



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Sisouv – Sistema da Ouvidoria

Resumo técnico

Ricardo Stumpf AUFC

3^a
Reunião Geral de
OUVIDORIAS
PÚBLICAS



Fome?



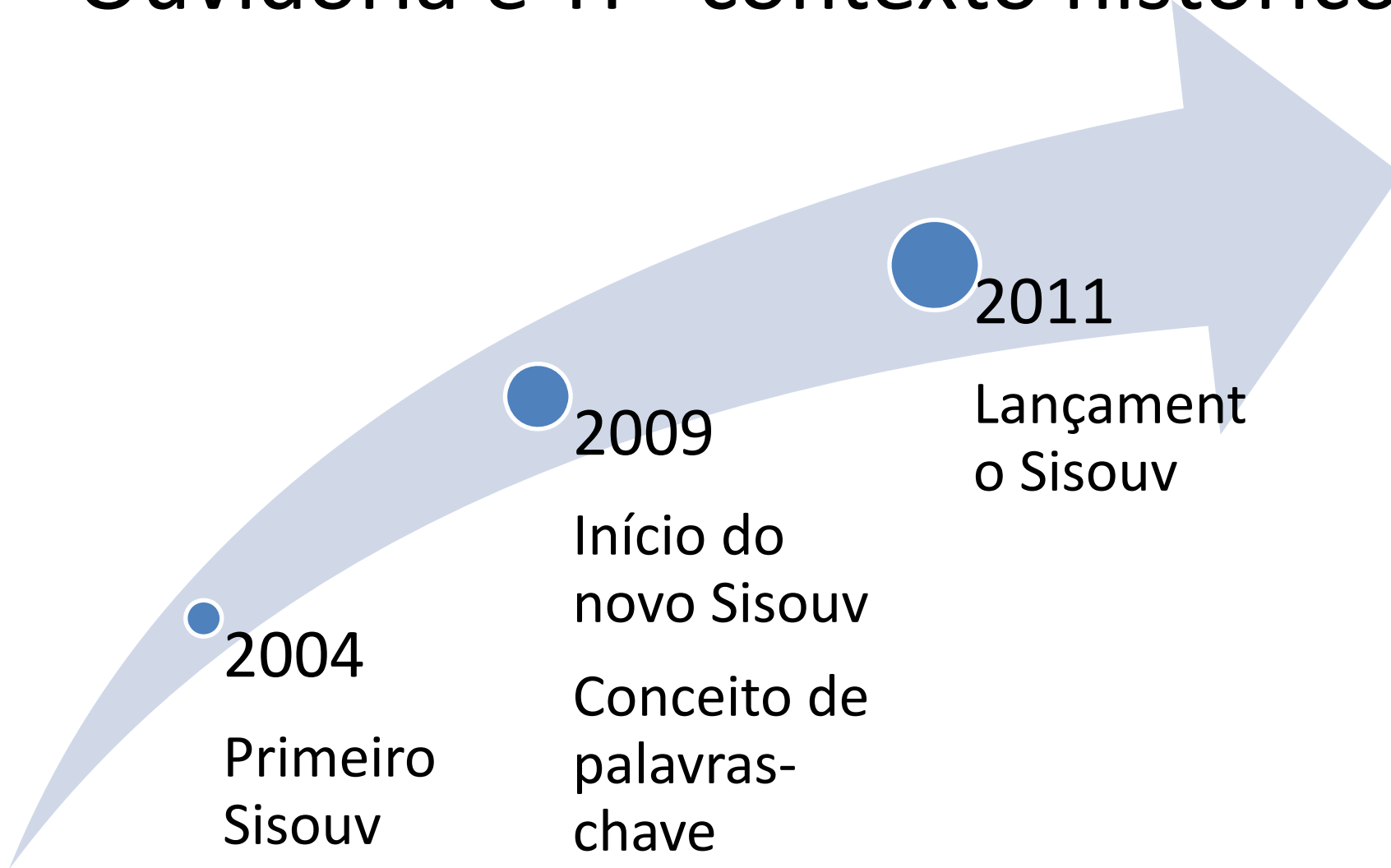
Agenda

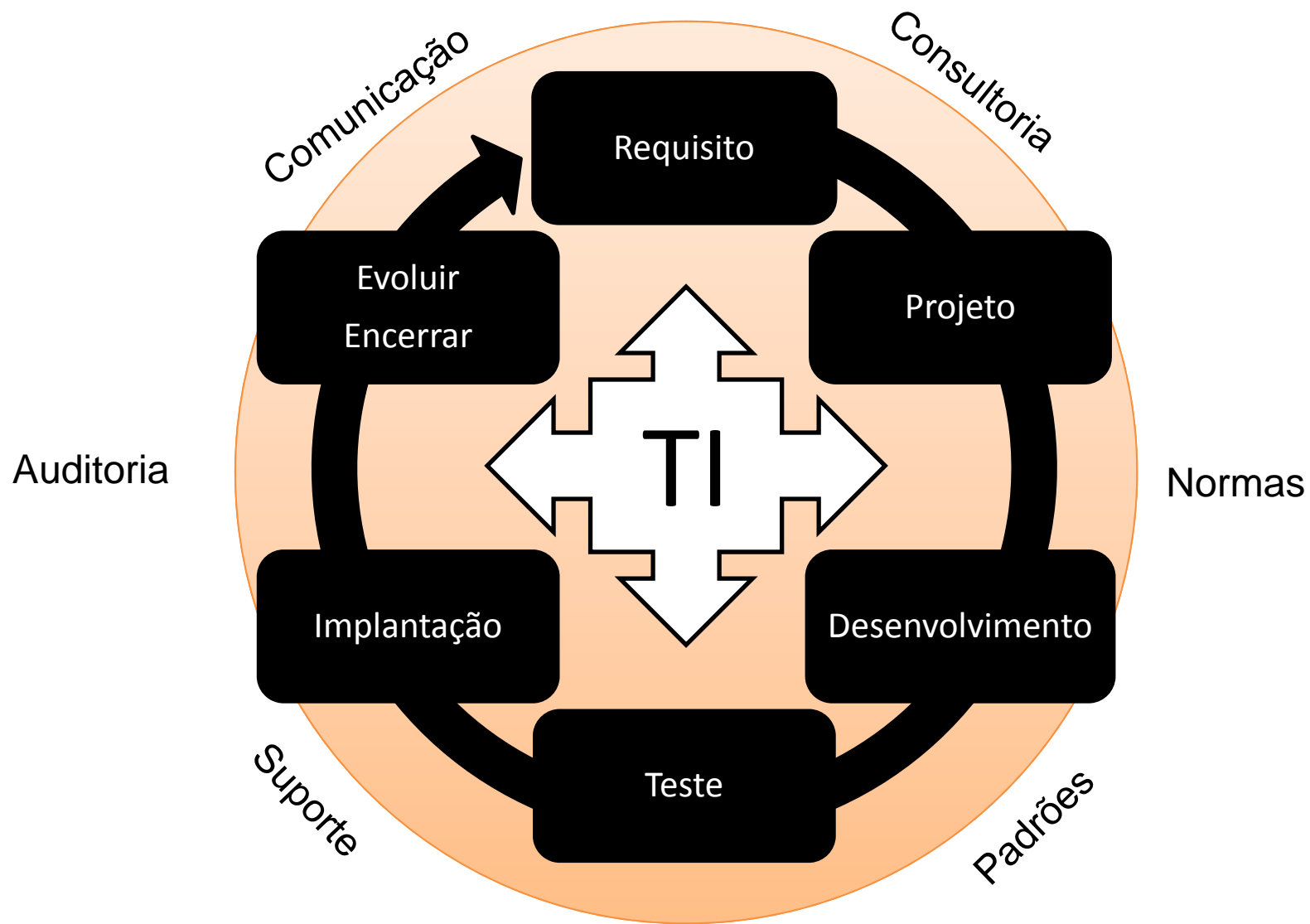
- Histórico
- Visão geral do Sistema
 - Perfis
 - Recebimento
 - Tratamento e edição
 - Interação com Unidades
- Pré-requisitos técnicos
- Cessão

Agenda

- Histórico
- Visão geral do Sistema
 - Perfis
 - Recebimento
 - Tratamento e edição
 - Interação com Unidades
- Pré-requisitos técnicos
- Cessão

Ouvidoria e TI - contexto histórico





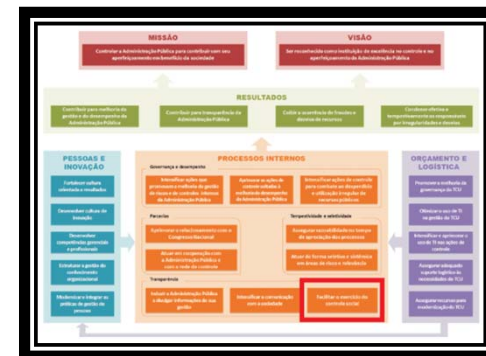
Sisouv web hoje



Sisouv Web – objetivos gerais

- Ambiente único de trabalho
 - Todo o ciclo de trabalho
- Operacionalização da Lei de Acesso à Informação
 - Desde o primeiro dia
- Simplificar a preservação do sigilo dos manifestantes e das manifestações
- Rastreabilidade e auditabilidade das manifestações
 - Aumentar a capacidade de análise e pesquisa
- Geração de relatórios de diferentes níveis

PET 2011-2015



Objetivo Estratégico 10

Facilitar o exercício do controle social

Indicadores de Desempenho

1. Tempestividade no atendimento às manifestações.
2. Tempestividade no atendimento às denúncias recebidas.

Responsabilidade de todo o corpo técnico do TCU

Agenda

- Histórico
- Visão geral do Sistema
 - Perfis
 - Recebimento
 - Tratamento e edição
 - Interação com Unidades
- Pré-requisitos técnicos
- Cessão

Visão geral - Ouvidoria

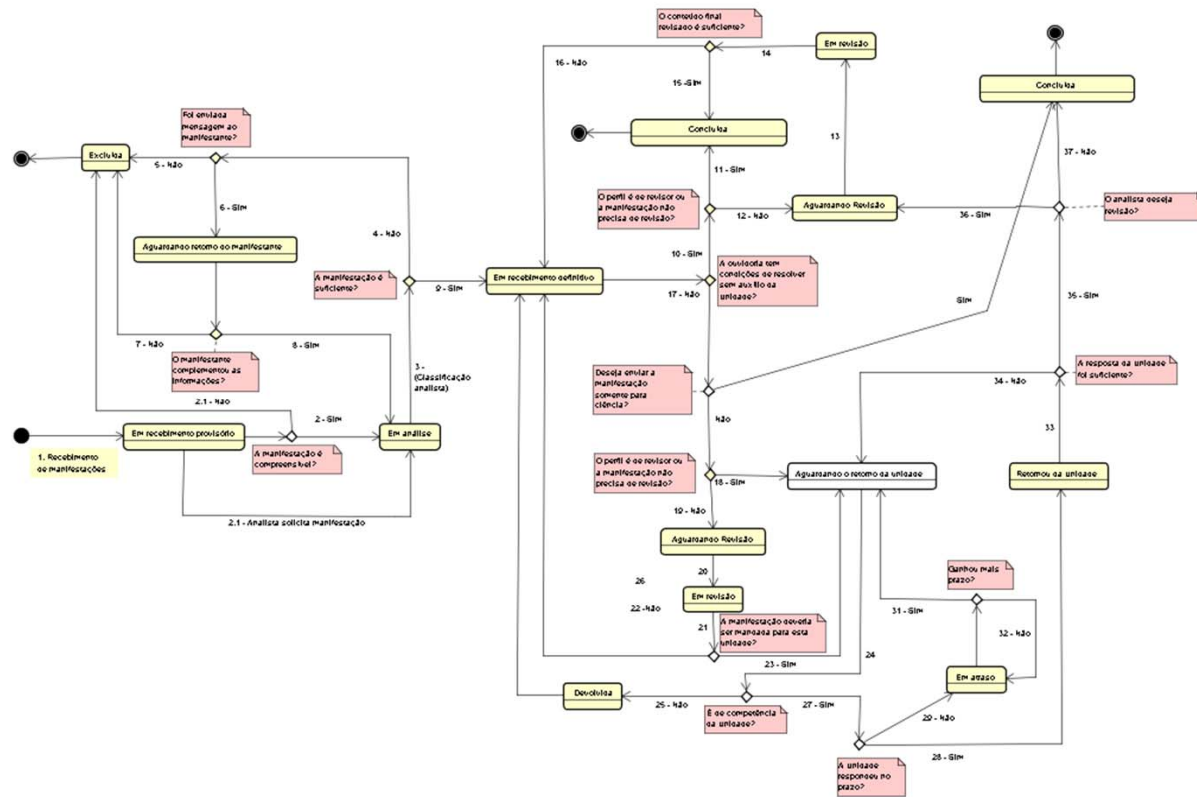
Recebimento



Tratamento e edição



Interação com Unidades



Agenda

- Histórico
- Visão geral do Sistema
 - Perfis
 - Recebimento
 - Tratamento e edição
 - Interação com Unidades
- Pré-requisitos técnicos
- Cessão

Perfis



- Administração
- Distribuição
- Revisão
- Análise
- Atendimento
- Unidade
(Departamentos)

Agenda

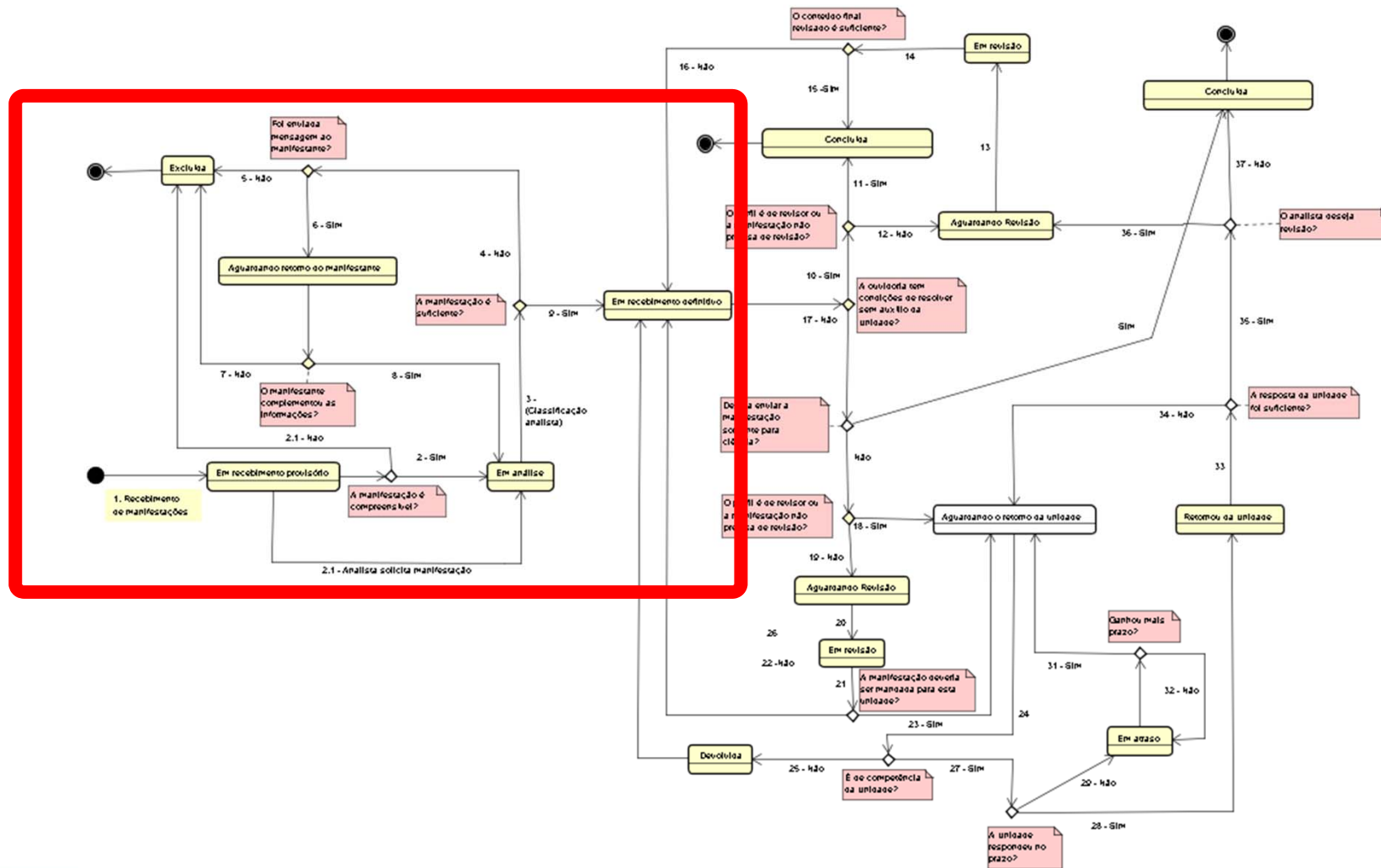
- Histórico
- Visão geral do Sistema
 - Perfis
 - Recebimento
 - Tratamento e edição
 - Interação com Unidades
- Pré-requisitos técnicos
- Cessão

Recebimento

- Cadastro da manifestação/pedido pelo cidadão
- Solicitação de mais informações
 - ao cidadão, se necessário
- Análise
 - recebimento provisório → em análise



Recebimento



Agenda

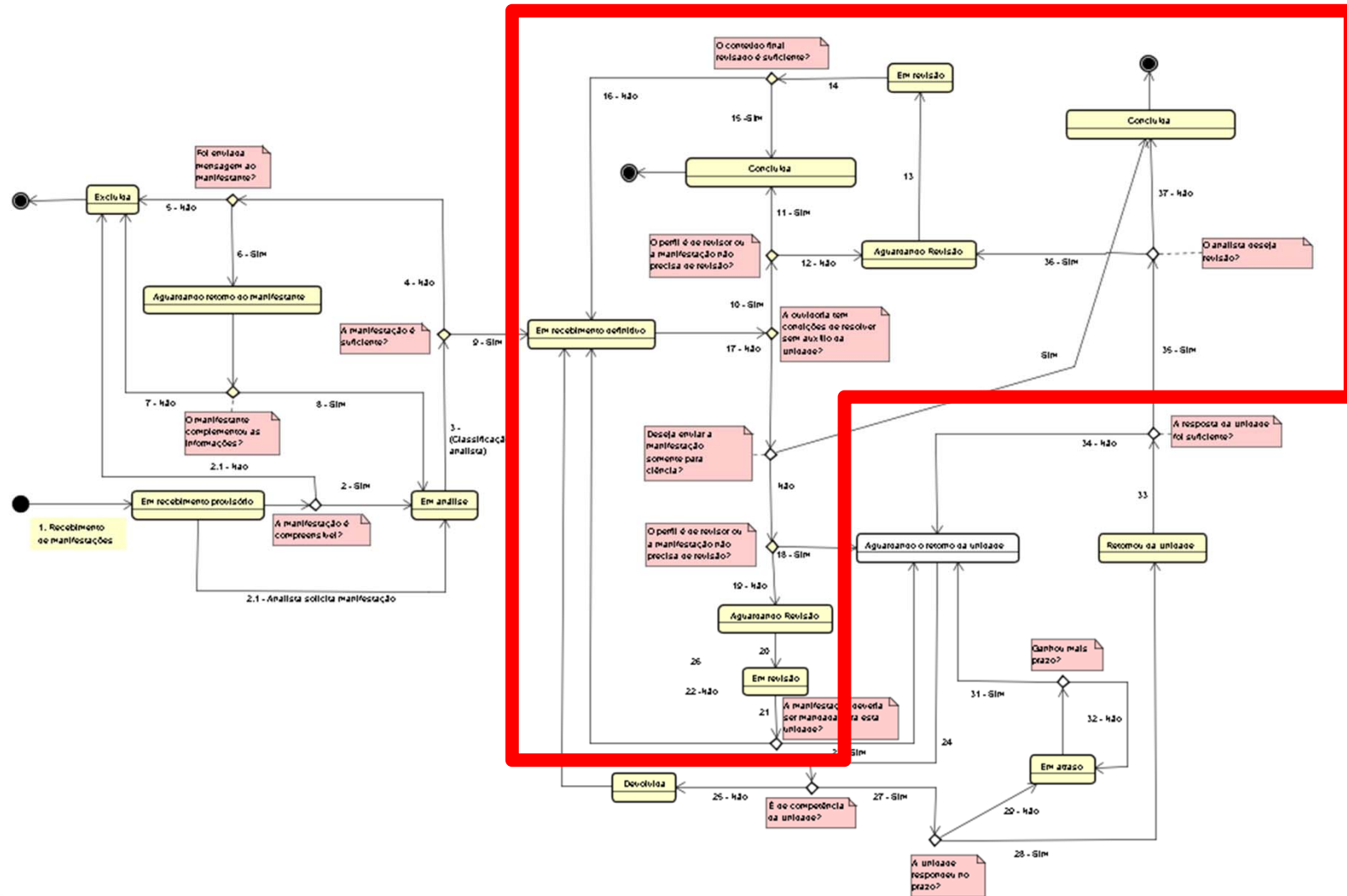
- Histórico
- Visão geral do Sistema
 - Perfis
 - Recebimento
 - Tratamento e edição
 - Interação com Unidades
- Pré-requisitos técnicos
- Cessão

Tratamento e edição

- Distribuição, análise e classificação
- Tratamento sem auxílio das Unidades
- Revisão técnica / estilo
- Resposta ao cidadão
 - Modelos reutilizáveis (opcional)



Tratamento e edição



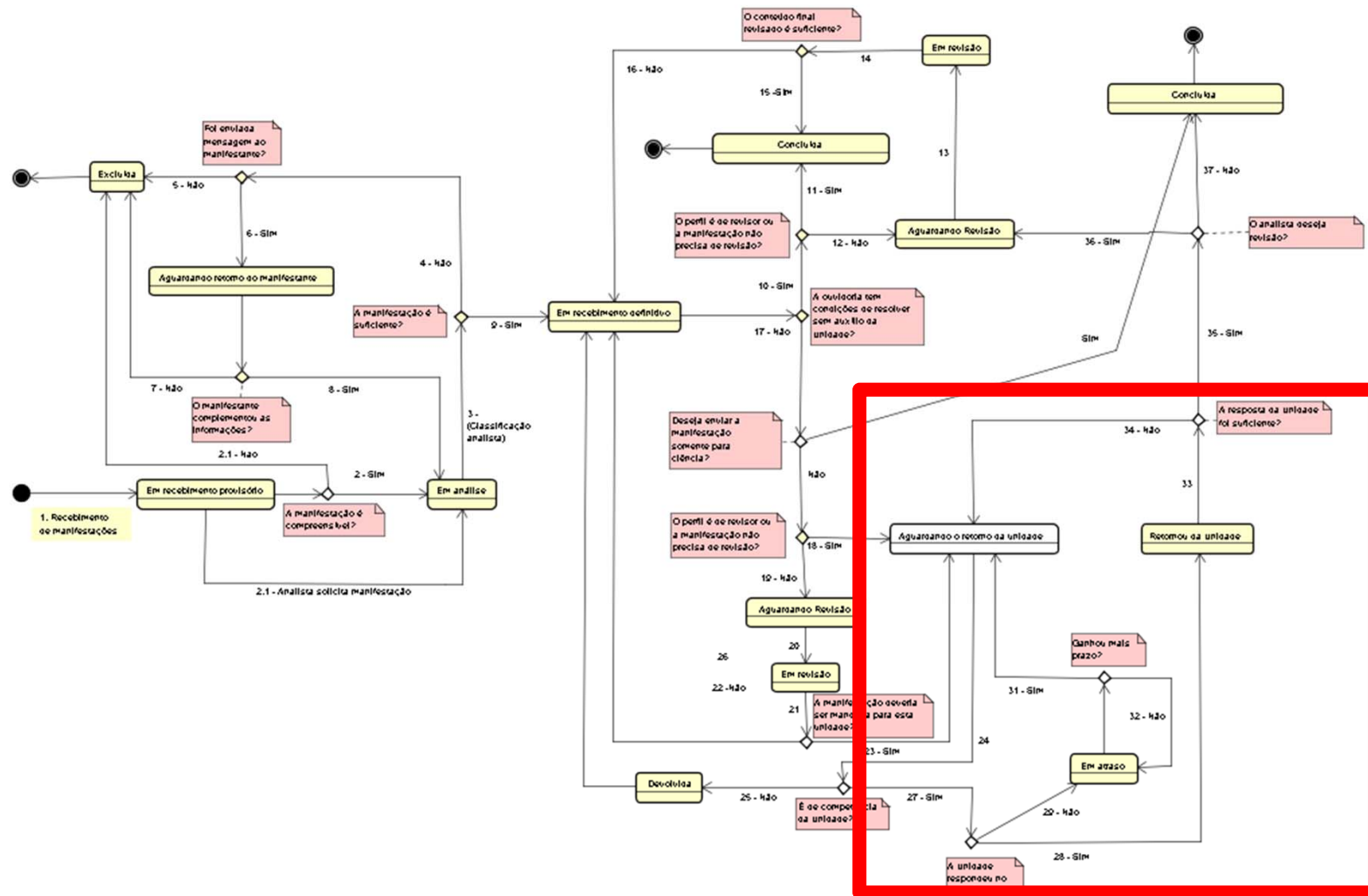
Agenda

- Histórico
- Visão geral do Sistema
 - Perfis
 - Recebimento
 - Tratamento e edição
 - Interação com Unidades
- Pré-requisitos técnicos
- Cessão

Interação com Unidades

- Controle de acesso na Unidade
- Nova manifestação/pedido (email e sistema)
- Inclusão de palavras-chave
- Relatórios de acompanhamento (prazos etc.)

Interação com Unidades



Interação com Ouvidoria

SISOUV		
Manifestações	Relatórios	
Ativas		
<ul style="list-style-type: none">🛡️ Inicial<ul style="list-style-type: none">🛡️ SEGEPRES<ul style="list-style-type: none"> Nova: recebida da Ouvidoria ou do chefe (1) Esclarecida à Ouvidoria (4) Devolvida à Ouvidoria (2)		

Palavras-chave

The image shows a web application interface with a search dialog box overlaid. The main interface has a header 'Palavras-chave' and a form with the following elements:

- Tipo:** A dropdown menu with 'TC' selected.
- TC:** An empty text input field.
- Adicionar:** A button below the text input field.
- Table:** A table with two columns: 'Tipo' and 'Descrição'. It contains one row: 'Convênio' and 'DNIT nº14/2003'.
- Page Info:** '1 - 1' is displayed below the table.

The search dialog box, titled 'Search Dialog - Windows Internet Explorer', has a search input field containing '2011-4' and buttons for 'Procurar' and 'Fechar'. Below the search input, it displays a list of results under the heading 'Selecione TC':

- [000.006/2011-4](#)
- [000.012/2011-4](#)
- [000.029/2011-4](#) (highlighted in red)
- [000.035/2011-4](#)
- [000.041/2011-4](#)
- [000.058/2011-4](#)
- [000.064/2011-4](#)
- [000.070/2011-4](#)
- [000.087/2011-4](#)
- [000.093/2011-4](#)
- [000.116/2011-4](#)
- [000.122/2011-4](#)
- [000.139/2011-4](#)

A red arrow points from the search dialog box to the 'Tipo' dropdown menu in the main interface.

Palavras-chave

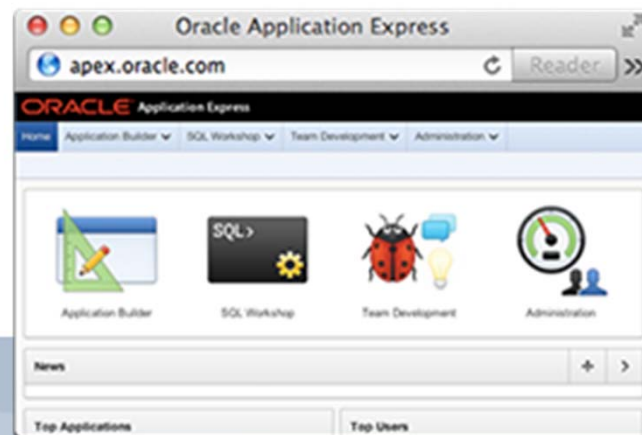
Manifestação 2881	Palavras-chave
Manifestação para testes - com anexo	<p>Tipo</p> <p>Não há palavras-chave</p> <ul style="list-style-type: none">-- Selecione um tipo ---- Selecione um tipo --TCFuncional programaticaUT interessadaEstadoMunicípioPessoa jurídicaCNPJClientelaConvênioOrgão/EntidadeLei/Ato normativoPessoa físicaCPFOutros

Agenda

- Histórico
- Visão geral do Sistema
 - Perfis
 - Recebimento
 - Tratamento e edição
 - Interação com Unidades
- Pré-requisitos técnicos
- Cessão

Pré-requisitos técnicos

- Servidor web HTTPS
- Banco de dados Oracle 10gR2+
 - Enterprise, Standard ou XE (limitado)
- Oracle Application Express 4.1.1+ (Apex)
- Equipe de TI para adaptar e evoluir sistema



Agenda

- Histórico
- Visão geral do Sistema
 - Perfis
 - Recebimento
 - Tratamento e edição
 - Interação com Unidades
- Pré-requisitos técnicos
- Cessão

Cessão

- Sisouv em processo em processo de patente
- Possibilidade de cessão a outros órgãos
 - rito em [PORTARIA-TCU Nº 69/2010](#)

Cessão

- Portaria-TCU nº 69/2010
 - Mediante contrato específico entre as partes interessadas (art. 3º)
 - CCG avalia oportunidade e conveniência (art. 5º)
 - TI avalia custos de adaptação do sistema para fins de compartilhamento (art. 6º)

Dúvidas?

