



MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital  
Secretaria de Governo Digital  
Departamento de Serviços Públicos Digitais

OFÍCIO SEI Nº 296662/2022/ME

Brasília, data conforme assinatura eletrônica.

Aos Senhores

**PROF. DR. GLADSTON LUIZ DA SILVA**

**PROF. DR. MARCELO LADEIRA**

Coordenadores do Programa de Pós-graduação em Computação Aplicada – PPCA do Departamento de Ciência da Computação da Universidade de Brasília - UnB

gladston@unb.br

mladeira@unb.br

Assunto: Projeto de Cooperação SGD/ME e FGA/UnB - Processamento de Linguagem Natural

Processo: 19974.102661/2022-11

Senhores Coordenadores,

1. A Secretaria de Governo Digital (SGD), do Ministério da Economia (ME), declara que, a partir do Projeto de Cooperação “Transformação digital de serviços públicos do governo brasileiro”, com o laboratório ITRAC (Information Technology Research and Application Center), unidade da Faculdade de Gama - FGA, da Universidade de Brasília (UnB), foi desenvolvida, como **produção técnica**, uma ferramenta automatizada de análise dos comentários dos usuários do aplicativo GOV.BR usando Processamento de Linguagem Natural.

2. A solução implementada pela equipe combinou tecnologia de Inteligência Artificial para auxiliar os gestores na priorização de melhorias e, principalmente, trazer o usuário para dentro do processo de desenvolvimento de software. A ferramenta coloca o cidadão como centro no desenvolvimento, buscando formas de identificar as principais complicações dos usuários, extraindo conhecimento dos comentários das lojas do aplicativo, que seria inviável de fazer de forma manual devido às milhares de manifestações nas lojas de aplicativos.

3. Nesse sentido, a parceria com o laboratório ITRAC/UnB tem sido essencial no desenvolvimento do GOV.BR e neste caso, foi fundamental para o desenvolvimento da solução automatizada e posterior implementação de algumas melhorias no aplicativo GOV.BR, hoje com quase 30 milhões de usuários brasileiros. Ainda, tal solução pode ser replicada para os demais aplicativos de governo, providência iniciada na Secretaria de Governo Digital.

4. Os professores pesquisadores são oriundos do ITRAC - Faculdade FGA/UnB e atuam no Programa de Pós-Graduação em Computação Aplicada (PPCA):

- Glauco Vitor Pedrosa, CPF: 076.362.716-05, Matrícula UnB: 1114212;
- John Lenon Cardoso Gardenghi, CPF: 372.756.168-82, Matrícula UnB: 1117670; e
- Rejane Maria da Costa Figueiredo, CPF: 122.250.468-59, Matrícula UnB: 1027646.

5. Além dos estudantes pesquisadores FGA envolvidos:

- Lucas Hiroshi Horinouchi, CPF: 064.268.951-21, Matrícula UnB: 160034591; e
- Ariel Vieira Lima Serafim, CPF: 064.245.831-65, Matrícula UnB: 170006328.

6. Este é um trabalho conjunto entre a UnB e o Departamento de Canais e Identidade Digital, ligado à Secretaria de Governo Digital do ME, sob gestão de Luiz Carlos Miyadaira Ribeiro Junior, com a participação de alguns servidores, também **estudantes do Programa de Pós-Graduação em Computação Aplicada (PPCA)**:

- Pollyanna Carla Oliveira Dias, CPF: 008.729.981-00, Matrícula UnB: 220005621; e
- Sandro Leite Furtado, CPF: 035.481.111-81, Matrícula UnB: 200095757.

7. Este projeto foi inscrito no Prêmio de Reconhecimento Profissional 2022 do Ministério da Economia (SEI 29692127). Com satisfação, comunicamos que o projeto, denominado "Uso de Processamento de Linguagem Natural dos Comentários da Lojas do App GOV.BR para Extração de Informação", foi premiado na categoria Ideias Inovadoras do referido prêmio, cujo resultado final foi publicado pela Portaria ME nº 11.916, de 11 de outubro de 2022, disponível em <https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/gestao-de-pessoas/pndp/paginas/premioinovao2022.pdf>.

8. Agradecemos mais uma vez a parceria da UnB com a SGD, apoiando esta Secretaria em seu desafio de construir um governo centrado no cidadão, inteligente, confiável e eficiente.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente

**LUIZ CARLOS MIYADAIRA RIBEIRO JUNIOR**

Diretor

