

4º Congresso Latino-Americano de Casos de Open Innovation

11 A 15 | AGO

RIO DE JANEIRO

oiweek
open innovation week
LATAM

REALIZAÇÃO:



Transformação Digital do Atendimento Público via IA Colaborativa: O Case Maxbot + Procon BH

AUTORES

Romulo Sangiorgi Medina Balga
Rodrigo Leite Gomide
Mateus Rabelo Horta

RESUMO

A inovação aberta é motor de transformação para o setor público no Brasil. Este case relata a parceria Maxbot + Procon Belo Horizonte, cujo objetivo foi digitalizar e escalar o atendimento ao consumidor por meio de Inteligência Artificial (IA). Enfrentando gargalos históricos de demora, baixa automação e pressão social, a startup e o órgão público codesenvolveram fluxos inteligentes de triagem, validação documental e automação de processos. Em uma PoC colaborativa e ágil, superaram metas de automação, reduziram tempo de resposta de 40 dias para minutos, e resolveram 58% dos casos sem escalonamento. O case evidencia os impactos econômicos, sociais e tecnológicos do modelo de inovação aberta, gerando lições replicáveis para o setor público em toda a América Latina.

PALAVRAS-CHAVE: Inovação Aberta; Govtech; Inteligência Artificial; Transformação Digital; Automação de Atendimento Público

ENTIDADES ENVOLVIDAS

NOME DO ATOR	PAPEL NO ECOSISTEMA
Maxbot	Startup, estruturou toda a IA e desenvolveu toda a plataforma
Procon BH	Órgão que utilizou a plataforma e realizou a POC
PBH Ativos	Órgão ligado a Prefeitura de Belo Horizonte e gestora do Open Innovation

IEBT	Entidade responsável por acompanhar o andamento do desenvolvimento da POC
------	---

Maxbot – Startup govtech, desenvolvimento e integração de solução digital
Procon Belo Horizonte – Órgão público, codesenvolvimento, validação prática

1. SITUAÇÃO PROBLEMA DE OPEN INNOVATION

O Procon BH lidava com um cenário crônico de sobrecarga:

- Em 2024, mais de 1.200 demandas acumuladas aguardavam análise jurídica, com equipe limitada a 5 advogados.
 - Atendimento manual, fragmentado em WhatsApp, BH Digital e Chatweb, causava retrabalho e dificultava o controle das demandas.
 - Exemplo real: Cidadão aguardava meses para retorno sobre reclamação de cobrança abusiva, sem visibilidade do andamento do processo.
 - O pós-pandemia acentuou o desafio, com aumento de solicitações e cobranças por maior eficiência.
 - Tornou-se urgente abrir o processo de inovação, convidando parceiros externos para co-criar soluções tecnológicas escaláveis, digitalizar fluxos e democratizar o acesso ao serviço público.
-

2. INTERVENÇÃO

Maxbot e Procon BH desenvolveram juntos, em regime de inovação aberta:

- Diagnóstico do fluxo real: Mapeamento colaborativo dos gargalos (tempo, erros, etapas manuais).
- Plataforma Maxbot: Implantação como central digital omnichannel, conectando todos os canais do órgão.
- IA de triagem: Automatização da decisão sobre competência do Procon, com algoritmos treinados em cenários reais do órgão.
 - *Exemplo:* Caso de contrato de telefonia: IA analisa o relato do consumidor, valida documentação e orienta, em segundos, se é passível de análise jurídica.

- Validação documental automática: Análise inteligente de comprovantes, RG e CNPJ (ativos/inativos).
 - *Exemplo:* Documento enviado vencido; IA identifica prazo e alerta o cidadão em tempo real.
 - Sprints semanais: Ajuste das regras de negócio, coleta de feedback da equipe Procon, treinamentos práticos e testes reais.
 - Resultados documentados: Matriz de confusão, gráficos de desempenho e relatórios parciais compartilhados entre as equipes.
 - Exemplo de dinâmica colaborativa: Procon sugeriu novo critério para aceitação de comprovantes, implementado e validado pela Maxbot em 48h.
-

3. RESULTADOS

- Automatização de triagens:
 - 78% de sucesso em testes práticos, acima da meta (60%).
 - *Exemplo real:* Em lote de 50 atendimentos práticos, IA acertou 39 triagens, recusando apenas 6 que deveriam ser encaminhadas.
- Redução do tempo de resposta:
 - Antes: até 40 dias para análise inicial.
 - Depois: média de 8,2 minutos nos atendimentos automatizados.
- Casos resolvidos sem escalonamento jurídico:
 - 58% das demandas solucionadas pela IA, liberando advogados para casos complexos.
- Precisão e confiabilidade:
 - Acurácia acima de 90% nas matrizes de confusão; zero falso positivo em triagem.
- Feedback dos analistas:
 - “A plataforma tornou o trabalho mais ágil e transparente”;
 - “Hoje conseguimos priorizar o que realmente importa para o cidadão”.

- Exemplo de impacto social:
 - Consumidora idosa, antes invisibilizada por atrasos, teve o caso resolvido automaticamente em menos de 1 hora.
 - Potencial de replicação:
 - Ferramenta adaptável para outros órgãos públicos e replicável em escala nacional e latino-americana.
 - Adoção e engajamento:
 - Treinamentos regulares, reuniões de acompanhamento e integração contínua das equipes.
-

4. CONTRIBUIÇÕES

- Econômicas:
 - Redução de custos operacionais e tempo dos advogados.
 - Otimização do uso dos recursos públicos.
 - Sociais:
 - Atendimento ágil e democrático, fortalecendo confiança do cidadão nas instituições.
 - Tecnológicas:
 - Integração de IA, automação e omnicanalidade inédita no setor público.
 - Gerenciais:
 - Introdução de métodos ágeis, cultura de dados e tomada de decisão baseada em indicadores.
 - Ambientais:
 - Atendimento 100% digital, redução de papel e deslocamentos.
-

AGRADECIMENTOS

À equipe Procon BH pela colaboração, à Maxbot pelo desenvolvimento e à Prefeitura de Belo Horizonte por incentivar a inovação aberta.