

OUVIDORIA INTELIGENTE: ESTRATÉGIAS OMNICHANNEL E IA NA AMPLIAÇÃO DA VOZ DO CIDADÃO

Thamirys Nunes dos Santos¹

Resumo

A escuta qualificada do cidadão tem passado por uma ressignificação frente às mudanças digitais e ao avanço das tecnologias emergentes. Este artigo analisa de que forma a integração entre estratégias *omnichannel* e o uso de inteligência artificial (IA) pode expandir, qualificar e tornar mais eficiente a atuação das ouvidorias, tanto no setor público quanto no privado. A partir de análise bibliográfica e de práticas já implementadas, o estudo aborda os conceitos de escuta ativa, multicanalidade integrada e aplicação da IA no atendimento e na gestão da informação. A abordagem *omnichannel*, estratégia de negócios que visa integrar todos os canais de contato de uma empresa (lojas físicas, online, redes sociais e outros), é tratada como um recurso de inclusão e acessibilidade, promovendo uma transição fluida entre canais físicos e digitais. Já a inteligência artificial é analisada em suas funções de automação de respostas, categorização de manifestações e análise preditiva de dados. O artigo também apresenta exemplos de instituições que vêm incorporando soluções tecnológicas para aprimorar suas ouvidorias, evidenciando ganhos como agilidade nas respostas, aprimoramento da experiência do cidadão e maior capacidade de análise. Por fim, são discutidos os desafios éticos, culturais e estruturais associados à adoção dessas tecnologias, além das competências exigidas dos profissionais da área diante de um cenário digital em constante transformação. A pesquisa conclui que a articulação entre o *omnichannel* e a IA não apenas amplia os mecanismos de escuta, como também fortalece a participação cidadã e impulsiona uma gestão mais ágil, transparente e orientada por dados.

Palavras-chave: Ouvidoria inteligente. *Omnichannel*. Inteligência artificial. Escuta ativa. Participação cidadã.

DOI:10.37814/2594-5068.2025v7.p.65-73

¹ Graduada em Comunicação Social com habilitação em Relações Públicas pela Universidade Federal de Alagoas (UFAL) e em Desenvolvimento de Sistemas pela Estácio; pós-graduada em Mediação de Conflitos. Supervisora do Serviço de Ouvidoria do Hospital Santa Casa de Misericórdia de Maceió. Maceió, AL, Brasil. E-mail: thamirysnunes@hotmail.com.

Abstract

Active listening to citizens has been redefined in the face of digital transformations and the advancement of emerging technologies. This article explores how the integration of omnichannel strategies and the use of artificial intelligence (AI) can expand, enhance, and make the performance of public and private ombudsman services more efficient. Based on bibliographic analysis and already implemented practices, the study examines the concepts of active listening, integrated multichannel approaches, and the application of AI in service delivery and information management. The omnichannel approach is presented as a tool for inclusion and accessibility, enabling a seamless experience across physical and digital channels. AI is explored in terms of its capabilities for automating responses, classifying submissions, and conducting predictive data analysis. The article also showcases examples of organizations that have adopted technological solutions to optimize their ombudsman operations, highlighting benefits such as reduced response times, improved citizen experience, and increased analytical capacity. Finally, it discusses the ethical, cultural, and structural challenges involved in implementing these technologies, as well as the skill sets required of ombudsman professionals in a constantly evolving digital environment. The research concludes that the combination of omnichannel strategies and AI not only broadens listening mechanisms but also strengthens citizen participation and contributes to more transparent, agile, and data-driven management.

Keywords: Smart ombudsman. Omnichannel. Artificial intelligence. Active listening. Citizen participation.

1 INTRODUÇÃO

As ouvidorias desempenham papel estratégico na mediação entre cidadãos e instituições, constituindo-se como canais formais de escuta, acolhimento e resposta às manifestações da sociedade. Com o avanço das tecnologias digitais e o aumento das expectativas por serviços mais ágeis, personalizados e acessíveis, surge a necessidade de reconfigurar a forma como as ouvidorias operam, especialmente no que diz respeito à escuta ativa e à gestão das interações com o público.

Nesse cenário, duas abordagens tecnológicas têm se destacado como impulsionadoras da transformação digital das ouvidorias: a estratégia *omnichannel*, que busca integrar múltiplos canais de atendimento de forma contínua e fluida, e a inteligência artificial (IA), cujas ferramentas têm sido aplicadas na automatização de processos, análise de dados, personalização do atendimento e suporte à tomada de decisão. A convergência dessas tecnologias permite não apenas ampliar o alcance das ouvidorias, mas também refinar a escuta cidadã, promovendo respostas mais rápidas, consistentes e orientadas por dados.

Este artigo tem como objetivo analisar como a aplicação integrada de estratégias *omnichannel* e soluções baseadas em inteligência artificial pode potencializar a atuação das ouvidorias, especialmente na ampliação da voz do cidadão e na qualificação da escuta ativa. A abordagem adotada inclui análise bibliográfica e de experiências práticas em contextos públicos e privados.

Parte-se da premissa de que a modernização da ouvidoria não se resume à adoção de tecnologias, mas requer uma mudança cultural e organizacional que valorize a inovação, a empatia e a participação social. Ao refletir sobre essas transformações, busca-se contribuir para o desenvolvimento de práticas nas ouvidorias mais eficientes, inclusivas e alinhadas às demandas contemporâneas da cidadania digital.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Ouvidoria e a escuta ativa do cidadão

A ouvidoria tem sua origem relacionada à mediação entre sociedade e instituições, assumindo ao longo do tempo um papel cada vez mais relevante na promoção da transparência, na defesa de direitos e no fortalecimento da participação cidadã. A escuta ativa é um dos pilares fundamentais dessa atuação, sendo compreendida como a capacidade de ouvir com empatia, interpretar com sensibilidade e responder com compromisso.

Segundo autores como Cavalcante (2020) e Lima (2018), a escuta ativa, no contexto da ouvidoria, transcende o simples recebimento de manifestações: trata-se de um processo contínuo de captação de percepções, análise crítica e transformação dessas informações em subsídios para melhoria institucional. À medida que a sociedade se digitaliza, a escuta também precisa se modernizar para manter-se eficaz e acessível.

Mais do que uma técnica de atendimento, a escuta ativa deve ser entendida como ferramenta de gestão pública e privada, capaz de gerar valor real para as instituições. Ela transforma reclamações em melhorias, elogios em reconhecimento e sugestões em inovação. É também expressão de cidadania, pois dá voz ao indivíduo e o insere nos processos de construção coletiva. Ouvidorias que escutam com atenção, interpretam com inteligência e respondem com responsa-

bilidade contribuem para fortalecer o pacto entre cidadão e instituição, base essencial para qualquer sociedade democrática, inclusiva e ética.

2.2 Estratégias *omnichannel* na gestão da comunicação

A transformação digital impulsionou o surgimento de diversos canais de comunicação presenciais, telefônicos, aplicativos, redes sociais, chats e plataformas online, exigindo uma abordagem mais estruturada para garantir consistência e integração. Nesse contexto, a estratégia *omnichannel* surge como evolução da abordagem multicanal, propondo uma experiência contínua e unificada para o cidadão, independentemente do canal utilizado.

Autores como Verhoef et al. (2015) e Lopes (2021) destacam que, diferentemente do multicanal, o *omnichannel* prevê a **integração completa dos canais**, possibilitando que o usuário inicie um atendimento por um meio e continue por outro sem perda de contexto. Aplicada à ouvidoria, essa estratégia favorece:

- A acessibilidade (comunicação nos canais preferidos do cidadão).
- A eficiência (redução de retrabalho e duplicidade).
- A inteligência institucional (centralização e cruzamento de dados para análise).

Quanto mais meios de comunicação forem disponibilizados ao cidadão, maior será a abertura da população para recorrer à ouvidoria. Quando os demais canais de comunicação falham com o consumidor, a ouvidoria deve estar acessível e pronta para atender à demanda, independentemente do canal utilizado pelo cliente.

2.3 Inteligência artificial e atendimento automatizado

A **IA** tem revolucionado a forma como organizações tratam grandes volumes de dados e interações. No campo da ouvidoria, as tecnologias baseadas em IA já vêm sendo utilizadas em diferentes frentes, como:

- *Chatbots* com processamento de linguagem natural (PLN).
- Classificação automática de manifestações por tema, gravidade ou área de destino.
- Análise de sentimentos em textos de usuários.
- Geração de relatórios com *insights* preditivos.

Segundo Russell e Norvig (2022), a IA possibilita que sistemas “aprendam” padrões de comportamento e melhorem a qualidade da interação humana. Na ouvidoria, isso significa maior agilidade nas respostas, identificação de riscos em tempo real e melhor uso das manifestações como instrumento de gestão.

Por exemplo, em ouvidorias que realizam pesquisas com os clientes, é possível ir além da análise de números e resultados quantitativos. Além dos benefícios já citados, a inteligência artificial também auxilia na construção de respostas, na sugestão de melhorias para as áreas envolvidas, servindo como um apoio estratégico na tratativa das reclamações.

Apesar dos avanços, ainda há desafios éticos importantes que o ouvidor precisa considerar, como a transparência nos algoritmos, a proteção de dados sensíveis e a preservação da humanização no atendimento, aspectos fundamentais em um canal que lida com escuta, acolhimento e vulnerabilidades. Isso demonstra o quanto o ouvidor é essencial na contribuição dessas premissas no processo de estruturação da IA.

2.4 Ouvidoria inteligente: convergência entre *omnichannel* e IA

A transformação da ouvidoria tradicional em uma **ouvidoria inteligente** está diretamente relacionada à capacidade de integrar tecnologias que, em conjunto, melhorem a experiência do cidadão e a eficiência institucional. Nesse sentido, a convergência entre estratégias *omnichannel* e soluções de IA representa um salto qualitativo na forma como a escuta cidadã é realizada, registrada, analisada e respondida.

Ao integrar canais diversos como e-mail, chat, telefone, redes sociais, formulários digitais e aplicativos, por meio de uma abordagem *omnichannel*, a ouvidoria amplia sua capilaridade, tornando-se mais acessível e inclusiva. Essa integração permite que o cidadão transite entre canais sem perder a continuidade do atendimento, promovendo uma jornada fluida e personalizada. Além disso, a centralização das informações em uma plataforma única permite o acompanhamento completo do histórico da manifestação, aumentando a capacidade de resposta e reduzindo redundâncias.

A inteligência artificial, por sua vez, potencializa essa integração com funcionalidades que vão desde a **automação de triagens** até a **análise preditiva** das manifestações. Exemplos:

- **Chatbots treinados com linguagem natural (PLN)** podem realizar o primeiro atendimento, direcionar demandas e esclarecer dúvidas frequentes com agilidade.
- **Classificadores automáticos** conseguem identificar o teor da manifestação, agrupá-la por categorias temáticas e sinalizar assuntos críticos.
- **Ferramentas de análise de sentimentos** ajudam a captar o grau de insatisfação ou urgência em manifestações escritas, priorizando-as conforme a gravidade percebida.
- **Relatórios gerados por IA** possibilitam a visualização de padrões, gargalos e oportunidades de melhoria, apoiando a gestão estratégica da ouvidoria.

Essa convergência contribui para a **inteligência organizacional**, promovendo a transformação dos dados recebidos em conhecimento aplicável à tomada de decisões. Mais do que ouvir, a ouvidoria passa a “**compreender e antecipar**” as demandas da sociedade, aproximando-se do ideal de um serviço público proativo, transparente e orientado por evidências.

Contudo, essa transformação exige mais do que tecnologia. Envolve a revisão de processos, o fortalecimento da governança de dados, o investimento na qualificação da equipe e o compromisso com a ética digital. A integração de *omnichannel* e IA não substitui o papel humano da escuta, ela o **qualifica, amplia e ressignifica** o papel da ouvidoria.

2.5 Estudo de casos e exemplos práticos

Para compreender de forma mais concreta como a aplicação conjunta de estratégias *omnichannel* e inteligência artificial pode transformar a escuta na ouvidoria, esta seção apresenta exemplos práticos de instituições que adotaram essas tecnologias em sua estrutura de atendimento ao cidadão. Ainda que o uso seja mais evidente em setores privados e em grandes centros urbanos, observa-se uma expansão gradual dessas soluções no setor público, especialmente nas esferas federal e estadual.

Esses exemplos evidenciam que a combinação de *omnichannel* e IA não apenas melhora a qualidade do atendimento e da escuta, como também **fortalece a governança institucional**

e **estimula a transparência**. Ao adotar essas tecnologias, as ouvidorias passam a operar de forma mais estratégica, contribuindo para uma relação mais democrática, eficiente e responsiva com o cidadão.

2.5.1 Prefeitura de São Paulo – Sistema SP156

A Prefeitura de São Paulo integrou diversos canais de atendimento ao cidadão por meio da plataforma SP156. A integração *omnichannel* inclui atendimento via aplicativo, WhatsApp, telefone, site, presencial, todos conectados a um sistema centralizado. A utilização de *chatbots* com inteligência artificial permite o acolhimento inicial, triagem e direcionamento das demandas, com atendimento humano em casos mais complexos. Com a utilização de inteligência artificial, é possível identificar, a partir do envio de imagem pelo cidadão, qual é o serviço ideal que o solicitante está buscando. O sistema possibilita ainda a geração de *dashboards* com dados em tempo real, auxiliando na tomada de decisões e na formulação de políticas públicas baseadas em evidências.

2.5.2 Ouvidoria da Santa Casa de Misericórdia de Maceió

Em 2019, a ouvidoria da Santa Casa de Maceió ampliou seus canais de comunicação com o cliente, incluindo o site, *WhatsApp*, *QR Codes* espalhados por todo o hospital e totens de atendimento. Todos esses canais são monitorados em tempo real. Em 2023, foram incluídas ferramentas de inteligência artificial nas pesquisas de Net Promoter Score (NPS), que avaliam o sentimento do cliente com base na nota atribuída e na mensagem escrita, além de sugerirem ações de melhoria e respostas personalizadas ao cliente. Todos os canais da ouvidoria possuem integração total com o banco de dados da instituição, o que facilita o acompanhamento e a identificação dos casos para uma investigação mais eficaz pelas áreas responsáveis, sempre respeitando os requisitos de sigilo e a proteção de dados sensíveis.

2.5.3 Governo de Goiás – IA na ouvidoria

O Governo de Goiás implementou uma solução de IA na ouvidoria estadual para simplificar e agilizar o processo de registro de manifestações. A ferramenta classifica automaticamente as manifestações e as direciona ao órgão competente, eliminando a necessidade de o cidadão identificar o órgão correto. Desde sua implementação, mais de 70.800 manifestações foram classificadas pela IA, com 77,37% sendo distribuídas diretamente para os órgãos competentes. Além disso, o uso do canal digital para registro de manifestações aumentou de 34,89% em 2021 para 59,72% em 2024, promovendo mais acessibilidade e eficiência no atendimento ao cidadão.

2.6 DESAFIOS E PERSPECTIVAS FUTURAS

2.6.1 Barreiras à implementação

Apesar dos avanços já observados na adoção de estratégias *omnichannel* e ferramentas de inteligência artificial no âmbito das ouvidorias, a implementação dessas tecnologias ainda enfrenta importantes desafios. Tais obstáculos não são apenas técnicos, mas envolvem aspectos culturais, estruturais, éticos e legais. Ao analisar cada abordagem, teremos vantagens e desafios que podem facilitar ou não a implementação, como descrito no quadro abaixo:

Vantagens do *omnichannel*:

- Acesso facilitado por múltiplos canais.
- Experiência de atendimento mais fluida e integrada.
- Maior inclusão de perfis diversos de cidadãos.

Desafios do *omnichannel*:

- Complexidade na integração de plataformas.
- Manutenção da qualidade e padronização do atendimento em todos os canais.
- Riscos de segurança e privacidade de dados.

Vantagens da inteligência artificial:

- Automatização da triagem e análise de manifestações.
- Identificação de padrões e antecipação de demandas recorrentes.
- Agilidade na produção de relatórios gerenciais e insights.

Desafios da inteligência artificial:

- Possibilidade de viés algorítmico e distorção de dados.
- Necessidade de supervisão humana constante.
- Questões éticas e regulatórias relacionadas à transparência e explicabilidade.

Transformar a ouvidoria em um espaço inteligente e digitalizado exige mais do que a implementação de tecnologias. Implica uma mudança cultural que valorize a inovação, a escuta empática mediada por ferramentas digitais e a atuação proativa baseada em dados. Em muitas instituições, ainda prevalece uma visão da ouvidoria como espaço reativo e burocrático, o que dificulta sua inserção estratégica no planejamento institucional.

Muitas instituições públicas e privadas ainda operam com sistemas legados, que não se comunicam entre si e dificultam a integração de canais. A inexistência de plataformas de ouvidoria e até mesmo de *Customer Relationship Management* (CRM) robustas e interoperáveis compromete a fluidez da experiência *omnichannel*. Além disso, a infraestrutura tecnológica precária em algumas regiões e a escassez de profissionais capacitados limitam a adoção de soluções baseadas em IA.

A utilização de inteligência artificial em ambientes de ouvidoria levanta debates importantes sobre a ética no uso de dados, especialmente considerando que as manifestações podem conter informações sensíveis ou confidenciais. A aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Brasil, 2018) impõe responsabilidades quanto à coleta, armazenamento e tratamento de dados pessoais, exigindo protocolos claros de governança e transparência algorítmica. Nesse sentido, é essencial a implementação de políticas internas de segurança da informação, controle de acesso e diretrizes sobre o ciclo de vida dos dados tratados pela IA, desde a coleta até a exclusão. Vale ressaltar que, caso a ouvidoria utilize plataformas de terceiros para o tratamento de dados com IA, deve-se observar as obrigações contratuais com os operadores, assegurando que estes também estejam em conformidade com a LGPD.

2.6.2 Perspectivas para o futuro

A cidadania digital caminha para sua consolidação, assim como cresce a cultura *data driven* na gestão pública e privada – ou seja, a de tomar decisões e conduzir estratégias com base em dados. Nesse cenário, espera-se que as ouvidorias evoluam para ocupar um papel ainda mais

central. As tendências apontam para:

- Maior uso de IA generativa na elaboração de respostas personalizadas.
- Plataformas de ouvidoria integradas a ambientes de redes sociais e aplicativos de mensagens.
- Análise preditiva de manifestações para antecipar crises e formular políticas.
- Adoção de “ouvidorias cognitivas”, com uso de IA capaz de aprender continuamente com os dados recebidos.

Nesse cenário, será essencial investir na formação e capacitação contínua dos profissionais de ouvidoria para atuarem em um ambiente digital. Os ouvidores precisam estar aptos a operar e interpretar dados provenientes de sistemas de atendimento, CRM, painéis de *Business Intelligence* (BI), inteligência artificial e automações. Não se trata apenas de “usar ferramentas”, mas de compreender o que os dados revelam e como podem ser utilizados de forma ética para aprimorar processos e embasar decisões. Outro ponto essencial é que os ouvidores devem ter conhecimento aprofundado da LGPD, saber aplicar seus princípios na prática e atuar com responsabilidade e sigilo no uso das tecnologias. Vale ressaltar que, mesmo com o avanço da automação, a essência da ouvidoria continua sendo a escuta ativa, empática e acolhedora. O uso de dados e tecnologias deve fortalecer e não substituir o elemento humano, que constrói confiança, valida sentimentos e promove soluções significativas.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução das ouvidorias para modelos mais inteligentes e integrados reflete uma demanda crescente por instituições mais acessíveis, responsivas e orientadas por dados. A convergência entre estratégias *omnichannel* e tecnologias de inteligência artificial não apenas amplia a escuta ativa do cidadão, como transforma a ouvidoria em uma ferramenta estratégica de gestão e governança.

Como analisado na prática de algumas instituições, ao integrar múltiplos canais de forma fluida e utilizar algoritmos capazes de classificar, analisar e antecipar demandas, a ouvidoria deixa de ser apenas um canal de reclamações e se consolida como um centro de inteligência institucional. Essa transformação, no entanto, requer planejamento, investimento em tecnologia, adequação legal e capacitação humana para garantir que a escuta continue sendo empática, ética e efetiva.

Diante das possibilidades e dos desafios apresentados, é possível afirmar que a ouvidoria inteligente já não é mais uma visão futurista, mas uma necessidade presente. Cabe às organizações, públicas e privadas, reconhecer o valor dessa escuta qualificada e investir em sua modernização como parte central de sua estratégia de relacionamento com o cidadão, uma vez que a tecnologia deve reforçar, e não enfraquecer, o princípio da escuta cidadã. Nesse sentido, as ouvidorias que souberem integrar IA com sensibilidade terão papel ainda mais estratégico.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 15 ago. 2018.

CAVALCANTE, João. *A escuta ativa nas ouvidorias públicas*. São Paulo: Editora Gestão Pública, 2020.

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS. *IA da Ouvidoria: Facilitando o Acesso dos Cidadãos e Melhorando a Eficiência do Tratamento das Demandas da Ouvidoria*. Disponível em: <https://goias.gov.br/ligo/ia-da-ouvidoria/>. Acesso em: 15 maio 2025.

LIMA, Maria. *Gestão da escuta e transformação institucional*. Brasília: Edições Cidadania, 2018.

LOPES, A. M. Estratégias Omnichannel no Atendimento ao Cliente: Um Estudo em Organizações Públicas. *Revista Brasileira de Administração Pública*, 2021.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. (PMSP). SP156 – Plataforma de atendimento digital ao cidadão. Disponível em: <https://www.sp156.prefeitura.sp.gov.br>. Acesso em: 15 maio 2025.

RUSSELL, Stuart J.; NORVIG, Peter. *Inteligência Artificial: uma abordagem moderna*. 4. ed. Rio de Janeiro: GEN LTC, 2022.

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MACEIÓ. Disponível em: <https://santacasademaceio.com.br/>. Acesso em: 5 jun. 2025.

VERHOEF, P. C. *et al.* Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies. *Journal of Retailing*, 2015.

