

**ESCOLA DE DIREITO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO IDP
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

JOÃO PAULO GONÇALVES DA SILVA

**SISTEMAS DE OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
FEDERAL**

O uso do e-Ouv federal no INSS

BRASÍLIA-DF

NOVEMBRO DE 2018

JOÃO PAULO GONÇALVES DA SILVA

**SISTEMAS DE OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
FEDERAL**

O uso do e-Ouv federal no INSS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito à obtenção da aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II no âmbito da graduação em Administração Pública da Escola de Direito e Administração Pública de Brasília – EDAP/IDP.

Orientador: Msc. Diogo Ribeiro da Fonseca

BRASÍLIA-DF

RESUMO

Nesta pesquisa foi realizada a análise de sistemas informatizados de ouvidoria na administração pública federal. Como objeto de estudo foram pesquisados os sistemas de ouvidoria utilizados pela Ouvidoria do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e o E-Ouv da Controladoria-Geral da União que deverá ser utilizado por toda a Administração Pública Federal. Além do panorama de como funcionam os sistemas, tanto para o cidadão quanto para os colaboradores dos órgãos, busca-se descobrir o motivo do INSS utilizar sistema próprio de ouvidoria e não adotarem o sistema Federal E-ouv. Por meio de aplicação de formulário eletrônico e entrevistas interrogam-se os gestores acerca da efetividade dos sistemas. Por fim, será realizada uma análise dos pontos positivos e negativos entre os sistemas e a possibilidade de implementação do e-Ouv ao INSS.

Palavras-chaves: sistema de ouvidoria; e-ouv; administração pública; INSS.

ABSTRACT

In this research was carried out the analysis of ombudsman information systems in the federal public administration. The object of study was the ombudsman systems used by the Office of the Ombudsman of the National Social Security Institute (INSS) and the E-Ouv of the Federal Comptroller's Office, which should be used by the entire Federal Public Administration. In addition to the panorama of how the systems work, both for the citizen and for the collaborators of the organs, it is sought to discover the reason for the INSS to use its own ombudsman system and not to adopt the Federal E-ouv system. Through the application of electronic form and interviews the managers are questioned about the effectiveness of the systems. Finally, an analysis of the positive and negative points between the systems and the possibility of implementing e-Ouv to the INSS will be carried out.

Keywords: ombudsman system; e-Ouv; public administration; INSS.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	9
2.1. A CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU	11
2.2. O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL.....	14
2.3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	15
2.4. SISTEMAS DE OUVIDORIA PÚBLICA	18
3. METODOLOGIA.....	19
4. RESULTADOS	19
4.1. SISTEMA DE OUVIDORIA FEDERAL- E-OUV	20
4.2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO INSS – SOU-Web	23
4.3. ANÁLISE DOS SISTEMAS DE OUVIDORIA	28
4.3.1. Análise do E-Ouv	29
4.3.2. Análise do Sistema SOU-WEB.....	31
5. DISCUSSÃO	34
5.1. COMPARAÇÃO E-OUV E SOU-WEB	36
6. CONCLUSÃO.....	39
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXO I – ENTREVISTA SOBRE O E-OUV	45
ANEXO II – ENTREVISTA SOBRE O SOU-WEB	47
ANEXO III – Fluxo de Tratamento de Manifestações do SOU-WEB.....	49

1. INTRODUÇÃO

Um sistema de ouvidoria no setor público deve atender sua função primordial que é “ouvir”, ao manter a troca de informações entre reclamante e órgão público, para que a demanda do cidadão seja solucionada ou informada da melhor forma possível. O papel da ouvidoria pública vai além do recebimento de reclamações, devendo fazer parte da gestão organizacional fornecendo informações sistematizadas sobre as impressões que os cidadãos possuem sobre a qualidade do serviço prestado (BARRETO, 2016).

Com a publicação da Lei N.º 13.460/2017, lei de prestação de serviços públicos, as ouvidorias públicas ganharam maior destaque, com uma legislação detalhada sobre seu papel no atendimento ao cidadão. O papel do ouvidor público, figura central nas ouvidorias, devendo se atentar à eficiência e efetividade de sua gestão e utilizar de seu sistema de ouvidoria para atender as demandas do cidadão e da organização pública.

O sistema de ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão e o órgão público. O grande número de manifestações recebidas e a limitação de pessoal existente nos órgãos trazem à tona a necessidade de informatizar a tratativa de manifestações (MENEZES, 2015). O Governo Federal por meio da Controladoria Geral da União (CGU) desenvolveu o sistema E-Ouv, que é um sistema para gestão de manifestações de ouvidoria, fornecido gratuitamente em esfera municipal, estadual e federal. Esse sistema, por ter sua base na internet, não requer estrutura de tecnologia da informação (TI) para sua implementação e é mantido pela CGU.

No entanto, mesmo havendo esse sistema gratuito, algumas organizações possuem sistemas próprios, desenvolvidos internamente ou adquiridos no mercado. O caso da Previdência Social, no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) figura como um dos sistemas de Ouvidoria mais antigos do Administração Pública. Em 1998 a Previdência desenvolveu programas de melhoria de processos, visando aperfeiçoar o atendimento ao cidadão em relação aos serviços previdenciários prestados (BARRETO, 2016). Com isso, o cidadão não precisava mais aguardar em longas filas e contar com a demora na concessão de benefícios. Com a implementação de sistemas e o agendamento eletrônico, hoje, o cidadão deve apenas comparecer no horário marcado nas agências e ter seus benefícios implementados ou informações recebidas em questão de minutos. Como resultado desse processo foi criada a Ouvidora-geral da Previdência-Social

(OUGPS), como um instrumento de participação e controle social da qualidade do serviço do INSS. Dessa forma, constitui-se em uma importante ferramenta de gestão, pois por meio de seus relatórios é possível que os gestores identifiquem problemas e deficiências no atendimento ao cidadão (BARRETO, 2016).

Mesmo havendo um sistema próprio no INSS, há previsão de obrigatoriedade de adoção e utilização do sistema E-OUV, fornecido pelo Governo Federal, como uma forma de unificar e monitorar o sistema de Ouvidoria Federal, criado por intermédio do Decreto N.º 9.492/2018, e monitorado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) que integra a Controladoria-Geral da União (CGU) atual Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (BRASIL, 2018). A atual Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária (CGOP), que realiza o trabalho de ouvidoria previdenciária atendendo às demandas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), atualmente utiliza um sistema próprio, desenvolvido ao longo dos últimos anos, o SOU-Web, compreendido como um sistema concebido nos moldes que o amplo serviço do INSS necessita (BARRETO, 2016).

Tendo em vista a potencial sobreposição entre os sistemas E-Ouv e SOU-Web, este estudo busca responder se é realmente necessária a existência de um sistema próprio de ouvidoria no INSS e como seria possível ou não a adoção do E-Ouv, conforme pretendido pelo Governo Federal. Com a aplicação do questionamento aos gestores da Ouvidoria do INSS e da OGU, busca-se compreender mais sobre a capacidade de atendimento das demandas dos sistemas de ouvidoria atuais, e quais melhorias necessárias para unificação ou integração dos sistemas.

O objetivo geral do presente trabalho, portanto, é realizar uma análise entre os sistemas da ouvidoria do INSS (SOU-Web) e da OGU (E-Ouv), e quais as implicações para a adoção do sistema E-Ouv naquele órgão. Como objetivos específicos este estudo buscará:

- 1) Conhecer o fluxo de atendimento às manifestações da Ouvidoria do INSS e como são tratadas no sistema informatizado.
- 2) Analisar o ambiente de tratamento de manifestação para conhecer as etapas de gestão de manifestações e critérios de usabilidade e acessibilidade.
- 3) Analisar a documentação dos sistemas e verificar dados e requisitos para tratamento dos tipos de manifestação.
- 4) Entrevistar gestores de ouvidoria e verificar suas opiniões sobre a adoção dos sistemas.

O estudo é relevante e tempestivo, pois, nas maiorias das vezes, quando o cidadão não é atendido da melhor forma pela administração pública ele busca meios de ser ouvido, e nesse contexto entra a Ouvidoria pública. A Lei no. 13.460, de 26 de junho de 2017, posteriormente regulamentada pelo decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Esta lei impacta diretamente no funcionamento das ouvidorias, sinalizando sua obrigatoriedade e descrevendo o seu papel e inclusive obrigando que haja ouvidoria nos órgãos públicos como o principal canal de comunicação do cidadão com a administração pública para adquirir informações, dúvidas ou reclamações.

A instrução normativa Instrução Normativa N.º 05/2018 da CGU/OGU estabelece as normas para que seja atendida corretamente a Lei N.º 13.460/2017, e traz o seguinte ato normativo em que se define as condições de uso do E-Ouv ou de sistemas próprios pelos órgãos federais:

Art. 9º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, ou sistema próprio da unidade de ouvidoria, desde que plenamente aderente à presente Instrução Normativa

§ 1º As unidades de ouvidoria deverão buscar meios para que o acesso ao sistema a que se refere o caput esteja disponível na página principal dos portais dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na rede mundial de computadores.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§ 3º A unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, deverá encaminhá-la à unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas (CGU, 2018).

O Decreto N.º 9.492/2018 que trata dos Sistemas de Ouvidorias, por sua vez, define que deverá haver uma data limite para decisão nos órgãos com relação à adoção pelo E-Ouv ou integração de seus sistemas próprios ao E-Ouv:

Art. 26. Os órgãos e as entidades da administração pública federal que já possuem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a integração ao eOuv, na forma estabelecida pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, no prazo de um ano, contado da data de publicação deste Decreto (BRASIL, 2018).

A Coleta OGU 2014, publicação de cooperação entre a CGU e Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), destaca que muitas organizações públicas (28% dos órgãos pesquisados no relatório) sequer possuem sistemas de informação (MENEZES, 2015). Diante da importância dos sistemas de ouvidoria para as políticas de atendimento ao cidadão, é relevante que haja uma obrigatoriedade de adesão aos sistemas de ouvidoria da OGU, não obstante, casos como o do INSS devem ser consideradas, haja vista que, a adesão ao E-Ouv pode impactar nos processos já existentes no Instituto.

A importância de estudar sistemas de ouvidoria e em especial o do INSS se destaca pela acessibilidade que eles permitem à população, sobretudo àqueles que dependem de políticas sociais governamentais. A Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílio (PNAD) demonstra que pouco mais de 64% da população brasileira tem acesso à internet, e também que a maior parte, 85% da população conectada, tem entre 18 e 24 anos (IBGE, 2016). A Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária (CGOP) é responsável pelas reclamações do INSS, vindas quase sempre da população que necessita de aposentadorias e pensões. Conforme o Boletim Estatístico da Previdência Social (BEPS) de junho de 2018, haviam 34,3 milhões de benefícios ativos, 95% dos benefícios concedidos foram para população acima de 45 anos e 71,9% desta população tem mais de 60 anos. Isso revela uma população com idade elevada e fora da margem de população conectada à internet (Secretaria de Previdência, Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência, 2017). A CGOP se encaixa nesse contexto para estudo pois o cidadão, embora não conectado na internet, pode abrir e acompanhar suas manifestações via telefone. A “CENTRAL 135” do INSS, é uma Central de Atendimento telefônico ligada à Ouvidoria que pode realizar o recebimento e acompanhamento de manifestações de cidadãos e beneficiários do INSS de forma simples e gratuita. Conforme o relatório de atividades de 2017, a Ouvidoria do INSS teve 251.153 manifestações cadastradas, destas, 163.792, ou seja, 65,22%, foram cadastradas pela “CENTRAL 135” (CGOP, 2018).

No estudo desses sistemas de ouvidoria é importante entender que a gestão do conhecimento deve ser explícita e organizada (Rosini & Palmisano, 2003), de forma que deve-se considerar que o conhecimento acumulado pelo INSS, antes do normativo de integração com e-Ouv, é um legado importante de conhecimento previdenciário e deve ser preservado. A *expertise* da Ouvidoria do INSS consiste em um conhecimento estratégico adquirido ao longo de 20 anos, e há dez anos com um sistema especializado que pode preservar a memória institucional desenvolvida. Sendo assim, é preciso verificar

qual foi a possível forma utilizada pela ouvidoria previdenciária para integração ao sistema e-Ouv, que preserve suas peculiaridades nos tratamentos das manifestações.

A Coleta OGU 2014, em sua conclusão demonstra que há uma necessidade de “uniformidade a alguns aspectos de natureza mais geral”, deixando implícito a necessidade de um sistema comum de ouvidoria, que deve ser adequado as necessidades do órgão. Mesmo as ouvidorias existentes precisam de adequações para que haja uma “promoção do controle e participação social” (MENEZES, 2015).

O INSS publicou em janeiro de 2018 que conforme Anuário Estatístico da Previdência Social 2016 (AEPS), documento que conta com as informações dos benefícios concedidos e mantidos pelo órgão, que possui 29 milhões de benefícios ativos, e que esse número de benefícios vem crescendo nos últimos anos. Em relação a 2015 o crescimento foi de 2,82% já em comparação 2015-2014 foi de 5,37%. Esta entidade conta hoje com 1.613 Agências físicas da previdência social em todo o território nacional, que realizam o atendimento presencial e implementaram este ano a concessão de benefícios por meio digital, onde o cidadão anexa os documentos comprobatórios para concessão e o INSS aprova ou não o benefício. Com tantos contribuintes, o INSS constantemente é alvo de matérias jornalísticas demonstrando as dificuldades enfrentadas pelos segurados. Na tabela abaixo podemos ver algumas delas:

FONTE	NOTÍCIA
<p>G1</p>	<p>O que fazer quando o INSS demora para analisar o pedido de aposentadoria?</p> <p>Segundo o especialista em previdência Hilário Bocchi Junior, a fila na porta das agências mudou pra dentro dos computadores.</p> <p>Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/ribeirao-preto-franca/pode-perguntar/noticia/2018/11/14/o-que-fazer-quando-o-inss-demora-para-analisar-o-pedido-de-aposentadoria.ghtml> Acesso em 15/12/2018</p>
<p>InfoMoney</p>	<p>INSS vai acabar com modelo tradicional de atendimento; saiba o que muda</p> <p>Novos serviços estarão disponíveis a partir do dia 21 de maio</p> <p>Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/aposentadoria/noticia/7422627/inss-vai-acabar-com-modelo-tradicional-atendimento-saiba-que-muda> Acesso em 15/12/2018</p>
<p>REDETV</p>	<p>População reclama de atendimento online do INSS</p> <p>E não é só a carteira de habilitação que está online. Há cerca de quatro meses, o INSS implantou um sistema na internet para agilizar o atendimento à população. Mas o novo modelo virou alvo de reclamações.</p> <p>Disponível em: <https://www.redetv.uol.com.br/jornalismo/redetvnews/videos/cidades/populacao-reclama-de-atendimento-online-do-inss> Acesso em 15/12/2018</p>

<p>OPOVO online</p>	<p>Idosos esperam até 40 minutos do lado de fora por atendimento pré-agendado no INSS</p> <p>Disponível em: <https://www.opovo.com.br/noticias/fortaleza/2018/11/em-messejana-tempo-de-espera-para-atendimento-chega-a-40-minutos-do-l.html> Acesso em 15/12/2018</p>
---------------------------------------	---

Quadro 1 - Exemplos de notícias sobre o atendimento eletrônico do INSS. Fonte: Elaborada pelo Autor.

As demonstrações de insatisfação da população devem ser consideradas, diante de um aparato legal que obriga o uso de um novo sistema comum de ouvidoria. O INSS possui uma ouvidoria com grande representatividade com seu sistema próprio de ouvidoria. Deve-se verificar, assim, como é possível que seja utilizado o sistema e-Ouv considerando a demanda por maior qualidade de atendimento do INSS. No próximo capítulo, faremos uma introdução sobre o que é sistema de informação, a CGU, o INSS e seus sistemas de ouvidoria.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

As ouvidorias públicas ocupam o papel de intermediadora entre o cidadão e o Estado, contribuindo para que possa haver uma comunicação e agregação de valor da instituição ao cidadão (CGU, 2018b). O papel da ouvidoria é que, dentro da organização, possa promover a justiça social, fazendo com que a entidade realize corretamente seu papel social e a imagem institucional não seja manchada por condutas que não representem a instituição, tendo assim um controle institucional interno (Portal Educação, 2018).

A Ouvidoria não funciona apenas como fiscal das atividades realizadas pela administração pública, mas um caminho que estreita o relacionamento com o cidadão. Há uma evolução histórica do termo Ouvidor/ouvidoria, surgindo na china com o filósofo Confúcio por volta de 551 A.C. que defendia meios de acolhimento de reclamação da população (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2018). Posteriormente, no Estado Moderno, surge na Suécia, a figura do Ombudsman como sendo um representante do povo perante o governo. Abaixo segue a evolução das ouvidorias até o contexto atual.

ANO	MARCO HISTÓRICO
202 A.C	Surgiu a figura do ouvidor (ombudsman) na China.
1808	Suécia, eleito um ouvidor pelo parlamento para atuar como interlocutor entre o governo e a população na defesa do cidadão diante do poder estatal.
1938	Brasil, eleito o 1º Ouvidor Geral cumulado com a função de capitão-mor.
1548	(Brasil colônia) - Surge a figura do Ouvidor-Geral com as funções de Corregedor-Geral da Justiça em todo território colonizado.
1823	(Império) - Surge como o juízo do povo. As queixas deveriam ser encaminhadas <i>ex-officio</i> à Corte por este juiz.
1964	(República) - A ditadura impôs o silêncio forçado às instituições democráticas.
1983	(Nova República) - Os primeiros sinais de abertura democrática: debate para criação de canais entre a estrutura do poder e a população.
1986	1ª Ouvidoria Pública no país, em Curitiba/PR pelo Decreto nº 93.714/86 - Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão vinculado à Presidência da República para defender os direitos dos cidadãos contra abusos, erros e omissões na Administração Pública Federal.
1986	Instituído a figura do Ombudsman, o ouvidor geral.
1988	A Constituição Federal, consolidou o canal de comunicação entre as instituições e o cidadão, de forma a facilitar a circulação das informações, bem como, o aumento da conscientização da população em relação ao exercício de seus direitos perante à Administração Pública, permitindo a transparência indispensável ao regime democrático.
1992	Lei nº.8.490/92 - cria a Ouvidoria-Geral da República e estrutura regimental básica do Ministério da Justiça.
1995	Fundação da Associação Brasileira de Ouvidorias (ABO).
1998	Alteração da Lei 8.213/91 – Cria a Ouvidoria-Geral da Previdência Social para atender o público do INSS, vinculada ao Ministério da Previdência e Assistência Social. Primeira na Administração Pública Federal
2001	Corregedoria-Geral da União criada como parte da Presidência da República;
2003	A Corregedoria-Geral da União ganha status de Controladoria-Geral da União (CGU), mantendo dentre as suas competências as atividades de ouvidoria-geral.

Quadro 2I - EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA. (CAVALCANTE, 2011, adaptado)

No Brasil, as ouvidorias têm um papel institucional já previsto na Constituição Federal de 1988, em seu Art. 5º, XXXIII, que prevê que a administração pública tem obrigação de fornecer informações de interesse coletivo ou geral, mesmo que mantenha

o sigilo de informações referente a segurança nacional. E prevê ainda em seu art. 37, par. 3º, I, que os serviços prestados pela administração pública devem passar por uma avaliação periódica externa/interna. A Controladoria-Geral da União, após sua criação, tem sido a principal organização pública e buscar a concretização da previsão constitucional de comunicação entre o poder estatal e a população por intermédio de um sistema de ouvidorias.

2.1. A CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU

O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), criada em maio de 2016 e regulamentado pela Lei N.º 13.502/2017, tem o papel de defender o patrimônio público e de receber as reclamações relativas à prestação de serviços públicos e apurar desvios de função no exercício de cargo público, tendo assim adotado a identidade de órgão de controle para o poder executivo federal. A Ouvidoria-Geral da União (OGU), que faz parte da CGU, é a responsável por auxiliar as Ouvidorias, orientando e acompanhando seus trabalhos, desenvolvendo atividades e materiais que servem de base ao desenvolvimento do pleno atendimento ao público e cumprimento das normas legais de atendimento na administração pública, prevenindo também os desvios de funções que possam ocorrer. Suas últimas publicações a respeito do papel das ouvidorias foram as seguintes:

- Aplicação da Lei de acesso a informação na administração pública federal, 2ª edição, 2016 (DE MELLO, 2016). Nesta publicação é feita a explicitação das bases legais e formas de aplicação da Lei de Acesso a Informação, Lei nº 12.527/2011 (LAI), regulamentado pelo Decreto nº 7.724/2012 e uso pelas ouvidorias federais.
- Coleta OGU 2014, publicada em 2016 (MENEZES, 2015), que é uma grande pesquisa para conhecimento das ouvidorias públicas federais, do qual foi retirada uma amostra de 174 ouvidorias das aproximadamente 280 existentes no momento.
- Coletânea acesso a informação, 2016 (OGU, 2016). Nesta publicação é realizado um apanhado das normas legais que devem ser seguidos pelas ouvidorias públicas federais, no âmbito do poder executivo.

- Manual de ouvidoria pública – rumo ao sistema participativo, 2018. Este é um manual que orientações básicas das atividades desempenhadas pela OGU (CGU, 2018b).

Para a CGU (2018b), as ouvidorias são instrumentos típicos de Estados democráticos e o seu funcionamento só tem sentido caso haja um reconhecimento dos usuários afetados em um cenário público nacional, e também exerce um papel pedagógico, pois cada vez que o cidadão abre uma solicitação terá mais conhecimento para demandas futuras. Quanto ao tratamento de manifestação o atendimento ao público é regido pela Lei nº 13.460/2017. Nesta lei é detalhado as formas de acesso a informação e das atividades e partes da ouvidoria pública do poder executivo federal. Este detalhamento traz a padronização para manifestação como: reclamação, denúncias, sugestão, elogio e todos os pronunciamentos que o usuário de serviço público venha a ter sobre a administração. Veda ainda que haja tratamento desigual entre os manifestantes. Uma inovação desta norma legal foi simplificar o recebimento de documentos em órgãos públicos, do qual a simples apresentação de documentos originais já dá fé as cópias apresentadas, acabando assim com a obrigação de cópias autenticadas em cartórios.

Em junho de 2018, CGU publicou a Instrução Normativa nº 5 (IN05/2018), que substituiu a IN01/2015. Este instrumento regula as orientações para atuação das ouvidorias públicas federais, regulamentando assim a aplicabilidade da Lei N. ° 13.460/2017. Esta instrução normativa é orientada a cinco diretrizes: Agir com presteza e imparcialidade, colaborar com a integração das ouvidorias, zelar pela autonomia das ouvidorias, promover a participação social como método de governo e contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

A IN 05 traz o detalhamento dos termos utilizados dentro das ouvidorias: Unidade de ouvidoria, Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão, Solicitação de providências, identificação, certificação de identidade, decisão administrativa final e linguagem cidadã, além de fixar os prazos de resposta em trinta dias, prorrogável em igual período mediante justificativa. Para esta pesquisa é importante a definição dos tipos de manifestação realizadas pelo usuário, a fim de podermos comparar mais adiante.

Tipo de Manifestação	Detalhamento
RECLAMAÇÃO	Demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público.
DENÚNCIA	Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios.
ELOGIO	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
SUGESTÃO	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração Pública federal.
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	Pedido de adoção de providências por parte da Administração.

Quadro 3 – Título. Fonte: CGU (2018a)

Dentre as suas funções institucionais, a CGU explicita que há a necessidade de “Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelo usuário”, e em seu manual de ouvidoria pública (CGU, 2018b) ela explica que todo o arcabouço legal que foi criado com portarias, regimentos, etc. servem para que haja a obrigação dos gestores em responder as solicitações, não estando assim a mercê de boa vontade do gestor público. O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), sob comando da CGU e a OGU como órgão central responsável pelas ouvidorias da administração pública federal, foi instituído no âmbito do poder executivo, administração direta, autárquica, fundacional, e ainda empresas estatais (BRASIL, 2018; CGU, 2018a). Esse sistema traz uma padronização na prestação de serviços de ouvidoria, e estabelece que as mais de 300 ouvidorias federais passaram a integrar o SisOuv.

O Decreto N.º 9.492/2018 dispõe ainda que, todos os órgãos da administração pública federal terão que utilizar o E-ouv como principal sistema de ouvidoria, e os órgãos que possuírem sistemas próprios devem buscar soluções para que sejam integrados ao sistema federal no prazo de um ano, ou seja, até 06 de setembro de 2019 (BRASIL, 2018).

2.2. O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), criado em 1988 e regulamentado pelo artigo 17 da Lei nº 8.212 de 24 de julho de 1991, e Decreto nº 3.048/1999, é uma autarquia, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Social, responsável pela operacionalização do reconhecimento de direitos dos segurados do Regime Geral de Previdência Social (RGPS). O INSS é o responsável pelos pagamentos de aposentadoria e demais benefícios aos trabalhadores brasileiros, exceto servidores públicos que tem o Regime Próprio de Previdência. Todos os trabalhadores contribuem com um percentual de seu salário para uma previdência social, e o papel do INSS é administrar e garantir renda ao trabalhador e/ou sua família quando este estiver incapacitado para o trabalho.

Por meio das Agências da Previdência Social (APS), que são 1.613 unidades conforme levantamento realizado em 2018, são prestados os atendimentos aos cidadãos em todo o país. Quando o segurado é atendido no INSS e por algum motivo não está satisfeito, quer denunciar algo que tomou conhecimento ou até mesmo elogiar, ele tem o canal da Ouvidoria do INSS para isso.

A Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária (CGOP), regulamentada pelo Decreto nº 8.949/2016, é a responsável por receber e dar tratamento as manifestações relativas a este órgão desde o ano de 1998. Seu papel é, conforme regulação, dar o tratamento a Reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios. Também responsável por gerar relatórios periódicos de seu funcionamento e demandas recebidas, tanto as que estão em tratamento quanto as que foram respondidas ao cidadão.

Para esta coordenação, a Ouvidoria pública é o caminho que o cidadão tem para se manifestar acerca do serviço prestado, podendo elogiar, criticar ou pedir algum tipo de informação (BRASIL, 2015). Conforme a carta de serviços da Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária (CGOP), a ouvidoria pública tem um papel de estreitar a relação entre sociedade e governo, servindo como um espaço para que o cidadão faça suas críticas e sugestões e desta forma colaborar de forma substancial para a melhoria do serviço prestado pelo governo (Governo Federal, 2018).

Conforme portaria nº 115/2017 do Ministério do desenvolvimento social e Agrário, dentro da CGOP, compete a Divisão de procedimentos administrativos e monitoramento administrar o sistema de ouvidoria tendo controle de seus acessos, monitorar o desempenho das áreas solucionadoras do INSS para que respondam

tempestivamente as manifestações encaminhadas a suas unidades e ainda produzir relatórios técnicos e gerencias advindos deste sistema de ouvidoria.

Conforme exposto, a CGU, fundada em 2016, por meio de seu sistema de ouvidoria e-Ouv, tem o papel de ser o órgão central para tratamento de reclamações e apontamos dos cidadãos que fazem isso por meio de demandas. Com essa instituição, as ouvidorias públicas adotarão o sistema comum e possivelmente gerará uma riqueza de procedimentos visto que cada órgão tem sua peculiaridade e atende o cidadão em diferentes formas e organogramas de funcionamento diferentes, visto é decisão de cada instituição desenvolver o seu organograma de funcionamento. Na próxima sessão veremos como surgiu o interesse para realização desta pesquisa.

2.3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os sistemas de informação são meios tecnológicos que visam garantir que dados e informações adquiridos por uma organização sejam tratados com agilidade e uniformidade. Com isso obtêm-se agilidade, eficácia e eficiência, com planos de mitigação sempre que possível e transformando tudo o que foi processado em informação útil para a gestão e processos organizacionais (BATISTA, 2006). A informação gerada para o tratamento diário requer o uso de computadores adequados que servirão de suporte para se ter visão do universo de dados que são trabalhados.

Rosini & Palmisano (2003) defendem que independente da função, todo o sistema está dividido basicamente em 3 partes: Input – entrada de informação, Processamento – Onde há um tratamento do conteúdo inserido, Output – resultado do tratamento da informação. O conteúdo que chega ao output retroalimenta a entrada (input) gerando um legado chamado de base de conhecimento. Em um sistema é preciso que levar em conta que o sistema terá influências de agentes externos, que podem ser os clientes, o meio ambiente, fornecedores, órgão reguladores e concorrentes (Rosini & Palmisano, 2003).

A junção de tudo isso faz um sistema, conforme podemos ver na figura abaixo.

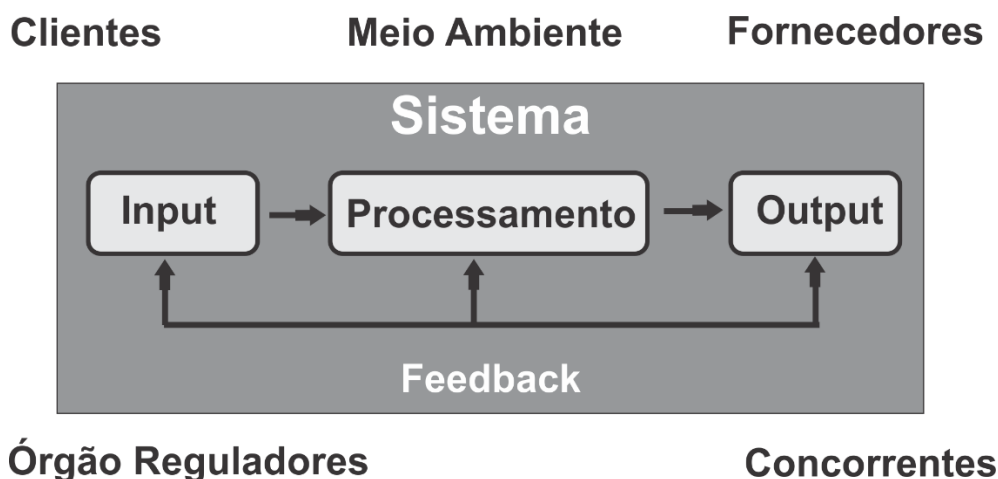


Figura 1 - Esquema Teórico de um Sistema. Fonte: Rosini e Palmisano (2003)

Três questões são primordiais para implementação de um sistema com qualidade: o que? Como? E quando um sistema deve ser implementado? (Rosini & Palmisano, 2003). Esse “o que” diz respeito ao tipo de dado será recebido pelo sistema, é a especificação onde levantamos a necessidade de ter o sistema. O “Como” é a forma em que esses dados serão armazenados e local onde ficarão disponíveis para uso. O “quando” quer dizer sobre a janela de oportunidade que abre a necessidade de se utilizar essa solução para um problema previamente identificado visto que para ser lançado deve estar testado e funcionando conforme requisitos do passo anterior.

Um sistema, independente da aplicação, visa atingir um objetivo que pode ser um produto, serviço ou informação. O “resultado” proveniente do processamento de dados e geração de informação interessa a agentes externos, conhecidos como *stakeholders*.

A documentação do sistema é importante para o entendimento de seu funcionamento, possíveis correções e inovações no que couber. O gerenciamento de riscos só pode preparado caso haja documentação do sistema com levantamento de requisitos e ferramentas de gerenciamento (CENTENARO, 2014). No desenvolvimento do sistema é realizado o levantamento de requisitos, para saber quais operações atendem ao usuário e o administrador do sistema. Em segundo momento, é registrada a análise dos requisitos coletados na documentação do sistema, essa análise, feita com os *stakeholders* garantem um sistema especialista as necessidades propostas. No escopo do sistema sua tríade, Tempo-Custo-Qualidade, sempre é preservada, limitando ao que é possível ao órgão (PALMISANO & ROSINI, 2003). A documentação de um sistema deve conter quatro partes obrigatórias, que são:

Identificação e Análise dos Requisitos	
Fase	Descrição
Análise do problema	Identificamos todas as necessidades dos usuários?
Descrição do problema	Estamos utilizando as técnicas e pontos de vista certos?
Prototipação e testes	A função é viável?
Documentação e validação	Conseguimos o que os usuários esperavam?

Modelo proposto por Marcos Devaner Nascimento, Analista de Sistemas | Professor | Pesquisador da IEPRO

Quadro 4 - Modelo de Análise de Requisitos de Sistemas. (Nascimento, 2016)

Um sistema é um aglomerado de partes lógicas que obedecem a um ordenamento e respeitam as normas pré-estabelecidas a fim de atingir um objetivo (Albuquerque, 2011). Os sistemas têm classificação de acordo com sua estrutura e podem ser sistema Aberto ou fechado. Essa classificação, aberto/fechado, depende do nível de interação com o ambiente interno/externo, desta forma, quanto mais opções o cidadão tiver em personalizar o sistema mais aberto esse sistema é. Temos ainda o não-adaptável e adaptável, que é a possibilidade de o sistema ser alterado de acordo com sugestão de seus usuários, normalmente sistemas adaptáveis atendem melhor devido a evolução tecnológica e necessidades do cidadão/cliente. Os sistemas podem ainda ser definido como permanente ou temporário (Stair, 1998) at (Laudon & Laudon, 2001). Os sistemas permanentes não têm um prazo pré-estipulado de vida, já os temporários são desenvolvidos para executar um projeto específico (ALBUQUERQUE, 2011) Abaixo temos a definição de Davenport (1994) para dados, informação e conhecimento.

DADOS	INFORMAÇÃO	CONHECIMENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Simples observações sobre o estado do mundo. - Facilmente estruturado. - Facilmente obtido por máquinas. - Frequentemente quantificados. - Facilmente Transcrível. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dados dotados de relevância e propósito. - Requer unidade de análise. - Exige consenso em relação ao significado. - Exige necessariamente a mediação humana. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informação valiosa da mente humana. - Inclui reflexão, síntese, contexto. - De difícil estruturação. - De difícil captura em máquinas. - Frequentemente tácito. - De difícil transferência.

Fonte: ecologia da informação, Davenport (2011)

Quadro 5 - Definições de Dados, Informação e Conhecimento. Fonte: Davenport (1994).

Os dados, por si, não têm uma representação de informação da mesma forma que uma informação muito complexa tem baixa utilidade. Uma organização não pode ter o privilégio de armazenar informações erradas que não tenham utilidade para a

organização, haja vista a necessidade de comunicação com os dados e pessoas. (Davenport, 1994).

2.4. SISTEMAS DE OUVIDORIA PÚBLICA

A ouvidoria pública é considerada um instrumento de mudança de grande importância e desempenha um papel social como forma de inclusão democrática para o cidadão. Diante disso, uma das questões levantadas é como se medir o grau de efetividade de uma ouvidoria pública (CARDOSO, 2010) Embora seja confundida com auditoria e corregedoria, lugar onde são aplicadas sanções administrativas, A Ouvidoria tem papel de receber oportunamente qualquer tipo de reclamação ou sugestão e decodificar as informações recebidas pelo manifestante (Iasbeck, 2010).

O Governo Federal disponibiliza o *site* ouvidorias.gov, pagina do Governo Federal, que centraliza as informações de manifestações de órgãos federais, estaduais e municipais optantes em usar o sistema e-ouv, nesta página é possível tirar dúvidas quanto a implementação do sistema federal e orientações e dados das ouvidorias em esfera federal. Neste sítio, através do “painel resolveu? ”, verificamos que entre 2014-2018 foram cadastradas 260.481 manifestações das quais em 18/11/2018 tem um tempo médio de resposta de 20,98 dias. Podemos perceber que a ouvidoria pública está cumprindo seu papel e o tempo de resposta regulamentado na IN 05/2018, que é de 30 dias, está sendo cumprido (BRASIL, 2018).

A coleta OGU 2014, que reúne os dados de ouvidorias federais, sinaliza que é necessário o uso de sistemas adequados para o tratamento das manifestações e que o aperfeiçoamento é oportuno e que sejam melhorados continuamente.

Analisar o quantitativo de manifestações, tempo de resposta e meios de entrada de manifestação, utilizando o aparato legal que os norteiam, traz a segurança jurídica aos atos da administração pública referente a tratativa de manifestações por ouvidorias públicas. No próximo capítulo será apresentada a metodologia de pesquisa, coleta de dados e forma de análise dos dados coletados. Com essas informações chegaremos à conclusão se é possível a Ouvidoria do INSS adotar o sistema e-Ouv e ainda quais mudanças são necessárias para sua implementação.

3. METODOLOGIA

O manual de metodologia de pesquisa científica, publicado por Matias-Pereira (2010) nos atenta que “uma metodologia deve abordar as ciências sob o ângulo do produto delas” e, para tanto, esse trabalho analisará do cadastro até a resposta final enviada ao cidadão. Há ainda uma análise comparativamente entre pontos comuns e distintos nos dois sistemas. Essa visão de Matias-Pereira, aplicada a sistemas de ouvidoria, trará os pontos comuns e diferenças importantes que nos deram a visão da importância dos sistemas.

Essa pesquisa analisará somente os sistemas de ouvidoria utilizado no INSS e e-Ouv federal. Serão utilizados além das áreas de conhecimento da administração pública a área de conhecimento em informática importante para verificar a usabilidade, interoperabilidade e sustentabilidade do sistema.

Este trabalho conta ainda com pesquisa bibliográfica, dados de relatórios de atividades das respectivas ouvidorias dos quais foram utilizados dados de manifestações até dezembro de 2017 e realizamos também questionário aos gestores dos sistemas nos órgãos.

Foi realizado contato via telefone e posteriormente enviado questionário via *e-mail*, estes dados serviram como entrevista aos gestores, dos quais foram feitas perguntas subjetivas (ANEXO I) solicitando informações pertinentes a este estudo, nelas foram coletadas número de manifestações, forma de tratamento de manifestações, e por fim se o gestor entende que o sistema atende ao órgão e se o e-ouv, da forma que está, atenderia ao INSS. No próximo capítulo serão apresentados os resultados da pesquisa individual e por fim será feita a comparação dos sistemas, respondendo a possibilidade da implementação do e-Ouv no INSS.

4. RESULTADOS

Nesta seção será verificado o passo-a-passo de criação de manifestação, inicialmente como o cidadão pode entrar em contato para cadastrar, como são recepcionadas, classificadas e tratadas dentro dos sistemas e-Ouv e INSS e como a resposta é enviada ao

cidadão. Por fim veremos se os tratamentos geram algum tipo de base de conhecimento, dados comuns entre os sistemas e se a integração será possível. Para esta pesquisa, foram levados em conta os dados do ano de 2017.

4.1. SISTEMA DE OUVIDORIA FEDERAL - E-OUV

O e-Ouv, é o sistema de ouvidoria do poder executivo com disponibilidade gratuita em sua forma on-line para todos os órgãos do poder executivo federal e ainda disponibilizado para Estado e municípios. O sistema foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Todas as ouvidorias do poder executivo federal estão sujeitas a instrução normativa N.º 05/2018 que por padrão, devem adotar o detalhamento abaixo como forma de padronização de linguagem de ouvidorias:

ITEM	DESCRIÇÃO
UNIDADE DE OUVIDORIA	Unidades administrativas responsáveis pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades.
RECLAMAÇÃO	Demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público
DENÚNCIA	Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes
ELOGIO	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido
SUGESTÃO	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	Pedido para adoção de providências por parte da Administração
IDENTIFICAÇÃO	Qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica
CERTIFICAÇÃO DE IDENTIDADE	Procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido
DECISÃO ADMINISTRATIVA FINAL	Ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento;
LINGUAGEM CIDADÃ	Linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, deforma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

FONTE: CGU (2018a)

As manifestações do tipo “denúncia”, são as únicas com tipo de cadastro e tratamento diferenciados. O sistema conta com dois ambientes, o ambiente INTERNET do qual o cidadão acessa e registra sua demanda e o ambiente EXTRANET do qual é feito o tratamento da manifestação. EXTRANET é o tipo de conexão que, embora esteja dentro da internet é disponível apenas a quem tenha uma permissão de acesso, que no caso do E-Ouv é Usuário e Senha individuais a cada membro do órgão em que acessa o sistema.

No ambiente internet o cidadão tem as seguintes opções:



Os campos obrigatórios de cadastro tanto de reclamação, solicitação, sugestão e elogio são os mesmos e é obrigatório o campo de selecionar o órgão que a manifestação se refere e a “Descrição dos atos ou fatos” sendo possível até anexar arquivos que facilitem o entendimento ou resolução da manifestação. Antes de concluir a manifestação o manifestante tem a opção de “identificação” da qual pode ou não se identificar, mas com mensagem bem destacada que, caso não se identifique, não é possível acompanhar a manifestação. Antes da conclusão da manifestação existe a opção de verificar os dados preenchidos e necessidade de confirmar se estão corretos. Quando identificado, o segurado recebe um protocolo de acompanhamento e qual e-mail foi utilizado no cadastro da manifestação, o ainda recebe um e-mail com todos os dados da manifestação com as informações de protocolo, Órgão ou entidade, Cidadão, Tipo de Manifestação, Prazo de atendimento e a descrição da manifestação. Com o código gerado, também chamado de protocolo da reclamação, poderemos acompanhar o caso na página do e-Ouv. No ambiente extranet, onde o as manifestações são tratadas, existem as seguintes opções:



O menu de opções é intuitivo, além do texto há uma figura (pictograma) que facilita o entendimento. Para o tratamento da manifestação é preciso clicar em “Tratar manifestações”, neste momento é apresentado todas as manifestações cadastradas no órgão em que o tratador, pessoa responsável por dar andamento a manifestação, está lotado. Temos ainda a opção de filtro de pesquisa para restringir melhor o que será tratado, pois o tratador pode estar responsável apenas pelo tratamento de um tipo de manifestação.

É possível também fazer a pesquisa a uma manifestação específica pelo nome do segurado. Fato interessante é que quando o segurado cadastra uma manifestação, está já aparece ao órgão solucionador para responder sem a necessidade de redirecionamentos. Neste sistema, a manifestação aparece a todos que tem acesso no órgão, mas só é responsável por seu tratamento após clicar na opção de analisar manifestação e confirmar no pop-up que abre na tela. No tratamento de manifestação há opção de resposta intermediária, da qual poderá solicitar mais dados que podem auxiliar no tratamento da manifestação. Com essa opção o prazo de resposta é reiniciado, ou seja, volta a contar o prazo de 30 dias. Abaixo temos o fluxograma simplificado do tratamento das manifestações:

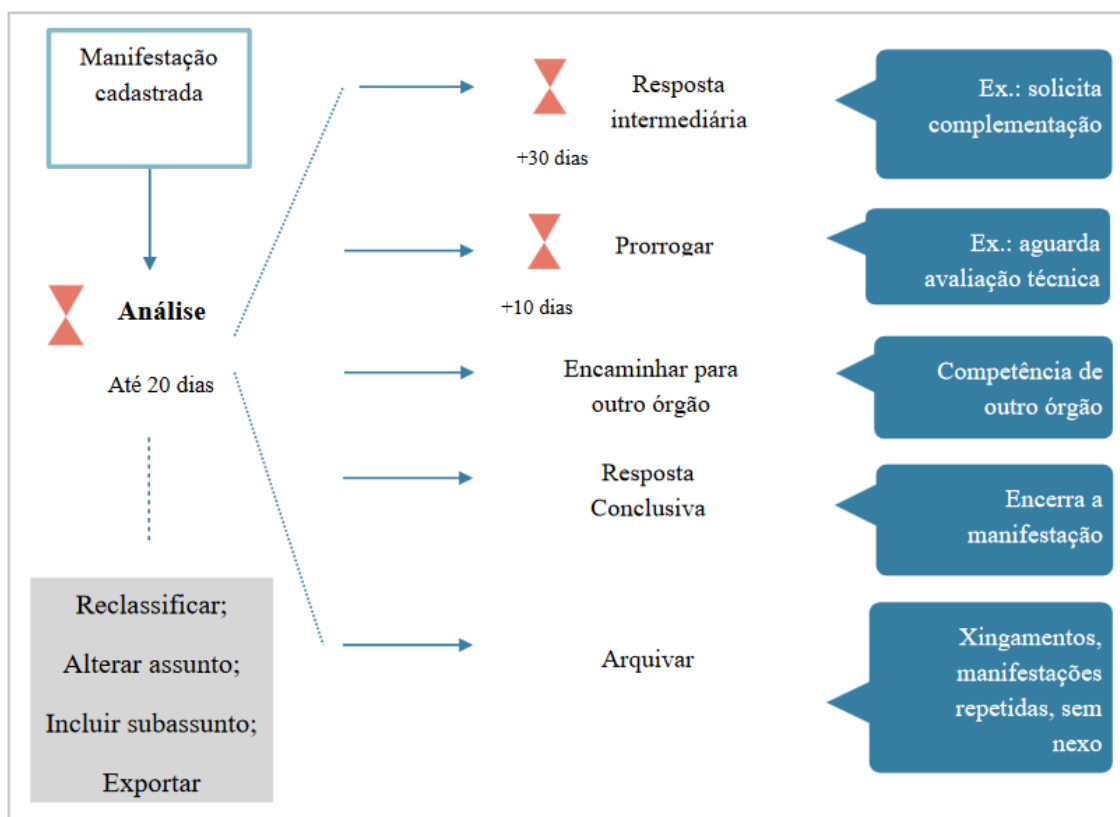


Figura 2 - Esquema Teórico de um Sistema. Fonte: OGU (2015)

Conforme o “Sala de Ouvidorias”, que é o painel de monitoramento das manifestações do e-Ouv, foram registradas 260.481 manifestações de janeiro de 2014 a dezembro de 2018, das quais 81.743 foram cadastradas em 2017.

4.2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO INSS – SOU-Web

O sistema de ouvidoria utilizado pelo INSS se chama SOU-Web. Foi desenvolvido pela empresa DBA em 2008, e internalizado ao INSS pela Empresa de Tecnologia e informações da previdência Social (DATAPREV) em 2010, da qual fez melhorias no sistema e o adequou para uso contínuo na antiga Ouvidora-geral Previdência Social (OUGPS) que em 2017 passou ao Ministério do Desenvolvimento Social (MDS), e sua nomenclatura alterada para Coordenação-Geral da Ouvidoria Previdenciária (CGOP), conforme decreto 9.003/2017. O sistema hoje faz parte do Departamento de Tecnologia da Informação do MDS (DTI/MDS), e é composto por três ambientes. Ambiente de cadastro na INTERNET, o tratamento de manifestações pelas áreas/unidades solucionadoras em ambiente EXTRANET e por fim para o tratamento de manifestações no ambiente INTRANET.

Na internet, acessado a partir do sitio do MDS no menu “Fale com o MDS”/registre sua manifestação, o cidadão clica em Registre “sua manifestação” e é direcionado a uma página de internet com uma breve explicação do trabalho exercido pela ouvidoria previdenciária e os tipos de manifestações que podem ser cadastradas e, também, com a explicação de que todo o processo pode ser realizado pelo telefone no PORTAL 135, que é a central de atendimento do INSS. É informado que não se adota mais o envio de respostas por e-mail. Ao interrogar um dos colaboradores da Divisão de procedimentos administrativos e monitoramento (DIPAM), o Sr. Flavio Souza, me explicou que essa medida foi adotada devido ao grande número de manifestações e inviabilidade de envio de tantos e-mails. Nesta mesma tela o cidadão precisa informar se já há uma manifestação cadastrada, assim o cidadão pode consultar seu andamento e, caso haja resposta, verificar a resposta da área solucionadora. De acordo com o manual de procedimentos internos, quando a ouvidoria pode solucionar, a resposta já é postada na página sem a necessidade de encaminhamento a área solucionadora. Quando o cidadão não tem uma manifestação anterior, basta clicar em “não” e aparecerá os tipos de

manifestações possíveis, tipos esses já explicitados no referencial teórico. É importante salientar que os campos para cada tipo de manifestação são diferentes. Visto que as informações pertinentes para análise são diferentes. A Exemplo, manifestações do tipo “Benefício” tem necessariamente a necessidade um número de Benefício (NB), já o tipo atendimento previdenciário não, visto que o cidadão pode ter sido mal atendimento na agência da Previdência Social (APS) mesmo antes de dar entrada no benefício. O mesmo ocorre também no tipo “Denúncia” que o único campo obrigatório é o texto da manifestação, e este diferente dos demais tipos, o cidadão não é informado sobre o andamento, os dados pessoais, se cadastrados, são apagados e nem receberá a resposta final da possível investigação sobre a denúncia, mas apenas informação de que a manifestação foi recebida e que não é possível acompanhar. Esta prática serve para garantir o sigilo e também a segurança de quem está denunciando, pois, outra pessoa pode lhe roubar o código da manifestação e tentar saber mais informações sobre a denúncia.

Para todos tipos de manifestações o cidadão passará por três passos:

Primeiro passo: uma explicação sobre o tipo de manifestação que ele decidiu criar juntamente a solicitação dos dados de estado, telefone para contato e informação de onde o fato está ocorrendo. Essas informações são importantes ao setor DIPAM, responsável por gerar relatórios das manifestações, assim possibilita a criação dos relatórios gerenciais com base em locais com mais manifestações, estados mais problemáticos, etc.

No segundo passo é fornecido os dados do cidadão e também dos envolvidos, a exemplo de médico perito que pode ter prestado um mal atendimento, ou até mesmo denúncias de servidores que estão agindo de forma irregular ou ilícita. É importante ressaltar que o segurado pode denunciar também intermediação irregular ou atos de terceiros que tentam burlar o sistema previdenciário, ou seja, não é reclamação apenas de atos do INSS, mas tudo que de alguma forma afeta a previdência social.

Cada tipo de manifestação tem particularidades: Benefício, o número de benefício é obrigatório, Atendimento previdenciário é necessário informar o nome do servidor que está sendo reclamado, Atendimento Bancário é preciso informar qual irregularidade se é no banco ou na agência da previdência social ou até mesmo de empréstimos não autorizados, etc. Os tipos de dados preenchidos como sexo, UF e cidade servem para levantamentos demográficos das manifestações.

No terceiro e último passo o segurado entra com o “texto da manifestação”, a parte mais importante da manifestação, campo este obrigatório para todas as manifestações.

Também preenche seu endereço e pode também anexar arquivos que ajudem no tratamento das manifestações.

Ao clicar em “ENVIAR”, é encerrado o cadastrado e gerado um código para poder acompanhar o andamento. O código é único e gerado aleatoriamente, esta é a única forma do cidadão/manifestante tem para acompanhar sua manifestação.

Após o cidadão cadastrar a manifestação ela está disponível no ambiente INTRANET e pronta para tratamento, este ambiente é acessado por colaboradores e áreas solucionadoras. O tratamento inicia na Ouvidoria, onde o auxiliar capta essa manifestação e trata, após vem o revisor que confere se está tudo correto, esses dois passos servem para mitigar erros de encaminhamento, garantindo uma alta qualidade nos tratamentos e verificado se há falta de dados que possam comprometer o tratamento da manifestação pelas áreas solucionadoras. Importante frisar que a manifestação só é enviada a área solucionadora quando a própria ouvidoria não pode solucionar.

O fluxograma abaixo retrata como é feito a tratamento das manifestações no INSS.



Figura 3 – FLUXO DE TRATAMENTO DE MANIFIESTAÇÃO. Fonte: CGOP (2018)

A área solucionadora: cada tipo de manifestação tem um caminho pré-determinado para encaminhamento. Benefício, atendimento previdenciário, Solicitação diversa e elogios, quase sempre é encaminhada a gerencia executiva e Conselho de Recursos do Seguro Social (CRSS) e só é encaminhado para algum setor específico

quando estes retornando informando para onde deve ser encaminhado. Após a solução a resposta sempre estará disponível ao cidadão na página do INSS na internet e alguns casos são enviadas cartas.

Denúncia: sempre que é recebido uma denúncia o segurado recebe a seguinte informação.

Texto base para Resposta Final:

Prezado (a) Senhor (a) Cidadão (ã),

Vossa denúncia foi recebida e devidamente encaminhada à área competente e está sob apuração.

O acompanhamento da denúncia não será disponibilizado ao denunciante, em respeito ao princípio da proteção à privacidade e ao direito à intimidade, previstos nos incisos X e XII, do artigo 5º da Constituição Federal.

Em momento oportuno, o denunciado será notificado sobre a questão, sem que seja revelada a autoria da denúncia. A Ouvidoria Previdenciária encerra os contatos sobre a questão.

Outras denúncias poderão ser cadastradas por meio do sítio <http://www.inss.gov.br/ouvidoria/> ou na Central 135, cujo atendimento é realizado de segunda a sábado.

Fonte: Manual de procedimentos internos.

A Denúncia muitas vezes é encaminhada para a própria APS averiguar, mas também pode ser encaminhada para a Auditoria e procuradoria regional que podem ou não acionar a Polícia Federal para apuração dos casos.

A CGOP conta com a avaliação dos procedimentos internos (API), utilizado para medir a efetividade dos procedimentos utilizados e a qualidade do trabalho realizado pela coordenação. Essa avaliação serve para auxiliar os gestores nas tomadas de decisão para garantir uma melhoria dos serviços prestados ao cidadão por meio da ouvidoria.

As vantagens do Sistema, conforme a informado por Rafael Chaves, chefe da Divisão de Procedimentos Administrativos e Monitoramento (DIPAM) é que é possível gerar relatórios detalhados das manifestações recebidas, há a possibilidade de encaminhar tanto a órgãos do INSS e a órgãos externos. Os segurados do INSS podem fazer empréstimos consignados, e quando há indício de irregularidades as manifestações são enviadas aos bancos para que suspenda os pagamentos e respondam se as manifestações são procedentes ou improcedentes. Para Rafael, o sistema é adequado pois dentro do próprio INSS há hierarquias de funções. Por exemplo: o benefício do segurado não foi concedido ou está bloqueado, a manifestação é encaminhada a “Gerencia Executiva” (GEX) que é instancia acima das APS’s. Cada Gex tem várias APS’s vinculadas, e a Gex é responsável por distribuir corretamente as manifestações para as agências e cobrar uma resposta, mas também pode responder diretamente.

A ouvidoria do INSS conta com o Relatório de avaliação das manifestações cadastradas (RAMC) com o objetivo de medir a qualidade do cadastro realizado pelos operadores do tele atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Central 135, e também os atendimentos presenciais prestados na própria coordenação. Esse relatório serve para verificar se os cadastros estão sendo preenchidos corretamente no sistema. Em julho de 2018 foram cadastradas 38.387 manifestações na Ouvidoria, sendo 24.657 cadastradas pelas Centrais de Atendimento 135 e 13.730 por internet, carta ou presencial. Neste mesmo mês foram encaminhadas 29.811 (77,66%) manifestações para as áreas responsáveis se pronunciarem e 8.576 (22,34%) manifestações a Ouvidoria respondeu diretamente ao cidadão, destas, 1.036 (12,08%) manifestações foi necessário solicitar mais dados para analisar o pleito.

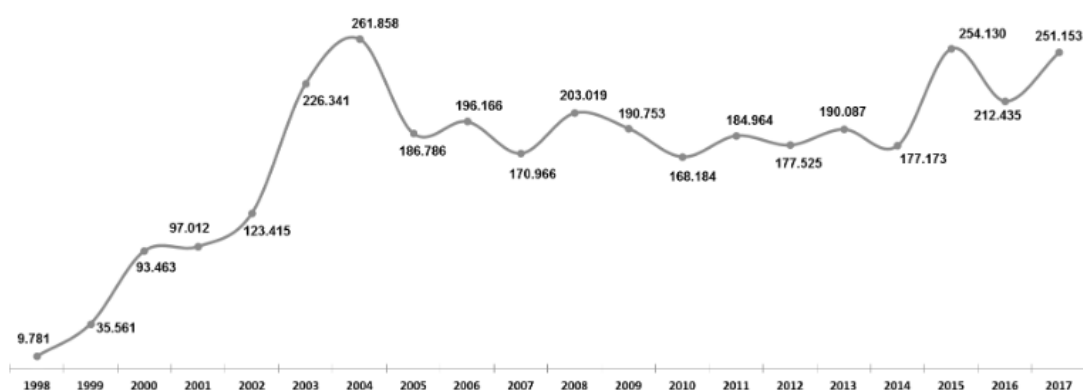
O sistema SOU-Web, quando utilizado por usuário com perfil de administrador, tem as opções administrativas de relatórios, manter usuário e também toda a configuração de áreas solucionadoras para encaminhamento das demandas. Com isso para atualização de áreas ou manutenção de usuários não é necessário demandar nenhum outro setor, tudo é realizado dentro da própria ouvidoria pela Divisão de Procedimentos Administrativos e Monitoramento (DIPAM). Outra peculiaridade é que os perfis de tratamento conseguem tratar quase todos os tipos de manifestação, exceto denúncia que apenas com perfil específico é possível tratar. Embora tenha boa quantidade e formas de relatórios o sistema ainda tem alguns problemas de estabilidade. Pode ocorrer de o sistema ficar indisponível caso tente gerar algum relatório de longo período, isso ocorre, conforme informações prestadas pela DATAPREV, pelo grande número de manifestações cadastradas no sistema.

Um dos problemas que os colaboradores reclamam é que o sistema as vezes fica instável e com lentidão, ainda que falta integração aos sistemas corporativos do INSS, com isso para tratar uma manifestação a ouvidoria utiliza outros sistemas com autorização do INSS. Acontece ainda que há pequenas funcionalidades que não são usadas por ter reação inesperada, a exemplo da alteração de tipo que muda o STATUS da manifestação para ACEITA, que é o status inicial de uma manifestação. As correções necessárias ao sistema estão a cargo da DTI/MDS com solicitações da CGOP.

Conforme informado por Rafael Chaves, em geral, o sistema atende as necessidades da coordenação e que as instabilidades ocorridas no sistema são comuns a sistemas com acesso via *internet*. A ouvidoria foi até 2010 a maior da América Latina e ainda a mais antiga da administração pública direta.

De acordo com o relatório de atividades da CGOP o sistema SOU-Web teve cadastrado no período de 01/08/2008 a 31/12/2017 um total de 3.410.772 manifestações, média de 170.539 manifestações por ano, mas essa média é relativa visto que no ano de 2017 foram cadastradas 251.153 com média de 20.929 por mês. Neste mesmo ano, 33,26% das manifestações foram respondidas diretamente ao cidadão sem necessidade de encaminhamento à área solucionadora. Vale lembrar que não existem ouvidorias regionais para tratar as manifestações, ou seja, todas as reclamações do INSS são concentradas nesta coordenação.

GRÁFICO 1: MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS - ACUMULADO DE 1998 A 2017.



Fonte: Sistema de Ouvidoria SOUWEB.
Extração: 02/2018.

Figura 4 – EVOLUÇÃO DE MANIFESTAÇÕES. Fonte: CGOP (2018)

4.3. ANÁLISE DOS SISTEMAS DE OUVIDORIA

Nesta seção estão expostos os dados necessários para que haja tratamento da manifestação, detalhamento dos tipos, classificação e relatórios gerenciais, será verificado ainda qual a configuração do computador para cadastro e tratamento de manifestação nos sistemas. As informações estão levando em conta os meios para que seja classificada e tratada dentro dos sistemas de ouvidoria.

A ISO/IEC 9126, implementada no Brasil sob nº NBR 13596,1996, tem papel de definir a qualidade de Software com: “a Totalidade de características de um produto de software que lhe confere a capacidade de satisfazer necessidades explícitas e implícitas.

Essa norma nos dá um parâmetro para que possamos comparar sistemas informatizados, e isso fará parte do nosso estudo sobre os sistemas e-OUV e INSS (Silva, 2012).

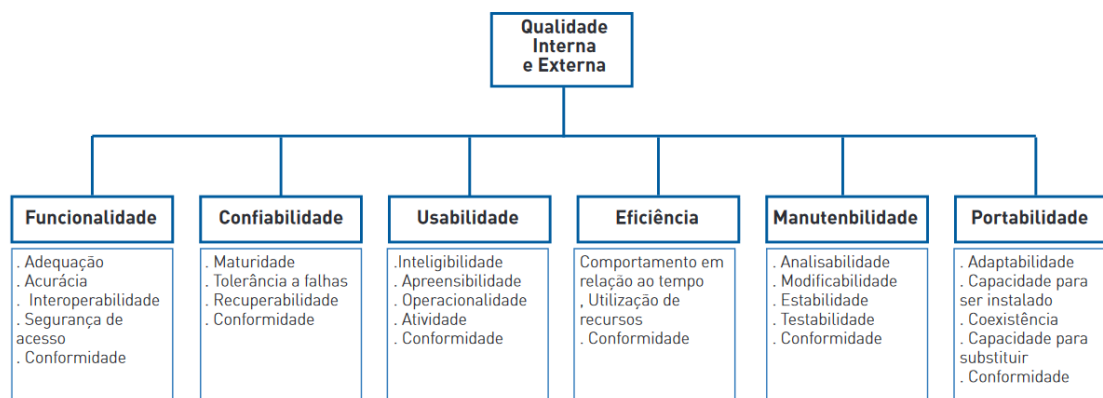


Figura 5 – ESQUEMA DE QUALIDADE. Fonte: ABNT (2003)

A ISO/IEC9126 é um padrão internacional completo para avaliação de um sistema, mas para esse estudo utilizamos apenas parte deste padrão proposto, para que se encaixe melhor no contexto deste estudo, visando assim responder a nossa problemática de apontar se o e-Ouv é melhor que o SOU-Web e se pode efetivamente o substituir. Utilizamos a Funcionalidade, confiabilidade e usabilidade.

Funcionalidade: diz respeito ao sistema atender as necessidades implícitas do cidadão. No caso de sistema de ouvidoria pública, refere-se a possibilidade de conseguir acessar o sistema e deixar sua manifestação fornecendo dados necessários a sua análise e ter segurança nos dados ali fornecidos.

Confiabilidade: diz respeito ao sistema ser estável e possibilidade de recuperação de dados em caso de falha. O quanto confiável de que estará disponível.

Usabilidade: diz respeito ao seu uso, o quanto intuitivo, atratividade, se o cidadão não precisar de um treinamento prévio para que use esse sistema de forma plena.

4.3.1. Análise do E-Ouv

DADOS CAPTURADOS NO CADASTRO DA MANIFESTAÇÃO

Meios de entrada: Internet; Carta. Há possibilidade de telefone, mas não é para âmbito federal.

Dentro do cadastro de manifestação demonstra os meios abaixo, mas não conseguimos confirmar seu funcionamento.

Carta, e-mail, facebook, Instagram, presencial, redes sociais, Skype, Telegram, Twitter e WhatsApp.

Tipos de manifestação: Simplifique, Sugestão, Elogio, Solicitação, Reclamação e Denúncia.

Classificação: Classificada apenas por tipo.

Dados mínimos para cadastro: Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação, descrição de atos e fatos. Opção de não se identificar, caso se identifique o nome e e-mail é obrigatório, Canal de entrada.

Requisitos mínimos de sistema: Em análise a documentação do sistema, foi verificado que o e-Ouv funciona corretamente nas seguintes configurações: Windows 7, Windows server 2003 ou superior; conexão com internet e navegador Internet Explorer 9+, Mozilla Firefox, Google Chrome e outros. O sistema, desenvolvido em 2013/2014 conta com ferramentas de framework que garantem o desempenho apropriado do sistema.

DADOS GERAIS DA OUVIDORIA

Quantidade total de manifestações cadastradas no sistema: 302.491

Quantidade de manifestações cadastradas no ano de 2017: 81.743

Manifestações respondidas diretamente: não há dados

Tempo médio de tratamento: 18,69 dias, para resposta ao cidadão.

ISO/IEC 9126

- Adequação: o sistema atende, mas está sofrendo melhorias e atualização, conforme informações do gestor.
- Acurácia: O produto atende as ferramentas de acurácia, como pesquisas por nome, CPF, e-mail trazendo informações satisfatórias e não apresenta comportamentos que comprometam o tratamento das demandas.
- Interoperabilidade: sistema conta com código-fonte aberto com 155 ouvidorias federais usuárias, há a criação e desenvolvimento do modelo de barramento de sistemas de ouvidoria, atende a capacidade para atender gratuitamente a 5.570 municípios e cessão de banco de Denúncias para outros órgãos e entes.
- Segurança: não há dados. O sistema é sustentado e atualizado somente pela CGU.
- Conformidade: o sistema é propriedade da CGU/OGU, conforme dados abertos, Obedece todos os parâmetros de desenvolvimento e perfeitamente documentado.

- **Maturidade:** os sistemas foi lançado em 2014 e melhorias vem sendo implementadas de acordo com as necessidades levantadas pelos órgãos que fazem seu uso.
- **Tolerancia a Falhas:** Não é possível fazer essa verificação, visto que o sistema não apresentou falhas que impossibilitem sua utilização.
- **Recuperabilidade:** O sistema tem código aberto, mas conforme documentação, existe rotina de backups no sistema.
- **Conformidade:** obedece a legislação pertinente a ouvidorias públicas. Lei 13.460/2017 e decreto 9492/2018.
- **Inteligibilidade:** o usuário pode se confundir ao cadastrar manifestação. No teste realizado buscamos por “INSS” para abrir a manifestação, então aparece as opções: “Instituto Nacional do Seguro Social – INSS | Ouvidoria Previdenciária – INSS | Ovidoria do servidor - INSS”, se a reclamação fosse sobre o benefício do segurado, seria necessário informar no texto de manifestação por não existir campo para tal informação.
- **Apreensibilidade:** é disponibilizado um manual de cadastro e perguntas frequentes quanto ao uso do sistema.
- **Operacionalidade:** os campo estão com linguagem de fácil compreensão, mas a sequência lógica de órgãos existentes deixaria o segurado em dúvida quanto ao preenchimento e possivelmente deixará em branco.
- **Proteção frente a erros de usuários:** o sistema alerta aos campos obrigatórios de cadastro, tendo com isso uma boa prevenção a falta de dados.
- **Estética/Atratividade:** a primeira tela é excelente com ícones coloridos e nomes em letras grandes, já ao acessar uma opção de manifestação existe campo exagerado de dados concatenados.
- **Acessibilidade:** página cumpre o Decreto No. 5.296/2004, modelo de acessibilidade em governo eletrônico

4.3.2. Análise do Sistema SOU-WEB.

DADOS CAPTURADOS NO CADASTRO DA MANIFESTAÇÃO

Meios de entrada: Internet; CENTRAL 135; presencialmente em qualquer APS ou na CGOP em Brasília; por cartas a CGOP; e-Ouv. Há ainda casos que são cadastrados em outros órgãos e enviados a CGOP via memorando ou ofício.

Tipos de manifestação: Arrecadação/Fiscalização, Atendimento previdenciário, Banco, Benefício, Denúncia, elogio, Solicitação diversa e sugestão.

Classificação: Para cada tipo de manifestação, dentro do sistema ela é subclassificada para tratar algum tipo específico de situação. Ex.: Benefício, classificação é 1003. Benefício indeferido 1003.03. Benefício negado pela perícia médica 1011.01.

Dados mínimos para cadastro: obrigatório a todas as manifestações o texto da manifestação. Benefício - o número de benefício e nome do segurado, **Arrecadação** – Nome do segurado, atendimento previdenciário – Nome, se a reclamação é contra médico perito, Banco – Nome, CPF, Contrato, Denúncia – Apenas texto da manifestação, e se houver dados que identifique o manifestante será apagado, Elogio – Nome, Solicitação Diversa – Nome, CPF e data de nascimento, sugestão – Nome. Estes são os dados mínimos, mas para os tipos de cadastro tem possibilidade de cadastrar: Número de Benefício, Nome, CPF, RG, NIT, Data de nascimento e protocolo.

Requisitos mínimos de sistema: Em análise a documentação do sistema, foi verificado que o SOU-Web funciona corretamente nas seguintes configurações: Windows 98, ME, NT, 2000, XP ou Linux; internet e navegador Internet Explorer. O sistema, por ter sido desenvolvido em 2008 e implementado em 2010, até hoje tem essa herança de sistema operacional. Pode até funcionar em Outros navegadores, mas perfeitamente apenas no navegador oficial da Microsoft.

DADOS GERAIS DA OUVIDORIA

Quantidade total de manifestações cadastradas no sistema: 3.411.772

Quantidade de manifestações cadastradas no ano de 2017: 251.153.

Manifestações respondidas diretamente: 83.538

Tempo médio de tratamento: 20 dias

ISO/IEC 9126

- Adequação: O sistema conta com ferramentas capazes de atender a demanda da ouvidoria.
- Acurácia: O produto atende as ferramentas de acurácia, como pesquisas por nome, CPF, e-mail trazendo informações satisfatórias e não apresenta comportamentos que comprometam o tratamento das demandas.

- Interoperabilidade: O sistema possui interoperabilidade com tabelas corporativas da previdencia social. Tabelas de bancos, Situação de Benefício e tabela de municípios.
- Segurança: Os dados são armazenados na DTI/MDS em Brasília e conta com uma política de segurança rígida. Os colaboradores, por necessidade profissional, tem acesso a consulta de todos os dados do segurado, mas é assinado termo circunstanciado de sigilo profissional. Caso o segurado forneça o código da manifestação, que por padrão são quatro letras e cinco números “AAAA12345”, pessoa pode consultar os dados na manifestação. As manifestações do tipo denúncia, mesmo com o código da manifestação não é possível verificar os dados porque são apagados.
- Conformidade: o sistema é propriedade do MDS, transferido juntamente com a ouvidoria em 2017. Obedece todos os parâmetros de desenvolvimento e perfeitamente documentado.
- Maturidade: os sistemas já tem mais de 8 anos em uso contínuo, as falhas pontuais apontadas pelo gestor em nada afeta o seu funcionamento pleno.
- Tolerancia a Falhas: Não é possível fazer essa verificação, visto que o sistema não apresentou falhas que impossibilitem sua utilização. O único período em que esteve indisponível foi para migração do Ministerio do INSS ao MDS.
- Recuperabilidade: O sistema conta com base de Backup gerido pela DTI/MDS, não houve necessidade de recuperação e não há registro que alguma manifestação possa ter sido apagada do sistema.
- Conformidade: não há dados.
- Inteligibilidade: Software desenvolvido especificamente para tratar demandas do INSS, as opções de cadastro são exatamente o que os cidadão/clientes precisam.
- Apreensibilidade: o manifestante cadastra e recebe um código único para consulta. E antes da cadastro ele já pode visualizar como fazer consulta do andamento de sua demanda.
- Operacionalidade: o Sistema é fechado e com funções bem definidas a cada tipo de manifestação, composto por 3 passos de criação de manifestação e intuitivamente facil de cadastrar.

- Proteção frente a erros de usuários: a prevenção de erros de usuário ocorre com obrigatoriedade de preenchimento dos campos obrigatórios para que o pleito ensejado seja atendido.
- Estética/Atratividade: por ser um sistema de 2008, os recursos visuais não são muito atraentes e estáticos, o sistema não conta com responsividade.
- Acessibilidade: o sistema não conta com acessibilidade, mas na documentação há a previsão de implementação de acessibilidade.

Com as informações de sistema e do questionário respondido pelos gestores, no próximo capítulo será feita análise dos dados relevantes e que permitam comparação entre os sistemas. Por fim será respondida à questão se é possível que o INSS adote exclusivamente o sistema e-Ouv.

5. DISCUSSÃO

Os dois sistemas são subdivididos em três etapas:

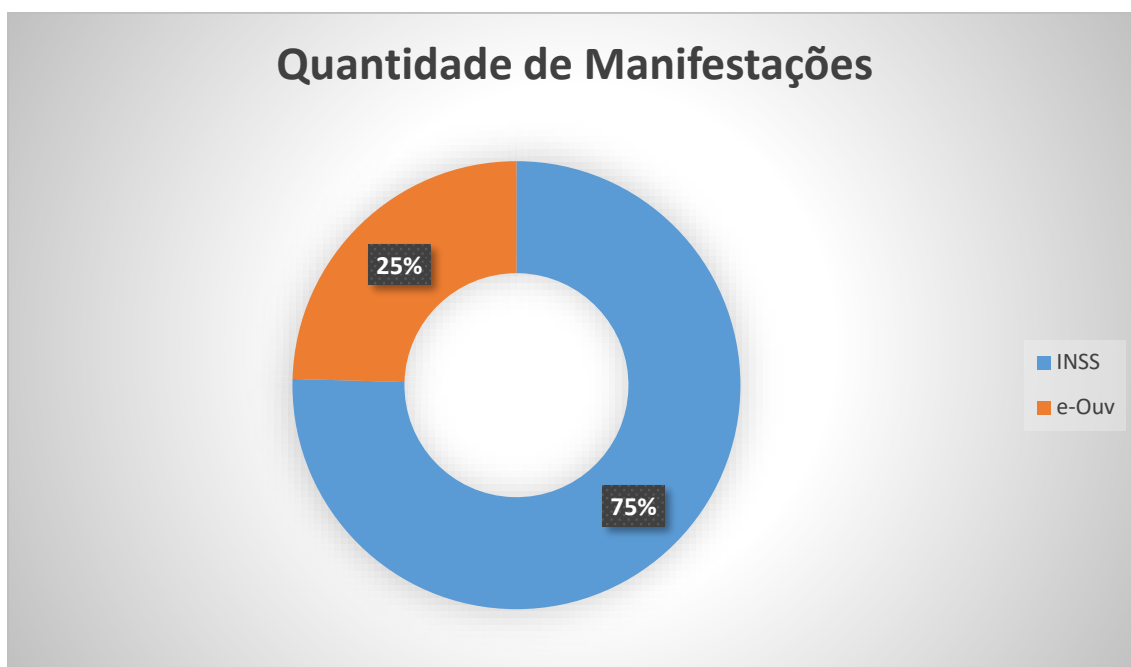
1 - Recebimento da manifestação com análise do problema, onde é analisado o que foi dito (nexo de causalidade), procedência, órgão correto, etc.

2 – Encaminhar a manifestação para o setor competente para que possa fornecer informações e subsídios, bem como uma solução para aquilo que está sendo apresentado.

3 – Analise da resposta recebida e faz o retorno ao cidadão, de forma que ele saiba que sua manifestação foi ouvida e quais as providências adotadas.

Essa divisão atende os requisitos para ser considerados sistema (Rosini & Palmisano, 2003).

Em relação a quantidade de manifestações, a ouvidoria do INSS tem um número expressivamente maior de manifestações tratadas em 2017 com 251.153 enquanto para o e-Ouv foram 81.743 manifestações.



Para o tratamento das manifestações, ambos adotam um manual próprio de tratativa, essa forma de tratamento é importante para que diminua o tempo de tratamento e padronização na forma de tratamento. Os manuais são elaborados conforme base de conhecimento de manifestações, fazendo com que novos colaboradores não tenham que reaprender a tratar casos já solucionados pelo órgão.

O SOU-Web foi desenvolvido pensando exclusivamente no caso INSS e sua particularidade em distribuição de demandas para tratamento e áreas solucionadoras. Desta forma, dentro da ouvidoria há o papel dos especialistas em cada tipo de manifestação e para solução do caso a figura das “áreas e unidades solucionadoras”.

Embora exista a norma legal que obriga os órgãos federais a utilizar o E-Ouv, no momento, no INSS o uso está sendo pontual a casos em que o segurado abra a demanda pelo e-ouv. Os casos são tratados no sistema próprio e a resposta que o cidadão tem no e-ouv é que foi cadastrada manifestação no sistema Sou-WEB e deve ser acompanhada neste sistema com um código específico.

O tratamento de manifestação no SOU-Web possui muitos passos. Distribuída internamente e caso em consulta aos sistemas corporativos possa ser solucionado, a resposta já é enviada ao cidadão, caso não, é encaminhada as áreas solucionadoras do INSS e conseqüentemente as unidades solucionadoras e após solução é percorrido o caminho reverso (ANEXO III).

Ao INSS, para cada tipo de manifestação (Arrecadação, atendimento, Banco, Benefício, Denúncia ou Solicitação Diversa) há um manual interno de resposta a

ouvidoria, que auxilia á áreas solucionadoras. O e-ouv conta com o SIS-OUV, guia de atendimento personalizado e qualidade da resposta ao cidadão.

O Sou-web foi desenvolvido para atender as particularidades de tratamento necessários antes do encaminhamento a área solucionadora. Nesse tratamento tem a possibilidade de apontar os sistemas corporativos utilizados para tomar a decisão de tratamento da manifestação.

No tocante da definição de sistema, os dois sistemas adotam a regra, da qual durante e após o tratamento de uma manifestação é gerado uma base de conhecimento, esse modelo parte fundamental de um sistema e faz parto do modelo de Rosini & Palmisano (2003 p. 03). A ouvidoria previdenciária utiliza deste conhecimento e adota os manuais internos para tratamento de manifestações, e o e-Ouv possui o manual intitulado “Atendimento Personalizado e Qualidade da resposta” que é uma cartilha com orientações de bom atendimento ao cidadão e especifica as formas que devem ser formuladas as respostas, mas não pode ser entendido como um manual de resposta pois não traz casos específicos para tratamento.

Os dois sistemas atendem satisfatoriamente seus órgãos, conforme entrevista aos gestores, e na análise dos dados verificamos consistência nas informações apresentadas. A publicação dos relatórios de gestão, demonstraram quantidade significativa de manifestações, mesmo o e-Ouv tendo recebido menos manifestações, o número é bem elevado. No próximo capítulo é feita a comparação dos sistemas de forma que possa ser abolido ou não o sistema do INSS para uso exclusivo do e-Ouv.

5.1. COMPARAÇÃO E-OUV E SOU-WEB

A legislação obriga o uso do e-Ouv, mas não adianta utilizar um sistema, desenvolvido sem a possibilidade explicita de mudança e que não vá atender as necessidades do INSS. Abaixo é listado os pontos críticos para mudança de sistema.

- **VANTAGENS DO E-OUV**

Responsividade: Qualidade em que o sistema se adequa a tela do usuário, com isso acessos via celular tem ótima aceitação ao sistema.

Unidade de informação: Centralizando as informações de diversas ouvidorias, é possível ter um painel geral de como está o serviço público e conseqüentemente a volatilidade de acordo com mudanças governamentais implementadas.

Monitoramento: já implementado o “painel resolveu?” Que tem os dados de ouvidoria atualizados em tempo real, com diversas possibilidades de filtros para informações precisas e tempestivas.

Meios de contato: a possibilidade entrar em contato por redes sociais e whatsapp é uma inovação impressionante, e demonstra que a OGU está atenta as inovações digitais.

Legislação favorável: A atual legislação obriga seu uso, e conseqüentemente o sistema deverá ter mudanças para realidades dos órgãos entrantes.

- **DESVANTAGENS EM RELAÇÃO AO SOU-WEB**

Tramitação da manifestação: não tem subdivisões de tratamento, criação de áreas e unidades solucionadoras, órgão externo não responde a ouvidoria dentro do sistema, não existe a figura da equipe de monitoramento que faz as cobranças de resposta com possibilidade de retornar manifestações ou redirecionar a áreas corretas.

Categorias específicas: o que seria tratado em Reclamação no e-ouv é dividido em várias partes no SOU-Web devido as particularidades do órgão. Reclamação pode ser do tipo: Atendimento Previdenciário, Banco, Benefício, Solicitação diversa e Arrecadação/fiscalização. Esses tipos específicos ao INSS.

Campos obrigatórios: há campos que facilitam o tratamento, e campos que devem ser obrigatórios para tratamento. No INSS uma manifestação do tipo Benefício deve obrigatoriamente ter um Número de benefício, pois o mesmo segurado pode ter diversos benefícios (pensão, auxílio doença, auxílio acidente, aposentadoria, etc). No tipo atendimento previdenciário é necessário saber se a reclamação é sobre um médico perito, Servidor administrativo, estagiário, terceirizado ou segurança pois cada tipo de funcionário público está subordinado a um setor diferente do INSS. O mesmo ocorre nos casos de denúncia, que o órgão apuratório também é diferente para cada tipo de cargo ocupado pelo denunciado.

Meio de entrada e consulta: o SOU-Web recebe manifestações e há a possibilidade de consulta do andamento pela CENTRAL 135, o e-Ouv Federal não possui sistema telefônico, do qual é disponibilizado apenas no abito estadual ou municipal.

A decisão de Utilizar o SOU-Web ao invés de e-Ouv é devido à particularidade de conseguir separar o sistema em vários subsistemas e distribuir a manifestação para diferentes áreas (SEAT, SERAT, DIVAT, Direção Central, INSS, CRSS, CAJ, JRSS) e ainda por vários tipos de classificações diferentes que permite a geração de relatórios detalhados de cada tipo de reclamação, conforme podemos ver abaixo os casos mais recorrentes e áreas mais demandadas de 2017.

Tabela 1

Classificações mais recorrentes 2017	QTD
02005.23 - Empréstimo Consignado enquadrado no Memorando-Circular nº 21/2008 e nº 20/2013 DIRBEN (ACP Pará)	44.384
02005.06 - Empréstimo não autorizado	29.642
01003.01 - Atraso na análise do processo concessório	29.187
01009.01 - Recurso pendente de análise na Agência da Previdência Social - APS	27.973
05001.01 - Recebimento de benefício por incapacidade e continua em atividade	17.805
03001.04 - Suposta recusa em receber/protocolar/fornecer documentos ou requerimentos	15.620
03012.01 - Falta de vaga para o agendamento na APS	14.322
02005.08 - Reclamação sobre boleto/Portabilidade	12.432
02005.02 - Solicitação de informações/esclarecimentos sobre empréstimo consignado	10.060
02005.01 - Reserva de margem para cartão de crédito	8.578
TOTAL	210.003
FONTE: SOU-WEB	

Tabela 2

ÁREA SOLUCIONADORA MAIS RECORRENTE - TOP 10	QTD
- 029 BANCO ITAU BMG CONSIGNADO S.A	20.594
- 623 BANCO PAN SA	19.235
01-900.01 - Coordenação de Gerenciamento de Atendimento Remoto - CGAR	16.146
- 318 BANCO BMG SA	11.119
- 739 BANCO CETELEM S.A.	9.472
- 394 BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.	8.703
01-500. - Diretoria de Benefícios - DIRBEN	7.154
01-900.2 - Coordenação-Geral de Controle e Avaliação da Rede de Atendimento	5.301
- Conselho de Recursos do Seguro Social - CRSS	5.256
- 237 BANCO BRADESCO S/A	5.135
- 955 BANCO OLÉ BONSUCESSO CONSIGNADO S.A.	4.712
TOTAL	112.827
FONTE: SOU-WEB Obs.: as manifestações de banco são encaminhadas a Divisão de Consignação e Benefícios	

No próximo capítulo temos a conclusão sobre o uso do e-Ouv para o INSS e quais serão os problemas enfrentados caso ocorra essa mudança.

6. CONCLUSÃO

A administração pública sempre atenderá os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Na pesquisa da decisão de qual sistema de ouvidoria deve ser utilizado, foi demonstrado que o e-Ouv é o sistema mais novo e, conforme nova legislação, será o principal sistema governamental.

Os dois sistemas obedecem aos cinco princípios da administração pública. Legalidade, tendo como norte a Lei N.º 13.420/2017. Impessoalidade, as respostas geradas nos sistemas não identificam ao cidadão o servidor quem respondeu e a resposta fica sob a responsabilidade direta do órgão. Moralidade, as respostas geradas não levam em conta apenas a legislação, mas boa-fé, lealdade e probidade. Publicidade, os atos e dados gerenciais são postados nas páginas dos respectivos órgãos e as informações são públicas e com linguagem de fácil entendimento, e é gerado ainda relatórios de atividades periodicamente. Eficiência, o próprio sistema de ouvidoria é a eficiência, o fato de não está usando papel e deslocando uma pessoa para conseguir resposta de manifestação, essa dinâmica acaba por suprir uma possível falta de pessoal.

O e-Ouv só poderá ser adotado pelo INSS caso haja mudanças em sua estrutura, que possibilitará capacidade operacional, visto que são mais de 200 mil manifestações por ano, e possibilidades de acesso conforme funcionamento listado abaixo:

FUNCIONALIDADE	MUDANÇA NECESSÁRIA
USUÁRIO EXTERNO AO ÓRGÃO	No INSS é necessário que bancos acessem o sistema para informar sobre procedência ou improcedência de empréstimos consignado e, apenas com uma manifestação, o empréstimo é suspenso. Conforme ACP 2008.39.00.003206-02/ MPF/PA.
CRIAÇÃO DE NOVOS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	As formas de manifestação presentes na Lei 13.460/2017 devem ser entendidas como expositiva, conforme demonstrado nessa pesquisa, ao INSS a Reclamação é subdivida para facilitar o tratamento.
CAMPOS OBRIGATÓRIOS	Além do texto de manifestação, é necessário verificar as peculiaridades da situação apresentada, para que saiba quais dados são relevantes para o tratamento da manifestação. Prevenindo assim, finalizar a manifestação para solicitar mais dados ao manifestante.
DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO	Dentro do INSS há departamentos responsáveis por cada ação e entre elas há um nível de hierarquia funcional. O e-Ouv conta apenas com a opção de tratar manifestação, é necessário possibilidade de distribuir a pelo ao menos dois níveis secundários.
PERFIL DE MONITORAMENTO	Assim como na OGU o INSS tem setor de monitoramento responsável por acompanhar o tratamento das manifestações e quando houver indícios de incapacidade ter uma ação imediata. Esse perfil de monitoramento pode então gerar relatórios e também ajudar as áreas solucionadoras e unidades no que diz respeito a como responder algum tipo de manifestação.
CONSULTA DO ANDAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	O modo de consulta pelo SOU-Web é mais simples por precisar inserir apenas o código da manifestação. No e-Ouv o código é grande ainda é necessário o uso de e-mail. Para integração é necessário unificar as formas de consulta a manifestação.
E-MAIL NÃO SER OBRIGATÓRIO	No e-Ouv, o email só não é obrigatório quando o manifestante não quer se identificar, ou quando se trata de denúncia da qual não é possível acompanhar a apuração. Não vemos

	necessidade desse dato para manifestação.
--	---

Quadro 6 - Diagnóstico de pontos críticos para adoção do E-OUV pela Ouvidoria do INSS .

Fonte: Elaborador pelo Autor

Tais mudanças são necessárias para que haja padronização nos requisitos do sistema de ouvidoria. Mesmo que o sistema atual seja integrado ao e-Ouv, será necessário grande trabalho da equipe de Tecnologia da informação para concatenação dos dados e padronização de procedimentos. Se não for realizado este trabalho, não é possível o uso do e-Ouv dentro da estrutura de funcionamento do INSS.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT . **Engenharia de software - Qualidade de Produto** - NBR ISO/IEC 9126-1. Rio de Janeiro: ABNT. 2003.

ALBUQUERQUE, Maria Luilze Simões. Revista Controle Doutrina e Artigos; **Ouvidorias Públicas: Conceito, Papel, Evolução e Qualidade no Controle Social**. Disponível em:
http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com_content&view=article&id=726&Itemid=38. Adaptado. Acesso em 15/12/2018. Adaptado. 2011.

BARRETO, F. A. A Importância da Ouvidoria para o Serviço Público: O caso da Previdência Social. Em: MENEZES, R. D.; CARDOSO, A. S. R. (Orgs.). **Ouvidoria Pública Brasileiro: reflexões, avanços e desafios**. Brasília: IPEA, 2016.

BRASIL. Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017. **Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm. Acesso em 26 de 11 de 2018,

BRASIL. Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. **Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm. Acesso em 26 de 11 de 2018

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **A Ouvidoria Parlamentar**. Disponível em :
<http://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/ouvidoria/Sobre/sobre-a-ouvidoria-parlamentar>. 2018. Acesso em 12 de 12 de 2018

CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. **Ouvidoria pública como instrumento de mudança**. Texto para Discussão, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), 2010.

CAVALCANTE, Maria Lailze Simões Albuquerque. Ouvidorias Públicas: conceito, papel, evolução e qualidade no controle social. **Revista Controle: Doutrinas e artigos**, v. 12, n. 2, p. 266-281, 2014.

CENTENARO, Jonas. **Desenvolvimento de um software web para gerenciamento de requisitos de software**. 2014.

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA PREVIDENCIÁRIA. **Relatório de Atividades - Exercício 2017**. Brasília. CGOP/MDS. 2018.

DA UNIÃO, Controladoria Geral. Relatório de pesquisa. **Coleta OGU**, 2014.

DAVENPORT, Thomas H. Reengenharia de processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação. **Rio de janeiro: Campus**, v. 5, 1994.

DE ALBUQUERQUE, Jader Cristiano Magalhães. Sistemas de informação e comunicação no setor público. 2011.

DE MELLO, Elizabete Rosa; POLICIANO, Eliane Beatriz Cunha; ANDRADE, Marcella Coelho. A (i) legalidade da regulamentação da licitação por adesão e a aplicação da lei de acesso à informação. **Revista Digital de Direito Administrativo**, v. 3, n. 2, p. 343-366, 2016.

DE OLIVEIRA BATISTA, Emerson. **Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento**. Saraiva, 2006

FEDERAL, Senado. **Constituição federal de 1988**. Fonte: Planalto. gov. br: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm, 1988.

G1. O que fazer quando o INSS demora para analisar o pedido de aposentadoria?. **G1**. Novembro de 2018 Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/ribeirao-preto-franca/pode-perguntar/noticia/2018/11/14/o-que-fazer-quando-o-inss-demora-para-analisar-o-pedido-de-aposentadoria.ghtml>. Acesso em 15 de 12 de 2018

GOVERNO FEDERAL. O que é Ouvidoria. **Ouvidorias.gov**: Disponível em: <http://ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria/>. Acesso em 15 de 12 de 2018

IASBECK, Luiz Carlos Assis. Ouvidoria é comunicação. **Organicom**, v. 7, n. 12, p. 14-24, 2010.

INFOMONEY. INSS vai acabar com modelo tradicional de atendimento; saiba o que muda. **InfoMoney**. 16 de 05 de 2018. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/aposentadoria/noticia/7422627/inss-vai-acabar-com-modelo-tradicional-atendimento-saiba-que-muda>. Acesso em 15 de 12 de 2018

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Gerenciamento de sistemas de informação**. LTC, 2001.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. Atlas, 2010.

MENEZES, R. (Red.). Projeto Coleta OGU 2014. Relatório de Pesquisa Ipea-CGU. Brasília: IPEA, 2015.

MENEZES, R. do A.; CARDOSO, A. S. R. (Orgs.). Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios. Brasília: IPEA, 2016.

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU. (01 de 01 de 2017). PAINEL RESOLVEU?, **PAINES CGU**. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em 15 de 12 de 2018

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU. **Ações de Monitoramento e capacitação em Ouvidoria Públicas**. Brasília: CGU. 2017.

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU. Instrução Normativa Nº 5, de 18 de junho de 2018. **Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do poder Executivo federal**. Brasília: CGU, 2018a.

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO - CGU. **Manual de Ouvidoria Pública - Rumo ao Sistema Participativo**. Brasília: CGU, 2018b.

O POVO. Idosos esperam até 40 minutos do lado de fora por atendimento pré-agendado no INSS. **O POVO on-line**. Disponível em:

<https://www.opovo.com.br/noticias/fortaleza/2018/11/em-messejana-tempo-de-espera-para-atendimento-chega-a-40-minutos-do-l.html>. Acesso em 15 de 12 de 2018

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO - OGU. **Guia Prático de Tratamento de Manifestações**. Brasília: CGU, 2015.

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO - OGU. **Coletânea de Acesso à Informação. 3ª edição**. Brasília: CGU, 2016.

PALMISANO, A. ; ROSINI, A. M. **Administração de sistemas de informação e a gestão do conhecimento**. Cengage Learning Editores, 2003.

PORTAL EDUCAÇÃO. Ombudsman ou Ouvidor - O bom relacionamento com o cliente é tendência há anos! **Portal Educação**. Disponível em:

<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/telemarketing/ombudsman-ou-ouvidor---o-bom-relacionamento-com-o-cliente-e-tendencia-ha-anos/72143> Acesso em 15 de 12 de 2018

REDETV!. População reclama de atendimento online do INSS. **RedeTV! News**. Disponível em:

<https://www.redetv.uol.com.br/jornalismo/redetvnews/videos/cidades/populacao-reclama-de-atendimento-online-do-inss>. Acesso em 15 de 12 de 2018

SECRETARIA DE PREVIDENCIA. Previdência Lança Anuário Estatístico da Previdência Social 2016. **Secretaria de Previdência - MF**: Disponível em: <http://www.previdencia.gov.br/2018/01/institucional-previdencia-lanca-anuario-estatistico-da-previdencia-social-2016/>. Acesso em 15 de 12 de 2018.

SECRETARIA DE PREVIDÊNCIA, Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência. **Anuário Estatístico da Previdência Social/Ministério da Fazenda**. Secretaria de Previdência, Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência. Brasília. 2017.

SILVA, A. C. et al. Por um sistema de ouvidorias públicas: possibilidades e obstáculos. Série Pensando o Direito, vol. 42. Brasília: Ministério da Justiça, 2012.

STAIR, Ralph M. Princípios de sistema de informações gerenciais. **Rio de Janeiro: LTC-Livros Técnicos e Científicos Editora S/A**, 1998.

ANEXO I – ENTREVISTA SOBRE O E-OUV

Perfil do entrevistado

Nome: Marcelo Pontes Vianna

Função: Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias

1. Qual o papel da ouvidoria enquanto canal de comunicação entre a sociedade e o serviço público?

As atribuições da ouvidoria pública encontram-se previstas pela Lei nº 13.460/2017, mais especificamente em seu Capítulo IV. A tais atribuições poderão ser acrescidas outras previstas por normativos específicos aplicáveis à entidade em que a ouvidoria se vincule.

Na minha palavra, entendo que a ouvidoria deve funcionar como canal efetivo de interlocução entre os anseios da sociedade e a Administração Pública. Nesse sentido, a ouvidoria deve não apenas repassar as manifestações do cidadão e transmitir a resposta do gestor. A ouvidoria deve buscar junto ao gestor respostas efetivas e a solução dos problemas apresentados pela sociedade. Adicionalmente, a ouvidoria deve buscar avaliar o conjunto de manifestações apresentadas como forma de subsidiar as ações da administração, indicando quais projetos devem ser priorizados em razão da demanda social.

2. Quantas manifestações foram tratadas/classificadas no sistema de ouvidoria?

Indicamos consulta ao Painel Resolveu? Por meio do qual poderão ser consultados, de forma detalhada, todos os dados constantes dos sistemas e-Ouv. Você poderá selecionar o período exato que desejar consultar e até mesmo qual órgão específico. Link:

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

3. Quantas manifestações foram respondidas diretamente ao cidadão, ou seja, sem necessidade de demandar área para que responda?

Infelizmente, não dispomos desse levantamento na Ouvidoria-Geral da União.

4. Quanto tempo uma manifestação demora para ser tratada?

Novamente, indicamos o painel Resolveu?, que também mostra os indicadores de tempo médio de resposta para cada manifestação. A título de exemplo, hoje (05/11/2018) o tempo médio de resposta no Poder Executivo federal é de 23,03 dias. Já na CGU, é de 18,69 dias.

5. Quantos profissionais trabalham no tratamento das manifestações?

Trabalham na Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCID), setor responsável pelo tratamento das manifestações no âmbito da Ouvidoria-Geral da União (OGU), trabalham 21 colaboradores.

6. Quem faz a cobrança a área demandada para que responda as manifestações? Há alguma instrução normativa a seguir?

A cobrança é realizada pelos próprios colaboradores que atuam na CGCID. As regulamentações utilizadas são o Decreto n° 9.494/2018 e IN OGU n° 05/2018.

7. Existe um padrão ou manual para resposta das manifestações?

A OGU adota os manuais disponibilizados em seu site (link abaixo), com ênfase no manual intitulado “Atendimento Personalizado e Qualidade da Resposta”.

http://ouvidorias.gov.br/arquivos/sis-ouv-atendimento-personalizado-e-qualidade-da-resposta_.pdf

8. Existe equipe para desenvolvimento de relatórios gerenciais?

Sim. A equipe da CGCID é a responsável pela elaboração do relatório gerencial.

9. O sistema utilizado atualmente é suficiente para atender a demanda atual? Há um plano de melhoria?

É suficiente, mas o sistema e-Ouv está constantemente sofrendo melhorias e atualizações.

9. Há programa de BI implementado ou em andamento?

Sim, o painel resolveu? é um BI utilizando a solução Qlikview.

10. Na sua opinião, esta ouvidoria consegue atender a demanda?

Sim.

11. Por que a Ouvidoria Previdenciária utiliza sistema próprio se o E-ouv é gratuito?

Não saberia informar a razão da opção do órgão por sistemas proprietários. Alguns órgãos e entidades informam que o sistema e-Ouv não atenderia as especificidades de sua organização interna. Todavia, com a publicação do Decreto n° 9.492/2018, desde 5 de setembro de 2018, todos os órgãos e entidades do Poder Executivo federal devem utilizar o sistema e-Ouv de forma obrigatória.

12. Quantas manifestações foram efetivamente tratadas no e-ouv federal?

Até 05/11/2018, 283.727 manifestações foram recebidas no e-Ouv e 243.573 foram respondidas.

ANEXO II – ENTREVISTA SOBRE O SOU-WEB

Perfil do entrevistado

Nome: Rafael Araújo Chaves

Função: Ouvidor Substituto / Chefe da Divisão de Informações Gerenciais, Procedimentos administrativos e Monitoramento

1. Qual o papel da ouvidoria enquanto canal de comunicação entre a sociedade e o serviço público?

O papel da ouvidoria previdenciária é realizar um pós-atendimento, ou seja, atua em defesa do cidadão que já compareceu à Previdência Social.

A ouvidoria prima por 5 objetivos Principais:

- Defender os interesses dos cidadãos, que buscam os serviços da Previdência Social e das entidades a ela vinculadas;
- Apresentar diagnósticos, relatórios gerenciais e informações para subsidiar ações de melhoria dos serviços prestados pela Previdência Social;
- Receber, encaminhar e responder as reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativos aos serviços oferecidos pela Previdência Social e adotar os procedimentos necessários;
- Manter o sigilo das manifestações de acordo com a legislação vigente; e
- Responder diretamente ao cidadão no prazo máximo de seis dias, quando não houver necessidade de encaminhamento para as áreas técnicas.

2. Quantas manifestações foram tratadas/classificadas no sistema de ouvidoria?

A Ouvidoria Previdenciária foi criada em agosto de 1998. Até dezembro de 2017 foram cadastradas 3.411.772 manifestações, uma média de 170.539 manifestações por ano, em 2017 foram cadastradas 251.153 manifestações. Importante ressaltar que todas essas manifestações estão registradas no nosso sistema de ouvidoria SOU-Web.

3. Quantas manifestações foram respondidas diretamente ao cidadão, ou seja, sem necessidade de demandar área para que responda?

Foram respondidas 83.538 manifestações, que representa 33,26% de todas a manifestações cadastradas

4. Quanto tempo uma manifestação demora para ser tratada?

A meta de prazo estabelecida internamente para a tomada de decisão foi de até 4,5 dias, o qual indica que a estratégia de trabalho utilizada pela CGOP está excelente. Em 2017, a média anual foi de 3,66 dias.

5. Quantos profissionais trabalham no tratamento das manifestações?

Atualmente a ouvidoria tem um quadro de pessoal com 90 colaboradores para tratamento de manifestações, são 54 Auxiliares e 36 Assistentes.

6. Quem faz a cobrança a área demandada para que responda as manifestações? Há alguma instrução normativa a seguir?

O monitoramento é um trabalho de suporte às áreas e unidades solucionadoras em que mantém contato regular com o objetivo de sanar possíveis dúvidas operacionais, colaborando assim para o bom andamento do trabalho a ser realizado, que são as respostas às demandas desta Coordenação. O trabalho é feito diariamente por meio de e-mails e telefone. Cada Superintendência Regional e o conjunto das áreas diversas (Direção Central do INSS e CRSS) têm um colaborador responsável por seu acompanhamento no monitoramento externo.

Existem as seguintes normas legais adotadas para a resposta das manifestações. A Lei 13.460/2017, lei de prestação dos serviços públicos, e a Instrução Normativa nº 05/2018.

7. Existe um padrão ou manual para resposta das manifestações?

Sim. Tanto para encaminhamento as áreas solucionadoras quanto para resposta final ao cidadão.

8. Existe equipe para desenvolvimento de relatórios gerenciais?

Sim. A equipe de Divisão de Procedimentos Administrativos e Monitoramento – DIPAM.

9. Há programa de BI implementado ou em andamento?

Está em tratamento com o Ministério do Desenvolvimento Social a aplicação do Qlik Sense / Qlik View. Qlik Sense é um produto gratuito que permite que você crie relatórios e painéis de instrumentos interativos com tabelas e gráficos incríveis. O software de visualização simplifica a análise de dados e ajuda você a fazer decisões de negócios mais rápido

10. Na sua opinião, esta ouvidoria consegue atender a demanda?

Sim. O tempo de análise das manifestações é menor que o que nos propusemos a atender.

11. Por que essa ouvidoria não utiliza e-Ouv?

O sistema SOU-web é utilizado pela particularidade de subdivisões do sistema, que faz com que tenha um nível de qualidade na análise e na resposta ao cidadão muito alto. E ainda a possibilidade de enviar a uma Gerencia executiva que pode monitorar suas unidades. O sistema, foi desenhado para atender exatamente a necessidade desta coordenação.

ANEXO III – Fluxo de Tratamento de Manifestações do SOU-WEB.

