



EIXO 4 – INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA AUDITORIA PÚBLICA

ANÁLISE DE DEMANDAS DE OUVIDORIA POR AGENTES DE IA GENERATIVA

Thiago Massucato

formado em Engenharia de Telecomunicações e Direito, além de ser pós-graduando em Machine Learning Engineering pela FIAP. Atualmente é Auditor Federal de Finanças e Controle no TCU, na área de informações estratégicas, onde utiliza dados e IA para o desenvolvimento de soluções que melhoram a eficiência nos processos de auditoria e controle. Foi Auditor de Finanças e Controle na CGU, na Secretaria Nacional de Acesso a Informação, responsável pela gestão e análise de dados da plataforma pública FalaBR. Exerceu também o cargo de Auditor Fiscal Tributário nos municípios de Campinas e São Bernardo do Campo, como especialista em BI com foco em análise de dados das receitas municipais, além de ter atuado como especialista em BigData e BI em multinacional no setor privado, desenvolvendo projetos de análise de dados em operadoras de telecomunicações do Brasil.

Jorge Luiz Fonseca

Auditor Federal de Controle Externo do TCU.

Fabiana Marins

Auditora Federal de Controle Externo do TCU.

INTRODUÇÃO

As ouvidorias dos órgãos de controle representam um canal vital para a participação cidadã, permitindo que a sociedade contribua diretamente para a fiscalização do uso de recursos públicos. No Tribunal de Contas da União (TCU), este canal gera um volume expressivo de manifestações. Contudo, o desafio reside em separar, de forma eficiente, as denúncias com indícios robustos daquelas que carecem de materialidade, otimizando o trabalho das equipes de auditoria.



Este trabalho apresenta o desenvolvimento e a aplicação de um agente de Inteligência Artificial (IA) Generativa especializado na análise de demandas de ouvidoria recebidas pelo TCU. A solução visa automatizar a classificação das manifestações quanto à temática, criticidade e robustez dos indícios, oferecendo uma visão integrada e estratégica que potencializa a capacidade de atuação do Tribunal.

A iniciativa alinha-se diretamente a três eixos temáticos do Seminário Internacional "O Futuro da Auditoria Pública: Dados, Inovação e Cidadania":

- **Auditoria pública centrada no cidadão**, ao transformar as manifestações da sociedade em insumos mais efetivos para o controle.
- **Abordagens inovadoras na auditoria do setor público**, aplicando tecnologia de ponta para resolver um desafio prático do controle externo.
- **Inteligência artificial e transformação digital na auditoria pública**, demonstrando um caso concreto do uso de IA para aumentar a eficiência e a efetividade da auditoria.

MOTIVAÇÃO

O grande volume de manifestações recebidas pela ouvidoria do TCU representa um desafio operacional significativo. A análise manual de cada demanda consome tempo valioso das equipes de auditoria, sendo que apenas uma pequena fração delas apresenta fatos e indícios suficientes para justificar uma investigação aprofundada.

A motivação central deste projeto foi desenvolver uma solução tecnológica capaz de realizar uma triagem qualificada e automatizada dessas demandas. O objetivo foi criar um agente de IA especializado para analisar o conteúdo das manifestações, classificando-as segundo critérios pré-definidos (temática, nível de criticidade e robustez das evidências) e apresentando os resultados de forma consolidada para as áreas de negócio. Com isso, busca-se direcionar o foco dos auditores para as denúncias com maior potencial de impacto, aumentando a



eficiência do Tribunal e fortalecendo o papel da ouvidoria como instrumento de controle social.

METODOLOGIA

O desenvolvimento da solução foi um processo colaborativo entre a área de negócio e a equipe técnica. A Secretaria de Controle Externo de Integração de Dados e Métodos para o Controle (Seinc), como área interessada na análise abrangente das demandas, definiu o escopo inicial do projeto, elegendo a temática "Recebimento de Propina por Agentes Públicos" como o primeiro caso de uso.

A Unidade de Auditoria Especializada em Integração de Dados, Tecnologia e Métodos para o Controle (AudDigital) foi responsável pelo desenvolvimento técnico. A solução foi concebida como um sistema multiagente de IA, no qual diferentes agentes são responsáveis por etapas específicas do processo:

1. **Obtenção de Dados:** O primeiro agente coleta as novas demandas submetidas à ouvidoria.
2. **Análise e Classificação:** Agentes subsequentes analisam o texto de cada demanda para classificar a temática, avaliar a criticidade do relato e medir a robustez dos indícios apresentados pelo denunciante.
3. **Consolidação e Visualização:** O resultado das análises é consolidado e apresentado em um painel interativo, que permite à área de negócio identificar facilmente as demandas mais relevantes e prioritárias.

Para validar a metodologia, foi realizado um projeto-piloto com a análise de um lote de demandas recebidas durante um período de 15 dias, permitindo que a área de negócio avaliasse os resultados e identificasse oportunidades de melhoria no modelo.

RESULTADOS ALCANÇADOS E ESPERADOS



RESULTADOS ALCANÇADOS

A primeira avaliação do projeto-piloto demonstrou resultados bastante promissores. A principal conquista foi a capacidade de gerar uma visão integrada e qualificada das demandas, algo que anteriormente não era possível com a análise manual. O painel consolidado permitiu que a equipe da Seinc identificasse rapidamente as manifestações com maior potencial de relevância, otimizando o processo de triagem e indicando quais denúncias merecem um aprofundamento por parte das equipes de auditoria.

PRÓXIMOS PASSOS E RESULTADOS ESPERADOS

Com o sucesso da fase inicial, o projeto avança para as próximas etapas. A área de negócio definirá a nova temática a ser tratada pelo agente de IA, e a expectativa é que essa segunda versão da solução esteja concluída e operacional até a data de realização do seminário em outubro de 2025⁴⁴⁴.

Uma evolução crucial planejada é a integração da solução com a Plataforma de Alertas, Riscos e Tipologias do TCU (Parts). Essa integração ocorrerá por meio de *Tools*, permitindo que os alertas de risco gerados pela Parts sejam utilizados para corroborar e enriquecer a análise das denúncias recebidas pela ouvidoria. A expectativa final é transformar a ouvidoria em uma ferramenta ainda mais efetiva de participação cidadã, fortalecendo a relação entre auditoria e sociedade, um dos objetivos centrais do evento⁵.

CONCLUSÃO

A aplicação de agentes de IA Generativa para a análise de demandas de ouvidoria demonstrou ser uma abordagem inovadora e eficaz para aumentar a capacidade do TCU de responder às contribuições da sociedade. A solução não



apenas otimiza a alocação de recursos de auditoria, mas também potencializa o valor estratégico das informações fornecidas pelos cidadãos.

Uma evolução futura de grande impacto seria a integração de outras fontes de dados de ouvidoria, como as dos Tribunais de Contas dos Estados (TCEs), da Controladoria-Geral da União (CGU) e de controladorias estaduais e municipais, para permitir uma avaliação mais ampla e sistêmica de riscos e irregularidades na administração pública.

Propõe-se que a rede do Laboratório de Informações de Controle (LabContas) seja o veículo para essa expansão. O LabContas, que tem como um de seus objetivos "fomentar o intercâmbio de informações com instituições públicas"⁶, oferece a infraestrutura e o modelo de governança ideais para disponibilizar uma solução integrada de análise de ouvidorias. Tal iniciativa traria benefícios para toda a rede de controle externo, consolidando um ecossistema de fiscalização mais inteligente, colaborativo e responsivo às demandas da cidadania.