

4º Congresso Latino-Americano de Casos de Open Innovation

11 A 15 | AGO

RIO DE JANEIRO

oiweek
open innovation week
LATAM

REALIZAÇÃO:



Inovação aberta no compliance: a experiência da clickCompliance e da Cemig

Marcelo Erthal¹; Thiago Felizali Bruzadelli²

RESUMO

A parceria entre a clickCompliance e a Cemig (Companhia Energética de Minas Gerais) é um exemplo concreto de como a inovação aberta pode transformar a gestão de compliance nas organizações. A iniciativa nasceu no Inova Cemig Lab, maior programa de inovação aberta do setor elétrico, por meio do Desafio 14, que buscava uma solução para tornar os canais de denúncia mais humanizados, automatizados e eficientes. A clickCompliance venceu o desafio ao apresentar uma solução robusta baseada em inteligência artificial, interfaces conversacionais e análise de dados, capaz de transformar toda a jornada da denúncia, da coleta à apuração. O aporte de R\$ 1,6 milhão, viabilizado pelo Marco Legal das Startups, é usado para o codesenvolvimento da ferramenta e futura implementação da solução na companhia. O canal de denúncias por voz da clickCompliance é o único no mercado com atendimento total feito por IA. Além disso, o canal opera 24/7, realiza triagem automática de relatos fora do escopo e faz o direcionamento da denúncia para os times responsáveis por aquele tipo de relato. Com o projeto, a ferramenta estará disponível para milhares de usuários, incluindo colaboradores internos e externos da Cemig, além de toda a população de Minas Gerais. A experiência reforça o potencial da tecnologia para fortalecer a integridade organizacional com segurança jurídica, eficiência operacional e impacto social.

PALAVRAS-CHAVE: Compliance, Inteligência Artificial, Inovação Aberta, Canal de Denúncias, Ética.

NOME DO ATOR	PAPEL NO ECOSISTEMA
clickCompliance	Startup responsável pelo desenvolvimento tecnológico do projeto
Companhia Energética de Minas Gerais (Cemig)	Corporação responsável pelo projeto Inova Cemig Lab

¹ clickCompliance. marcelo.erthal@clickcompliance.com

² Companhia Energética de Minas Gerais. thiago.bruzadelli@cemig.com.br

1. SITUAÇÃO PROBLEMA DE OPEN INNOVATION

A prática de open innovation adotada pela Cemig teve origem em uma necessidade concreta e estratégica: modernizar seu canal de denúncias para torná-lo mais humanizado, eficiente e alinhado aos desafios atuais da integridade corporativa. Embora a empresa já dispusesse de uma estrutura formal de recebimento de denúncias, o modelo tradicional apresentava limitações significativas. Havia um alto volume de relatos classificados como inconclusivos, muitas vezes pela baixa qualidade das informações fornecidas, falta de interação guiada com o denunciante e ausência de mecanismos capazes de aprofundar os relatos de forma automatizada. Além disso, o processo exigia um esforço operacional elevado, com diversas etapas manuais, consumindo tempo e recursos da equipe de compliance. Esse cenário comprometia a efetividade das investigações e prejudicava a percepção de confiança e acolhimento por parte dos usuários do canal.

Com base nesse diagnóstico, identificou-se a necessidade de repensar não apenas a interface do canal, mas toda a jornada da denúncia. O objetivo era integrar tecnologia de ponta, como inteligência artificial e interfaces conversacionais, para promover um atendimento acessível, empático e eficiente. A Cemig buscava, ainda, mecanismos para automatizar etapas críticas do processo, como o encaminhamento correto de denúncias (inclusive aquelas fora do escopo), a geração de planos de apuração e a análise inteligente de padrões e riscos.

Foi nesse contexto que nasceu o Desafio 14, no âmbito do programa Inova Cemig Lab, uma iniciativa estruturada de inovação aberta voltada à cocriação de soluções com startups. A decisão por adotar a estratégia de open innovation permitiu à companhia acessar competências especializadas fora de sua estrutura, acelerando o desenvolvimento de uma solução robusta, validada tecnicamente e com alto potencial de impacto. O desafio foi formalizado via Contrato Público para Solução Inovadora (CPSI), conforme previsto no Marco Legal das Startups (Lei Complementar nº 182/2021), o que garantiu segurança jurídica e flexibilidade ao processo.

A situação-problema, portanto, envolvia múltiplos elementos: a limitação dos canais tradicionais, a necessidade de automação inteligente, a urgência por eficiência na gestão de relatos e o desejo de tornar o canal mais acessível a públicos diversos - desde colaboradores internos e externos até a população mineira em geral. A prática de open innovation foi o caminho escolhido para enfrentar esse desafio de forma ágil, colaborativa e estratégica, resultando na parceria com a clickCompliance, que apresentou a solução mais aderente às necessidades da Cemig. Essa iniciativa não apenas resolveu um problema real e atual, mas também consolidou um novo modelo de relacionamento entre setor público e ecossistema de inovação, com potencial de impacto e replicação em larga escala.

2. INTERVENÇÃO

A solução desenvolvida pela clickCompliance para o Desafio 14 da Cemig é um canal de denúncias digital, multicanal e automatizado, baseado em inteligência artificial, com foco na humanização da experiência do denunciante, automação da gestão de relatos e aprimoramento da apuração. A proposta nasceu com o objetivo de superar os limites dos canais tradicionais, que demandam alto esforço operacional, geram alto volume de denúncias inconclusivas e

oferecem pouca acessibilidade e acolhimento, por meio de uma tecnologia inovadora e centrada no usuário.

A solução é composta por um sistema de atendimento conversacional guiado por IA, que funciona em diferentes canais (WhatsApp e voz) e oferece ao denunciante uma jornada mais intuitiva, empática e segura. A ferramenta é capaz de identificar o escopo do relato, classificar a denúncia, sugerir recomendações de apuração e gerar indicadores para as equipes de compliance. Todo esse processo ocorre com agilidade e padronização, reduzindo erros humanos, aumentando a qualidade das informações e acelerando o tempo de resposta.

Além disso, a solução vai contar com uma base de conhecimento customizável, alimentada com dados organizacionais da própria Cemig, como estrutura hierárquica, áreas de atuação, normativos e processos internos. Isso permite que a IA compreenda o contexto da organização e interaja de forma mais precisa com o denunciante, mesmo em relatos complexos. Outro diferencial é a capacidade de triagem automatizada: relatos fora do escopo do canal de denúncias (como reclamações ao SAC ou manifestações à Ouvidoria) são detectados e encaminhados automaticamente para o setor correto, otimizando o fluxo de atendimento.

Para tornar essa solução possível, foi necessário um esforço multidisciplinar envolvendo tecnologia, experiência do usuário, segurança da informação e conhecimento especializado em compliance. A equipe da clickCompliance reuniu profissionais de desenvolvimento de software, especialistas em IA, trabalhando em conjunto com as áreas de Inovação e Compliance da Cemig. O desenvolvimento seguiu as etapas previstas no edital do Inova Cemig Lab: refinamento da proposta, prova de conceito em ambiente controlado e piloto em ambiente real.

A formalização da parceria foi viabilizada pelo Contrato Público para Solução Inovadora (CPSI), previsto no Marco Legal das Startups. Esse instrumento permitiu agilidade na contratação, mitigação de riscos e segurança jurídica para ambas as partes. A solução foi desenhada para atender tanto os colaboradores internos e externos da Cemig quanto toda a população de Minas Gerais, ampliando o alcance do canal e promovendo uma cultura de integridade mais inclusiva.

Ao final, a solução entregará não apenas tecnologia de ponta, mas um novo padrão de escuta organizacional: mais acessível, empática, inteligente e eficiente. Um modelo que pode ser replicado por outras organizações públicas e privadas que buscam transformar seus canais de denúncia em verdadeiros instrumentos de integridade.

3. RESULTADOS

O projeto de inovação aberta desenvolvido entre a Cemig e a clickCompliance está em fase de implementação, mas já permite projetar resultados significativos para os diferentes atores envolvidos e para o ecossistema de integridade como um todo. Os benefícios esperados extrapolam ganhos operacionais e tecnológicos, alcançando impactos estratégicos, institucionais e até sociais.

Para a Cemig, os principais resultados esperados envolvem o fortalecimento da sua cultura de integridade, a modernização dos seus canais de escuta e a ampliação da confiança por parte dos seus públicos interno e externo. A adoção de um canal de denúncias multicanal,

automatizado e humanizado permitirá um atendimento mais acolhedor, seguro e eficiente, com maior disponibilidade (24/7) e capacidade de lidar com relatos complexos. Isso deverá reduzir significativamente o número de denúncias inconclusivas, aumentar a qualidade das informações recebidas e acelerar a resposta da empresa aos casos relatados. A automação de processos também trará ganhos de produtividade para as equipes de compliance, que poderão se dedicar mais à análise crítica e à tomada de decisão do que à triagem e roteamento de relatos.

Para a clickCompliance, a parceria com uma das maiores empresas do setor elétrico brasileiro fortalece o posicionamento da startup como referência nacional em soluções de compliance baseadas em IA e inovação aberta. Além disso, o desafio permitiu à empresa aprimorar ainda mais sua tecnologia, incorporando aprendizados durante o processo de cocriação com a Cemig. O modelo contratado via Marco Legal das Startups também abre caminhos para novas parcerias com instituições públicas, ampliando o alcance da tecnologia e incentivando outras empresas a adotarem práticas mais modernas e eficazes de integridade.

Os resultados esperados vão além dos dois atores centrais. Para os colaboradores internos e externos da Cemig, a ferramenta traz uma nova experiência de escuta, mais acessível e acolhedora, que incentiva a manifestação segura de preocupações éticas. Para a população de Minas Gerais, que também poderá acessar o canal, o projeto representa uma ampliação concreta dos mecanismos de controle social e de transparência pública, com potencial para fortalecer a relação de confiança entre cidadãos e instituições.

Além disso, o projeto se destaca como um caso prático de aplicação do Marco Legal das Startups, demonstrando que é possível contratar soluções inovadoras no setor público com segurança jurídica, agilidade e impacto. Isso pode inspirar outras empresas estatais, órgãos públicos e startups a seguirem caminhos semelhantes, contribuindo para o fortalecimento do ecossistema de inovação aberta no Brasil.

Por fim, espera-se que os dados e indicadores gerados pelo canal sirvam de base para políticas de integridade mais eficazes, fortalecendo não apenas o compliance da Cemig, mas também promovendo uma cultura ética mais sólida e sistêmica.

4. CONTRIBUIÇÕES

A parceria entre a Cemig e a clickCompliance por meio do Desafio 14 do Inova Cemig Lab traz uma série de contribuições e impactos relevantes para diferentes dimensões: econômica, social, ambiental, tecnológica e gerencial. A solução representa um avanço estratégico para o setor de compliance, com potencial de gerar valor não apenas para os envolvidos diretamente no projeto, mas também para a sociedade em geral e para o ecossistema de inovação pública no Brasil.

Benefícios econômicos

Um dos principais ganhos econômicos esperados é a redução de custos operacionais relacionados à gestão de denúncias. A automação das etapas de triagem, classificação e encaminhamento dos relatos permite a otimização do tempo das equipes, diminuindo a necessidade de alocação de recursos humanos em tarefas repetitivas. Além disso, ao elevar a

qualidade dos relatos e acelerar a resposta às denúncias, a ferramenta pode reduzir perdas financeiras decorrentes de fraudes ou condutas irregulares não identificadas a tempo. Também há expectativa de economia indireta com a diminuição de passivos legais e reputacionais.

Impactos sociais

Do ponto de vista social, o projeto tem potencial transformador. Ao estender o acesso ao canal de denúncias para os colaboradores internos e externos da Cemig, além da população de Minas Gerais, a solução promove a inclusão e o empoderamento dos cidadãos como agentes de integridade. Com atendimento multicanal e inteligência artificial, o canal garante acessibilidade 24/7, inclusive por voz, favorecendo públicos com menor letramento digital e, também, pessoas analfabetas. Essa democratização da escuta fortalece o vínculo de confiança entre a empresa e seus públicos e contribui para a prevenção de abusos e desigualdades no ambiente de trabalho.

Benefícios tecnológicos

O projeto impulsiona o avanço tecnológico ao aplicar inteligência artificial, processamento de linguagem natural e análise de sentimentos em uma área sensível e estratégica como o compliance. A solução desenvolvida é pioneira ao oferecer um canal de voz automatizado com IA, capaz de acolher, classificar e interagir com denúncias complexas em tempo real. A integração entre canais assegura uma experiência fluida e inovadora para o usuário, consolidando a clickCompliance como referência tecnológica no setor.

Benefícios práticos e gerenciais

Do ponto de vista gerencial, a solução oferece painéis de monitoramento, relatórios inteligentes e dossiês automatizados, que facilitam a tomada de decisão e o acompanhamento estratégico das denúncias. A capacidade de gerar insights e indicadores em tempo real fortalece a gestão de riscos, melhora a governança e aumenta a capacidade de resposta da organização diante de irregularidades.

Em conjunto, essas contribuições tornam o projeto um modelo de inovação aberta aplicável e escalável, com impactos concretos para a integridade, a eficiência e a transformação digital no setor público.

REFERÊNCIAS

CEMIG. Desafio 14 – Canal de denúncias digital humanizado e eficaz. Inova Cemig Lab – Ciclo 2. 2024. Disponível em: <https://inova.cemig.com.br/chamadas-publicas/ciclo-02/desafio-14/>. Acesso em: 11 jul. 2025.