

Sistema Informatizado de Ouvidoria - Ouv/DF

Controladoria-Geral do DF

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

O sistema informatizado de ouvidoria utilizado anteriormente foi objeto de acordo de cooperação com o Estado da Bahia, e isso dificultou a implantação de melhorias, uma vez que o código fonte não foi fornecido pelo desenvolvedor. A descontinuidade do sistema era constante, o que prejudicava o atendimento, que muitas vezes tinha que ser realizado em formulário impresso e, posteriormente, lançado no sistema, podendo prejudicar o prazo de resposta, além de inviabilizar o autosserviço prestado via internet. Além da questão operacional, antes da implantação do Ouv-DF o cidadão precisava realizar o cadastro completo a cada registro realizado.

Caracterização da situação-problema

Com a finalidade de garantir a participação popular, contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania com o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo distrital e consolidar o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-Sigo/DF (criado pela Lei nº 4.896/2012) como ferramenta de gestão pública e canal de interlocução com o cidadão, foi adotado o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública-TAG (iniciais de Tomás

de Aquino Gonzaga), com acesso por navegador de internet, independente de sistema operacional e sem necessidade de *download* de *software* para sua execução, desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do Estado da Bahia. Sua implantação no Distrito Federal – DF – ocorreu em caráter experimental para produção e homologação em 10 de novembro de 2011, a partir da assinatura do termo de cooperação técnica entre os governos, conforme extrato publicado no Diário Oficial do Distrito federal - DODF nº 233, de 07 de dezembro de 2011.

O uso dessa ferramenta tornou-se de fundamental importância para os trabalhos desenvolvidos tanto na Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) como nas ouvidorias seccionais, uma vez que cada demanda registrada pelo cidadão, seja por qualquer um dos canais oficiais instituídos pela legislação (telefone 162, internet e presencial), é tratada como indicador da qualidade dos serviços públicos. Nesse sentido, o seu bom funcionamento, bem como seu constante aprimoramento, são indispensáveis para possibilitar aos gestores, a partir dos dados da Ouvidoria, uma compreensão da atuação governamental, identificando os êxitos e as necessidades de mudança na administração.

No entanto, o acesso ao TAG apresentou instabilidade crescente desde sua implantação, em janeiro de 2013, apesar das atualizações aplicadas no decorrer dos anos. O ambiente do sistema era pouco amigável, com diversas telas a serem preenchidas pelo cidadão, necessidade de um cadastro novo todas as vezes que fosse utilizado (isso aumentava muito o tempo para se registrar uma manifestação), não possibilidade de acompanhamento de todas as manifestações de uma vez (em sua “conta”) de um mesmo usuário (ou seja, necessidade de efetuar login para verificar cada manifestação que porventura houvesse registrado), além de não integrar os passos corretos do processo, gerando confusão ao usuário entre uma solicitação de serviço, uma solicitação de informação e uma manifestação de ouvidoria.

Mesmo com uma nova versão do TAG, a qual possibilitou ampliar o detalhamento das informações dos registros e, conseqüentemente, a

elaboração de relatórios, proporcionando uma noção dos pontos fortes e fracos da administração pública, a instabilidade citada (o sistema não suportava um número razoável de acessos simultâneos) tornou-se uma grave preocupação pela possibilidade de gerar um desestímulo aos usuários que buscam o canal da ouvidoria como recurso de mediação entre o cidadão e o Estado. Outro ponto negativo e que foi assunto de reclamações e sugestões constantes, inclusive por parte do Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal e de auditorias realizadas pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal, era a dificuldade em se registrar manifestações e extração de alguns relatórios gerenciais.

Nesse sentido, foi solicitado à Coordenação de Administração Tecnológica (Cotec), da Subsecretaria de Transparência e Gestão da Informação (SUBTI), da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), apoio na busca de uma solução efetiva para os problemas levantados.

A solicitação feita foi por um *software*, bem como sua versão adaptada para dispositivos móveis, que permita o registro do usuário, consultando seu histórico de solicitações e manifestações junto ao órgão, além de vincular uma solicitação não atendida a contento à sua posterior reclamação de forma a gerar a estatística correta entre os serviços deficitários aos seus motivos e causas, resultando assim em uma pesquisa de satisfação do usuário dos serviços de ouvidoria.

Objetivos da iniciativa

1. Garantir a estabilidade do sistema informatizado de ouvidoria.
2. Ter uma interface amigável para facilitar o acesso do cidadão ao Estado.
3. Instituir pontos de controle automatizados com intuito de aprimorar o processo de atendimento ao cidadão.

4. Possibilitar registro de manifestações e acompanhamento por dispositivos móveis

Público-alvo da iniciativa

Diretamente são afetados os cidadãos usuários do serviço da Ouvidoria Distrital. Indiretamente, os ouvidores e servidores que atuam nas Ouvidorias dos órgãos e entidades da administração pública do Distrito Federal, bem como os que estão nas áreas finalísticas e utilizam o sistema para encaminhar a resposta sobre a demanda apresentada.

Descrição das etapas da prática inovadora

Responsáveis: Ouvidoria-Geral e Subcontroladoria de Tecnologia e Informações Estratégicas, da Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Etapa 1 - Planejamento - 05/01/2015 a 10/09/2015: estudo de modelos e metodologias de sistemas informatizados de ouvidorias. Diagnóstico dos problemas apresentados pelo antigo sistema (TAG). Arquitetura do sistema. Plataforma Desktop/Mobile. Levantamento de assuntos junto às áreas (banco de conhecimento do sistema). Alinhamento aos projetos estratégicos. Encaminhamento de exemplos à Coordenação de Administração Tecnológica. Definição de dados complementares. Apresentação do protótipo. Detalhamento das primeiras telas do sistema. Envio do formulário à Coordenação de Administração Tecnológica para o desenvolvimento do *software* (Ouv-DF). Autuação do processo 480.000.609/2015.

Área técnica: foi adotado o modelo ágil de desenvolvimento, utilizando a metodologia Scrum, que permite o planejamento das entregas de forma interativa. Essa metodologia permitiu flexibilidade no gerenciamento das necessidades do negócio, de forma a priorizar os principais requisitos do sistema.

Etapa 2 - Desenvolvimento - 11/09/2015 a 17/07/2016 - A fase de desenvolvimento durou cerca de 8 meses. Foram realizadas 11 iterações para se chegar à versão que está em produção. Como a regra é o que define a forma de fazer o negócio, refletindo a política interna, o processo definido e/ou as regras básicas de conduta a serem adotadas pelo Sistema, ela está baseada nos seguintes princípios decorrentes do Decreto nº 36.462/2015: a) uso obrigatório da ferramenta pelas unidades integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (Sigo); b) prazos e qualidade das respostas; e c) condições para prorrogação. Desenvolvimento de um produto interno, com o objetivo de facilitar a vida do cidadão e permitir que ele exerça seus direitos de forma mais ágil e prática a qualquer tempo e em qualquer lugar, ao mesmo tempo em que propicia uma visão estratégica das demandas pelos serviços públicos e sua qualidade terá mais chance de se tornar uma realidade. Reuniões com a Rede Sigo/DF.

Etapa 3 - Testes - O teste de validação do sistema informatizado de ouvidoria OUV-DF foi realizado na Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal no período de 18/07/2016 a 04/09/2016 e na Central de atendimento ao cidadão (*Call Center*).

A escolha por essa ouvidoria seccional deu-se em razão da elevada quantidade de manifestações por ela recebidas, como também pela variedade de tipologias registradas, tendo sido desdobrada nas seguintes fases: os atendentes do *Call Center* e ouvidores da Secretaria da Saúde foram capacitados na nova plataforma.

A implantação foi coordenada pela Ouvidora-Geral do Distrito Federal nos hospitais da rede de saúde do DF. Foram monitoradas as seguintes ações:

- Estabilidade do sistema.
- Teste de stress para acesso a plataforma.
- Cadastro do cidadão.

- Registro da manifestação.
- Tramitação.
- Resposta preliminar.
- Resposta complementar.
- Anexos.
- Impressão da manifestação.
- Registro de providências.
- Solicitação de informação complementar.
- Resposta definitiva.

O período de validação do sistema apontou pequenas melhorias, contudo a plataforma se comportou dentro dos parâmetros esperados, estando apta a entrar em produção.

Etapa 4 - Implantação - 05/09/2016 - A Ouvidoria-Geral do DF organizou apresentações e cursos do novo sistema de ouvidoria, promovendo a ambientação dos ouvidores da rede do DF. A nova plataforma ocorreu de 08/08 a 02/09/2016. O novo sistema informatizado de ouvidoria OUV-DF entrou em funcionamento no dia 05 de setembro de 2016 para toda a rede de ouvidorias; nesse momento mais trezentos operadores já haviam sido capacitados. Com o sistema já em funcionamento, recebemos elogios por parte dos cidadãos sobre a nova plataforma, demonstrando que a decisão de criação de um sistema customizado de Ouvidorias para o Distrito federal foi acertada.

Etapa 5 - Lançamento - A equipe da Ouvidoria-Geral realizou o lançamento oficial do OUV-DF no dia 05 de setembro de 2016, em evento solene, no Salão Nobre do Palácio do Buriti, com a presença do Governador Rodrigo Rollemberg, do Controlador-Geral Henrique Ziller e, ainda, com a participação dos servidores da Controladoria-Geral e dos ouvidores e gestores dos órgãos e entidades do GDF. O convidado de honra do evento foi o presidente do Conselho de

Transparência e Controle Social do Distrito Federal, Senhor Rodrigo Chia, por representar a sociedade e por ter registrado requerimento específico solicitando o aprimoramento da interface para registro de manifestações de Ouvidoria.

A situação hoje

O sistema está em pleno funcionamento em 84 (oitenta e quatro) ouvidorias com 38.263 (trinta e oito mil e duzentas e sessenta e três) manifestações registradas. O canal de atendimento via internet teve um aumento de 16% (dezesseis por cento) no número de usuários, o que aponta para o crescimento da adesão ao sistema por parte do cidadão.

O tempo médio de resposta às manifestações está em 12 (doze) dias, abaixo do prazo legal, que é de até 20 (vinte) dias, evidenciando eficácia no controle de prazos, que é realizado por meio do bloqueio das caixas de entrada das ouvidorias que tiverem manifestações com atraso de resposta.

O novo sistema possibilitou à rede de ouvidorias o avanço na transparência ativa dos dados tratados, incentivando assim o maior controle social por parte do cidadão.

O gestor tem acesso *on-line* dos números de ouvidoria, bem como ao perfil do cidadão (usuário do serviço). Essas informações podem auxiliar os gestores na tomada de decisão.

O mapa de distribuição das manifestações, originário do georreferenciamento, permite a visualização dos registros, o que é uma inovação entre os sistemas de ouvidorias.

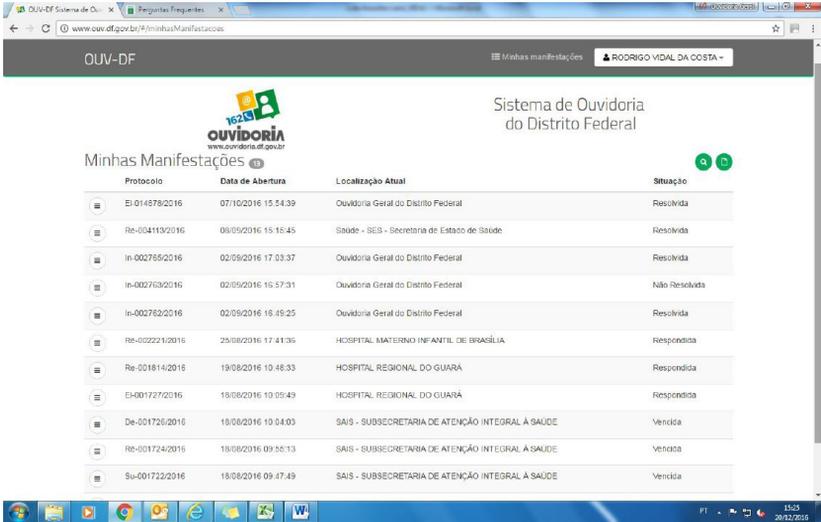
A plataforma foi desenvolvida em ambiente *web*, facilitando o acesso ao sistema de ouvidoria que pode ser utilizado em qualquer *desktop* ou aparelho *mobile*, dependendo apenas da conexão de internet.

Por que a iniciativa é inovadora?

A inovação do Ouv-DF consiste em 5 pontos:

1. Visão única do cidadão

Figura 1 – Tela onde o cidadão visualiza suas manifestações

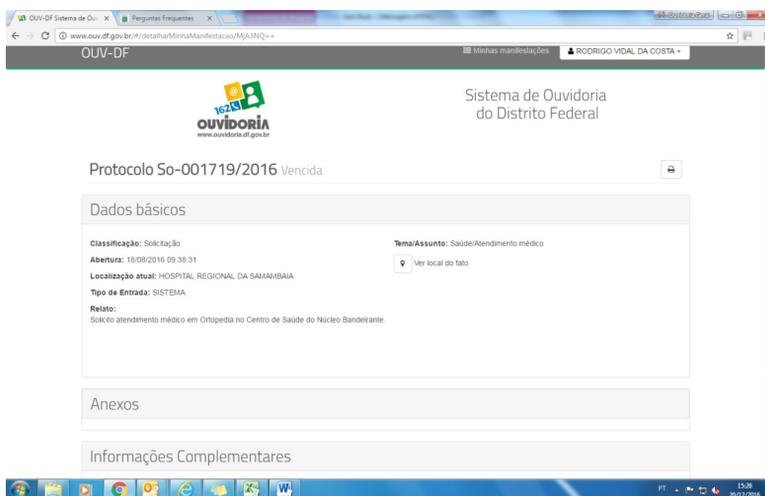


The screenshot shows the OUV-DF (Ouvidoria do Distrito Federal) website interface. At the top, there is a navigation bar with the OUV-DF logo, the text 'Minhas manifestações', and the name of the user, 'RODRIGO VIDAL DA COSTA'. Below the navigation bar, the main content area features the OUV-DF logo and the text 'Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal'. The central part of the page displays a table titled 'Minhas Manifestações' with 13 rows of data. Each row includes a protocol number, the date of opening, the current location, and the status of the manifestation. The table is presented in a clean, modern layout with a light gray background and a white table border. The status column uses color-coded text: 'Resolvida' (green), 'Não Resolvida' (red), 'Respondida' (blue), and 'Vencida' (orange).

Protocolo	Data de Abertura	Localização Atual	Situação
EI-014878/2016	07/10/2016 15:54:39	Ouvidoria Geral do Distrito Federal	Resolvida
Re-004119/2016	08/09/2016 15:15:45	Saúde - BEB - Secretaria de Estado de Saúde	Resolvida
In-002765/2016	02/09/2016 17:03:37	Ouvidoria Geral do Distrito Federal	Resolvida
In-002763/2016	02/09/2016 16:57:31	Ouvidoria Geral do Distrito Federal	Não Resolvida
In-002762/2016	02/09/2016 16:49:25	Ouvidoria Geral do Distrito Federal	Resolvida
Re-002221/2016	29/06/2016 17:41:36	HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE BRASÍLIA	Respondida
Re-001814/2016	19/06/2016 10:48:33	HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ	Respondida
EH001727/2016	18/06/2016 10:39:49	HOSPITAL REGIONAL DO GUARÁ	Respondida
De-001720/2016	18/06/2016 10:04:03	SAIS - SUBSECRETARIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	Vencida
Re-001724/2016	18/06/2016 09:55:13	SAIS - SUBSECRETARIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	Vencida
Su-001722/2016	18/06/2016 09:47:49	SAIS - SUBSECRETARIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	Vencida

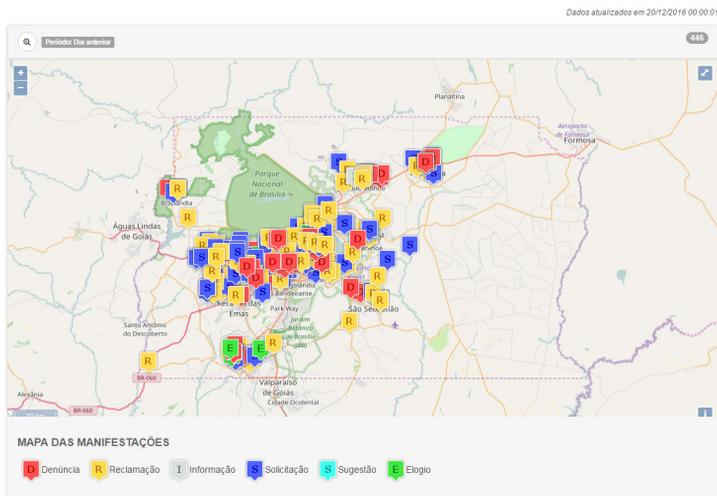
Quanto à visão única do cidadão, houve uma mudança de foco de serviço para foco no cliente, considerando que agora ele é visto pelo Estado como uma pessoa e não apenas como mais um registro. Tendo o histórico dos registros de cada cidadão, possibilita realizar um atendimento mais humanizado, na medida em que se podem compreender todas as suas demandas e a situação de cada uma delas.

Figura 2 – Tela de consulta de uma solicitação registrada no Ouv-DF



2. Georreferenciamento dos dados

Figura 3 – Tela inicial do sistema permite visualizar as manifestações por Região Administrativa



O novo sistema proporcionou maior eficiência à resolução das demandas, uma vez que o georreferenciamento dos dados facilitou a identificação do local exato do problema apontado. Essa funcionalidade é disponibilizada na página inicial, possibilitando que qualquer pessoa, cidadão ou servidor do GDF, visualize e pesquise sem necessidade de realização de login.

Figura 4 – Filtros para exibição do mapa

Dados atualizados em 20/12/2016 00:00:01

Período: **Dia anterior** 446

Período:

Classificação:

Assunto:

Situação:

Região Administrativa:

As possibilidades de filtro podem ser realizadas por “Classificação”, que se trata dos tipos de manifestações (reclamação, denúncia, elogio, sugestão e informação), assunto, situação (recebida, em análise, respondida, não resolvida, resolvida, vencida e prorrogada) e por Região Administrativa. Todas essas informações podem ser relacionadas, gerando diversas combinações de pesquisa.

3. Transparência ativa

A ferramenta está alinhada com a política de acesso à informação, uma vez que houve um grande ganho por disponibilizar o resumo dos registros acolhidos em todas as formas de entrada (internet, presencial e telefone) logo na página inicial do sistema. Assim, qualquer pessoa pode conhecer quais são as regiões

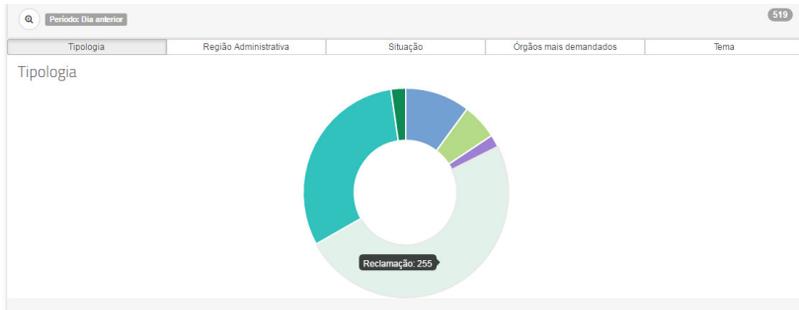
administrativas, órgãos e temas mais demandados pela sociedade. Isso tudo sem a necessidade de realizar uma manifestação de ouvidoria e aguardar o prazo legal.

Figura 5 – Dashboard números consolidados



Total de manifestações registradas desde a implantação, tempo médio de atendimento, quantidade de cidadãos em atendimento que estão aguardando a resposta definitiva e o total de ouvidorias que compõem o Sistema de Gestão de Ouvidorias – Sigo/DF.

Figura 6 – Números da Ouvidoria



Os números de ouvidoria podem ser visualizados pela tipologia, região administrativa, situação, órgãos mais demandados e tema.

Figura 7 – Filtros para relacionar dados

Período:

Classificação:

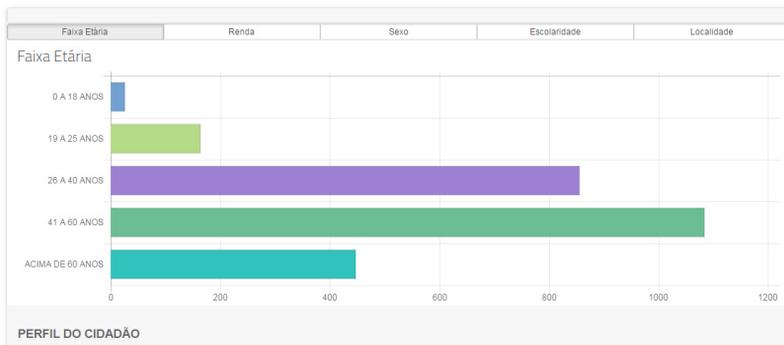
Assunto:

Situação:

Região Administrativa:

Para exibição dos números podem ser relacionados os mesmos dados utilizados para gerar a visualização do mapa.

Figura 8 – Perfil do cidadão que fala com o governo



É possível conhecer o perfil do cidadão que está demandando as ouvidorias do Governo do Distrito Federal por meio do relacionamento dos dados de faixa etária, renda, sexo, escolaridade e localidade.

4. Coleta imediata da percepção do cidadão em relação ao serviço de ouvidoria

Na perspectiva do cidadão, a inovação foi o empoderamento proporcionado pela oportunidade de avaliar a resposta recebida e o serviço de ouvidoria como um todo imediatamente após o recebimento da resposta definitiva.

Figura 9 – Tela para marcar “resolvida” ou “não resolvida”

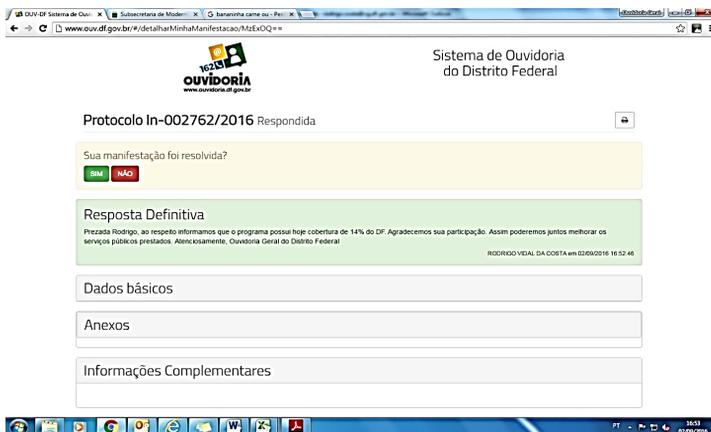
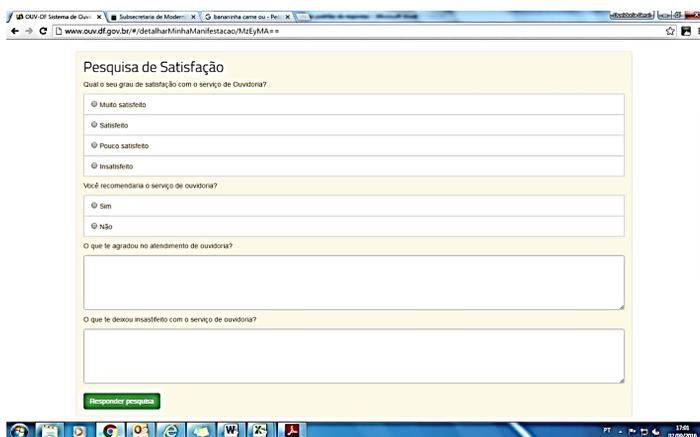


Figura 10 – Pesquisa de satisfação



As perguntas são apresentadas após o cidadão marcar se a manifestação foi ou não resolvida. A participação na pesquisa é opcional, ainda assim o índice de resposta foi satisfatório, representando 4% daqueles que receberam resposta final. O índice atual de satisfação é 57%, sendo que a meta estabelecida no âmbito do planejamento estratégico foi 55%. Ressaltamos, também, que 62% recomendam o serviço de ouvidoria.

5. Pontos de controle inseridos ao longo do processo de atendimento.

Seguem abaixo as mensagens encaminhadas para o *e-mail* do cidadão para que ele acompanhe o andamento de todo o processo de atendimento:

Mensagem enviada quando é realizado um registro de manifestação.

Olá **RODRIGO VIDAL DA COSTA**,

Que bom que você nos procurou. Assim poderemos juntos melhorar os serviços prestados pelo Governo do Distrito Federal.

Acompanhe o andamento do seu registro protocolo . Basta [clique aqui](#) e informar:

CPF: 709.994.571-87

Senha: *****

A resposta final será encaminhada em até 20 dias. Para denúncias, a depender da gravidade do assunto, poderá ser prorrogada por mais 20 dias.

Após a resposta final, você visualizará uma pesquisa de opinião. Participe! Sua colaboração é essencial para fazermos um trabalho melhor.

Volte mais vezes. Lembre-se que aqui é o espaço para manifestar sua opinião sobre o Governo.



Ouvidoria do Governo do Distrito Federal
www.ouvidoria.df.gov.br
Central 162

Encaminhamento de manifestação para instituição responsável.

Olá **RODRIGO VIDAL DA COSTA**,

Sua manifestação de protocolo EI-014878/2016 foi encaminhada para Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Continue acompanhando o andamento do seu registro. [Clique aqui](#), faça o login e acesse "Minhas manifestações".

A resposta final será encaminhada em até 20 dias. Para denúncias, a depender da gravidade do assunto, poderá ser prorrogada por mais 20 dias.

Após a resposta final, você visualizará uma pesquisa de opinião. Participe! Sua colaboração é essencial para fazermos um trabalho melhor.



Ouvidoria do Governo do Distrito Federal
www.ouvidoria.df.gov.br
Central 162

Mensagem enviada quando a resposta preliminar está disponível no sistema.

Olá RODRIGO VIDAL DA COSTA,

Sua manifestação de protocolo Re-000191/2016 recebeu uma resposta preliminar.

[Clique aqui](#) e continue acompanhando o andamento do seu registro.

A resposta final será encaminhada em até 20 dias. Para denúncias, a depender da gravidade do assunto, poderá ser prorrogada por mais 20 dias.

Após a resposta final, você visualizará uma pesquisa de opinião. Participe! Sua colaboração é essencial para fazermos um trabalho melhor.



Ouvidoria do Governo do Distrito Federal
www.ouvidoria.df.gov.br
Central 162

Mensagem enviada quando a resposta definitiva foi registrada no sistema.

Olá RODRIGO VIDAL DA COSTA,

A resposta final para a sua manifestação de protocolo Re-001814/2016 já está disponível no sistema - [clique aqui](#).

Para visualizar siga as etapas abaixo:

1º passo - Faça o login.

2º passo - Acesse "Minhas manifestações".

3º passo - Clique no protocolo nº Re-001814/2016 e leia o item "Resposta Final".

Agora é com você. Responda a pesquisa de opinião e nos dê uma oportunidade de melhorar o serviço - [clique aqui](#)



Ouvidoria do Governo do Distrito Federal
www.ouvidoria.df.gov.br
Central 162

No que se refere à melhoria de processo, foram instituídos pontos de controles tanto para o cidadão por meio das mensagens enviadas por *e-mail*

para que ele acompanhe todo o processo de atendimento, quanto para a gestão interna do serviço, pois quando um registro ultrapassa o prazo de resposta, toda a caixa daquela instituição é bloqueada, podendo apenas enxergar e imprimir os registros. Mas para abrir e dar encaminhamento via sistema, o ouvidor deve priorizar a resposta daquela que estava pendente. Com essas medidas, houve uma grande melhora no cumprimento do prazo de resposta. Neste ano, a resolubilidade das manifestações, que consiste no índice de manifestações respondidas foi para 87%, cresceu 7% em relação a 2015.

Resultados e/ou impactos da iniciativa

1. Com o Ouv-DF, que foi implantado em setembro de 2016, foi identificado o aumento em 17% no número de registros de manifestações de ouvidoria referente ao período de setembro a dezembro do ano anterior à implantação do sistema, o que apresentou maior procura após implantação do novo sistema.
2. Aumento da eficiência na gestão do sistema de ouvidoria, devido à autonomia adquirida para implantação de correções e ajustes necessários.
3. Interface mais amigável para facilitar o acesso do cidadão ao Governo do Distrito Federal.
4. Medição automatizada e imediatamente pós-atendimento da satisfação do cidadão em relação ao serviço de ouvidoria – 57% satisfeitos com o serviço de ouvidoria e 62% dos cidadãos o recomendariam.

Metodologias:

A metodologia de monitoramento e avaliação consiste na medição dos indicadores “índice de confiabilidade no sistema” e “taxa de satisfação com a resposta de ouvidoria”. O primeiro, na perspectiva da ferramenta em si,

considerando os quesitos de acesso, navegabilidade e continuidade do serviço; e o segundo, em relação ao serviço, na medida em que, quando o cidadão usa o sistema de ouvidoria, ele constrói uma percepção sobre o serviço de ouvidoria. Assim, por meio dessa interface, foi possível automatizar a pesquisa de satisfação e obter um retorno mais ágil sobre a percepção do cidadão. O “índice de confiabilidade”, de acordo com o planejamento estratégico da Controladoria-Geral, é um indicador medido anualmente; portanto, ainda não há possibilidade de medição, uma vez que o sistema foi lançado dia 05/09/2016. Foi possível também visualizar os registros de elogios ao novo sistema realizado pelo próprio cidadão, que seguem anexados a esse formulário.

1. Aumento das manifestações e aumento da satisfação.

Houve utilização eficiente dos recursos?

O sistema foi desenvolvido pelos servidores da própria Controladoria-Geral, portanto, não houve custo de aquisição de *software* e de contratação de serviço terceirizado de desenvolvimento. Foram disponibilizados 3 (três) servidores da Subsecretaria de Transparência e Gestão da Informação para atuar no desenvolvimento do Ouv-DF e três da Ouvidora-geral para descrever e validar os processos de negócio, assim, o salários desses servidores equivale a um custo estimado de R\$ 239.286,98 (duzentos e trinta e nove mil e duzentos e oitenta e seis reais e noventa e oito centavos), e foi calculado levando em consideração os recursos humanos, as horas trabalhadas e o tempo estimado para conclusão do projeto.

Cabe ressaltar que o valor acima mencionado é equivalente a menos de 10% do valor estimado de contratação de empresa especializada para esse fim, conforme levantamento feito por ocasião de projetos do PPA 2016-2019 dessa pasta, no valor de R\$ 2.635.314,82 (dois milhões seiscentos e trinta e cinco mil e trezentos e quatorze reais e oitenta e dois centavos). A metodologia baseou-

se no valor médio por pontos de função para desenvolver o sistema, levantado em julho de 2015, de R\$ 800,00 (oitocentos reais), e, com base no sistema anterior, seriam necessários pelos menos 3.250 (três mil duzentos e cinquenta) pontos de função para desenvolver o Ouv-DF com as funcionalidades atuais.

Parcerias

Foram instituídas parcerias com algumas instituições do Distrito Federal para viabilizar a implantação do Ouv-DF.

Seplag (Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão) - parceria com a Subsecretaria de Transparência e Gestão da Informação (Sutic), que colaborou com a disponibilização de serviços de sustentação necessários à implantação do sistema.

Codeplan (Companhia de Planejamento do Distrito Federal) - colaborou com a criação de um serviço *web* para pesquisa de endereços georreferenciados.

Agefis (Agência de Fiscalização) - colaborou com a disponibilização de serviços de geolocalização e repasse de conhecimento para implementar funcionalidades que consomem dados geoespaciais.

Participação dos beneficiários

O cidadão participou diretamente no processo de teste e validação da ferramenta, pois foram selecionados dois cidadãos para colaborarem com o processo de aprimoramento dos serviços prestados pela Controladoria-Geral (CGDF). O Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal foi um dos grandes motivadores da implantação da nova ferramenta, pois partiu desse órgão um requerimento para que a CGDF desenvolvesse uma interface mais amigável para registro de manifestações de ouvidoria.

Registra-se, ainda, a contribuição dos servidores que atuam nas Ouvidorias

dos órgãos e entidades da administração pública do Distrito Federal. Buscou-se, inclusive, que os ouvidores titulares dessas unidades administrativas participassem ativamente do processo de homologação, realizado de forma compartilhada.

No período de 07 a 21/06/2016 foram criadas salas temáticas sobre cada área de atuação para discussão e sugestão de melhorias. As demandas apresentadas foram objeto de solicitação formal à Subsecretaria de Transparência e Gestão da Informação, divididas conforme a prioridade em ajustes imediatos ou correções futuras contempladas em fases posteriores.

Mecanismos de transparência e controle social

O sistema em si já tem o foco na transparência e no controle social, pois suas funcionalidades foram desenvolvidas para empoderar o cidadão e aprimorar o processo de atendimento com foco na maior participação social.

Especificamente no quesito transparência, o Ouv-DF apresenta informações consolidadas em gráficos dinâmicos apresentados logo na página inicial do sistema. E para viabilizar o controle social, o cidadão foi empoderado com a prerrogativa de avaliar o desdobramento como “Resolvido” ou “Não resolvido”. Logo em seguida é apresentada uma pesquisa de satisfação para que o cidadão possa avaliar o serviço de ouvidoria como um todo. Essas características foram detalhadas no item “Por que esta iniciativa é inovadora” desse formulário de inscrição.

Grau de replicabilidade

Já estão em andamento as tratativas de cessão do sistema Ouv-DF para o Estado de São Paulo, conforme processo nº. 480.000.052/2015. O sistema pode ser cedido a qualquer órgão público estadual ou federal que tenha interesse.

Grau de sustentabilidade

A iniciativa disponibiliza uma ferramenta via internet, que beneficia a sociedade com o autoatendimento, reduzindo custos com ligações para Estado (outro canal de atendimento de ouvidoria - 162).

Além disso, por se tratar de um sistema mais amigável, percebe-se um aumento da satisfação do cidadão-usuário com as melhorias implantadas.

Ademais, o fluxo de informações foi informatizado, reduzindo a quantidade de papel impresso necessária na tramitação de documentos.

Quais foram as principais barreiras encontradas no desenvolvimento da prática inovadora?

No processo de desenvolvimento a principal dificuldade encontrada foi referente à utilização dos mapas do Google Maps como ferramenta de busca de informações georreferenciadas. Essa tecnologia tinha sido escolhida por ser a mais utilizada pelos usuários de internet, isso facilitaria a familiaridade com a interface. Entretanto, houve dificuldades para adquirir o licenciamento, devido à necessidade de despender recursos. Diante disso, foram buscadas outras alternativas para viabilizar a ferramenta sem contratação externa para evitar futuros entraves nas implantações de melhorias.

Quais barreiras foram vencidas e como?

Como solução alternativa aos serviços de mapas do *Google Maps*, foi utilizado o serviço de mapas *Open Street*, trabalhando de forma integrada com os serviços informações geoespaciais disponibilizado pela Agefis e o serviço de pesquisa de endereços georeferenciados disponibilizado pela Codeplan. O somatório das duas funcionalidades proporcionou a pesquisa atual.

Quais foram os fatores que contribuíram para o sucesso da prática inovadora inscrita?

Foram essenciais para o sucesso desta iniciativa o apoio e a priorização da alta gestão da Controladoria-Geral do DF, que direcionou a força de trabalho para o desenvolvimento do projeto. Pode-se destacar também que a atuação em parceria, bem como o conhecimento do negócio e a clareza dos processos organizacionais relacionados ao sistema informatizado, foram essenciais. E, por fim, não se pode deixar de ressaltar o foco no escopo, que foi mantido ao longo da implantação do projeto.

Responsável

José dos Reis de Oliveira

Ouvidor-Geral

Endereço

Palácio do Buriti (Governo do Distrito Federal) Praça do Buriti, Zona Cívico-Administrativa

Anexo do Palácio do Buriti, 13° andar

Fone: (61) 2108-3313

E-mail: ouvidoriageral@cg.df.gov.br

Data do início da implementação da iniciativa

Setembro de 2016