

FOLHA DE ROSTO

Nº Protocolo : 04300.006656/2011-73 Tipo: Documento
Data Abertura : 22/09/2011
Hora Abertura : 10:13:41
Qtde Anexos : 0
Antecedentes :

Espécie : OFICIO
Número : 27832
Data : 21/09/2011
UF : DISTRITO FEDERAL
Município : BRASÍLIA
País : BRASIL
Procedência : OUVIDORIA GERAL DA UNIAO
Interessados : OUVIDORIA GERAL DA UNIAO
Solicitantes :

Resumo do Assunto :

ENCAMINHA PARA APRECIÇÃO E EVENTUAIS AJUSTES, A MINUTA DO PROJETO "OUVIDORIAS.GOV" POR MEIO DO QUAL A OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO (OGU) PROPÕE A ATUAÇÃO CONJUNTA COM ESTA SECRETARIA E O SERPRO, PARA CONSTITUIÇÃO DO PORTAL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS, BEM COMO A DISPONIBILIZAÇÃO DE SOFTWARE PÚBLICO PARA GESTÃO DE OUVIDORIAS E A INTEGRAÇÃO DOS SOFTWARES ATUALMENTE UTILIZADOS POR OUVIDORIAS PÚBLICAS.

Assunto complemento :

Proibido despachar nesta folha
Proibido despachar nesta folha



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
 CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
 OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SAS, Quadra 01, Bloco "A", 9º andar, Edifício Darcy Ribeiro, CEP: 70070-905
 Telefone: (61) 2020-6782 / 2020-7259 Fax: (61) 2020-7249 - e-mail: cguouvidor@cgu.gov.br

Ofício nº ~~27832~~ 2011/OGU/CGU-PR

Brasília, 21 de Setembro de 2011.

A Sua Senhoria o Senhor

DELFINO NATAL DE SOUZA

Secretário de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI/MP

Esplanada dos Ministérios, Bloco C - 3º andar

CEP: 70046-900 – Brasília – DF

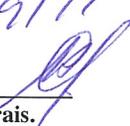
Assunto: Projeto Ouvidorias.Gov

Senhor Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, informo a V.S.^a, com grande satisfação, que o domínio "ouvidorias.gov" foi reservado para a utilização da CGU. Desse modo, aproveito o ensejo e encaminho a minuta do projeto Ouvidorias.Gov, por meio do qual a Ouvidoria-Geral da União (OGU) propõe a atuação conjunta com esta Secretaria e o Serpro para constituição do Portal das Ouvidorias Públicas, a disponibilização de *software* público para gestão de ouvidorias e a integração dos *softwares* atualmente utilizados por ouvidorias públicas, para sua apreciação.
2. Embora já encaminhado anteriormente, o reenvio se justifica diante da relevância do projeto para a constituição de um verdadeiro sistema de ouvidorias públicas federais, capaz de dar concretude ao papel de mediadores de conflitos e de promotores de efetividade na prestação de serviços públicos que as ouvidorias públicas desempenham. Ademais, em reunião realizada em 28 de julho, a OGU, o Serpro e esta Secretaria deliberaram por divulgar a disponibilização de *software* público para gestão de ouvidorias no II Encontro Nacional do *Software* Público, a se realizar de 25 a 27 de outubro de 2011 em Brasília.
3. Eventuais ajustes no projeto, especialmente no que se refere ao cronograma proposto, podem ser encaminhados à servidora Beatriz Bernardes Ribeiro pelo e-mail beatriz.ribeiro@cgu.gov.br.
4. Certo de poder contar com o apoio da Slti nessa importante empreitada, despeço-me.

Atenciosamente,


JOSÉ EDUARDO ROMÃO
 Ouvidor-Geral da União

Do DSI para
 atender. 22/9/11


2011

Controladoria-Geral da
União

Ouvidoria-Geral da União

[PROJETO OUVIDORIAS.GOV]

A integração sistêmica, por meio de procedimentos normativos e recursos tecnológicos, entre órgãos públicos federais destinados ao atendimento do cidadão – especialmente as ouvidorias públicas – é condição sine qua nom para que a Administração Pública Federal tanto possa produzir respostas satisfatórias e adequadas às diferentes expectativas sociais quanto soluções que aprimorem políticas e serviços públicos

INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 funda-se nos preceitos da participação social e da valorização de mecanismos de exercício direto da vontade popular. Pela primeira vez em sua história republicana, estes princípios deixaram de ser meras palavras de ordem para se tornar eixos fundamentais de estruturação das instituições públicas, como são os casos dos artigos 1º, parágrafo único e 37, §3º, incisos I a III da Carta Política¹.

Com base nesses dispositivos, o Estado tem promovido a institucionalização de diversos instrumentos destinados a viabilizar a participação e o controle social, dentre os quais se destacam:

- a) as ouvidorias públicas;
- b) as cartas de serviços ao cidadão,
- c) os planejamentos participativos (PPA, planos diretores de ordenação urbana etc.);
- d) os conselhos gestores e/ou fiscalizadores de políticas públicas;
- e) as audiências e as consultas públicas; e
- f) as conferências.

Todo esse “instrumental participativo”, à disposição da sociedade, pretende atribuir concretude ao mandamento constitucional que confere ao cidadão a titularidade do poder político. Nesse contexto, a criação e o funcionamento das ouvidorias públicas prestam importante contribuição para o fortalecimento da democracia participativa, pois tanto oferecem ao cidadão um novo canal para a resolução de problemas vivenciados rotineiramente na prestação de serviços públicos, como oferecem ao Estado uma oportunidade de qualificar a prestação desses mesmos serviços públicos a partir das manifestações recebidas. Assim, as ouvidorias públicas se constituem, em regra, como uma espécie de elo entre legalidade e legitimidade.

Criada em 1992, a Ouvidoria-Geral da República, a qual integrava a estrutura do Ministério da Justiça (MJ), foi transferida para a estrutura da Corregedoria-Geral da União em 2002, re-designada

¹ Art. 1º. (...). Parágrafo único: Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente.

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

(...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Controladoria-Geral da União por meio da Lei 10.683/2003. Com o advento da Lei 10.869/2004, passou a ser chamada Ouvidoria-Geral da União, hoje com a incumbência precípua de “orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal”, tal como dispõe o inciso I do Decreto 5.683/2006.

Atualmente, estima-se que existam 165 ouvidorias públicas em nível federal, tanto na Administração Direta quanto na Indireta. Embora diagnóstico sobre os graus de institucionalização dessas ouvidorias esteja em elaboração, sabe-se que não há qualquer tipo de integração sistemática entre elas, o que dificulta sua efetivação como instrumento de garantia de direitos.

A falta de integração sistemática também é obstáculo à realização da missão institucional da OGU, cujo eixo estratégico funda-se na institucionalização de sistema federal de ouvidorias públicas capaz de garantir, ao mesmo tempo, atendimento de excelência às manifestações dos cidadãos e aprimoramento constante de políticas e de serviços públicos, tendo em vista a legitimação da participação social como método de realização do Estado Democrático de Direito.

Nesse contexto, faz-se necessário, antes de mais nada, descrever tal obstáculo como um verdadeiro problema para a consolidação do Estado Democrático de Direito no Brasil, posto nos seguintes termos: a integração sistêmica, por meio de procedimentos normativos e recursos tecnológicos, entre órgãos públicos federais destinados ao atendimento do cidadão – especialmente as ouvidorias públicas – é condição *sine qua nom* para que a Administração Pública Federal tanto possa produzir respostas satisfatórias e adequadas às diferentes expectativas sociais quanto soluções que aprimorem políticas e serviços públicos.

HIPÓTESES

O uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e da rede mundial de computadores (*Internet*), para integração das ouvidorias, parece fornecer prováveis respostas para o problema acima descrito:

- a) facilidade para o cidadão encaminhar denúncias e reclamações, bem como para acompanhar a análise das mesmas, uma vez que não necessitará se deslocar até a repartição pública;
- b) celeridade no redirecionamento de denúncias e reclamações, pela OGU, às ouvidorias-gerais e especializadas, bem como na tramitação das mesmas dentro do órgão no qual os fatos ocorreram;

- c) eficiência e eficácia na gestão eletrônica do processo de tratamento de denúncias e reclamações;
- d) facilidade para identificação de padrões na forma e no conteúdo das denúncias e reclamações em geral, permitindo à OGU, às ouvidorias-gerais e às ouvidorias especializadas sugerir melhorias na prestação de serviços públicos; e
- e) facilidade para geração de relatórios sobre a efetividade da atuação sistemática das ouvidorias.

A criação de um Portal de Ouvidorias tem o potencial de adicionar, às vantagens acima listadas, maior facilidade para envio e acompanhamento de denúncias e reclamações por parte do cidadão, na medida em que acessará um único canal para comunicação com a ouvidoria de qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Federal, não se exigindo dele que conheça o endereço de cada ouvidoria na *internet* ou, sequer, que identifique o órgão ao qual devam ser encaminhadas.

A localização desse Portal no âmbito do Portal Participa Brasil, em construção pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MP), dá destaque às ouvidorias como instrumento de garantia de direitos, além de coordenar esforços para viabilizar a participação e o controle social.

Essa integração sistemática das ouvidorias públicas federais se torna ainda mais relevante e urgente quando consideradas as novas exigências legais que deverão advir com a aprovação do PL nº 41/2010, que trata do acesso dos cidadãos às informações públicas, o que demandará do Estado celeridade, informalidade, neutralidade e consistência no atendimento às solicitações.

Nesse contexto, as ouvidorias deverão representar papel de destaque, na medida em que já estão habituadas a intermediar o contato do cidadão com a Administração Pública, conhecem o fluxo de informações no órgão em que se situam e terão mais facilidade em traduzir pedidos de acesso a informação para as áreas responsáveis por disponibilizá-la ou a produzir. A disponibilização gratuita de *software* para gestão eletrônica do tratamento de denúncias e reclamações é medida que se impõe, especialmente diante de experiências bem sucedidas como a da Ouvidoria do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), em processo de qualificação para disponibilização no Portal do *Software* Público Brasileiro - PSPB (<http://www.softwarepublico.gov.br>).

Em paralelo à disponibilização de *software* público, é essencial garantir a integração, ao Portal, das ouvidorias que já detêm *softwares* próprios, assegurando-lhes autonomia na definição de técnicas, tecnologias e metodologias de atuação. É com esse intuito que a SLTI/MP conduz levantamento sobre os sistemas

informatizados em uso pelas ouvidorias, o qual deverá resultar na especificação de condições para adequada integração.

RESULTADOS

Produto 1: *Software* público para gestão eletrônica do tratamento de denúncias e manifestações de ouvidoria (reclamações, críticas, sugestões, elogios e pedidos de informação) disponibilizado no Portal do *Software* Público Brasileiro.

Funcionalidades básicas:

- a) tramitação eletrônica (*workflow*) do tratamento de denúncias e manifestações;
- b) gestão coordenada de ouvidorias especializadas vinculadas a ouvidorias-gerais; e
- c) geração de relatórios de desempenho de ouvidoria.

Produto 2: Portal de Ouvidorias disponível na *internet*.

Funcionalidades básicas:

- a) gestão dos sub-portais independente;
- b) recebimento e tratamento de denúncias e manifestações;
- c) visualização e gerenciamento, por cada ouvidoria, apenas das denúncias e manifestações a ela encaminhadas; e
- d) geração de relatórios de desempenho geral e por ouvidoria.

Produto 3: *Softwares* próprios utilizados atualmente por ouvidorias integrados ao Portal de Ouvidorias.

Funcionalidades básicas:

- a) *datawarehousing* das bases de dados usadas pelas ouvidorias, com visualização gráfica de dados (OLAP e *drill down*);
- b) geração de relatório de desempenho geral; e
- c) comunicação eletrônica entre OGU, ouvidorias-gerais e especializadas.

RESPONSABILIDADES E PRAZOS

Atividade	Coordenação	Data para conclusão
Levantamento de sistemas informatizados em uso pelas ouvidorias	SLTI	
Definição de requisitos para integração dos sistemas ao <i>software</i> do Serpro	SLTI	
Contratação da integração dos sistemas	SLTI	
Disponibilização de <i>software</i> no PSPB	Serpro	26/10/2011
Diagnóstico de ouvidorias	OGU	31/10/2011
Normatização da integração das ouvidorias	OGU	30/11/2011
Conclusão da integração dos sistemas	SLTI	
Lançamento do Portal de Ouvidorias	SLTI	