

Ouvidoria em foco

Informativo da
Ouvidoria Geral do DF
Edição nº 05
Dezembro/2012



SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

Ouvidoria Geral

Nova gestão da Ouvidoria Geral do Distrito Federal mostra resultados de quase dois anos de trabalho



Foto: Vanessa Ottoni

Governador Agnelo com os gestores da
Transparência e Controle e Ouvidoria

Perto de completar dois anos de trabalho, na gestão do Governo Agnelo Queiroz, a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, subordinada à Secretaria de Transparência e Controle, obteve resultados bastantes satisfatórios em um biênio de muitas realizações, adequações e aperfeiçoamento rumo à prestação de serviço colaborativa para a gestão governamental e, como consequência, uma satisfação maior por parte dos cidadãos brasileiros.

O projeto da nova gestão dos serviços de Ouvidoria oferecido pelo Governo do Distrito Federal teve sua implantação a partir de março de 2011, com a nomeação da Ouvidora Geral do DF, Vera Lúcia Coelho. Graduada em jornalismo e especialista em Ciência Política, Vera Lúcia tem vasta experiência na área e atuou, em parceria com a CGU/OGU, no setor de implantação e reestruturação de Ouvidorias públicas em onze estados, foi ouvidora da Imprensa Nacional, Casa Civil e Secretária Executiva da Comissão de Ética dos Agentes Públicos da Presidência da República e ouvidora da Se-

cretaria de Habitação, Urbanização e Regularização Fundiária do Distrito Federal. É diretora da região centro oeste da Associação Nacional de Ouvidores Públicos (ANOP) e membro da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).

A formação de uma rede integrada de ouvidorias públicas no Distrito Federal foi uma das primeiras ações da nova gestão. Assim, foram criadas 87 unidades de ouvidoria com ouvidores oficialmente nomeados.

O serviço também foi disponibilizado como a 1ª opção do atendimento telefônico na Central 156. Além disso, foi designada equipe exclusiva para os atendimentos de ouvidoria.

A STC e a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, assinaram, junto ao Governo do Estado da Bahia, Termo de Cooperação Técnica para uso do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, ferramenta utilizada com sucesso na Bahia e outros estados, que em janeiro de 2013, estará implantada e poderá ser utilizada pelas ouvidorias especializadas e pela OGDF. Com o sistema informatizado e em plataforma WEB (internet), será possível ter no Distrito Federal, com acesso em qualquer parte do mundo, um acompanhamento mais detalhado das manifestações e extrair informações relevantes para o aprimoramento dos serviços públicos. **Leia mais sobre o período nas páginas 2, 3 e 4.**

Prioridade: em 2011 a STC e OGDF criaram a Ouvidoria de Combate à Corrupção

A Ouvidoria Geral do Distrito Federal lançou, no dia 08 de dezembro de 2011, o número **0800 644 9060**, que serve como canal específico para receber e dar encaminhamento à denúncias sobre irregularidades em licitações e contratos firmados entre o Governo local e instituições públicas e privadas. Ao receber a denúncia através do número acima, que funcionará de segunda a sexta-feira de 07h às 19 horas, a Ouvidoria de Combate à Corrupção – ouvidoria especializada – analisa e distribui para o tratamento pelas áreas competentes da Secretaria de Transparência e Controle. O atendimento presencial funciona na Ouvidoria Geral, no 14º andar do anexo do Buriti, das 09h às 11 horas e das 14h às 17 horas, também em dias úteis.

Ouvidoria em foco

Edição nº 05
Dezembro/2012

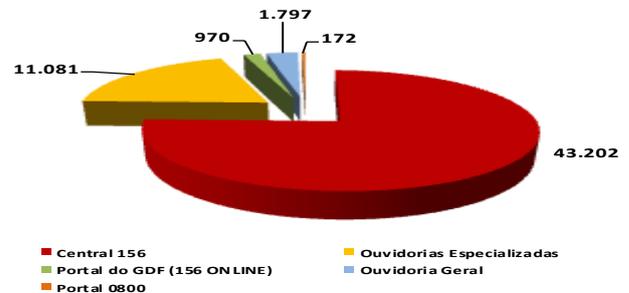
Informativo da Ouvidoria Geral do GDF



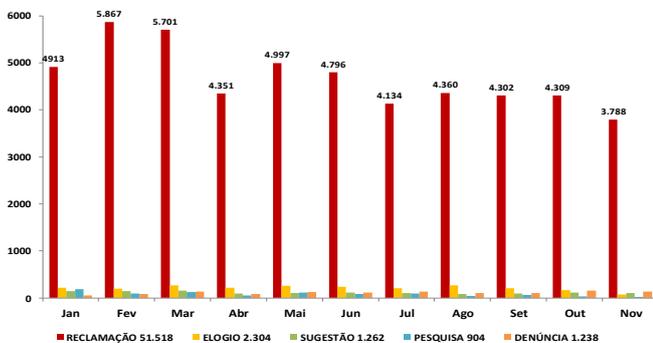
Números da Ouvidoria Geral –2012

Origem das manifestações de ouvidoria

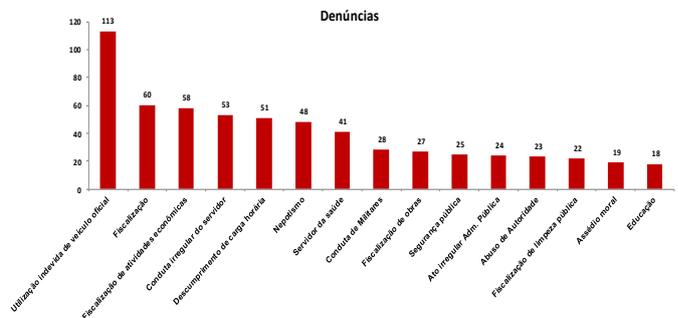
A elaboração deste relatório deu-se mediante coleta de dados do Sistema de Ouvidoria e Informações em ambiente WEB – SOI WEB, extraídos em Dezembro de 2012, referente ao período de janeiro a novembro de 2012. Foram registradas **116.697 manifestações**, sendo **57.222 de ouvidoria** e **59.4756 solicitações de serviço**.



Tipo das manifestações de ouvidoria



Principais reclamações



CONTINUAÇÃO DA CAPA

LAI E SIGO, fortalecimento da transparência e da Ouvidoria

Visando maior participação popular em sua gestão, o Governador Agnelo Queiroz enviou à Câmara Legislativa Projeto de Lei para criação do Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF (Sigo/DF). **Elaborado pela Ouvidoria Geral do DF**, aprovado o projeto, se tornou a Lei que normatiza as atividades de ouvidoria no DF e também tem a finalidade de tornar mais ágil o atendimento ao cidadão, além de definir as normas e os prazos que deverão ser seguidos pelas unidades de ouvidoria do Governo. A norma também prevê que a indicação do titular de unidade seccional deve ser previamente apreciada pelo titular do órgão superior, mediante apresentação de *curriculum vitae*. O PL normatiza que devem ser observados os prazos de dez dias para o órgão seccional registrar os procedimentos adotados no recebimento das manifestações e mais dez dias para responder a manifestação, prorrogáveis por mais vinte, quando for o caso. Agnelo Queiroz sancionou, no dia 31 de julho de 2012, a Lei n.º 4.896, que cria o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO – DF.

A LAI - Lei de Acesso à Informação traz consigo o fortalecimento do profissional Ouvidor. É este servidor público que tem sob sua responsabilidade a chefia do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, em seus respectivos órgãos.

LAI Distrital

Em Vigência desde o dia 16 de março de 2012, a Lei de Acesso à Informação - LAI, deve ser recepcionada, votada e sancionada pelos governos dos Estados e do Distrito Federal. Essa é a forma de regulamentação da Lei, para que efetivamente funcione nos entes da Federação.

Assim, no último dia 12 de dezembro, em cerimônia realizada no Salão Nobre do Palácio do Buriti, o Governadora Agnelo Queiroz sancionou a Lei de Acesso à Informação Distrital n.º **4.990, de 12 de Dezembro de 2012**. Estavam presentes, o Secretário de Transparência e Controle do DF Carlos Hígino e a Ouvidora Geral Vera Lúcia Coelho.

Ouvidoria Geral trabalha pelo “tri-dígito das ouvidorias”.

Fonte: <http://www.cgu.gov.br/Imprensa/BancoImagens/>



O Ouvidor Geral da União José Eduardo Romão, agradeceu os esforços da Ouvidoria Geral do Distrito Federal para a criação do número único para ouvidorias no País.

A criação de um número tri-dígito específico para o recebimento de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, denúncias, pedido de informação e outros) é demanda histórica das Ouvidorias Públicas, em especial da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, unidade que trabalha intensamente pela implantação do número. Assim, a Ouvidoria Geral da União formalizou o ofício com pedido de designação do número 162 para uso das ouvidorias junto à ANATEL, que lançou no último dia 03 de outubro, o número tri-dígito exclusivo para as ouvidorias públicas, como mais um passo rumo à construção de um sistema de ouvidorias. O tri-dígito contribuirá significativamente para o fortalecimento da identidade das ouvidori-

as públicas. A demanda também explicita a necessidade de se oferecer aos cidadãos um código único que permita amplo e irrestrito acesso da população aos serviços de Ouvidoria, tal qual funcionam os números 190 (Polícia) e 193 (Bombeiros). Além disso, o uso do número exclusivo pelas ouvidorias públicas proporcionará uma visão mais completa dos anseios dos usuários e, sobretudo, de sua avaliação sobre as políticas públicas e serviços. Outro objetivo é facilitar a memorização para os cidadãos que queiram opinar, criticar, denunciar ou sugerir medidas de políticas públicas. Esforços da STC e da OGDF estão sendo feitos junto à CODEPLAN para que a efetivação do uso do 162 se dê ainda no primeiro trimestre de 2013.

Manual de Implantação de Unidade de Ouvidoria

Durante o evento em homenagem ao dia do Ouvidor, em 16 de março de 2012, com a presença do Governador Agnelo Queiroz, a OGDF fez o lançamento do Manual de Implantação de Unidade de Ouvidoria, de autoria da Ouvidora Geral do Distrito Federal, Vera Lúcia Coelho. A publicação, com tiragem de 500 exemplares, tem o objetivo de orientar a rede de ouvidores dos órgãos e entidades públicas do Governo do Distrito Federal para o novo modelo de ouvidorias. O Manual apresenta, entre outros assuntos, os critérios estabelecidos para órgãos e entidades públicas atuarem nos serviços de Ouvidoria.

Medalha

O Governo do Distrito Federal, por meio da Secretaria de Ordem Pública e Social (SEOPS), entregou no dia 9 de março de 2012, a Medalha Mérito da Ordem Pública e Social. Várias Personalidades foram condecorados em solenidade no auditório do Minas Brasília Tênis Clube, entre os agraciados estavam o Secretário Carlos Higino Ribeiro de Alencar e a Ouvidora Geral do DF, Vera Lúcia Coelho. A homenagem é prestada àqueles que contribuíram no combate às desordens públicas.

Sistema de Gestão de Ouvidoria—TAG começa a ser usado em Janeiro

Dia 29 de janeiro é a data oficial de inauguração do novo Sistema de Gestão de Ouvidoria TAG, que já estará em funcionamento, em todos os órgãos e empresas públicas do Distrito Federal. Já foram capacitados 845 servidores que utilizarão a ferramenta, e teste piloto do Sistema TAG está sendo realizado na Secretaria de Saúde, por apresentar maior e mais diverso número de demandas.

Capacitação e troca de experiências positivas



O IACC foi um dos importantes eventos com participação da OGDF

A capacitação de servidores e a troca de experiências positivas também se destacam entre as ações da Ouvidoria Geral. Em relação ao Sistema TAG, foram capacitados 843 servidores que utilizarão a ferramenta, e Teste Piloto dos TAG está sendo realizado na Secretaria de Saúde, escolhida por ser o órgão que apresenta maior e mais diverso número de demandas.

A troca de experiências positivas se deu por meio de reuniões, seminários, encontros e congressos nacionais e internacionais em que a Ouvidoria Geral participou ativamente como as visitas e recepções a servidores da Ouvidoria Geral da Bahia, que culminaram com a assinatura do Termo de Compromisso para autorização do uso do Sistema TAG, o “Seminário Internacional sobre acesso a informação: desafios de implementação” realizado pela Controladoria Geral da União – CGU, As reuniões de Ouvidores Públicos do DF, as visitas às Ouvidorias Especializadas de todas as áreas, a participação no XIV Congresso Brasileiro de Ouvidores, que teve como tema “O Modelo Brasileiro de Ouvidoria, Gestão e Participação”, em São Paulo capital. Em Brasília teve participação de destaque no Seminário “O Papel da Ou-

vidoria Pública na Consolidação da Democracia Participativa”, realizado pela Associação Nacional de Ouvidores Públicos – ANOP. Participou do I Seminário Nacional de Redes Sociais e E-Gov para Administração Pública, do XVII Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria em Florianópolis - SC. A Ouvidoria Geral também teve a participação de servidores auxiliando como facilitadores e como delegados na CONSOCIAL DISTRITAL, conferência geral sobre Transparência e Controle Social realizada pela STC. Após as Conferências Regionais todas as propostas foram levadas à CONSOCIAL NACIONAL.

Experiências Internacionais

A Ouvidoria Geral participou da XV IACC – INTERNATIONAL ANTI-CORRUPTION CONFERENCE, quando pessoas de 140 países, se reuniram em Brasília para discutir a corrupção no mundo de hoje.

Os eventos internacionais, em outros países, também foram objeto de participação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal. A OGDF participou da 34ª Conferência Internacional de Autoridades de Protección de Datos y Privacidad – Privacidad y Tecnologia que abordou precisamente o equilíbrio entre a tecnologia e a privacidade com uma visão de futuro, a fim de analisar as novas oportunidades e os problemas levantados, tentando traçar um caminho adaptativo em que nossa civilização deverá passar nos próximos anos, em Punta Del Este, Uruguay entre os dias 22 a 24 de outubro de 2012. Em novembro de 2012, a Ouvidora Geral Vera Lúcia Coelho foi uma das representantes da Secretaria de Transparência e do GDF, na visita técnica à Comunidade Europeia, Especificamente no Reino Unido, Visando a Troca de Experiência e de Boas Práticas Internacionais nas Áreas de Transparência, Controle Social, Ouvidoria e Controle Interno, na cidade de Londres e Manchester/Inglaterra.

Expediente

Distribuição
eletrônica

Secretário de Estado de
Transparência e Controle
Carlos Higino Ribeiro de Alencar

Ouvidora Geral do
Distrito Federal
Vera Lúcia Coelho

Telefones: 2108-3311/3313
Fax: 2108-3312
ouvidoriageral@stc.df.gov.br
www.stc.df.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

Ouvidoria Geral