



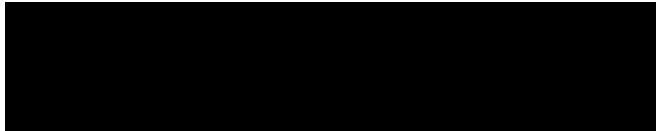
MINISTÉRIO DA CIDADANIA
COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

Despacho nº 80 /2021/SE/OUV/CGOUV

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Ministério da Cidadania

Titular da Ouvidoria: Eduardo Flores Vieira



Contato (pessoa): Thadeu Costa Normando

Cidade: Brasília

Unidade da Federação: Distrito Federal

Poder: Executivo Legislativo Judiciário

Ente: Federal Estadual Municipal Outro

Categoria:

- Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia
- Desenvolvimento de capacidade institucional
- Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos
- Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais

Brasília-DF, 01 de fevereiro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Flores Vieira, Ouvidor(a)-Geral**, em 01/02/2021, às 16:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador



9580298 e o código CRC 2405030F.

Referência: Processo nº 71000.003830/2021-70

SEI nº 9580298



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

IV CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA

PROJETO

NOVO SISTEMA DE GESTÃO DE DEMANDAS (SGD) DA OUVIDORIA-GERAL DO MCIDADANIA E NOVO PAINEL DA OUVIDORIA-GERAL VERSÃO QLIK SENSE.

1) DESCRIÇÃO DA PRÁTICA:

1. 2020 foi um ano de acontecimentos inesperados para o mundo e, conseqüentemente, para os brasileiros e brasileiras. E, para a Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania, os eventos desse ano e seus desdobramentos imprimiram um novo ritmo ao nosso trabalho, expondo vulnerabilidades, mas, principalmente, evidenciando nossas potencialidades. Nesse sentido, de modo a compreendermos melhor a conjuntura atual, cabe retomarmos algumas ocorrências importantes.

2. A criação do Auxílio Emergencial ocorreu como forma de atenuar a crise econômica decorrente da pandemia de COVID-19. A iniciativa do Poder Legislativo baseou-se no pleito da sociedade civil organizada e em ações de transferência de renda emergencial à população em razão da pandemia implementadas em vários países do mundo.

3. Com a publicação da Lei nº 13.982/2020, foi aprovada a concessão do Auxílio Emergencial, no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais), concedido pelo período de três meses e, posteriormente, prorrogado por mais dois, aos(às) cidadãos(ãs) que atendessem aos requisitos legais estabelecidos.

4. Nesse contexto, o Decreto nº 10.316/2020 estabeleceu as competências do Ministério da Cidadania em relação ao Auxílio Emergencial, *in verbis*:

Art. 4º Para a execução do disposto neste Decreto, compete:

I - ao Ministério da Cidadania:

a) gerir o auxílio emergencial para todos os beneficiários; (grifo nosso)

b) ordenar as despesas para a implementação do auxílio emergencial;

c) compartilhar a base de dados de famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, de que trata a Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004, a partir de abril de 2020, com a empresa pública federal de processamento de dados;

d) compartilhar a base de dados do Cadastro Único com a empresa pública federal de processamento de dados; e

e) suspender, com fundamento no critério estabelecido no § 2º do art. 2º da Lei nº 13.982, de 2020, os benefícios financeiros do Programa Bolsa Família, com fundamento nas informações obtidas do banco de dados recebido da empresa pública federal de processamento de dados;

Auxílio Emergencial

Perfil do Público-Alvo

- Pessoas do cadastro de Microempreendedores Individuais (MEI);
- Contribuintes individuais do INSS;
- Autônomos(as) e trabalhadores(as) informais que não recebiam nenhum outro benefício do Governo Federal (com exceção do Bolsa Família).

Critérios

- Ter mais de 18 anos;
- Não ter emprego formal;
- Ser de família com renda mensal por pessoa de até meio salário mínimo ou renda familiar mensal total de até três salários mínimos;
- Não ter tido rendimentos tributáveis, em 2018, acima de R\$ 28.559,70

Atendendo aos critérios do Auxílio, pessoas inscritas no Cadastro Único, ou que recebiam o Bolsa Família, receberiam automaticamente o Auxílio Emergencial.

No máximo duas pessoas por família podiam receber o auxílio emergencial de R\$ 600. Já as mães que são responsáveis sozinhas por suas famílias teriam direito a receber o benefício em dobro, ou seja, R\$ 1.200.

5. Tendo em vista o protagonismo do Ministério na gestão do Auxílio Emergencial, a Ouvidoria-Geral do órgão registrou um aumento expressivo no número de manifestações recebidas.

6. A atuação da Ouvidoria-Geral em 2020 foi marcada pelo empenho de todos os seus colaboradores e colaboradoras em estruturar, consolidar e qualificar simultaneamente as manifestações relativas ao Auxílio Emergencial e, ainda assim, manter a qualidade, a humanidade e a tempestividade no atendimento das demandas rotineiras relativas aos programas e políticas do MC, tais como Programa Bolsa Família, Programa Cisternas, Programa Criança Feliz etc.

7. Cabe destacar que a Ouvidoria-Geral do MC é composta por três Coordenações-Gerais e um gabinete:

a) ao gabinete compete a supervisão técnica das atividades, assessoramento das pautas de representação institucional, participação em comitês, articulação com as áreas técnicas e diálogo com a Ouvidoria-Geral da União;

b) a Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOUV) recebe, analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários(as). Compete à CGOUV, fundamentalmente, promover a participação do(a) usuário(a) na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a), além de propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos dos cidadãos e cidadãs;

c) a Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI) promove e fomenta a transparência ativa, bem como recebe e trata os pedidos de acesso à informação, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, promovendo ações necessárias à sensibilização das unidades integrantes do Ministério quanto à integridade, à clareza e à qualidade das respostas produzidas pelas áreas do Ministério, com amparo na Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011;

d) e, por fim, a Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR) coordena, supervisiona e acompanha as ações da Central de Relacionamento do MC, que realiza esclarecimentos de dúvidas e orientações sobre as ações, serviços, programas e projetos aos(as) usuários(as) e gestores(as) das políticas sob a guarda do Ministério. Atualmente, a Central disponibiliza os seguintes canais de contato para a sociedade: telefonia - ligações gratuitas oriundas de telefone fixo ou celular; formulário eletrônico e chat, sendo este, atualmente, exclusivo para gestores(as) e técnicos(as) municipais dos programas sob responsabilidade do MC. Quanto à telefonia, cabe acrescentar que, visando um maior alcance deste canal, em 2019, além do número 0800 707 2003, utilizado até então, foi disponibilizado o tridígito 121, permanecendo os dois até o momento (as ligações realizadas através de ambos os números desembocam na Central). O tridígito foi criado para substituir o 0800, como estratégia para facilitar a comunicação com o MC, por ser um número de fácil memorização, facilitando assim o acesso a esse canal. EM 2021 o 0800 707 2003 deverá ser inativado, e permanecerá apenas o tridígito 121.

8. Com efeito, em relação aos dados da Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv), de janeiro a dezembro de 2020, recebemos mais de 350 mil manifestações de Ouvidoria, aumento superior a 1.400 % (mil e quatrocentos por cento) se comparado ao mesmo período do ano de 2019. Em relação à Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR), em abril de 2020 tivemos dados recordes, chegando a registrar 27.282.963 ligações (através do canal 0800) e 10.487.423 ligações (através do canal 121), aumentando significativamente o número de atendimentos. No que concerne à Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação, que trata dos pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI), tivemos, em 2020, um total de 24.004 pedidos registrados via Serviço ao de Informação ao Cidadão (SIC). Durante todo o ano de 2019, foram registrados 1.649 pedidos, o que significa um aumento de 1.450%.

9. Neste sentido, enfrentamos o desafio crescente de receber demandas que versam sobre a execução de serviços prestados diretamente à população pelos estados e municípios. Assim, as demandas inerentes às políticas sociais que são recebidas na Ouvidoria-Geral, sobretudo em um contexto de austeridade fiscal, impactos sociais e lenta recuperação da crise econômica, não cessarão com o abrandamento da crise sanitária da pandemia e o encerramento do pagamento do Auxílio Emergencial. Nesse contexto, certamente a demanda aumentará e o impacto dessa grave crise continuará a

repercutir no trabalho da unidade ainda em 2021.

10. A construção e revisão das respostas, adequação de processos e fluxos de trabalho, o contato com as áreas etc., tudo foi realizado de maneira simultânea às alterações e atualizações do Auxílio Emergencial e de acordo com as demandas recebidas. A atipicidade vivenciada nos fez desenvolver uma visão sistêmica dos processos, de maneira que, com os insumos obtidos através das manifestações, pudemos nos fortalecer como unidade de inteligência e de integridade, que oferece ferramentas de gestão para a qualificação das políticas, programas e ações do Ministério.

11. Assim, é importante lembrar que a nossa Ouvidoria tem como missão ser o elo entre o Ministério da Cidadania e os usuários e usuárias, atuando como instrumento de participação e controle social para o exercício da cidadania, de promoção da transparência e de qualificação contínua dos serviços prestados pelo Ministério. Em um momento de extrema vulnerabilidade da população, nós, trabalhadores(as) da Ouvidoria-Geral, dedicamos o máximo da nossa motivação e empatia para atender às demandas dos brasileiros e brasileiras.

12. O projeto que trazemos este ano para o IV Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria consiste nas melhorias empreendidas em duas ferramentas que já eram utilizadas pela equipe da Ouvidoria, mas que desencadeiam uma série de benefícios que vão do micro - como os processos e rotinas internos de trabalho -, ao macro - como o aprimoramento das políticas públicas.

- **O Painel Gerencial da Coordenação-Geral da Ouvidoria: compromisso com o(a) cidadão(ã).**

13. O Painel Gerencial da Ouvidoria foi elaborado, desde a sua criação até os dias atuais, para possibilitar, de forma dinâmica e intuitiva, a geração de indicadores através de gráficos, tabelas, mapas e relatórios contendo as principais informações sobre os atendimentos registrados na unidade.

14. Até pouco tempo, o Painel era um recurso utilizado apenas pelos colaboradores e colaboradoras da Ouvidoria e por alguns pontos focais^[1].

15. Conforme apresentado no projeto que participou do III Concurso de Boas Práticas, no ano de 2019, desde sua origem, o Painel é um espaço para pensarmos a qualificação de nossa gestão e o tratamento das informações sobre as manifestações registradas. No tocante à gestão, por exemplo, a ferramenta facilitou o acompanhamento dos prazos de atendimento de Ouvidoria, estabelecidos pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, sempre objetivando a qualificação do atendimento prestado ao(à) cidadão(ã).

16. O instrumento foi elaborado por meio do *Qlik View*, uma solução de *Business Intelligence - BI* que permite criar análises guiadas orientadas ao(à) usuário(a), que auxilia na tomada de decisões a partir de fontes diversas de conhecimento, dados, pessoas e ambiente.

17. Em 2020, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania deu um grande passo de inovação, ao migrar o seu painel para o formato *Qlik Sense*, uma versão de ferramenta de BI mais moderna, com características mais flexíveis e autônomas em comparação ao *Qlik View*.

18. Neste sentido, o Painel Gerencial da Ouvidoria atual conta com a solução "Faça Você mesmo". Nesta plataforma, o(a) usuário(a)^[2] conseguirá criar relatórios conforme sua necessidade, de forma rápida e intuitiva. Este foi um grande avanço para Ouvidoria, bem como para as áreas finalísticas do Ministério, pois, no antigo painel, embora existisse solução semelhante, não havia a mesma facilidade de manuseio presente no *Qlik Sense*, além dos dados disponibilizados na versão anterior serem bastante limitados, fazendo com que a equipe da Ouvidoria tivesse trabalho adicional para refinamento dos dados. Em algumas situações a equipe realizava extrações diretamente no Sistema de Gestão de Demandas- SGD, sem a utilização do Painel em *Qlik View*, quando necessitava de um determinado dado mais complexo. Temos ainda a nosso favor a grande variedade de formatos de gráficos, tabelas, opções de formatação e paletas de cores disponíveis por meio de simples seleções.

19. Outra funcionalidade bastante importante na nova versão do Painel é a possibilidade de criação de apresentações diretamente na plataforma. O(a) usuário(a) pode selecionar os indicadores de seu interesse e, em seguida, criar apresentações que poderão ser usadas em reuniões, enviadas como conteúdo explicativo, dentre outras possibilidades.

20. Por fim, como grande ganho para a Ouvidoria, não podemos deixar de citar a opção futura de envio automático de relatórios a determinado(s) destinatário(s). Com isso, a atividade de construção de Boletins Informativos^[3] da Ouvidoria para as áreas, que atualmente é feita de forma manual (da coleta à consolidação de informações sobre as Secretarias mais demandadas no órgão) poderá ser realizada automaticamente e

disparada para as áreas todo mês, sem necessidade de intervenção humana, gerando a possibilidade de dedicação dos(as) colaboradores(as) da em outras atividades.

- **O Novo Sistema de Gestão de Demandas (SGD): otimização a partir da utilização.**

21. A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania utiliza, para registro, tratamento, tramitação nas áreas técnicas e resposta das manifestações que recebe, um sistema conhecido no mercado como CRM – *Customer Relationship Management* ou Gestão do Relacionamento com o(a) Cidadão(ã)/Cliente, denominado Sistema de Gestão de Demandas (SGD). Essa ferramenta é utilizada por toda equipe da Ouvidoria, da Central de Relacionamento e pelos pontos focais da Ouvidoria nas áreas técnicas para a tramitação de manifestações e demandas.

22. O SGD, por ser um sistema customizado, possui detalhamentos e classificações que são mais específicas do que as disponíveis no sistema Fala.Br. O sistema tem a possibilidade de ramificar seu alcance e ter pontos focais (representantes) em vários setores do Ministério. O trâmite das demandas é realizado através desse sistema desde antes da utilização do Fala.Br como porta de entrada única^[4] de manifestações de Ouvidoria por meio da internet.

23. Atualmente, o sistema abarca as demandas que foram registradas nos canais de entrada: e-mail, internet, carta, atendimento presencial, *chat* e telefonia. Com suas customizações, o sistema possibilitou a criação de alertas e cobrança direta ao(à) usuário(a), de modo a evitar que as manifestações tenham o prazo de tratamento vencido.

2) HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO:

- **Painel Gerencial da Coordenação-Geral da Ouvidoria:**

24. Em 2015, buscando aperfeiçoar o acompanhamento das manifestações recepcionadas na Ouvidoria-Geral do então Ministério de Desenvolvimento Social, foi criado o Painel Gerencial da Ouvidoria.

25. O painel era utilizado internamente para a confecção de relatórios, boletins, apresentações sobre a ouvidoria ou para extrair dados solicitados pelas áreas técnicas. O grande avanço na migração do painel para esta nova versão se deu em virtude da disponibilização do acesso a diversas áreas e usuários(as) ao mesmo tempo, característica ausente no antigo painel, devido a limitações do número de licenças. Com isso, a ferramenta era utilizada apenas para gestão interna da Ouvidoria.

26. Com a disponibilização do acesso às diversas áreas ministeriais, a Ouvidoria dá mais autonomia ao corpo técnico do Ministério, que poderá acompanhar os indicadores, aperfeiçoando a gestão da informação e criando subsídios para a tomada de decisão, com foco na melhoria dos serviços públicos.

27. Esse novo formato de painel, em que as áreas técnicas têm maior acesso e participação na gestão dos dados gerenciais, permitiu a criação de novos indicadores, como ocorreu, por exemplo, com a Secretaria-Executiva do MC ao solicitar a inclusão de um ambiente exclusivo para o acompanhamento das manifestações relacionadas ao Auxílio Emergencial do Governo Federal, assim, é possível identificar os principais assuntos, tipos de manifestações recebidas, maiores dificuldades enfrentadas pelos(as) cidadãos(ãs) acerca do Auxílio e buscar medidas que possibilitem o aperfeiçoamento dos serviços, objetivando a excelência no atendimento.

- **O Novo Sistema de Gestão de Demandas (SGD)**

28. O SGD é uma ferramenta, de propriedade do órgão, foi desenvolvida pela empresa prestadora de serviço de *contact center* especificamente para esta Ouvidoria-Geral em 2007 atendendo às necessidades do setor, na época.

29. O sistema nasce a partir de uma necessidade do órgão de ter registro sobre os atendimentos prestados, tanto pela Ouvidoria quanto pela Central de Relacionamento, e, com isso, conhecer as demandas da sociedade. Ademais, era necessário ter acesso rápido e organizado aos atendimentos, tanto por meio de consultas, como também por meio de relatórios, de acordo com a necessidade dos setores que compõem o Ministério.

30. Desde o início, a Ouvidoria tinha ciência da diversidade de seu público, e por isso, ao pensar na sistemática de atendimento, optou pela estratégia conhecida como *omnichannel*, que “se baseia no uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação, com o objetivo de estreitar a relação entre *online* e *offline*, aprimorando, assim, a experiência do(a) cliente. Com essa estratégia, todos os pontos de contato com o(a) cliente são desenvolvidos de forma a otimizar esses processos.^[5] Assim, considerando os diversos canais de comunicação disponibilizados para a sociedade pela Ouvidoria – telefone, e-mail, formulário eletrônico, carta, atendimento presencial -, o SGD permite que o(as) cidadão(ã), por qualquer desses meios que se tenha utilizado para

nos contatar, seja identificado(a), se desejar, acompanhe o andamento de sua manifestação e receba sua resposta pelo meio que mais lhe aprouver ou for mais fácil para ele(a), ou seja, ele(a) pode, por exemplo, entrar em contato conosco por telefone, fazer o acompanhamento pelo site do Ministério e receber sua resposta por carta ou e-mail. Não se trata apenas de troca de canais, mas de uma integração de dados, visto que todo o histórico de comunicação fica registrado em um único sistema, em uma única base.

31. A facilidade de trabalhar com vários canais também se estende aos(às) usuários(as) internos(as) do SGD, que são os(as) colaboradores(as)/servidores(as). Estes(as), assim como os(as) cidadãos(ãs) que entram em contato conosco, têm em um único sistema a facilidade de acesso a todas as manifestações/demandas que forem de sua competência, não importando por qual meio foi registrada no SGD, e apresentadas com mesmo *layout* e forma de tratamento, não necessitando operar em vários fluxos e processos, o que demandaria mais tempo cada vez que fosse tratar demandas de canais diferentes.

32. Entretanto, com o tempo, verificou-se a necessidade de evoluções. Após diversos estudos em parceria com a atual empresa prestadora do serviço de *contact center*, responsável pela hospedagem, manutenções e evoluções do sistema, chegou-se ao melhor desenho, ao formato que atenderia as necessidades atuais do órgão e aperfeiçoaria as ferramentas utilizadas pelos(as) usuários(as), nascendo, assim, uma nova versão do SGD que viria substituir aquela que estava em uso até outubro de 2020.

33. Além das adaptações às novas necessidades da Ouvidoria-Geral, houve ainda a necessidade de adaptar-se ao Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que estabeleceu a obrigatoriedade da utilização da plataforma Fala.Br como canal único de entrada de manifestações de Ouvidoria dos órgãos e entidades federais. Assim, a nova versão foi desenvolvida visando atender também a integração dos sistemas^[6] utilizados - SGD e Fala.BR -, evoluindo em pertinência de itens e otimizando o tempo de tratamento e trâmite nas áreas finalísticas do Ministério até a finalização com a resposta ao(à) cidadão(ã).

34. Assim, o novo SGD foi disponibilizado no dia 03 de novembro de 2020, sendo implementadas as seguintes mudanças:

1. *Alerta de prazo para tratamento – o(a) usuário(a) é avisado, por meio de mensagem, na tela de tratamento, sobre a quantidade de dias até a expiração do prazo de resolução;*
2. *Atualização da matriz de informações^[7] diretamente no sistema – inserção pelo(a) usuário(a) do sistema, com competência para tal, de informações para compor a Matriz, que possibilita o tratamento de manifestação diretamente pela Ouvidoria, sem necessidade de encaminhamento para outra área, tornando a resolução mais célere;*
3. *Acesso online (fora da rede do Ministério) – O SGD passou a ser acessível por meio um endereço externo, permitindo agora ser utilizado fora das instalações do órgão, se adequando à nova rotina de home office, podendo ser acessado a partir de computadores e também por celulares;*
4. *Integração com o Fala.BR – as manifestações registradas nesta plataforma são replicadas no sistema, racionalizando o acompanhamento das manifestações, independente do canal de entrada, proporcionando maior rapidez no levantamento de dados relativos aos atendimentos;*
5. *Simplificação do registro de manifestações recepcionadas por carta, atendimento presencial e e-mail – eliminação de etapas de registro dos atendimentos realizados por esse canal;*
6. *Unificação de acesso (perfil único) – possibilidade, quando um(a) mesmo usuário(a) é destacado para tratar as manifestações de Ouvidoria e da Central de Relacionamento, de acessar o SGD com um login único;*
7. *Ampliação do número de navegadores para acesso – o sistema passou a ser acessível pelo Google Chrome e Microsoft Edge;*
8. *Inserção do número do processo do SEI^[8] no módulo de carta – permite a localização de uma manifestação utilizando o número do registro da carta no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.*
9. *Leiaute novo – Gráfico mais amigável e intuitivo.*

35. Ademais, a mudança de versão trouxe ainda maior agilidade em todo o ciclo de trabalho, contribuindo para a redução do tempo de tratamento das manifestações.

36. Por fim, é importante destacar que a ferramenta está em constante

aprimoramento e evolução com o objetivo de contribuir com uma prestação de serviço cada vez melhor pela Ouvidoria-Geral na sua área de atuação.

3) RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO:

37. Perante o contexto vivido por todos nós durante o ano de 2020, a Ouvidoria-Geral esteve diante da necessidade de realizar novas rotinas, adaptar as antigas e estar conectada com as áreas técnicas do Ministério de maneira ainda mais assídua.

38. Embora decorrente de uma situação atípica, em seu aspecto positivo, o teletrabalho possibilitou o estreitamento dessa comunicação com as áreas técnicas. As atividades relacionadas ao Auxílio Emergencial surgiam e, ao mesmo tempo, as bases de conhecimento necessitavam ser criadas e constantemente atualizadas. Quase simultaneamente, as manifestações e os pedidos de acesso à informação eram registrados no Fala.Br, além do volume de ligações na Central de Relacionamento aumentar exponencialmente. Esse desencadeamento de necessidades fez com que o contato com as áreas técnicas fosse contínuo e diário, imprimindo agilidade necessária à gravidade do contexto institucional

39. Sem a possibilidade de encontros presenciais, as reuniões *online*, através das diversas plataformas disponíveis, passaram a ser realizadas com mais frequência, de maneira ágil e prática. Na rotina "normal" de trabalho, a maioria desses encontros eram agendados e, envolviam o deslocamento de pessoas de unidades diferentes e, algumas vezes, precisavam ser adiados por diversos motivos. Nesse caso, a troca de conhecimentos entre a Ouvidoria e as áreas passou a ser necessária para além das atividades costumeiras, as áreas técnicas passaram a reconhecer conhecer e reconhecer a importância da ouvidoria não somente para produção de dados e respostas a manifestações. Foi o momento em que ficou claro que a ouvidoria é o elo com os(as) usuários(as) das políticas e programas no Ministério e essa troca passou a ser fundamental na melhoria dos processos internos, pois, em se tratando de uma emergência, era necessário correr contra o tempo.

40. O novo SGD é o sistema no qual as manifestações são armazenadas e tratadas. Com a integração ao Fala.Br ele se transforma no maior banco de dados da Ouvidoria-Geral. O gerenciamento desses dados, de forma segura e sistemática, permite a consolidação de dados fidedignos no Painel Gerencial da Ouvidoria. Com isso, é necessário que o sistema que gere a Ouvidoria seja o mais intuitivo, rápido, seguro e simples de se trabalhar, além de possuir um leiaute leve e moderno que contribui para que o trabalho seja realizado com mais rapidez, qualidade e eficiência.

41. Um dos fatores mais importantes da melhoria nesse sistema é o da construção coletiva com a equipe que o utiliza. Foram realizadas reuniões para o levantamento das necessidades, apresentação de propostas e, até a sua implantação, o desenvolvimento de todas as suas funcionalidades foi feito conjuntamente. Em outras palavras, por se tratar de uma construção coletiva, a ferramenta teve maior aderência aos fluxos de trabalho definidos na Ouvidoria, pois o levantamento de requisitos e as regras de negócio foram pactuadas conjuntamente.

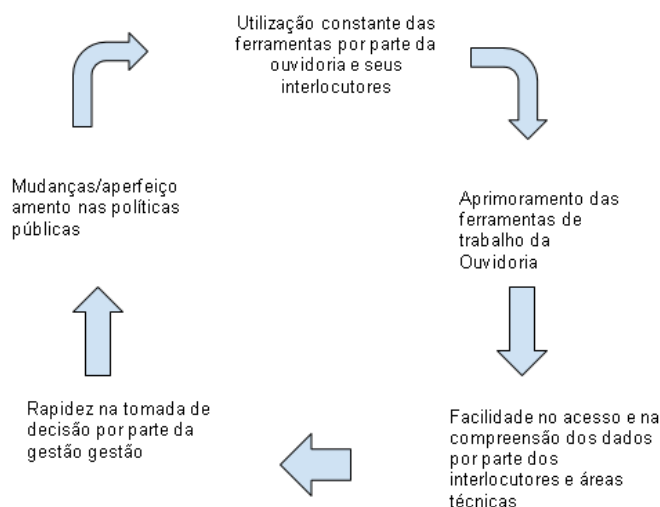
42. Em relação ao Painel, criou-se um enorme potencial de expansão: o Painel agora pode ser uma ferramenta de uso cotidiano não só para os pontos focais da Ouvidoria nas áreas técnicas, como também para todos(as) aqueles(as) gestores(as) que tenham interesse e necessidade de utilizar as informações nele contidas. Na prática, a utilização do Painel nesse novo formato traz um enorme ganho de tempo, tendo em vista que a geração, customização e envio dos relatórios e boletins ocorria, até então, de forma manual e em fases distintas, até a chegada aos setores interessados.

43. O novo Painel continua possibilitando a geração de informações importantes para as áreas técnicas do Ministério, subsidiando a análise de indicadores que permitem o aperfeiçoamento dos serviços, programas e políticas públicas no âmbito do Ministério da Cidadania. O diferencial agora é a opção "personalizada" que ele possui. De maneira rápida, atualmente é possível criar os gráficos desejados e construir seus próprios painéis de visualização. Diferentemente do que o antigo painel proporcionava: uma visualização de dados pré-definida.

44. Essa "personalização" é importante, pois gera autonomia para que as áreas técnicas do Ministério possam ter acesso direto aos dados que dizem respeito aos assuntos por elas acompanhados de forma prioritária. Além disso, não existem mais limites de licenças para acessar o Painel, o que proporciona o acesso não só do corpo técnico da Ouvidoria, como também de qualquer gestor(a) do Ministério que necessite do acesso aos dados para produção de estudos, documentos e até mesmo para uma tomada de decisão segura.

45. Por fim, o trabalho apresentado aqui não trata apenas de mostrar aperfeiçoamento de duas ferramentas específicas de trabalho da Ouvidoria-Geral, mas sim de apresentar como as mudanças nessas ferramentas, que são de utilização rotineira, desencadeiam uma série de contribuições positivas que vão além das atividades internas da Ouvidoria, alcançando todo o órgão e, por consequência, o público

que atendemos. As melhorias internas são fundamentais, pois proporcionam o avanço nas atividades para quem as executa. E, para além disso, contribuem para que a tomada de decisão seja feita de forma segura, e não haja dispêndio de tempo ou burocracias excessivas.



[1] Pontos focais são colaboradores(as) destacados(as) nas áreas técnicas, responsáveis pelo tratamento das manifestações de Ouvidoria, pelas demandas da Central de Relacionamento e pelos pedidos de acesso à informação, encaminhados às suas respectivas áreas. Além de auxiliar no tratamento específico da demanda, esses pontos focais participam da construção e atualização da matriz de informação da Ouvidoria, bem como contribuem para o aperfeiçoamento do atendimento ao(à) cidadão(ã), por meio de ações estratégicas conjuntas. Conforme a Portaria 48 SE/MC, que dispõe sobre a organização do atendimento de Central de Relacionamento, de Ouvidoria, de Transparência e Acesso à Informação no âmbito do Ministério da Cidadania, é previsto que:

Art. 59. As unidades administrativas deverão proceder à indicação e substituição de ponto-focal titular e suplente por meio de memorando assinado pela autoridade máxima da unidade, para os atendimentos das manifestações encaminhadas pela Coordenação-Geral da Central de Relacionamento, da Coordenação-Geral da Ouvidoria e pela Divisão de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, vinculado à Coordenação-Geral da Transparência e Acesso à Informação, do Ministério da Cidadania para manifestação das áreas técnicas.

Art. 60. Os servidores indicados como pontos-focais deverão preencher os seguintes requisitos:

I - desempenhar funções que lhe possibilitem o acesso aos dirigentes da respectiva unidade;

II - possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional e atribuições das áreas da unidade em que atua;

III - ter habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político institucional; e

IV - ter facilidade de comunicação e integração com as áreas da respectiva unidade.

Art. 61. Os pontos-focais da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento e da Coordenação-Geral da Ouvidoria terão como atribuição essencial atuar como elo entre as referidas Coordenações e os responsáveis das áreas técnicas pela elaboração das respostas.

[2] Aqui nos referimos ao(à) usuário(a) do PAINEL ou do SGD em de maneira geral, podem ser pontos focais, áreas técnicas ou colaboradores(as).

[3] Os Boletins fazem parte da prática apresentada no Concurso de 2019. Eles reúnem dados das secretarias que são mais demandas na Ouvidoria como: total de manifestações recebidas no mês, total de manifestações respondidas, assuntos mais demandados, evolução mensal, etc.

[4] O Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, em seu artigo 26, concretiza a necessidade de integração dos sistemas para o atendimento da lei, devido à obrigatoriedade prevista no artigo 11.

[5] <https://rockcontent.com/br/blog/omnichannel/>

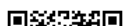
[6] Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

[7] A matriz de informações é ferramenta que demonstra um esforço para garantir a agilidade nas respostas ao(à) cidadão(ã) e em não sobrecarregar as áreas técnicas com manifestações passíveis de tratamento através de consultas aos sistemas ou a partir de informações padronizadas. O conteúdo está em constante atualização, mas, em fevereiro de 2020, a Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) realizou uma ação de atualização completa de sua matriz.

[8] Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e cedido gratuitamente à administração pública.



Documento assinado eletronicamente por **Thadeu Costa Normando**, Coordenador(a)-Geral da Ouvidoria, em 01/02/2021, às 15:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.





A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador 9579824 e o código CRC 99436F6F.
