GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO DA ORDEM URBANÍSTICA
DO DISTRITO FEDERAL

Ouvidoria

Projeto - DF-LEGAL/OUV

1.	**NOME DA INICIATIVA/PROJETO:**
	Painel Interativo da Ouvidoria da DF Legal
2.	**DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA/PROJETO:**
	Junho 2020
3.	**ÓRGÃO :**
	Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal
4.	**RESPONSÁVEIS:**
	José Carlos dos Santos Bezerra
5.	**EQUIPE DE TRABALHO:**
	Joseilda Noleto Cabral
	Luciano de Sousa Pereira
	José Carlos dos Santos Bezerra
6.	**DADOS PARA CONTATO:**
	Joseilda Noleto Cabral - 3961-5105
	José Carlos dos Santos Bezerra - - 3961-5105//99216-5374
7.	**DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA:**

A Secretaria de Estado de Proteção da Ordem Urbanística do Distrito Federal – DF Legal tem por objetivo assegurar a tutela do território, visando resguardar a ordem urbanística e o interesse público. Nesse sentido, a DF-Legal vem buscando consolidar e implantar **instrumentos** para o desempenho **efetivo e eficaz** da fiscalização das atividades urbanas, com **objetivos claros** e foco nos **resultados**.

As ações da Secretaria DF Legal pautam-se na defesa do interesse público; valorização da ordem urbanística; visão integrada do território; intersetorialidade das políticas governamentais; garantia da participação da sociedade civil; e excelência na gestão.

A participação do cidadão, por meio dos canais de ouvidoria, que no Distrito Federal são dotados de capilaridade, diversidade e facilidade de acesso, é uma das ferramentas mais diretas de atuação da sociedade civil junto ao Poder Público, pois dispensa a participação do cidadão em conselhos ou grupos comunitários. O contato para cadastro de manifestações de ouvidoria pode ser realizado por telefone, internet ou de forma presencial em vários órgãos públicos do Distrito Federal, onde qualquer manifestação é recepcionada, independente da natureza ou órgão a qual é dirigida.

Outro fator relevante e que prestigia a participação do cidadão é o tratamento prioritário, definido pela legislação, dado às manifestações de ouvidoria, tornando as protagonistas no planejamento e nas ações que visam o interesse público.

Segundo o painel Ouvidoria do Distrito Federal (http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard), no ano de 2021, até a data 31/08, a Ouvidoria do Distrito Federal acatou 220.932 manifestações,

sendo atribuída a Secretaria DF Legal 18.533, correspondendo a 8,38% do total, no conjunto de mais de 80 ouvidorias seccionais dos órgãos da administração do DF.

Objetivando a transparências das ações desenvolvidas nos órgãos públicos, a Legislação em vigor determina a publicação de relatórios trimestrais e anuais das ações de ouvidoria. Rotineiramente são relatórios estáticos e muitas vezes apresentados com o simples propósito de atendimento a Legislação, pois o acesso ao público só é efetivado quando o cidadão requer uma informação específica.

8. DESCRIÇÃO PRÁTICA DO PROJETO:

Objetivando oportunizar ao cidadão e a sociedade civil, em seu aspecto mais amplo, acesso às informações da ouvidoria da Secretaria DF-Legal, buscou-se desenvolver um relatório interativo com o objetivo de disponibilizar e manter atualizada os dados de ouvidoria com a possibilidade da comparação entre os eventos em diferentes períodos.

O objetivo inicial não é substituição dos relatórios estáticos, mas sim a criação de uma ferramenta para facilitar o acesso e proporcionar a interação dos dados constantes nos relatórios de informações de ouvidoria da Secretaria DF-Legal.

Para atender a esses requisitos constatou-se que ferramentas de 'Bussines Inteligence' – BI, disponíveis no mercado, poderiam entregar uma experiência muito mais rica ao usuário do sistema de ouvidoria do Distrito Federal.

A ferramenta em questão permite ao usuário final ter autonomia para decidir o que fazer com as informações acessadas, que estariam disponíveis, sem depender dos profissionais de TI, para o desenvolvimento de aplicações. Os dados disponíveis passam a ser manipulados diretamente pelo usuário final, possibilitando a geração de informações de gestão.

Nesse contexto, optou-se pela organização dos dados disponíveis e a utilização de ferramenta de *'Bussines Inteligence'* – BI, "Power BI" versão desktop, disponível e gratuita; com o propósito de apresentar os subsídios gerados pela DF Legal e os coletados no Sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral do Distrito Federal. Com a ferramenta BI foi possível organizar os dados e oferecer a possibilidade conhecimento e prospecções dos mesmos, a fim de gerar uma experiência mais dinâmica a quem o utiliza.

Em julho 2021 foram levantadas as informações necessárias para a utilização da ferramenta, de forma inicial foram disponibilizados painéis totalmente interativos, destacando que os dados podem ser interagidos com outros subsídios existentes proporcionando melhor estudo e análise da situação.

Vamos aos painéis (Painel Interativo da Ouvidoria da DF Legal) :

8.1. Introdução:

Possui a função de situar o manifestante quanto ao objetivo e funcionalidades da ferramenta. Inclui também um link para o painel da ouvidoria da Controladoria Geral do DF – CGDF.

8.2. Sumário

O sumário é o local onde o usuário poderá escolher a informação desejada e após a escolha terá o painel com informações a pesquisar.

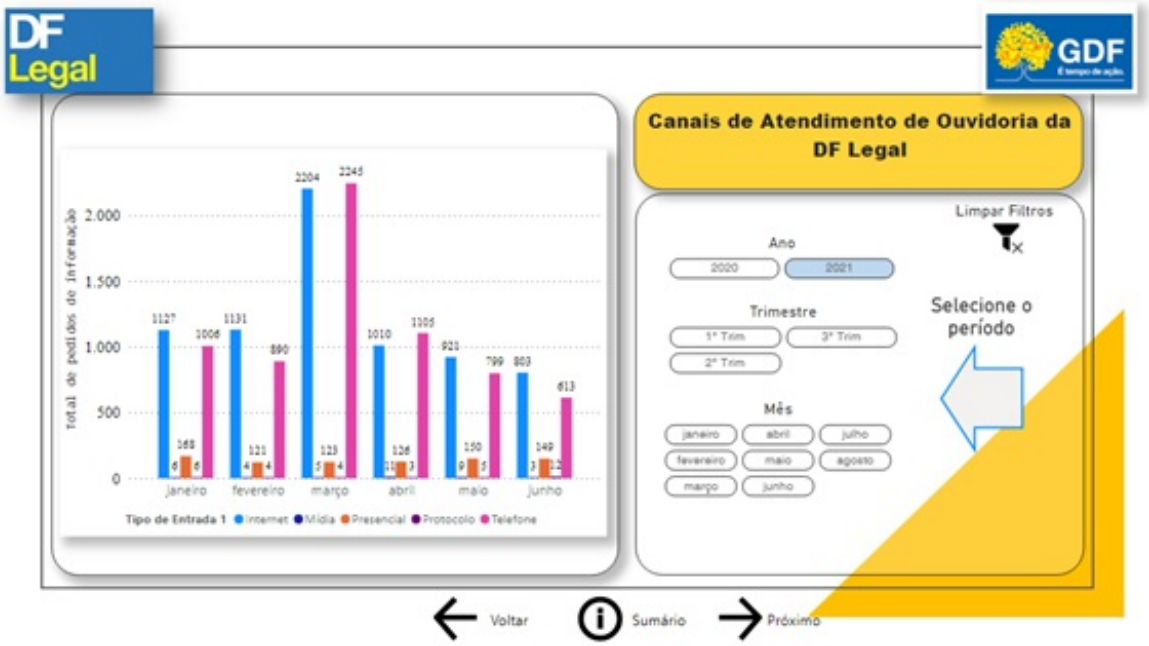
8.3. Quantidade geral de manifestações:

O painel tem como objetivo demonstrar a quantidade de informações em períodos definidos pelo próprio usuário. As informações são subdivididas em meses e o resultado geral é demonstrado. O painel indica também a quantidade de manifestações no período dos 12 últimos meses.

8.4. Evolução diária de manifestações de Ouvidoria:

O presente painel tem o objetivo demonstrar a evolução diária das manifestações atendidas pela DF legal, o período é pode ser manipulado pelo usuário que pode escolher ver manifestação dentro do m período de mês, trimestre ou ano.

8.5. Canais de Atendimento de Ouvidoria da DF Legal;

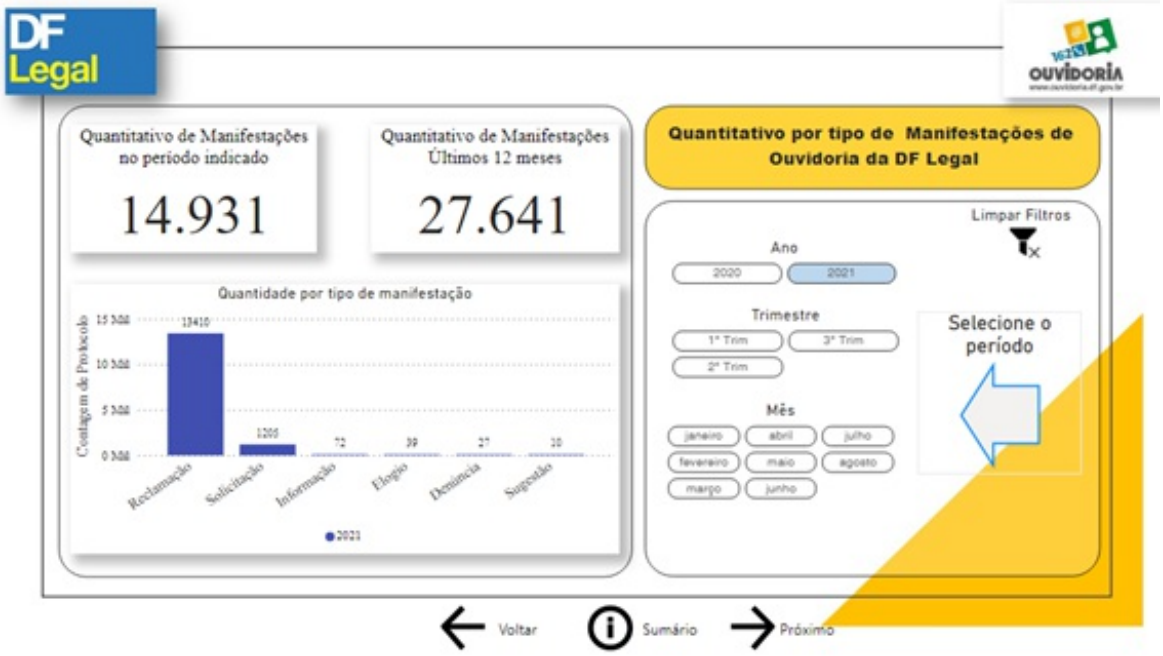


Painel para informar o quantitativo de manifestações acatadas e seu método de recepção: Presencial, Internet ou Telefone.

8.6. Pedidos de informação;

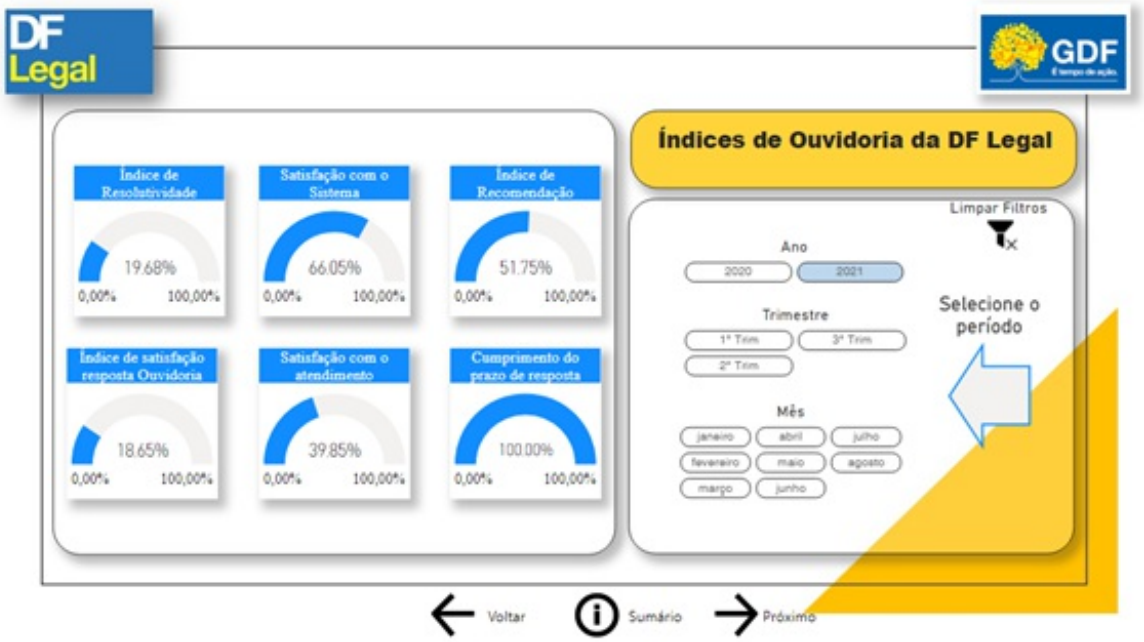
O presente painel tem a finalidade de apresentar o número de pedidos de informação, baseados na Lei de Acesso a Informação, a partir do recebimento de requisições por meio do sistema e-sic. O período das informações é customizado pelo usuário com critérios de mês, trimestre e ano. Possui informação fixa da quantidade de pedidos de informação durante o período dos 12 últimos meses.

8.7. Quantitativo por Tipo de Manifestação de Ouvidoria



Painel para informar o quantitativo de manifestações acatadas e se são denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, informações e elogios.

8.8. Índices



O presente painel tem a finalidade de apresentar os índices de ouvidoria quanto a resolutividade, satisfação com o sistema, recomendação, satisfação com a resposta, satisfação com o atendimento e cumprimento do prazo para resposta. O período das informações é customizado pelo usuário com critérios de mês, trimestre e ano.

8.9. Temas mais demandados

O painel tem a finalidade de apresentar os índices de ouvidoria quanto à resolutividade, satisfação com o sistema, recomendação, satisfação com a resposta, satisfação com o atendimento e cumprimento do prazo para resposta. O período das informações é customizado pelo usuário com critérios de mês, trimestre e ano.

9. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

Por meio do Painel Interativo de transparência ativa das informações relacionadas à Ouvidoria da DF legal, o usuário tem a possibilidade de acesso a informações sem a necessidade de intervenção ou pedido realizado ao órgão, podendo manusear as informações, tornando o acesso a informação mais rápido e abrangente.

Destaca-se que os relatórios trimestrais continuarão a ser disponibilizados, porém aventa-se a possibilidade futura de dispensabilidade, tendo em vista que as atualizações poderão ser realizadas de forma automática, liberando a força de trabalho do órgão para o desenvolvimento de outras atividades.

10. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO:

10.1. Quanto a inovação

Os investimentos em tecnologia e inovação adquirem maior importância quando se tem escassez de que a mão-de-obra especializada, no caso em TI. Porém quando se utiliza a contratação de soluções, depara-se com processos administrativos demorados, com resultados a médios e longo prazo e não raramente com emprego de maior quantidade de recursos públicos. No caso apresentado, os investimentos estão basicamente na capacitação dos servidores, pois a solução está baseada em software gratuito.

10.2. Destaca-se, também que atualmente uma tendência inovadora de utilização dos dados para transformá-los em informação objetivando reduzir custos e aprimorar a qualidade dos serviços prestados, no caso da Administração Pública, a sociedade.

10.3. Quanto a participação social

Após a criação da base de dados é totalmente viável a criação de modelos a serem aplicados com temas específicos e voltados ao dia a dia e especificidades de cada Órgão Governamental, que após breve capacitação, poderão aplicar a metodologia em qualquer unidade da Administração do GDF.

10.4. Simplicidade e Replicabilidade

Após a criação da base de dados é totalmente viável a criação de modelos a serem aplicados com temas específicos e voltados ao dia a dia e especificidades de cada órgão, que após breve capacitação, poderão aplicar a metodologia em qualquer órgão do GDF.

10.5. Utilização das informações de Ouvidoria

Os insumos básicos do projeto são as manifestações de ouvidoria, coletando os dados de tipo de manifestação, índices, período, pedidos de informação que no futuro poderão compartilhar dados relacionados ao sistema OUV e E-sic centralizando as informações.

José Carlos dos Santos Bezerra

Servidor responsável

Joseilda Noleto Cabral

Ouvidora da DF Legal

Cristiano Mangueira de Sousa

Secretário de Estado

Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ CARLOS DOS SANTOS BEZERRA - Matr.0041193-0**, **Assessor(a).**, em 07/10/2021, às 16:46, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **JOSEILDA NOLETO CABRAL - Matr.0091328-6**, **Ouvidor(a)**, em 07/10/2021, às 17:06, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANO MANGUEIRA DE SOUSA - Matr.0043784-0**, **Secretário(a) de Estado de Proteção da Ordem Urbanística**, em 08/10/2021, às 09:21, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 verificador= **71564653** código CRC= **9DCC31B9**.