6º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública

SELO OUVIDORIA SEDUH

- **NOME DO PROJETO**

SELO OUVIDORIA

- **CATEGORIA**

Ouvidoria como ferramenta de gestão

- **DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO**

30 de maio de 2019, por meio da Portaria n º 65, de 20 de maio de 2019, processo SEI nº 00390-00002876/2019-44.

- **ÓRGÃO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Habitação do Distrito Federal (SEDUH)

- **SERVIDOR RESPONSÁVEL PELO PROJETO**

Mauro Ribeiro Barbosa Júnior

Matrícula nº 125.621-1

Ouvidor Seduh

- **DADOS PARA CONTATO**

Tel : 3214 - 4094

Cel: (61) 9.9106-8000

e-mail : mauro.junior@seduh.df.gov.br

DESCRIÇÃO DO PROJETO

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um espaço público que funciona como elo de ligação entre o governo e a sociedade civil. Mais do que acolher reclamações, apurar denúncias e receber elogios, a Ouvidoria Seduh trabalha para dar maior celeridade, segurança e efetividade aos procedimentos internos de análise, monitoramento, avaliação e resposta às manifestações protocoladas no Sistema SIGO - Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal.

Neste escopo, a Ouvidoria Seduh o implementou o "SELO OUVIDORIA", em 4 modalidades, níveis hierárquicos e cores, que são inseridos nos documentos internos no canto superior direito (Id - 71497648):

SELO OUVIDORIA	
NÍVEL:	1
PRIORIDADE:	URGENTE
PRAZO DE RESPOSTA:	4 DIAS

SELO OUVIDORIA	
NÍVEL:	2
PRIORIDADE:	ALTA
PRAZO DE RESPOSTA:	6 DIAS

SELO OUVIDORIA	
NÍVEL:	3
PRIORIDADE:	MÉDIA
PRAZO DE RESPOSTA:	8 DIAS

SELO OUVIDORIA	
NÍVEL:	4
PRIORIDADE:	NORMAL
PRAZO DE RESPOSTA:	10 DIAS

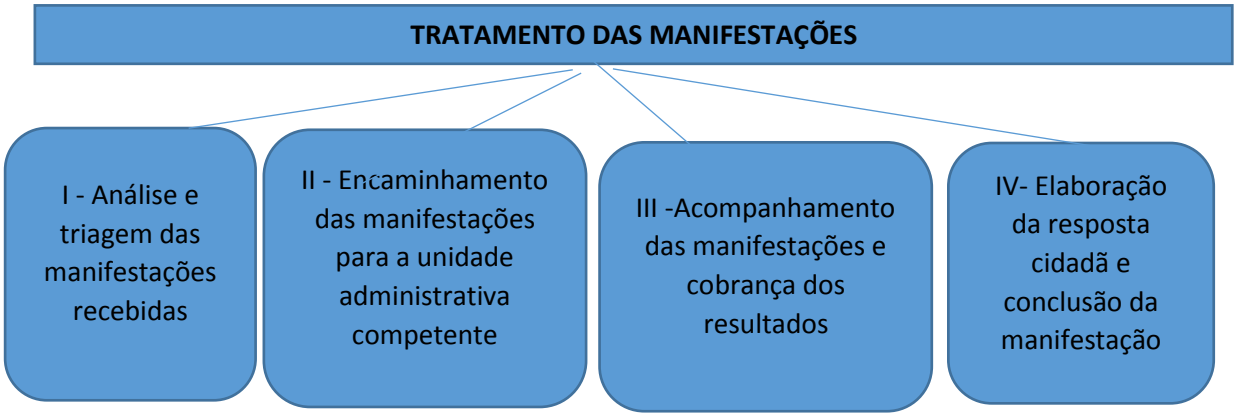
As manifestações (solicitação, reclamação, informação e sugestões) são acolhidas e autuados no SEI – Sistema Eletrônico de Informação, devidamente encaminhadas ao setor competente por meio de memorando ou despacho, tarjado com o "Selo Ouvidoria", que garante precipuamente prioridade na tramitação dos processos no Sistema SEI (Sistema Eletrônico de Informação).

Além da premissa prioridade, o “Selo Ouvidoria” assegura o monitoramento do prazo, celeridade e qualidade da resposta, bem como a responsabilização dos agentes públicos envolvidos na solução/resposta ao cidadão.

Os fluxo, rotinas e procedimentos de acolhimento, tratamento, monitoramento, resposta e responsabilização estão detidamente detalhadas e estabelecidas na Portaria n º 65, de 20 de maio de 2019 (Id- 71494324).

2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA DO PROJETO

A visão do “Selo Ouvidoria” é sistêmica e pormenorizada, de modo que toda manifestações protocolada no Sistema SIGO (seccional SEDUH) é acolhida, tratada e tempestivamente respondida obedecendo o seguinte fluxo de rotinas administrativas:



I – **A análise e triagem da Manifestação**

Consiste na verificação do teor da manifestação com o objetivo de identificar e corrigir possíveis inconsistências e adotar ações corretivas que garantam a autenticidade e finalidade do objeto demandado.

Detectada alguma inconsistência a Ouvidoria solicita, por meio do Sistema de Ouvidoria do DF (OUV/DF), a informação complementar ou entra em contato telefônico com o cidadão para esclarecer e corrigir possíveis incoerências no objeto demandado;

II – **Encaminhamento das manifestações para a unidade administrativa competente**

O efetivo encaminhamento da manifestação o primeiro passo, que consiste na identificação da unidade administrativa responsável pela resposta, sendo que nos despachos ou memorandos os textos dos encaminhamentos internos devem conter ostensivamente o “Selo Ouvidoria” no canto superior direito, para que todos os servidores públicos envolvidos fiquem atentos aos prazos e a hierarquia de atendimento, nos seguintes formatos:

SELO OUVIDORIA	
NÍVEL:	1
PRIORIDADE:	URGENTE
PRAZO DE RESPOSTA:	4 DIAS

SELO OUVIDORIA	
NÍVEL:	2
PRIORIDADE:	ALTA
PRAZO DE RESPOSTA:	6 DIAS

SELO OUVIDORIA	
NÍVEL:	3
PRIORIDADE:	MÉDIA
PRAZO DE RESPOSTA:	8 DIAS

SELO OUVIDORIA	
NÍVEL:	4
PRIORIDADE:	NORMAL
PRAZO DE RESPOSTA:	10 DIAS

III – **Acompanhamento das manifestações e cobrança dos resultados**

A Ouvidoria deve acompanhar as providências e cobrar resultados, intermediando as ações e tramitações administrativas. Para efetividade dos trabalhos, cada subsecretaria e unidade administrativa da Seduh indica um servidor público/interlocutor, responsável direto pela resolução das manifestações e pela comunicação com os membros da Ouvidoria da Seduh.

Na instrução do processo de resposta, ou seja, na tramitação do processo SEI, os prazos, tramitações, pareceres e despachos de cada unidade que tramita o processo são cobrados pela Ouvidoria Seduh, que acompanha detidamente cada passo, por meios dos recursos tecnológicos

disponibilizados pelo Sistema SEI (ponto de controle, marcadores, retorno programado e anotações);

IV – **Elaboração da resposta cidadã e conclusão da manifestação**

Antes de enviar a resposta definitiva ao cidadão, a Ouvidoria Seduh compila e avalia a resposta técnica dada à manifestação, observando a utilização de uma linguagem cidadã, que consiste em uma linguagem simples, clara, breve e objetiva, sem exageros de termos técnicos e jurídicos, de forma que a resposta seja facilmente interpretada pelo o cidadão que a recebe.

3. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

Evolução dos índices de qualidade Ouvidoria SEDUH					
Referência	Prazo Médio resposta	Resposta Índice cumprimento	Índice Resolutividade	Índice Satisfação Resposta	Índice Satisfação Ouvidoria Seduh
Maio/2019 (ANTES)	**7,3**	**94%**	**17%**	**20%**	**44%**
Maio/2020 (Ano 1)	5,6	99%	34%	29%	54%
Maio/2021 (ano 2)	3,5	100%	48%	47%	62%
Mês ATUAL	3,1	100%	67%	56%	78%
Incremento	**135%**	**100%**	**294%**	**180%**	**77%**

Quadro1: Fonte - http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/prazos (disponibilizados documento nº 71495965)

Da interpretação desses números, evidencia-se claramente os avanços e melhorias sistêmicas obtidas através a implementação do "Selo Ouvidoria", notadamente quanto **ao índice de resolutividade, satisfação com o serviço da Ouvidoria e prazo médio de resposta.**

4. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS

;

CRITÉRIO	DESCRIÇÃO
INOVAÇÃO	"Selo Ouvidoria" trouxe celeridade, transparência e efetividade para os serviços de ouvidoria. Ou seja, na realidade o Selo repercutiu melhoria e aprimoramento em todos os segmentos da Manifestação, desde acolhimento da demanda, autuação do processo SEI, monitoramento do prazo de resposta, qualidade da resposta até a efetividade da "resposta definitiva", os números comprovam esse fenômeno - Quadro 1 acima.
PARTICIPAÇÃO SOCIAL	Na percepção do cidadão os serviços da Ouvidoria Seduh tiveram uma melhoria expressiva na participação e controle social, vez que houve um aumento de 180% na satisfação com a resposta, tornando ações e serviços ofertados pela Seduh mais claros e transparentes. **Outro ponto destaque, é o incremento de 294% na solução/resolução. Antes do Selo o grau de resolutividade era de 17%. Agora índice de resolutividade é de 67%, ou seja, resolvemos 67% das demandas sociais** impostas pela sociedade através do Sistema de Ouvidoria, conforme Quadro 1 acima.
SIMPLICIDADE E REPLICABILIDADE	A modelagem e implementação do "Selo Ouvidoria" é altamente pratico e aplicável em quaisquer organizações públicas e até mesmo em entidades privadas. Requer implementação de rotina, fluxos e procedimentos internos para otimização do processo de resposta, e a instituição de atos administrativos ostensivos e preceituados (Portaria ou Instrução Normativa) para trazer carga obrigacional e responsividade aos agentes públicos envolvidos. Ferramental que minimamente mudem a cultura organizacional frente aos trabalhos de Ouvidoria.
UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DE OUVIDORIA	Todos os resultados utilizados para qualificar e quantificar o "Selo Ouvidoria" foram retirados do Painel Ouvidoria do DF e do Sistema OUV/DF (https://www.ouv.df.gov.br),estão comprovados e disponibilizadas no Relatório nº Id- 71495965.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Seduh tem a **missão precípua de atuar na interlocução entre o cidadão e o Estado, acolhendo a sociedade que nos procura de forma humanizada e generosa, sem pré-julgamento ou postura reativa.**

Nesse escopo, o “Selo Ouvidoria” tem um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de cidadania, fazendo valer a voz do cidadão perante as ações de governo, identificando e apontando as correções e oportunidades de melhoria e inovação nas ações e serviços públicos ofertados pela Seduh.

Por outro lado, intrinsicamente, o Selo garante que cada Manifestação seja acolhida e customizada respeitando suas especificidades e externalidades, haja vista vulnerabilidade cidadão frente ao Estado, sem deixar lado o dever constitucional do Estado de informar e melhorar seus serviços públicos.

Para quantificar e qualificar o “Selo Ouvidoria”, os números e índices evidenciados no Quadro 1 são inequívocos, vez que foram retirados do Painel Ouvidoria Distrito Federal, e refletem tecnicamente a evolução e aprimoramento dos procedimentos internos de análise, monitoramento, avaliação e resposta às manifestações protocoladas no Sistema SIGO - Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal.

Ademais, a ferramenta “Selo Ouvidoria” representa uma mudança de cultural organizacional, vez que as atribuições e competência das Ouvidorias Públicas são desconhecidas pelos cidadãos, e muita das vezes, pelo próprio agentes públicos e atores governamentais. Nesse ponto, a ferramenta é extremamente oportuna, pois traz lucro social significativo para segmento Ouvidoria Pública.

Por fim, dada a forma e a essência do “Selo Ouvidoria”, essa ferramenta pode ser implementada em quaisquer organizações públicas, por meio de atos e procedimentos administrativos específicos, que tragam uma certa carga obrigacional e responsividade aos agentes públicos envolvidos.

Anexos ao projeto:

1- Portaria n º 65, de 20 de maio de 2019, que institui o “Selo Ouvidoria”
2- Exemplo memorando com “Selo Ouvidoria”
3- Exemplo processo SEI - 00390-00005424/2021-39 (relacionado)
4- Relatórios comprobatórios dos números Seduh, retirados do Painel Ouvidoria DF (Id - 71495965)