

# PROJETO “ POR UM SISTEMA NACIONAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS: POSSIBILIDADES E OBSTÁCULOS”



# Natureza dos problemas



**ESTRUTURAL**  
**E**  
**CONJUNTURAL**

# Estrutural



1. Ausência de efetividade em alguns modelos de ouvidorias.
2. Sistemas de Informação de ouvidorias fragmentados e não padronizados.
3. Problemas no uso da linguagem pelas ouvidorias.

# Conjuntural



“A cultura do silêncio”.

# 1. Fragmentação e ausência de padronização no modelo de ouvidorias

## Problema x Solução:

O Modelo Tradicional de ouvidorias (ouvidoria interna) não atenderia as atuais demandas por efetividade da Adm. Pública

➡ Modelo de ouvidoria integrada em sistema de controle externo ao órgão envolvido (ouvidoria externa)

## Objetivo:

Propiciar uma gestão colegiada e democrática do próprio Sistema, baseada em vínculos que não sejam de subordinação, mas de coordenação e parceria.

## 2. Sistema de Informação



### Problema x Solução :

Fragmentação do sistema tradicional resultante de autonomia concedida pelo pacto federativo e separação de poderes ➡ Sistema integrado com diversos bancos de dados estaduais, do distrito federal e da União (participação voluntária dos municípios) onde informações seriam produzidas no âmbito local de acordo com diretrizes estabelecidas por lei federal

### Objetivos:

Instituir uma base de dados nacional que disponibilize informações e estatísticas em tempo real, criando novos mecanismos para a integração dos órgãos estaduais e municipais e estabelecendo a base tecnológica necessária para a elaboração de cadastros de manifestações fundamentadas, propiciando assim a melhoria da qualidade dos serviços públicos baseados nos registros feitos pelas Ouvidorias e evitando duplicações de ações. Analisar um sistema de informação já implementado e estudar as possibilidades de aplicação em nível nacional.

### 3. A linguagem e o atendimento ao público



#### Problema x Solução:

Problemas de linguagem que impedem a comunicação administrador-administrado → Uso da Teoria da linguagem e contínuo aperfeiçoamento de procedimentos de atendimento ao público feitos com base em pesquisas e avaliação de retorno do serviço prestado.

#### Objetivo:

Priorizar o enfrentamento dos problemas que mais afligem os cidadãos e de maior relevância social, com grandes impactos sobre as políticas e os serviços públicos essenciais.

## 4. Materialização da participação popular



### Problema x Solução :

Materialização da participação popular → Ouvidorias públicas podem ser mecanismos de conexão-fiscalização do Estado-cidadão, somando-se ao Legislativo, em uma forma diversificada do devido processo legal.

### Objetivo:

Garantir a interoperabilidade de procedimentos e fluxos de trabalho de modo que alterações governamentais não comprometam a continuidade dos processos de mediação. Estudar como um modelo de sistematização e consolidação de ouvidoria poderia ajudar.



## 5. Escolha de Ouvidores Públicos e o desafio da democratização



### Problema x Solução :

Ausência de critérios independentes e democráticos para a escolha de ouvidores públicos que exerçam plenamente suas atividade → Utilização de mecanismos que permitam a substituição da “cultura do silêncio” por uma cultura participativa.

### Objetivo:

Propiciar um ambiente de transparência, participação democrática e interlocução construtiva do Estado com a sociedade civil, lançando mão de mecanismos como eleição de ouvidores públicos para mandatos constituídos sob carreiras próprias e independentes.

## Algumas propostas



- A autonomia administrativa e financeira.
- Ouvidores tenham seus mandatos garantidos em lei.
- Não subordinação a um superior hierárquico.
- Legitimidade democrática no acesso ao cargo e no desempenho das atividades.
- Pré-requisitos mínimos de qualificação para o acesso ao cargo de ouvidor.
- Prerrogativas que confirmam maior relevância às sugestões do ouvidor.



- Lei de Acesso à Informação deverá ser estritamente observada pela ouvidoria.
- Estabelecimento de prazos adequados para a resposta.
- Exigência de resposta completa.
- Criar mecanismos para maior participação do cidadão, como *feedback*.
- Garantia de sigilo em algumas situações.
- Manter Ouvidores espacial e institucionalmente próximos dos médio e baixo escalões de servidores e da população.



- A adequada divulgação de informações sobre o funcionamento, função, competência e atuação das ouvidorias públicas.
- Capacitação dos servidores que farão o atendimento.
- Convênios com outros órgãos já existentes para viabilizar a implantação de postos presenciais de atendimento.



# **Sistema de Informação para o Sistema Nacional de Ouvidorias**

# Introdução



- **Sistema de Informação para o Sistema Nacional de Ouvidorias**
  - Todo sistema que manipula dados e gera informação, usando ou não recursos de tecnologia da informação, pode ser genericamente considerado como um sistema de informação
  - Objetivo: intercâmbio de informações entre as ouvidorias integrantes do sistema
- **Sistemas Informatizados para o Sistema Nacional de Ouvidorias**
  - Utilização de tecnologia para a construção de um sistema de informação

# Introdução



- **Avaliação de softwares: objetivos**
  - A avaliação de um sistema informatizado pode revelar a sua adequação como ferramenta apta a solucionar alguns problemas institucionais relacionados à informação
  - Parâmetros: usabilidade, aderência a padrões internacionais de segurança, maturidade do seu processo de desenvolvimento e de manutenção, relação custo-benefício de implementação num dado contexto, etc.

# Introdução



- **Avaliações realizadas no escopo do Projeto**
  - **Avaliação técnica:**
    - ✦ Realizada sobre a documentação e o funcionamento de cada sistema
    - ✦ Visou mapear as funcionalidades, interfaces, papel dos usuários
    - ✦ Abordou restrições legais, de linguagem de programação, de desempenho, de confiabilidade, de segurança, de usabilidade, dentre outros aspectos
  - **Avaliação subjetiva dos usuários:**
    - ✦ Visou identificar problemas quanto a documentação, interfaces, funcionalidades implementadas, confiabilidade, robustez e segurança das informações
    - ✦ Identificou a existência de funcionalidades pouco utilizadas ou que deveriam ter sido implementadas



# Softwares Avaliados



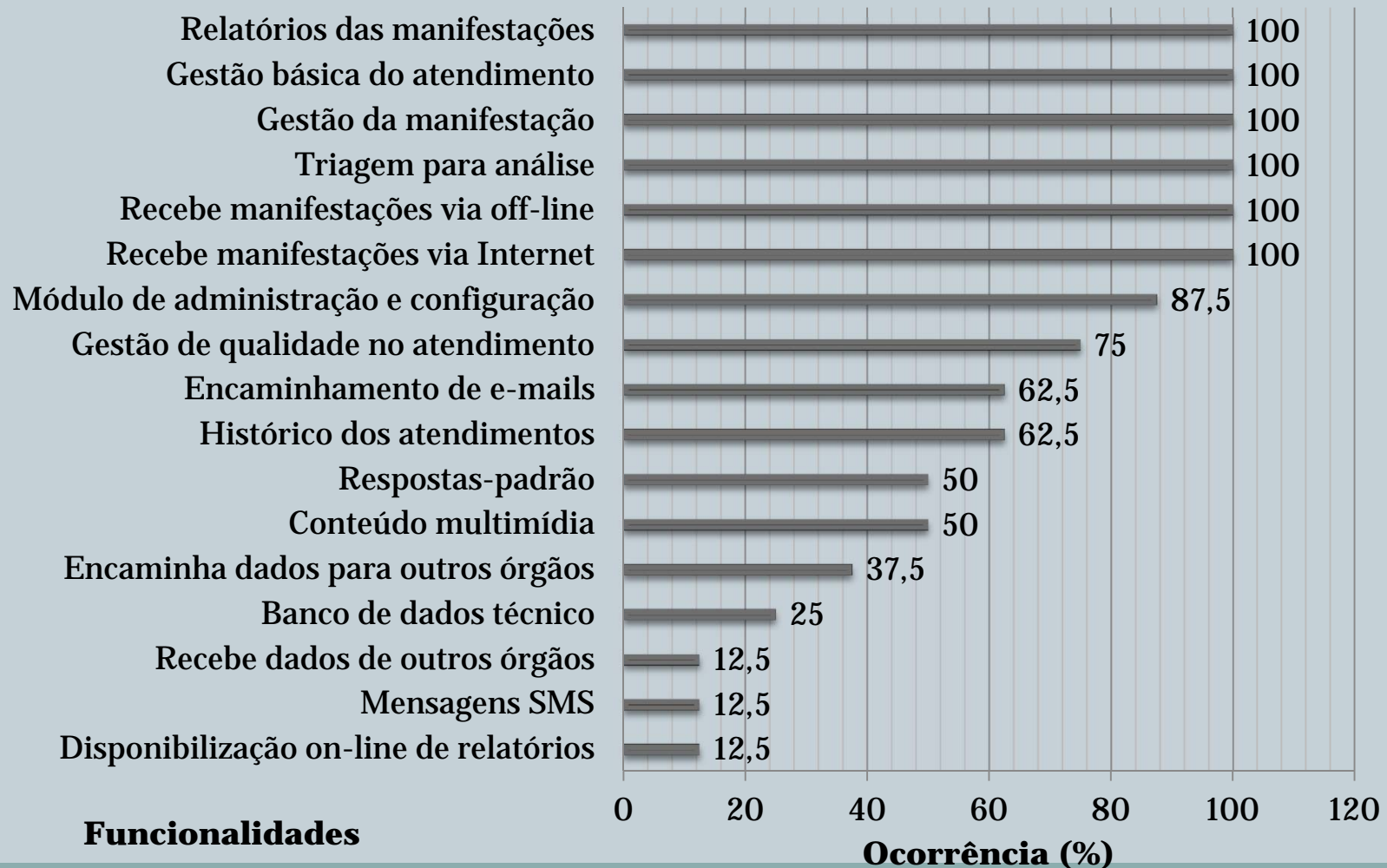
- **Sistema de Ouvidoria:** utilizado e desenvolvido pelo SERPRO
- **OUV:** utilizado pelo TCE/MG e desenvolvido pela CELEPAR
- **OuvidorSUS:** utilizado pelas ouvidorias do SUS e integrado às ouvidorias dos Estados do Ceará, Mato Grosso e Minas Gerais, além do município de Belo Horizonte
- **Ouvidoria:** utilizado e desenvolvido pela AGU

# Softwares Avaliados



- **Sistema de Ouvidoria e Sistema SOS:** utilizados e desenvolvidos pelo TRE/MG
- **SisOuvidor III:** desenvolvido pelo MF e utilizado pelo Banco Regional de Brasília, OAB Federal e do Distrito Federal, TRF de São Paulo, Tribunal de Contas de Pernambuco, Assembléia do Ceará, Banco Central, INFRAERO, Ministérios da Justiça, Integração e do Esporte
- **Sistema de Ouvidoria Sou-Web:** utilizado pelas ouvidorias da Previdência Social e desenvolvido pela DATAPREV
- **TAG:** aprimorado pelo Governo do Estado da Bahia e utilizado pela OGE/MG e Município de Belo Horizonte

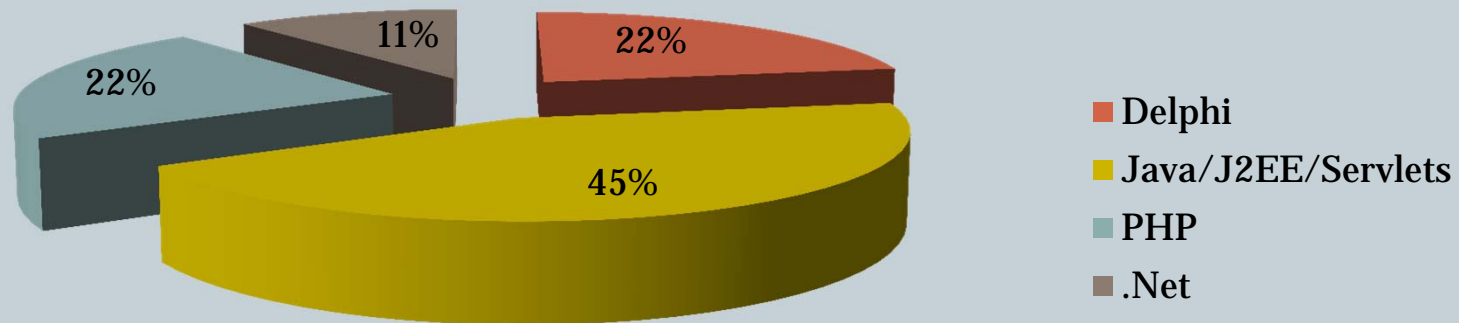
# Diagnóstico das Funcionalidades



# Diagnóstico de Plataformas



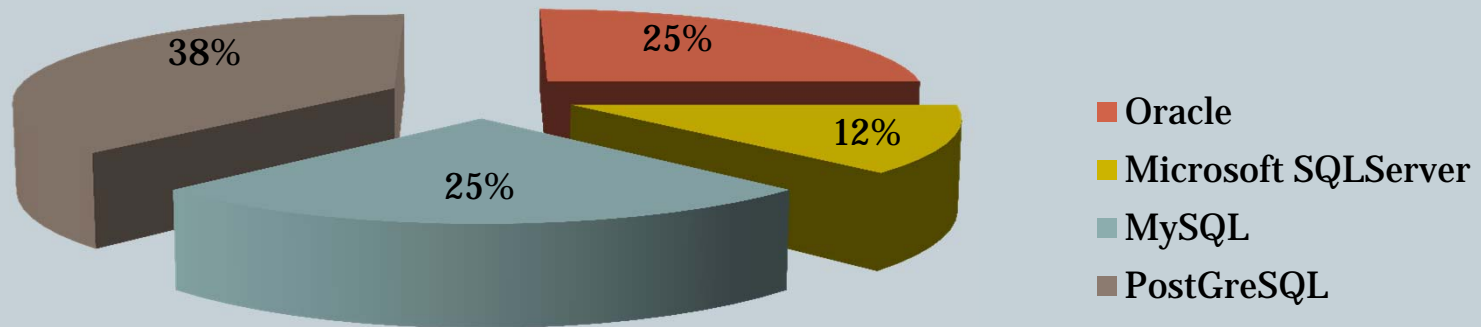
## ○ Plataformas proprietárias x gratuitas



# Diagnóstico dos SGBD



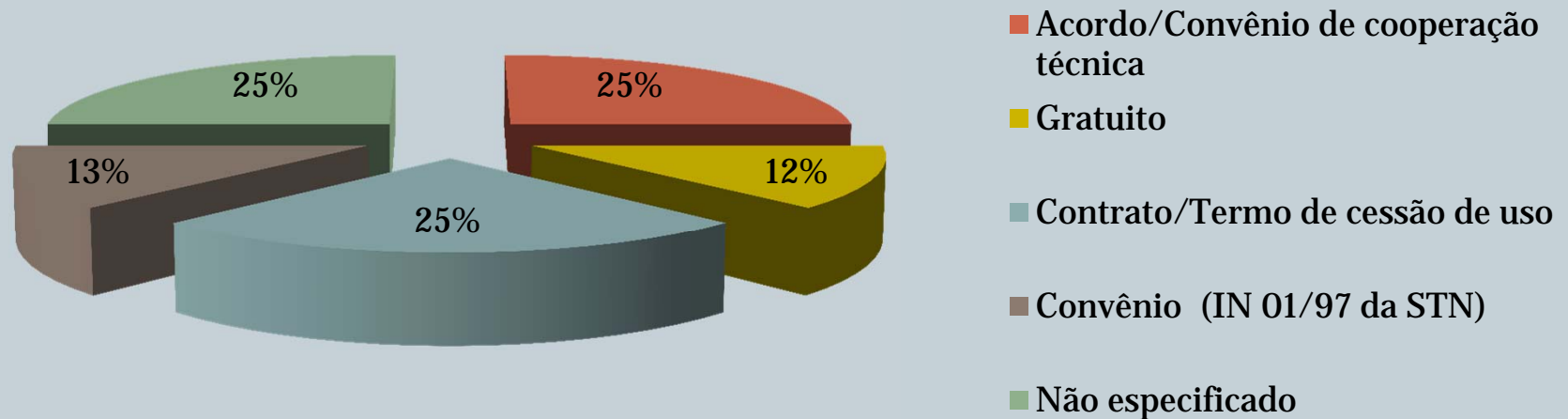
## ○ SGBD proprietários x gratuitos



# Diagnóstico de Disponibilidade



## ○ Formas de aquisição do software



# Considerações Gerais



- **Vantagem de soluções exclusivamente não-proprietárias**
  - Java, PHP
  - MySQL, PostGreSQL
- **Sistema do SERPRO**
  - Disponível no portal software público
  - Manutenções evolutivas podem ser realizadas pelo utilizador ou pelo SERPRO mediante contrato

# Considerações Gerais



- **Sistema OUV do TCE/MG (CELEPAR/PR)**

- Distribuição gratuita conforme **Decreto-Lei N° 5111 - 19/07/2005**

Publicado no Diário Oficial N° 7021 de 19/07/2005, que define que os programas de computador de titularidade dos órgãos da administração pública direta e indireta do Estado do Paraná estão disponíveis para uso, publicação, distribuição, reprodução e alteração desde julho de 2005



# Considerações Gerais



- **Sistema OuvidorSUS**
  - A plataforma integra as esferas federal, estadual e municipal
  - Implantação pode se dar por convênio com repasse de recursos ao ente
  - Adesão espontânea ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS
  - Implementa *web services*

# Considerações Gerais



- **Sistema TAG da OGE/MG**
  - Integrado ao OuvidorSUS via *web services*
  - *Encaminha manifestações da área de saúde*
  - *Recebe informações sobre o status do atendimento*
  - *Não é interoperabilidade, mas é uma integração sistêmica*

# Possibilidades para a integração



## 1) Criação de um sistema único, com banco de dados centralizado

- Solução tecnologicamente simples
- A solução não garante integração entre ouvidorias de esferas diferentes
- Necessário desenvolver o sistema ou adequar software disponível, como o Sistema do SERPRO (foi gratuitamente disponibilizado, possui plataforma não-proprietária, pode permitir interoperabilidade com outras esferas, se necessário)
- Requer norma instituindo uso obrigatório do sistema (decreto) e órgão responsável pelo custeio e pelo “abrigo” das informações
- Exemplo: SCDP

# Possibilidades para a integração



## 2) Definição de padrão para intercâmbio de dados entre as Ouvidorias

- Estabelecer padrão de serviços com base nas funcionalidades mais frequentes
- Utilização de linguagem XML para a estrutura e intercâmbio dos dados
- Implementação dos serviços via webservices
- Para viabilizar um Sistema Nacional de Ouvidorias, pode ser disponibilizado um sistema gratuitamente (ou via convênio) para ser implantado pelas Ouvidorias dos entes federados, já com recursos para o intercâmbio de dados

# Possibilidades para a integração



## 2) Definição de padrão para intercâmbio de dados entre as Ouvidorias

- O padrão para intercâmbio pode requerer consulta pública
- Na Administração Pública Federal, pode ser normatizado (Decreto), pois segue os padrões e-PING
- Nas esferas municipal e estadual , assim como em outros poderes, depende da adesão espontânea

# Possibilidades para a integração



## 3) Solução híbrida de implementação de um sistema único na APF com interoperabilidade das informações

- Disponibilização de padrão para o intercâmbio de dados entre as Ouvidorias de outros poderes e esferas.
- Neste último caso, a adesão é espontânea (ou via Convênio) ao padrão de intercâmbio

# Possibilidades para a integração



## 4) Criação de um OLAP ou Datawarehouse para a APF

- Pode ser utilizada ferramenta de extração de dados do Protocolo Unificado, via cooperação da SLTI/MP
- Extração de informações dos sistemas das Ouvidorias Federais e conversão para formato de dados com estrutura pré-definida, em periodicidade determinada
- Requer normatização ou estabelecimento de acordos com os órgãos envolvidos.
- As informações gerenciais subsidiarão o exercício das competências regimentais da ÖGU, especialmente orientação e monitoramento das ouvidorias da APF



**Obrigado!**