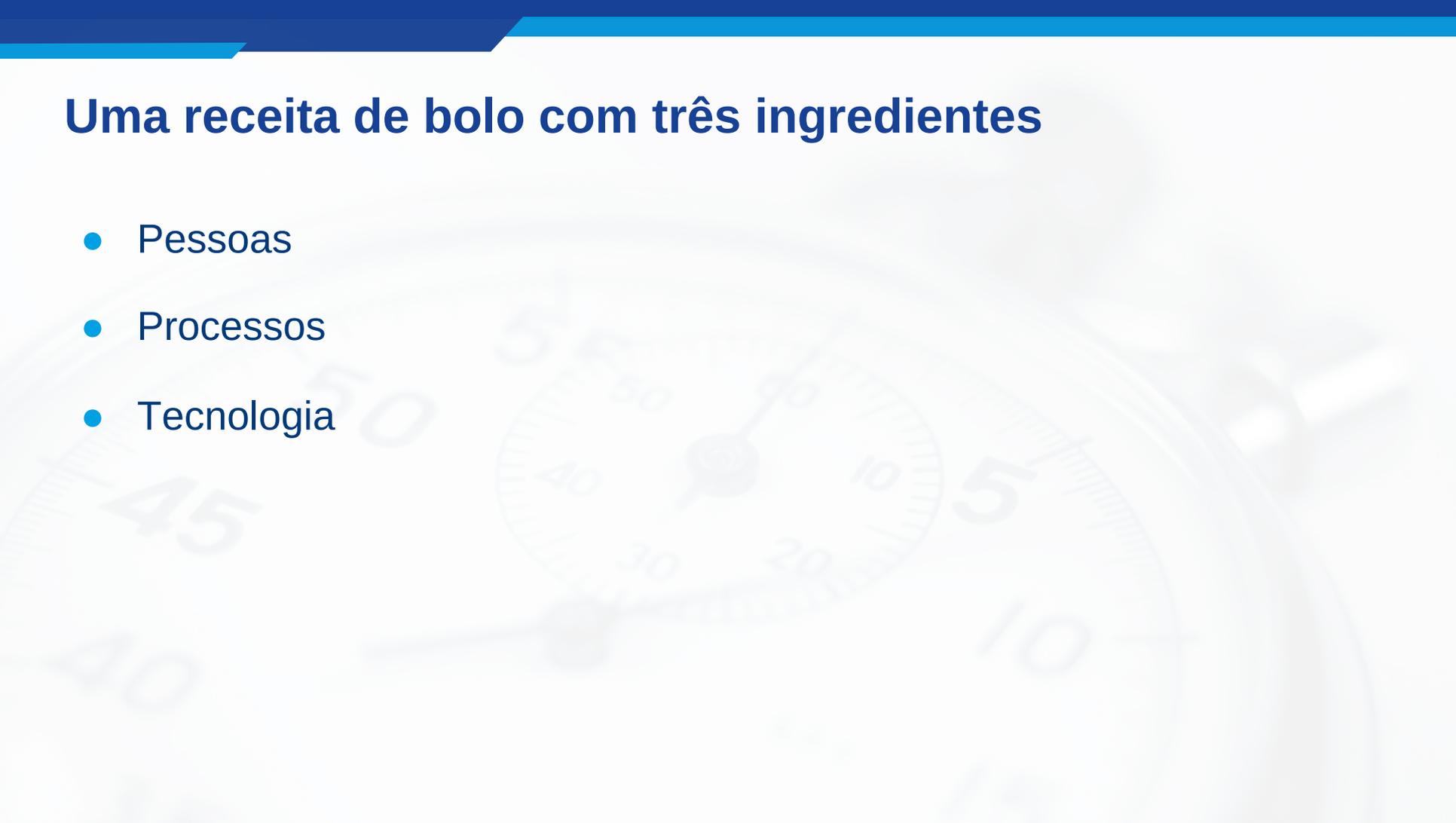


Uso de inteligência artificial e eficiência em ouvidorias públicas

Elias Jacob de Menezes Neto

Uma receita de bolo com três ingredientes

- Pessoas
- Processos
- Tecnologia



Pessoas: a grande vantagem da UFRN

Pessoas altamente capacitadas para pensar e melhorar **processos** com aplicação de **tecnologia**

Qual o papel da tecnologia?

Facilitar **processos** para liberar as **pessoas** para realmente fazer o seu trabalho, ou seja, falar com **outras pessoas!**

Qual o problema?

- Demora nas respostas aos pedidos de acesso à informação (**31 dias**) e às manifestações de ouvidoria (**260 dias**)
- Baixa resolatividade das demandas (**57%**)
- Pouca confiança no papel institucional da Ouvidoria e círculo vicioso de baixa participação social
- Meta: baixar os tempos de resposta para a média do Poder Executivo Federal

Vamos construir um robô!

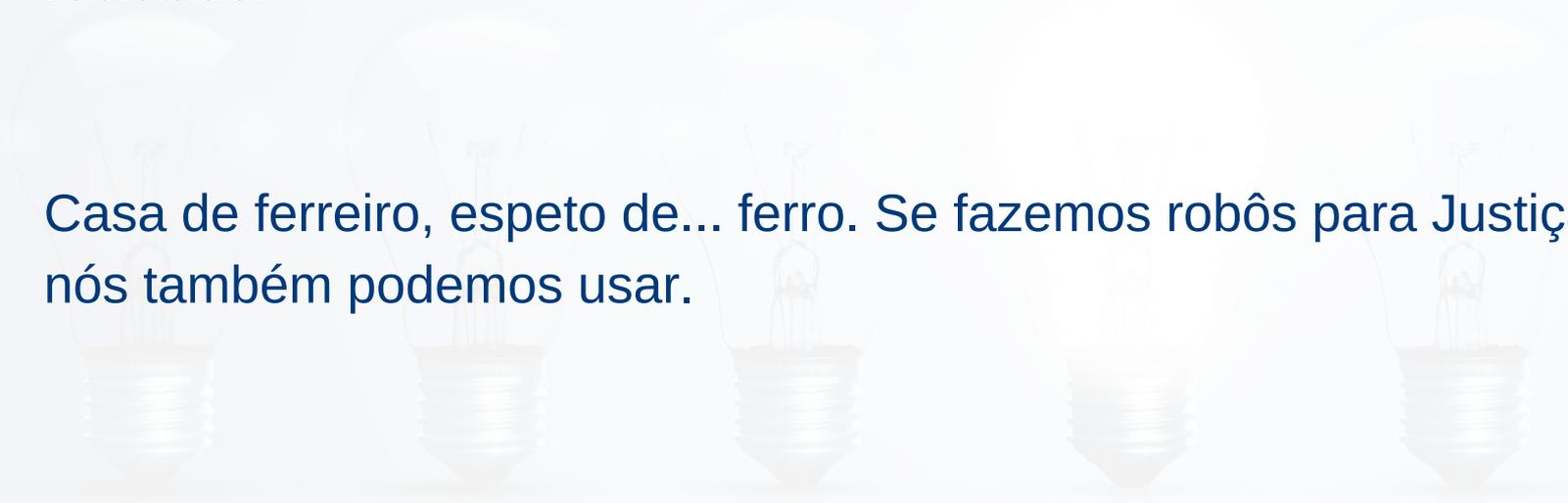
Quais as resistências?

- Como assim, um robô? Vocês não fazem nada, então?
- Vocês e qual exército?
- O saldo da sua conta é de... zero real.



Quais as ideias?

- Tem que ser bom... e rápido... e grátis... e invisível... e usar material reciclado.
- Casa de ferreiro, espeto de... ferro. Se fazemos robôs para Justiça, nós também podemos usar.



Como ocorreu o desenvolvimento?

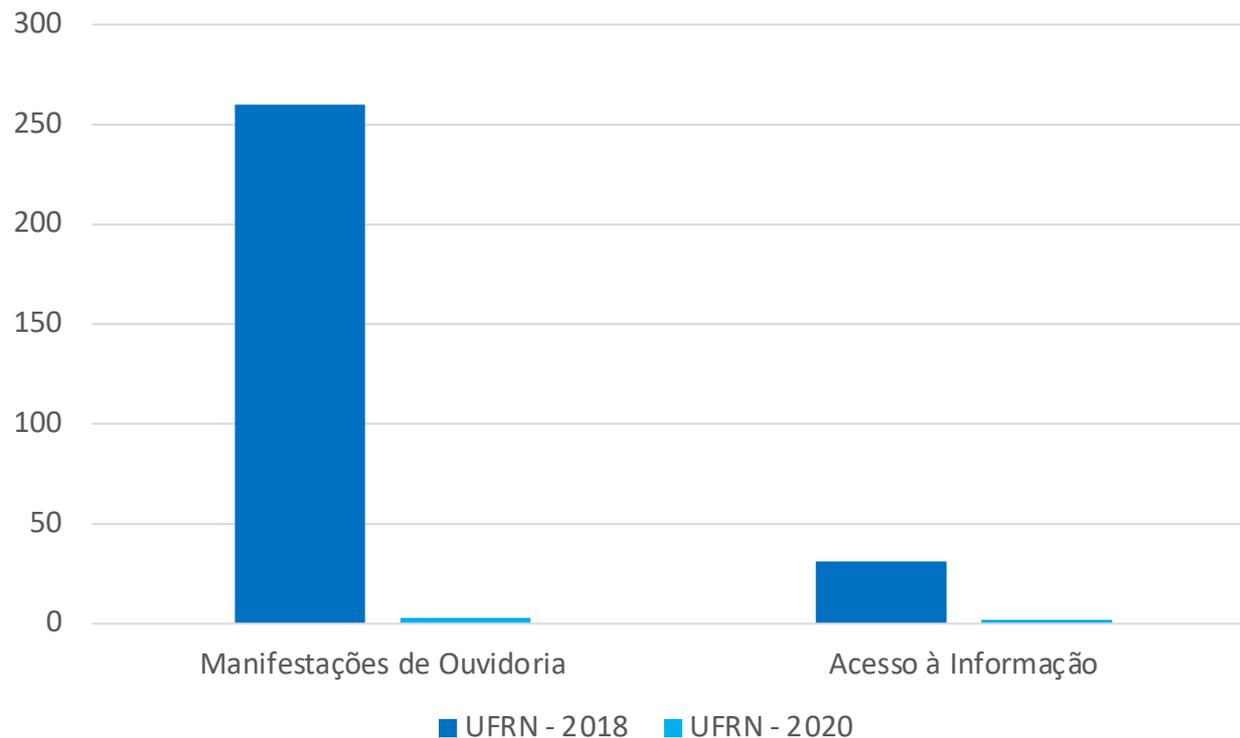
- Toda equipe virou treinadora de Pokémon
- Feito é melhor do que perfeito.
- Transformando conhecimento acadêmico em inovação

Como ocorreu a implementação?

- Boas ideias devem conversar
- Bons sistemas devem conversar também
- Ganhando neurônios

Quais os resultados alcançados?

Tempo médio de resposta UFRN (em dias)



2,92

dias, em média, que a UFRN passou a levar para responder uma
Manifestação de Ouvidoria (ano 2020)

1,98

dia, em média, que a UFRN passou a levar para responder um Pedido de Acesso à Informação (ano 2020)



100%

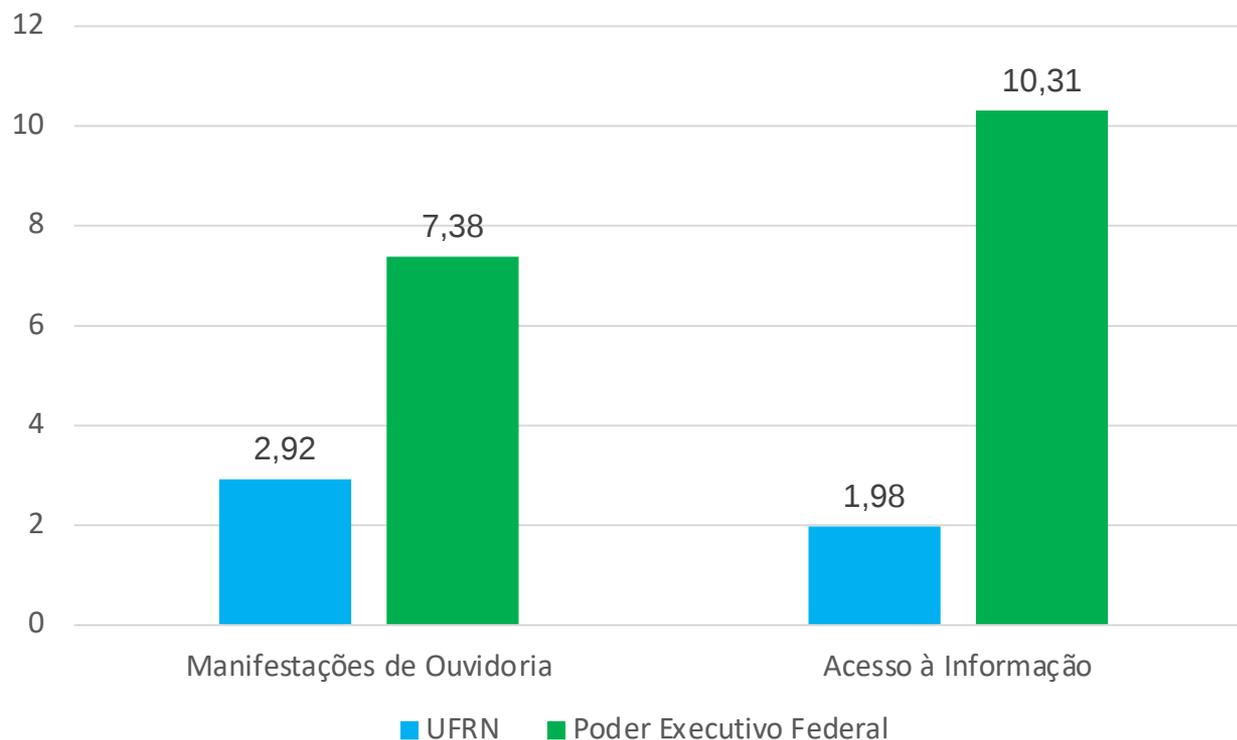
de demandas respondidas dentro do prazo legal

18

horas de trabalho manual economizados por dia

Quais os resultados alcançados?

Tempo médio de resposta – 2020 (em dias)



É só responder rapidamente, então?

É só responder rapidamente, então?

Claro que não!

Qual foi a inovação?

- HOWARD, J; RUDER, S. **Universal Language Model Fine-tuning for Text Classification**. Proceedings of the 56th Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics (Volume 1: Long Papers), 2018.
- KRAUSE, B; KAHEMBWE, E; MURRAY, I; RENALS, S. **Dynamic Evaluation of Neural Sequence Models**. Proceedings of the 35th International Conference on Machine Learning, PMLR 80:2766-2775, 2018.
- MARITY, S; KESKAR, N. S; SOCHER, R. **Regularizing and Optimizing LSTM Language Models**. arXiv preprint. Ago. 2017.
- YANG, Z.; DAI, Z.; SALAKHUTDINOV, R.; COHEN, W. W. **Breaking the softmax bottleneck: A high-rank rnn language model**. International Conference on Learning Representations 2018.



Qual foi a inovação?

- Maior eficiência da Administração Pública
- Melhor condições de trabalho para toda a equipe da Ouvidoria
- Automaticamente aplicável a toda administração pública

Automaticamente aplicável a toda administração pública?

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



ELIAS JACOB DE MENEZES NETO

Usuário

Consultar Manifestação

Respostas



Teor

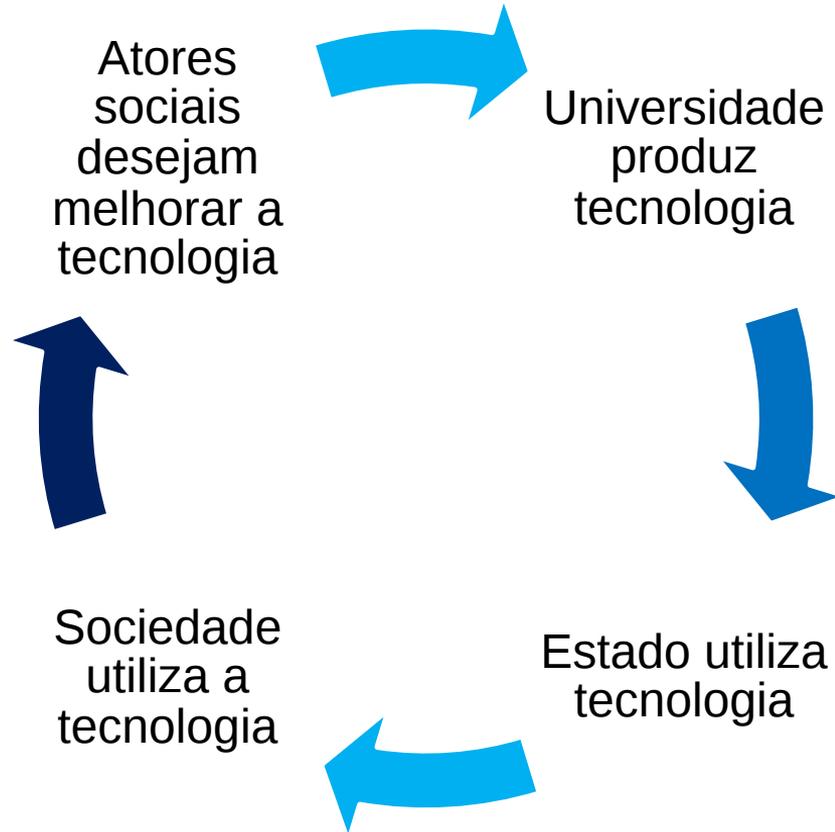


Manifestação



Tipo de manifestação	Acesso à Informação
<u>Sugestão Fala.BR IA</u>	<u>Alterar para Solicitação</u>
Número	23546.051952/2022-43
Esfera	Federal
Órgão destinatário	UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Ciclo virtuoso





Obrigado!