

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NAS OUVIDORIAS: INOVAÇÃO NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Erika Helena Lopes Gaia Alves¹

Pablo March Frota Miranda Lima²

Silvia Midori Fujita Nozuma³

Resumo

A inteligência artificial (IA) tem se consolidado como uma ferramenta valiosa na transformação de diversos setores, incluindo as ouvidorias públicas. Essas ouvidorias são responsáveis por receber e responder demandas de usuários, exigindo processos demorados de cadastro, triagem, avaliação e resposta qualificada dentro de prazos legais. Com o aumento do volume e da complexidade das manifestações, a aplicação de IA nas ouvidorias públicas mostra-se revolucionária ao melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos. O objetivo deste artigo é identificar ferramentas de IA que permitam personalizar e agilizar o atendimento técnico nas ouvidorias, respeitando as demandas e recursos específicos de cada organização. A metodologia adotada foi uma pesquisa exploratória, com análise documental e revisão integrativa de literatura, apoiada em estudos de caso de experiências reais de implantação de IA em ouvidorias públicas no Brasil. Como resultados, observou-se que a implementação de programas de computador projetados para simular conversas humanas no atendimento inicial e de sistemas de classificação automatizada das demandas agiliza os processos e fornece dados importantes para a tomada de decisões estratégicas. A ouvidoria generativa, conceito que utiliza IA para identificar tendências e gerar percepção intuitiva, permite a identificação de problemas e a adoção de medidas proativas para resolvê-los. Ferramentas de IA, como *chatbots* (programas de computador projetados para simular conversas humanas) e painéis interativos, aprimoram a eficiência operacional, permitindo a visualização de dados consolidados. É nesse cenário que o Observatório FALA.SP da Controladoria Geral do Estado de São Paulo se integrará, possibilitando análises preditivas que identificarão padrões e tendências para otimizar a gestão da ouvidoria. Conclui-se que a IA tem potencial de transformar as ouvidorias públicas, tornando-as mais eficazes e alinhadas às necessidades da população.

Palavras-chave: Inteligência artificial. Ouvidorias públicas. Observatório FALA.SP. Análise preditiva. Qualidade de atendimento.

DOI:10.37814/2594-5068.2025v7.p.121-129

1 Bacharel em Economia pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ); MBA em Gestão de Processos pela UNIMAIS. Corregedora da Controladoria Geral do Estado de São Paulo. E-mail: ehlgalves@sp.gov.br.

2 Bacharel em Relações Internacionais pela Universidade Estácio de Sá; MBA em Relações Internacionais pelo IBMEC. Corregedor da Controladoria Geral do Estado de São Paulo. E-mail: pmfmlima@sp.gov.br.

3 Bacharel em Fisioterapia pela Universidade Estadual de São Paulo (UNESP); especialista em Fisioterapia aplicada à Ortopedia e Traumatologia pela Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP). Corregedora da Controladoria Geral do Estado de São Paulo. E-mail: smfnozuma@sp.gov.br.

Abstract

Artificial Intelligence (AI) has established itself as a valuable tool in transforming various sectors, including public ombudsman services. These ombudsman offices are responsible for receiving and responding to user demands, requiring time-consuming processes of registration, screening, evaluation, and qualified responses within legal deadlines. With the increasing volume and complexity of complaints, the application of AI in public ombudsman services proves to be revolutionary in improving the quality of services provided to citizens. This article aims to identify AI tools that can help personalize and streamline technical service in ombudsman offices, respecting the specific demands and resources of each organization. The methodology used was exploratory research, including document analysis and an integrative literature review, supported by case studies of real experiences with AI implementation in Brazilian public ombudsman services. As a result, it was observed that the implementation of computer programs designed to simulate human conversations for initial service and automated demand classification systems speeds up processes and provides strategic decision-making data. The concept of Generative Ombudsman, which uses AI to identify trends and generate insights, enables proactive problem-solving. AI tools, such as chatbots and interactive dashboards, enhance operational efficiency by enabling the visualization of consolidated data. In this context, the FALA.SP Observatory of the São Paulo State Controller General's Office will be integrated, enabling predictive analyses to identify patterns and trends to optimize the management of the ombudsman service. In conclusion, AI has the potential to transform public ombudsman services, making them more effective and aligned with the needs of the population.

Keywords: Artificial intelligence. Public ombudsman offices. FALA.SP Observatory. Predictive analyses. Quality of service.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a inteligência artificial (IA) tem se consolidado como ferramenta poderosa na transformação de diversos setores e as ouvidorias públicas não são exceção.

As ouvidorias são órgãos setoriais voltados a receber e responder demandas de seus usuários, demandas essas as mais variadas possíveis, que exigem cadastro, triagem, identificação, avaliação e o procedimento final, que é conceder respostas qualificadas e personalizadas, em prazos pré-determinados por lei aos seus usuários (Valente, 2022, p.20).

As ouvidorias públicas atuam como canais fundamentais de comunicação entre os cidadãos e as instituições do setor público, recebendo e gerenciando manifestações. No entanto, o crescente volume de informações e a complexidade dessas manifestações demandam soluções inovadoras para garantir atendimento ágil e de qualidade.

Nesse contexto, a aplicação de IA nas ouvidorias públicas apresenta-se como uma revolução silenciosa que promete melhorar significativamente a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, como é o caso da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCE-SP, 2022) que, desde março de 2022, tem utilizado a inteligência artificial por meio de atendimento por *chatbot*, com o objetivo de dar mais agilidade ao suporte aos jurisdicionados e à população em geral.

O assistente virtual *chatbot* também é utilizado desde agosto de 2024 pela Ouvidoria Geral do SUS para ampliar e melhorar a comunicação, acessibilidade e resolução dos questionamentos feitos pelos usuários, simplificando o acesso dos cidadãos e proporcionando informações objetivas e confiáveis sobre os serviços de saúde do Sistema, como promoção, prevenção, cuidados e recuperação da saúde.

Os dados coletados pela ouvidoria fornecem informações valiosas para os gestores locais embasarem tomadas de decisão estratégicas, como a alocação mais eficaz de recursos e o desenvolvimento de políticas públicas mais direcionadas às demandas da população (Brasil, 2024).

Portanto, a incorporação de soluções de IA nas ouvidorias não só otimiza os processos internos e melhora a eficiência operacional, mas também assegura um serviço mais responsivo e alinhado às necessidades dos cidadãos.

A inteligência artificial tem grande potencial para transformar as ouvidorias públicas em ferramentas mais eficazes e eficientes no atendimento às demandas sociais. No entanto, é fundamental que a implementação dessas tecnologias seja feita de forma responsável e ética, garantindo a proteção dos direitos dos cidadãos.

O objetivo deste artigo é identificar ferramentas de IA que permitam personalizar e agilizar o atendimento técnico nas ouvidorias, respeitando as demandas e recursos específicos de cada organização. Ao longo do texto, será analisado como essas tecnologias têm o potencial de transformar os processos de trabalho. Serão apresentadas também informações relevantes para fomentar o debate sobre o papel da IA no aprimoramento da atuação das ouvidorias.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 A ouvidoria pública e seus desafios

As ouvidorias atuam como canais de interlocução entre os usuários de serviços públicos e o Estado, ao facilitarem o acesso aos serviços e permitirem que os cidadãos apresentem opiniões,

solicitações ou denúncias. Segundo o Manual de Ouvidoria Pública do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (Brasil, 2018), as manifestações recebidas podem subsidiar os gestores na identificação de problemas e na implementação de melhorias conjunturais e estruturais. Dessa forma, as ouvidorias também exercem uma função estratégica na gestão pública, ao oferecerem informações que contribuem para o aperfeiçoamento das políticas e ações governamentais.

As ouvidorias do século XXI possuem um leque de atuação muito mais abrangente que as ouvidorias dos séculos passados, e isso ocorre não apenas graças às possibilidades que surgem em razão da evolução natural nos perfis dos ouvidores e colaboradores que compõem sua estrutura, mas principalmente porque há uma evolução paralela ao longo do tempo nos tipos de problemas e reclamações, que se tornam cada vez mais complexos e num volume bastante superior ao do passado.

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias (tanto as públicas, como as privadas) tiveram um salto evolutivo tremendo, impulsionadas sobretudo pelas reivindicações populares por maior participação nas deliberações do Estado (Spiller; Silva; Souza, 2021-2022, p. 14)

Para fortalecer a participação popular e assegurar a implementação dos princípios democráticos, de acordo com Moura (2021), é importante que as ouvidorias públicas estejam cada vez mais atentas às demandas da sociedade, as quais são definidas por características econômicas, sociais e culturais comuns. Ao promover a acessibilidade, facilitar o acesso aos serviços e reduzir prazos de resposta, aumenta sua credibilidade perante os cidadãos. Com base nessas finalidades, as ouvidorias públicas têm se reinventado, a fim de acompanhar as frequentes mudanças sociais para atender os seus usuários de forma adequada.

No Brasil, as ouvidorias públicas estaduais evidenciam a necessidade de um melhor desempenho em seus atendimentos, os quais devem ser apresentados nos seus resultados e consolidados por meio de exigência de continuidade e transparência com os usuários. Observa-se, simultaneamente, o avanço da tecnologia e o aparecimento sucessivo de suas ferramentas (Valente, 2022, p.72).

Essenciais para o controle social e a transparência governamental, as ouvidorias podem enfrentar desafios operacionais, como a gestão de grandes volumes de dados e a limitação de recursos humanos. Esses desafios frequentemente resultam em ampliação no prazo de respostas ou perda de celeridade no atendimento às demandas. Além disso, pode acarretar a subutilização das informações recebidas, que poderiam ser analisadas para melhorar processos administrativos e de governança.

2.2 IA: um panorama dos conceitos-chave

A Indústria 4.0 surgiu com o advento da Quarta Revolução Industrial e, assim como as revoluções industriais anteriores, traz mudanças significativas em diversos segmentos industriais com sua promessa de aumento de produtividade por meio de inovação tecnológica. Sua premissa é o trabalho inteligente e praticamente autônomo das máquinas. Dentre todos os seus recursos, tem especial destaque a inteligência artificial, que, conforme Spiller, Silva e Souza (2021-2022), promete e proporciona muitas possibilidades de aperfeiçoamento de serviços.

As Inteligências Artificiais (IAs) são, de acordo com Siqueira (2020), instrumentos tecnológicos peculiares de tomada de decisão, estruturados a partir de base de dados e de aprendizado de máquina e que demandam a existência de hardware, software, processamento de linguagem natural e de algoritmo para que funcionem.

Como um campo da ciência da computação, a inteligência artificial engloba aprendizado automático e *deep learning* (aprendizado profundo). Essas disciplinas envolvem o desenvolvimento de algoritmos de IA, modelados de acordo com os processos de tomada de decisão do cérebro humano, que podem “aprender” com os dados disponíveis e fazer classificações ou previsões cada vez mais precisas com o passar do tempo, conforme especificado pela IBM (2024).

Na definição de Moura (2021), inteligência artificial é:

Uma ferramenta criada por humanos e feita para humanos, capaz de auxiliar os indivíduos na execução de suas atividades diárias, sendo uma facilitadora, otimizando os processos e propiciando meios de comunicação mais acessíveis, reduzindo os possíveis erros, aproximando as organizações e a sociedade, não sendo utilizada apenas no meio privado, mas também no setor público (Moura, 2021, p.21).

A IA oferece um leque de ferramentas que podem revolucionar a forma como as ouvidorias operam. Vejamos alguns exemplos práticos e como eles podem ser aplicados no dia a dia de uma ouvidoria:

- *Chatbot* para Atendimento Inicial: pode ser programado para responder a perguntas frequentes, como prazos de resposta, procedimentos para registrar demandas, liberando os atendentes humanos para casos mais complexos.
- Sistema de Classificação Automática de Demandas: baseado em Programação de Linguagem Natural pode classificar automaticamente as demandas em categorias pré-definidas, como “problemas com serviços públicos”, “corrupção” ou “elogios”.
- Painel de Controle com Inteligência Artificial: pode apresentar indicadores-chave de desempenho (KPIs), como o tempo médio de resposta, o número de demandas por categoria e a taxa de resolução, permitindo que os gestores acompanhem o desempenho da ouvidoria em tempo real.

2.3 O impacto da inteligência artificial nas ouvidorias

Os resultados obtidos com a aplicação da inteligência artificial na Administração Pública têm evidenciado seus benefícios, especialmente no aprimoramento das atividades e no fortalecimento da transparência. De acordo com Moura (2021), diferentes setores do serviço público vêm adotando essa tecnologia em busca de maior eficiência e qualidade na entrega dos serviços.

No estudo de Valente et al. (2022) foi realizada revisão integrativa para investigar na literatura como as ouvidorias públicas funcionam e em quais processos de trabalho a inteligência artificial é utilizada. Observou-se que a IA começou a ser implantada tanto no setor público quanto no privado, contribuindo para maior eficiência quando empregada em atividades repetitivas e simples, que demorariam muito para as pessoas realizarem.

Na busca por melhores práticas na gestão pública, objetivando uma prestação de serviço cada vez melhor para a sociedade, Moura (2021) aponta que os órgãos públicos têm buscado como alternativa a utilização das ferramentas tecnológicas no apoio e atendimento das demandas de suas competências e na transparência das informações públicas, como é o caso da unidade de ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), que desde 2019 utiliza a inteligência artificial pelo robô Kairós para reduzir os prazos de resposta e aumentar a satisfação dos usuários que realizam os pedidos de acesso à informação e as manifestações de ouvidoria.

O estudo de Moura (2021) destaca a temática da utilização da inteligência artificial para a melhoria dos resultados nos órgãos públicos, demonstrando que os benefícios atrelados à utilização da inteligência artificial ficaram evidentes, dentre os quais podemos citar a mitigação de erros, causados pela exaustiva atividade manual, a diminuição do tempo de resposta que beneficia diretamente os usuários, sejam eles internos ou externos. No caso da ouvidoria da UFRN, é possível atender todas as demandas anuais, obtendo resultados altamente expressivos, se comparados à média brasileira. Foi constatada, por exemplo, diminuição do tempo de resposta tanto para as manifestações de ouvidoria quanto para os pedidos de acesso à informação, que passaram de 260 dias, ou seja, mais de oito meses (ouvidoria) e 31 dias (pedidos de informação) para, respectivamente, 2,71 e 2,01 dias.

A partir da utilização de técnicas de processamento de linguagem natural e aprendizagem profunda, verificou-se o grande impacto que a tecnologia da informação pode ter na entrega dos serviços prestados pelas ouvidorias públicas. De acordo com a IBM (2024), o processamento de linguagem natural permite que os sistemas compreendam e classifiquem automaticamente os textos das manifestações, identificando temas, categorias e níveis de urgência. Já a aprendizagem profunda, baseada em redes neurais artificiais, possibilita que os algoritmos reconheçam padrões complexos em grandes volumes de dados e aprendam com base em exemplos anteriores, o que contribui para a previsão de demandas, recomendação de respostas e apoio à tomada de decisões estratégicas.

2.4 Ouvidoria generativa: um novo paradigma

A ouvidoria generativa é um conceito novo, baseado na utilização de IA avançada, que vai além da automação de tarefas básicas. Nessa abordagem, algoritmos de IA não apenas respondem às demandas dos cidadãos, mas também utilizam técnicas de análise de dados para identificar tendências e gerar percepção intuitiva, que podem ser empregadas para melhorar proativamente os serviços públicos.

Dentro das muitas possibilidades de aplicação da IA nas ouvidorias, podemos citar como exemplo a triagem de assuntos, que indica quais reclamações ou denúncias são mais relevantes e quais devem ser descartadas por falta de elementos mínimos. Essa iniciativa, de acordo com Spiller, Silva e Souza (2021-2022), reduz o tempo que os ouvidores e colaboradores dedicam a tarefas de baixo valor agregado no trabalho das ouvidorias.

A utilização de IA permite a reclassificação de tipologia das manifestações, como é o caso da ouvidoria do Distrito Federal (Governo do Distrito Federal, 2023), que desenvolveu o robô denominado IZA. Desde dezembro de 2022, por intermédio de algoritmos desenvolvidos para essa fina-

lidade específica, o IZA reduziu em 70% a reclassificação de tipologia das demandas recebidas.

Segundo Valente (2022), as ouvidorias públicas atuam como instâncias de controle e participação social, interagindo com os usuários para aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos. Elas também têm um papel educativo, informando aos cidadãos sobre seus direitos e responsabilidades, o que aumenta sua capacidade crítica e autonomia. A aplicação de *chatbots* promoverá maior participação dos usuários de serviços públicos ao otimizar a obtenção de informações. Assim, as ouvidorias criam um ciclo virtuoso: os dados dos cidadãos são transformados em informações que orientam as ações dos servidores, gerando novos conhecimentos e aprimorando os processos.

O desenvolvimento de um modelo preditivo, baseado no teor das manifestações apresentadas, é outra inovação proporcionada pela IA. A análise preditiva busca identificar padrões nos dados para estimar resultados futuros, oferecendo *insights* valiosos para a tomada de decisões estratégicas nas instituições.

A realocação de recursos orçamentários em Programas Governamentais que enfrentam reclamações e denúncias frequentes é um exemplo disso, assim como a análise de dados históricos que pode ajudar a prever o volume de manifestações em determinados períodos, permitindo que o gestor redistribua recursos humanos e tecnológicos. Isso garante um atendimento mais eficiente durante os períodos de alta demanda, otimizando os processos e a qualidade do atendimento.

Um exemplo prático dessa inovação é o Observatório da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, FALA.SP, lançado em 2024 pela CGE-SP (2024) no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. O Observatório disponibiliza dados consolidados sobre o tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, possibilitando uma visualização clara das informações por meio de gráficos e filtros específicos, como 'Nome do órgão, entidade ou subunidade', 'Tipo de Manifestação', 'Serviços' e 'Data de Abertura da Manifestação'. Com a futura incorporação de IA, o Observatório abrirá espaço para análises preditivas capazes de identificar padrões e tendências, subsidiando a tomada de decisões estratégicas e promovendo maior eficiência e transparência na gestão das ouvidorias públicas.

De acordo com Bitencourt et al. (2023), a utilização de *chatbots* como tecnologia especializada no atendimento ao cidadão, aliada à modelagem preditiva em ouvidorias, tem o potencial de melhorar a eficiência, a eficácia e a satisfação do usuário por meio de respostas esclarecedoras para perguntas feitas nos canais de atendimento. Assim, conectam o cidadão com diversos órgãos públicos e, além disso, facilitam o acesso a alguns serviços.

Essas inovações, entre outras coisas, permitirão a todos aqueles que trabalham em uma ouvidoria se dedicarem ao que realmente importa, o trabalho intelectual, com aquele viés humanizado que não pode ser realizado pelas máquinas, apenas por seres humanos, mas que, aliado à IA, pode gerar resultados eficientes e satisfatórios para todo o público, sejam eles cidadãos ou clientes (Spiller; Silva; Souza, 2021-2022, p. 15).

Por meio da combinação de ferramentas de IA, é possível oferecer um atendimento mais eficiente e personalizado, baseado no histórico de interação do usuário, garantindo sua satisfação.

A inteligência artificial, ao revolucionar a análise de dados, permite às organizações otimizarem processos existentes de forma significativa. Sua capacidade de identificar padrões complexos e realizar previsões, como na manutenção de equipamentos ou na demanda por produtos, torna-a uma ferramenta essencial para decisões estratégicas.

Em complemento, a IA, ao possibilitar diagnósticos mais precisos na saúde e veículos autônomos no transporte, demonstra seu potencial transformador. Em conjunto com a Internet das Coisas (IoT – *internet of things*) e computação em nuvem (*cloud computing*), a IA moldará o futuro, criando soluções personalizadas e abrindo portas para novas possibilidades.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A utilização de inteligência artificial nas ouvidorias públicas, conforme demonstrado ao longo deste artigo, apresenta o potencial de revolucionar o modo como os serviços são prestados ao cidadão, tornando o processo mais ágil, eficiente e proativo. Com base na análise exploratória e nos exemplos apresentados ao longo deste artigo, observou-se que ferramentas como *chatbots*, sistemas de classificação automatizada e painéis interativos contribuem para a otimização dos fluxos de trabalho, a redução do tempo de resposta e a melhoria da qualidade do atendimento, com efeitos positivos para os cidadãos e para a Administração Pública.

Como proposta, a ouvidoria generativa, discutida na seção 2.4, destaca-se por sua capacidade de não apenas responder às demandas dos cidadãos, mas também antecipá-las, gerando melhorias contínuas nos serviços públicos e promovendo um ambiente de mais transparência e participação social.

Ferramentas de inteligência artificial, como painéis interativos, oferecem uma visualização clara dos dados gerados pelas manifestações, trazendo mais transparência aos usuários dos serviços públicos e apoiando as tomadas de decisão. Essas ferramentas permitem que gestores de ouvidorias identifiquem padrões, tendências e áreas problemáticas com rapidez e precisão, facilitando a implementação de ações corretivas e melhorias contínuas, como no caso do Observatório Fala.SP.

Com a implementação dessas tecnologias, o poder público aumentará sua capacidade de oferecer respostas mais rápidas e assertivas, além de fomentar uma cultura de governança baseada em dados, beneficiando diretamente o cidadão e fortalecendo a cidadania digital.

A automação e a inteligência humana devem atuar de forma complementar: enquanto a primeira executa tarefas repetitivas com eficiência, cabe à segunda aplicar criatividade, empatia e julgamento crítico. É necessário manter o domínio humano sobre os sistemas, assegurando que as decisões sejam compreensíveis e alinhadas a valores e princípios morais. Conforme recomenda a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2019), a governança da inteligência artificial deve garantir supervisão humana significativa, transparência e responsabilização dos sistemas automatizados, preservando os direitos fundamentais e a dignidade das pessoas.

É fundamental que o domínio humano sobre a máquina seja mantido, com supervisão constante dos processos e transparência na programação. A transparência nos algoritmos e a capacidade de explicar as decisões tomadas por sistemas de inteligência artificial são fundamentais para garantir o controle humano. Essa abordagem impede que os robôs sigam critérios opacos e garante a confiança da sociedade.

REFERÊNCIAS

- BITENCOURT, C. M.; MARTINS, L. H. N. A inteligência artificial nos órgãos constitucionais de controle de contas da administração pública brasileira. *Revista de Investigações Constitucionais*, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rinc/a/WJgdHhvpvyr7XnHhMN39Wz/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 30 set. 2024.
- BRASIL. Ministério da Saúde. *WhatsApp e Chatbot já atendem usuários da Ouvidoria-Geral do SUS*, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2024/agosto/whatsapp-e-chatbot-ja-atendem-usuarios-da-ouvidoria-geral-do-sus>. Acesso em: 1 out. 2024.
- BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU. *Manual de Ouvidoria Pública*. Brasília: CGU, 2018. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf. Acesso em: 3 out. 2024.
- CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO – CGE-SP. *Observatório Fala.SP: painel público com indicadores de ouvidoria e pedidos de acesso à informação*. São Paulo: Controladoria Geral do Estado, 2024. Atualizado diariamente. Disponível em: <https://fala.sp.gov.br/observatorio>. Acesso em: 17 jun. 2025.
- GOOGLE CLOUD. *O que é análise preditiva?* Disponível em: <https://cloud.google.com/learn/what-is-predictive-analytics>. Acesso em: 4 out. 2024.
- GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. *IA reduz em 70% reclassificação de demandas de ouvidoria*. Brasília, DF: Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, 2023. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/ia-reduz-em-70-reclassificacao-de-demandas-de-ouvidoria/>. Acesso em: 1 out. 2024.
- IBM. *O que é inteligência artificial?* 2024. Disponível em: <https://www.ibm.com/br-pt/topics/artificial-intelligence>. Acesso em: 4 out. 2024.
- MOURA, A. S. *Inteligência artificial na melhoria dos resultados e na redução de custos nos serviços prestados pelos órgãos públicos: estudo na Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte no período de 2019-2020*. 26 abr. 2021. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/41259/2/InteligenciaArtificial_Moura_2021.pdf. Acesso em: 30 set. 2024.
- ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – OCDE. *Principles on artificial intelligence*. Paris: OECD, 2019. Disponível em: <https://www.oecd.org/going-digital/ai/principles/>. Acesso em: 16 jun. 2025.
- SIQUEIRA, M. *A inteligência artificial no Judiciário brasileiro*. JOTA, 28 jul. 2020. Disponível em: <https://www.jota.info/coberturas-especiais/inova-e-acao/a-inteligencia-artificial-no-judiciario-brasileiro>. Acesso em: 4 out. 2024.
- SPILLER, D. P.; SILVA, D. H.; SOUZA, A. V. A inteligência artificial e a ouvidoria do século XXI. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*, anos 4-5, n. 4, 2021-2022. Disponível em: https://revista.abonacional.org.br/files/edicoes/artigos/01_202147.pdf. Acesso em: 30 set. 2024.
- TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – TCE-SP. *TCE-SP implanta sistema de inteligência para atendimento na Ouvidoria*. 16 mar. 2022. Disponível em: <https://www.tce.sp.gov.br/6524-tcesp-implanta-sistema-inteligencia-para-atendimento-ouvidoria>. Acesso em: 1 out. 2024.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE – UFRN. *Tecnologia a serviço da sociedade*. 9 fev. 2021. Disponível em: <https://www.ufrn.br/imprensa/materias-especiais/44222/tecnologia-a-servico-da-sociedade>. Acesso em: 4 out. 2024.
- VALENTE, H. M. L. S. *Megabot: uma proposta para aprimorar o atendimento das ouvidorias públicas do Estado do Amazonas*. 1 nov. 2022. Disponível em: <https://tede.ufam.edu.br/handle/tede/9205>. Acesso em: 30 set. 2024.
- VALENTE, H. M. L. S. et al. O aprimoramento dos serviços de ouvidoria pública com o uso de inteligência artificial: uma revisão integrativa. 3 nov. 2022. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/53849/39957>. Acesso em: 30 set. 2024.

