

Ouvidoria-Geral do Estado regulamenta uso da inteligência artificial para fortalecer atendimento ao cidadão

Seg 29 dezembro

A [Ouvidoria-Geral do Estado \(OGE/MG\)](#) avança mais um passo rumo à modernização dos serviços públicos ao instituir diretrizes claras para o uso da inteligência artificial (IA) em seus processos.

A iniciativa foi formalizada por meio da publicação da Resolução nº 10/2025, que regulamenta a aplicação da tecnologia no âmbito do órgão, tornando a OGE/MG a primeira ouvidoria pública do país a estabelecer normas específicas para o uso da IA. A previsão é que a tecnologia passe a ser utilizada a partir de fevereiro de 2026.

O objetivo é utilizar o potencial da inteligência artificial como ferramenta de apoio para tornar o atendimento ao cidadão mais ágil, eficiente e preciso, sem comprometer princípios fundamentais como ética, segurança da informação, transparência e valorização do olhar humano.

Na prática, a tecnologia vai auxiliar na análise das manifestações recebidas, especialmente na etapa de verificação de plausibilidade, que consiste na identificação dos elementos mínimos necessários para a apuração das informações registradas.

A regulamentação estabelece critérios para assegurar o uso responsável da inteligência artificial, direcionando sua atuação para o apoio à compreensão, classificação e encaminhamento das manifestações, sempre em conformidade com a legislação vigente e com a proteção dos direitos dos cidadãos.

Para a ouvidora-geral do Estado, Gabriela Siqueira, a normatização representa um avanço significativo na gestão pública orientada por dados e pela escuta qualificada da sociedade.

“A inteligência artificial amplia a capacidade analítica da ouvidoria e contribui para respostas mais consistentes e tempestivas, preservando o papel central do atendimento humano na mediação entre o Estado e o cidadão”, destaca.

Sobre a OGE/MG

A Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais é um órgão autônomo, vinculado diretamente ao governador, responsável pelo recebimento e tratamento de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, produzindo informações estratégicas que subsidiam a tomada de decisão e o aperfeiçoamento da gestão pública.

Os canais de atendimento são:

Site: www.ouvidoriageral.mg.gov.br

WhatsApp: (31) 3915-2022 – atendente virtual “Bel”

Aplicativo MG App (Android e iOS)

Telefones: 162 (Disque-Ouvidoria) e 136 (Disque-Saúde)