UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

FACULDADE DE PLANALTINA

ANDRESSA COSTA DE OLIVEIRA

ANÁLISE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO

Planaltina - DF

2015

ANDRESSA COSTA DE OLIVEIRA

ANÁLISE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Gestão do Agronegócio, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Gestão do Agronegócio.

Orientadora: Dra. Donária Coelho Duarte.

Planaltina - DF

2015

DEDICATÓRIA

A Deus pela força e direção ao longo desses anos, sem Ele nada disso seria realidade. Dedico de maneira toda especial aos meus avós e os meus pais, pois sei a satisfação que esse mérito trouxe a eles, vocês merecem muito mais!

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a Deus por ter me fortalecido, guiado e por fazer com que esse sonho se tornasse realidade em minha vida. E por entender que Seus sonhos são sempre maiores que os meus.

Aos meus pais por me proporcionar a força que tanto preciso e por serem minha maior motivação, em especial a minha mãe que sempre esteve ao meu lado me auxiliando e falando as palavras certas no momento certo. Amo vocês, sou grata por essa parceria!

Aos meus irmãos por serem tão parceiros mesmo com tantas diferenças. Aos meus tios por me ajudarem e por sempre estarem presentes em todos os momentos da minha vida, a vocês meu muito obrigada, vocês são mais do que mereço!

Ao meu noivo e melhor amigo Leonardo França, que se mostrou incrivelmente paciente e apoiador durante toda essa etapa. Obrigada por acreditar em mim, às vezes até mais que eu mesma!

Ao corpo docente da Universidade de Brasília por sempre transmitirem o conhecimento necessário. Agradeço a colaboração, e a grande ajuda recebida da professora e minha orientadora Drª Donária Coelho Duarte, que com grande sabedoria me ajudou prestativamente com o seu conhecimento.

Aos meus amigos que contribuíram de maneira direta ou indireta, obrigada pela confiança, parceria e por tornar os fardos mais fáceis de serem carregados.

Agradeço a equipe da Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho por me receberem tão bem e por me ajudarem a tornar esse trabalho real. Vocês são incríveis!

EPÍGRAFE

O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis.

José de Alencar

RESUMO

O presente trabalho tem como foco analisar o Sistema de Informação usado pela ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho e demostrar os benefícios de sua implantação. Sendo assim, foram utilizadas informações teóricas que facilitem o entendimento sobre o assunto abordado. As pesquisas exploratória e bibliográfica foram utilizadas, e uma entrevista realizada com a chefe da ouvidoria em questão. O referencial teórico buscou esclarecer o uso do sistema de informação como recurso estratégico, a importância dessa utilização e sua aplicabilidade à gestão pública, além de abordar sobre a importância das ouvidorias para a gestão. A análise de dados ocorreu a partir de informações e análise do sistema através de descrição e uso de telas que possibilitam a visualização do sistema. A entrevista que resultou em respostas referente às melhorias advindas com o uso do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública TAG – Tomás Antônio Gonzaga e a diferença entre o sistema atual e o anterior. Após a realização da análise do sistema citado, percebeu-se que a ouvidoria tem avançado após a mudança de sistema, pois o sistema usado anteriormente possuía algumas deficiências como baixa interação com os órgãos do Distrito Federal, essa baixa abrangência interferia no desempenho da ouvidoria.

Palavras chave: Ouvidoria. TAG. Sistema de Informação. Administração Regional de Sobradinho.

ABSTRACT

This paper focuses on analyzing the information system used by the ombudsman of the Regional Administration of Sobradinho and demonstrates the benefits of its implementation. Therefore, it was used theoretical information to facilitate the understanding of the subject approached. The exploratory and bibliographic research were used, and an interview with the head of the ombudsman in question. The theoretical framework sought to clarify the use of the information system as a strategic resource, the importance of utilizing and its applicability to public management, in addition to addressing the importance of ombudsman for management. The data analysis was based on information and analysis of the system through description and use of screens that allow the system view. The interview resulted in answers related to improvements that come with using the ombudsman System and Public Management TAG - Tomas Antonio Gonzaga and the difference between the current system and the previous. Upon completion of the analysis of that system, it is noticed that the ombudsman has advanced after the change of system, because the system previously used has some deficiencies as low interaction with the organs of the Federal District, this low coverage interferes with the performance of the ombudsman.

Key words: Ombudsman. TAG. Information system. Regional Administration Sobradinho.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Fluxograma do sistema. 27

Figura 2. Site ouvidoria do Distrito Federal. 28

Figura 3. Identificação do manifestante. 29

Figura 4. Assunto da manifestação. 29

Figura 5. Dados complementares. 30

Figura 6. Relato do manifestante. 30

Figura 7. Manifestação registrada. 31

Figura 8. Espaço do ouvidor. 32

Figura 9. Espaço do ouvidor. 33

Figura 10. Pendências. 34

Figura 11. Desbloquear manifestação. 34

Figura 12. Desbloquear manifestação 35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CODEPLAN – Companhia de planejamento do Distrito Federal

DF – Distrito Federal

DIROB – Diretoria de Obras

GDF – Governo do Distrito Federal

IDESP – Instituto de Desenvolvimento Social do Planalto

RA – Região Administrativa

SI – Sistema de Informação

SOIWEB – Sistema de Ouvidoria e Informação

TAG – Tomás Antônio Gonzaga

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 11

1.1. Objetivos 12

1.1.1. Objetivo Geral 12

1.1.2. Objetivos Específicos 12

1.2. Justificativa 12

2. EMBASAMENTO TEÓRICO 15

2.1. Sistema de Informação como recurso estratégico 15

2.2. Sistema de Informação aplicado à gestão pública 17

2.3. Ouvidorias como estratégia de gestão 19

3. METODOLOGIA DE PESQUISA 23

3.1. Coletas de dados 24

4. ANÁLISE DE DADOS 25

4.1. Perfil da Administração Regional de Sobradinho 25

4.2. Descrição e análise do Sistema de Informação utilizado pela ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho – TAG 26

4.2.1. O processo de manifestação registrada pelo cidadão 28

4.2.2. O processo de gestão do TAG realizada pela equipe da ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho 31

4.3. Apresentação e análise de dados 35

5. Conclusão 41

REFERÊNCIAS 42

Apêndice A - Modelo do instrumento de coleta de dados que foi aplicado 45

1. INTRODUÇÃO

As ouvidorias são estruturas que beneficiam a administração do setor público e privado através do recolhimento de reivindicações da comunidade que faz uso de produtos ou serviços fornecidos pelas entidades. Atualmente, além da prestação de serviços telefônicos de atendimento ao consumidor, é frequente a existência de ouvidorias.

O objetivo de uma ouvidoria é proporcionar um tratamento diferenciado aos requerimentos que são expressos e indicar para a organização os eventuais problemas em sua comunicação como também na construção da imagem institucional, desejos do consumidor, entre outras questões (UFRJ, 2015). A estrutura desse serviço se dá devido o reconhecimento de que o usuário de serviços públicos ou privados pode ocasionalmente ficar insatisfeito com o serviço fornecido chegando ao ponto de reclamar, solicitar que o serviço seja feito novamente, propor melhorias, reivindicar e até mesmo elogiar.

A principal e indispensável função da ouvidora como um todo é proporcionar troca de informações entre entidades e o público. Ou seja, a ouvidoria nada mais é que uma ferramenta de comunicação e gestão. A ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho promove a participação popular, e possui com auxiliador um sistema informatizado que colabora para o adequado armazenamento e administração de informações.

As entidades tem se tornado cada vez mais dinâmicas e sólidas e para obter maior eficiência é necessário investir em tecnologias que proporcionem informações precisas no menor tempo possível. Sendo assim, os SI’s (Sistemas de Informação) se tornam recursos quase obrigatórios para os setores que procuram informações e querem armazenar as mesmas com mais segurança, precisão, domínio e coerência.

Ao dispor de um sistema informatizado surgem vantagens como informações organizadas, obtém um diferencial em relação à concorrência e dados seguros e sólidos. O sistema deve ser visto como um instrumento que visa garantir agilidade, segurança, qualidade e, acima de tudo por ser uma ouvidoria, atender o público.

Para as ouvidorias é importante a existência de um sistema de informação, pois o mesmo garante o armazenamento das solicitações de forma correta e também o seu direcionamento para os setores responsáveis. O uso de sistema de informação nesse setor garante o direito de fazer sua reivindicação de qualquer lugar e a qualquer

momento, proporcionando um acompanhamento do ato realizado. Assim como outros setores, os responsáveis pelas ouvidorias devem estar atentos ao direcionamento e a qualidade que as informações ganham por meio dos sistemas de informação e evitar que as mesmas se disseminem ou que solicitações relevantes cheguem atrasadas aos devidos locais.

A partir dessas necessidades foi adotado o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG (Tomás Antônio Gonzaga) que é o sistema informação utilizado pela ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho. O principal objetivo do TAG é receber e encaminhar informações que são solicitadas pela comunidade em tempo real. O sistema registra todas as manifestações enviadas e gera protocolos de atendimentos.

Desta forma, o presente trabalho tem como objetivo analisar o sistema de informação utilizado pela ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho e sua contribuição para o funcionamento eficaz e resolução imediata das demandas da população.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo Geral

Analisar as funcionalidades do Sistema de Informação utilizado pela ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Descrever o local foco de estudo;
- Avaliar o Sistema de Informação adotado pela ouvidoria;
- Descrever as potencialidades e fragilidades do sistema adotado pela ouvidoria;
- Utilizar as informações adquiridas durante o estágio para a realização do relatório;
- Sugerir melhorias para o sistema proposto.

1.2. Justificativa

Este é um trabalho sobre a análise do sistema informatizado da ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho, que procura mostrar sua importância para a organização e como o sistema de informação tem auxiliado o desempenho desse setor.

Ouvidoria é um órgão que proporciona a comunicação entre o sujeito e a instituição, tornando a instituição mais participativa e democrática.

Sob este aspecto, constata-se que a população está cada vez mais atenta aos seus direitos e com isso tem se tornado mais participativa, e é com base nessa participação da comunidade que surgem as ouvidorias. As ouvidorias são consideradas como ferramenta de gestão cujo objetivo é aproximar o órgão/empresa com a sociedade, Pinho (2002, p. 47) ressalta que "um dos principais condicionantes para implantação de um sistema de ouvidoria é a existência de meios de acesso para o público interessado que sejam e que possam estimular a sua participação". Portanto devem ser analisadas quais ferramentas serão adotadas para a aproximação. A ouvidoria deve ser um meio de comunicação direta que recebe manifestações via email, telefone, presencial e até mesmo por plataformas online.

A ouvidoria é importante, pois além de receber as demandas também informa o cidadão a respeito de projetos que foram ou serão realizados. A partir do momento em que o cidadão passa a conhecer e se torna ciente dos seus direitos, ele passa a ter um olhar crítico em relação aos serviços prestados, o que pode melhorar a gestão pública.

O objetivo desse setor é informar o indivíduo sobre o acesso ao serviço público que é um direito do mesmo, e ajudá-lo a solucionar os problemas existentes juntos aos órgãos da Administração.

Atuar numa ouvidoria durante o estágio tornou-se esclarecedor e uma fonte de aprendizado. É possível notar o quanto um sistema de informação facilita a rotina de um setor e o torna eficaz, no caso da ouvidoria mostra os trabalhos que têm sido realizados. Infere-se que conhecer a atuação da ouvidoria colabora para a conscientização e participação do individuo em relação à Administração Regional.

A Administração Regional de Sobradinho tem tido a ouvidoria como ferramenta auxiliadora no processo de execução de obras, melhoramento de estruturas e principalmente como um meio de identificar as necessidades existentes. O local foi escolhido devido à forma de trabalho desempenhada pela ouvidoria e as transições enfrentadas pela mesma. Um estudo mais detalhado sobre a ouvidoria mostrará para a Administração Regional o quão significativa é a existência do setor.

Compreender a importância do trabalho da ouvidoria torna o cidadão mais consciente de seus direitos e deveres, proporciona segurança ao individuo, pois o próprio sabe que tem a quem recorrer caso necessite. A ouvidoria é uma ferramenta que

mostra a transparência devido à participação popular, Lima (2008, p. 4) retrata que “um elemento que se mostra importante para caracterizar a transparência é a possibilidade de participação do cidadão nas decisões, permitindo que se conheça como se gasta os recursos obtidos da sociedade”. Ou seja, o cidadão pode participar do processo de decisão e das demais atividades desenvolvidas pelos orgãos, quanto mais participa mais conhecedor o individuo se torna.

A transparêcia gera uma gestão responsável, divulga as ações executadas pelo governo em benefício da população, fortalece a democracia e a cidadania. Sendo assim torna-se cada vez mais necessário que o contato com a população seja de fácil acesso.

O objetivo do presente trabalho é analisar a importância do sistema de informação adotado pela ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho, como ferramenta de gestão referente às demandas da comunidade. Através desse trabalho a Administração Regional de Sobradinho poderá ver o quão importante é a ouvidoria e o ouvidor para o desempenho eficaz do setor, valorizando as atividades que são desenvolvidas e o trabalho do ouvidor.

2. EMBASAMENTO TEÓRICO

A ouvidoria pode se revelar como um importante instrumento estratégico de gestão, que possui a capacidade aumentar a noção sobre cidadania. De acordo com Coleção Ouvidoria Geral da União - OGU (2012, p. 07) a ouvidoria "deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços prestados." O trabalho realizado de forma eficiente gera uma administração que qualifica constantemente seus serviços e pode auxiliar na formação de um cidadão conhecedor dos seus direitos.

Os temas abordados nessa seção tem como objetico contextualizar com base teorico o assunto administrado, de maneira que fique claro a importância de um sistema informatizado para a ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho.

2.1. Sistema de Informação como recurso estratégico

A competitividade entre as empresas tem se tornado cada vez maior independente do segmento que estejam inseridas. Para alcançar êxito é preciso ir além da preocupação e fidelização de clientes, a necessidade de instrumentos que aperfeiçoe o gerenciamento das informações disponíveis tem passado a ser quase obrigatória para as organizações, pois fornece informações seguras e atuais facilitando a tomada de decisão. Uma ferramenta que pode atender essa necessidade é um sistema de informação.

Existem diversas definições de sistemas de informação. De acordo com Laudon e Laudon (1999, p.4), "sistema de informação é um conjunto de componentes inter-relacionados para recuperar, coletar, processar, armazenar e distribuir informações com objetivo de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em organizações". Para Gil (1999, p.14), "os sistemas de informação compreendem um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequencia lógica para o processamento dos dados e a correspondente tradução em informações".

Sistema de informação assegura a obtenção de informações que são necessárias para tomar decisões que direcionam as empresas, podendo ser em áreas administrativas, em estratégias de vendas ou outros setores que requer dados sólidos e precisos. Oliveira (2008) pontua que algumas empresas têm sido seriamente prejudicadas pelo fato de

utilizarem sistemas que produzem grande quantidade de informações e dados que não são processados e utilizados.

As necessidades que são postas pelo mercado que tem se tornado cada vez mais globalizado estimula as organizações a adotar um sistema de informação eficiente e que promova a produtividade. Para Batista (2004, p. 39) "o objetivo de usar os sistemas de informação é a criação de um ambiente empresarial em que as informações sejam confiáveis e possam fluir na estrutura organizacional". Sendo assim, os sistemas de informação passam a ser vantajosos, pois a maior parte das empresas tem muitos dados à disposição que não podem ser utilizados para a tomada de decisão sem ser transformados em informação. Nessa fase de conversão que os sistemas de informação agem, transformando os dados em informações processadas.

Outra vantagem dos SI é não ser utilizado apenas pelos gerentes, devido sua importância para as organizações qualquer funcionário pode fazer uso do sistema informatizado, como é o caso da ouvidoria em análise que possui quatro funcionários e todos utilizam o TAG. Vale ressaltar que para uma boa gestão do sistema é necessário que haja treinamento para quem for administra-lo.

Visando o armazenamento de informações, proximidade com a população e agilidade do setor a ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho tem adotado sistema de informação. Esses sistemas foram testados até que chegasse ao sistema de informação que melhor atendesse a necessidade existente.

Antigamente o uso de Sistemas de Informação era focado em diminuição de custos através de procedimentos executados pelo nível operacional. Porem com o passar dos anos a tecnologia da informação tem evoluído passando pelo nível tático, e chegando ao nível estratégico das empresas (MELO, 2008). Para Porter (1996, p. 68) "estratégia é a criação de uma posição única e valiosa, envolvendo um conjunto diferente de atividades". Sendo assim, as organizações passaram a montar seus planejamentos e estratégias visando o futuro.

As organizações podem utilizar os sistemas de informação como recurso estratégico para aquisição de vantagem competitiva, através do aproveitamento de informações. Tendo como foco a ouvidoria analisada o sistema de informação adquirido passa a ser um recurso estratégico, pois fornece ao ouvidor maior contato com o cidadão, ou seja, o ouvidor pode se basear nas necessidades do público. Para o ouvidor

as informações são de extrema importância, pois proporcionam soluções e facilita o desenvolvimento das atividades.

2.2. Sistema de Informação aplicado à gestão pública

Assim como as empresas privadas os órgãos públicos também necessitam do auxilio dos sistemas de informação. Os sistemas informatizados colaboram as entidades privadas e públicas a alcançar o máximo de perfeição possível em suas operações e serviços e a aprimorar seu desempenho perante a sociedade.

A gestão pública tem procurado ser mais transparente, adotando o dialogo e a aproximação como meios de facilitar o trabalho desempenhado, Takarashi (2000, p. 5) reforça "Na era da Internet, o Governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis". Esses quesitos podem ser alcançados com o auxilio do sistema de informação que atua também como ferramenta de gestão. A ouvidora da RA de Sobradinho é treinada a agir com transparência e agilidade em relação às demandas solicitadas, e é exatamente aí que o TAG exerce importante função.

Gerir uma entidade com base em informações seguras e precisas a tornam mais competitiva. Segundo Meirelles (2006), a gestão pública é o equipamento do Estado que foi destinado à prestação de serviços, visando satisfazer as necessidades comunitárias. As empresas privadas visam o lucro financeiro e maneiras de se firmar no ramo em que atuam. Já a gestão pública procura estabelecer valor para a sociedade e meios de assegurar o seu desenvolvimento, sem deixar de usar os recursos disponíveis de forma correta.

De acordo com Cavalheiros e Flores (2007, p.14) a gestão privada se distingue da gestão pública, pois a gestão pública corresponde a

> obediência compulsória aos princípios constitucionais básicos da legalidade, moralidade, impessoalidade ou finalidade, publicidade, eficiência, razoabilidade, proporcionalidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, motivação e supremacia do interesse público.

Analisando tal conceito infere-se que a gestão pública e a gestão privada se distingue devido à gestão pública ser patrocinada através de recursos públicos, que surgem devido contribuições de empresas e indivíduos, os recursos adquiridos devem

ser utilizados para financiar os serviços públicos. A atividade privada é financiada com recursos particulares.

Assim como a administração privada, a gestão pública também necessita de sistemas de informação de forma que sua atuação sem esse recurso se torna quase impossível. O uso de sistemas de informação e suas tecnologias tornam-se pilares que contribuem para o êxito da gestão de informações na empresa.

Segundo Graham e Hays (2004, p. 211), "um sistema de informação da administração pública deve reconhecer a importância do contexto organizacional, tal como indicado por tamanho, estrutura, período de tempo, recursos e maturidade organizacional". Os sistemas de informação podem assessorar as entidades públicas a aprimorar suas operações, valorizar o desempenho e os procedimentos que exercem na sociedade, como é o caso da ouvidoria estudada.

Através do sistema de informação que o trabalho pode ser desempenhado com menos tempo e obtenção de respostas com maior velocidade uma vez que o sistema encaminha as demandas para os respectivos órgãos. O inicio do uso da tecnologia da informação na gestão pública se deu quando essa administração era exercida por órgãos que desempenhavam tarefas de tratamento de dados, a função dos sistemas de informação foi apoiar os órgãos responsáveis por essas operações.

Tait e Pacheco (2000, p. 29) evidenciam que

> no entanto, existe pouco conhecimento sistemático sobre a informática pública, já que os modelos tradicionais de administração de informática disponíveis na literatura foram desenvolvidos a partir da empresa privada e não contemplam adequadamente aspectos importantes da administração pública, como a rigidez da estrutura organizacional, processos políticos de tomada de decisão.

Aos poucos o conhecimento sobre informática pública vem se disseminando e se tornando conhecido. Esse conhecimento aprimora o sistema, pois os sistemas conhecidos foram criados tendo como base a empresa privada. É possível que existam órgãos que não se adaptaram ao sistema adotado passando a adotar outros disponíveis, como é o caso das ouvidorias das Administrações Regionais do Distrito federal que inclui a ouvidoria de Sobradinho. Conforme a informática pública for se tornando conhecida, os sistemas e acessos serão aprimorados.

Em virtude da existência da necessidade de disseminação da relevância dos Sistemas de Informação para viabilizar processos e impedir que por muitas vezes se

tornem lentos, o modelo de administração pública burocrática tornou-se ineficiente e por outro lado as demandas se tornaram crescentes. De acordo com Mare (1995, p.10),

> dessa forma, o sistema introduzido na administração pública formal, baseada em princípios racional-burocráticos, ao limitar-se a padrões hierárquicos rígidos e ao concentrar-se no controle dos processos e não dos resultados, revelou-se lento e ineficiente para a magnitude e a complexidade dos desafios que o país passou a enfrentar diante da globalização econômica, surgindo à necessidade de reconstruir a administração pública utilizando bases modernas e racionais.

Sendo assim o setor da Ouvidoria aplicado na Administração de Sobradinho, tem por objetivo através da agregação de um Sistema de Informação, reduzir os níveis de deficiência nos processos decisórios incorridos no setor, melhorando a dinâmica de prestação de serviços.

Percebe-se também que uma gestão pública transparente se faz através de informações claras e acessíveis, portanto o setor público deve proporcionar meios que impulsionem o acesso à informação. O sistema usado deve identificar a importância do contexto organizacional em que está inserido para que tenha maior abrangência de forma que as atividades sejam desempenhadas de maneira eficaz.

2.3. Ouvidorias como estratégia de gestão

As ouvidorias surgiram para supervisionar os servidores públicos enquanto aplicavam e sancionavam as leis. Conhecer o papel desempenhado por esse setor torna-se norteador ao cidadão, pois o mesmo sabe a que recorrer caso precise de auxilio e torna o sujeito participativo. A ouvidoria é uma ferramenta que direciona onde estão os defeitos e acertos cometidos pela organização.

O objetivo dessa fiscalização consiste em garantir o comprimento dos deveres imputados aos servidores públicos e direitos que a população tem em detrimento dos órgãos públicos. Gomes (2000, p.102) ressalta que as ouvidorias públicas podem exercer influência significativa na criação se forem

> (1) constituídas através de uma arquitetura institucional que consagre fortes vínculos com segmentos organizados da sociedade civil; (2) que possuam bons níveis de representatividade; (3) sejam aplicados à operacionalização competente dos instrumentos formais e informais de controle que lhe são assegurados.

O ouvidor deve ser aberto ao dialogo e ter consciência de que ele é o meio de comunicação entre o órgão e o cidadão, deve colocar a organização em uma posição que

esteja ao alcance de todos os demais setores devido à importância que é conferida ao trabalho desenvolvido pela ouvidoria.

Para que exista uma ouvidoria torna-se necessário a aplicação de alguns procedimentos internos que capacitem os ouvidores para as futuras demandas, bem como a consolidação da organização com o ambiente externo, estrutura e recursos materiais disponíveis. Ouvidores bem preparados requer treinamento e preparo, a ouvidora da Administração Regional de Sobradinho recebeu o treinamento apropriado para que pudesse exercer tal função, o mesmo treinamento foi passado aos demais funcionários do setor com o objetivo de que todos estivessem preparados para atuar.

De acordo com o explanado por Paulino (2013, p.55), "a Ouvidoria pode ser considerada um Instrumento de Responsabilidade Social dedicada para que as necessidades da população cheguem até os meios necessários pra revolver tais necessidades." Sendo assim, a Ouvidoria representa um canal que permite a sociedade o direito de se expressar para que seja almejada a melhoria dos serviços públicos ofertados.

Viana Júnior (2007) pontua que nas ouvidorias o cidadão é incentivado a utilizar todas as oportunidades para desenvolver melhores relacionamentos com serviço público prestado. A ouvidoria passa a ser um meio de comunicação entre o cidadão e o prestador de serviço, servindo também como uma fonte que mostra o que deve ser melhorado ou mantido. É interessante que essa ferramenta receba o apoio de uma ação de marketing para se tornar mais conhecida e assim mostrar para a população que a organização se preocupa com suas opiniões.

Desde que tenha uma estrutura abrangente, a ouvidoria pode ser um excelente instrumento e fornecer meios para a empresa alcançar seus objetivos. O fluxo de informação deve ser constantemente atualizado, o ouvidor deve possuir amplo conhecimento da organização, dos serviços ofertados e os setores existentes. A vivência na ouvidoria de sobradinho evidenciou que as informações devem ser atualizadas diariamente, pois quanto mais completas forem maior será a rapidez em atender a demanda, uma vez que informações incompletas impossibilita o trabalho a ser desenvolvido. O contato do ouvidor com os demais setores facilita os encaminhamentos das demandas recebidas diariamente.

Tendo em vista que o trabalho desenvolvido pela ouvidoria é dependente de outros setores é importante que o setor faça parte do organograma da organização que

está situada para que possa ser conhecida pelos setores existentes, deve estar o mais próximo possível da administração geral, pois isso garante maior alcance e soluções mais rápidas e assegura eficiência ao serviço. Lyra (2004) afirma que os conselhos gestores e fiscalizadores de políticas públicas se tornam mais atentos e próximos à comunidade, a inclusão social ocorre através da transformação da cultura política, ao incluir meios que proporcione a participação na gestão pública.

A ouvidoria pública como é o caso da ouvidoria da Administração de Sobradinho, contribui com o controle social e abre espaço para participação popular, além de se tornar agente motivador de mudança. Atua como ferramenta de gestão, pois procura sempre melhorar os serviços e a organização para que o trabalho seja desenvolvido da melhor maneira possível.

Com base em tais argumentos infere-se que a política precisa ser moldada para atuar de forma mais próxima ao cidadão, ou seja, precisa preparar os agentes públicos para essa participação da comunidade. Uma gestão pública participativa exige preparo, um servidor público preparado para lidar com a população conseguirá se aproximar mais do local em que atua além de transmitir confiança ao público.

De acordo com Da Silva (2013, p.71), "em se tratando de uma empresa pública há a premissa a ser levada em conta como ponto de partida para qualquer debate sobre os procedimentos de uma ouvidoria, o investimento é público e o retorno do mesmo deve-se reverte-se em benefício do público". Citando-se Leal Filho apud Valente (2008, p.4), "A Ouvidoria tem de aproximar a sociedade da organização, pois a mídia pública só se realiza quando a sociedade se considera dona dela".

Outro fator que diferencia a ouvidoria de um órgão público de uma empresa privada é que o investimento recebido é público e automaticamente deve retornar como benfeitorias para o público. Observando a ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho é possível notar que a ouvidoria tem o poder de fortalecer o local que está situada e também o direito de cidadania que cada pessoa possui, além da comunicação existente entre os órgãos reguladores.

Acerca das demandas incorridas, Santiago (2000, p. 191) delimita que:

> a Ouvidoria Pública recebe os mais variados tipos de reclamações e solicitações, tais como a desratização da cidade, podas de árvores, limpeza de bueiros, retirada de entulhos, poluição sonora, poluição ambiental, reclamações quanto ao atendimento de funcionários, adequada manutenção de diversos serviços prestados pela municipalidade (buracos em vias públicas, calçadas danificadas, troca de lâmpadas, colocação de postes, colocação de semáforos, etc.).

Todas as questões públicas podem ser relatas a ouvidoria e a mesma será encaminhada ao local correto. A ouvidoria recebe demandas que vão desde coisas simples até as mais complexas. O mais importante é o cidadão se sentir confortável em expressar o que necessita. Conforme o trabalho é executado os solicitantes passam a ter confiança no trabalho desempenhado pela ouvidoria

Com o intuito de que as demandas sejam atendidas em tempo hábil, dentro da Administração de Sobradinho, existe um Conselho para apurar os dados fornecidos e tomar as devidas medidas. Cabe citar Paulino (2013, p.34) quando se refere ao que é pertinente no Conselho que "em suas reuniões mensais, como prevê a lei, deve ouvir em relato do representante da Ouvidoria sobre a interface com a sociedade".

A existência do conselho acelera a resposta e solução das demandas recebidas, pois em alguns casos é chega informações incompletas, incoerentes e até mesmo caluniosas. Algumas demandas exigem um prazo para resposta ou solução do problema e o conselho contribui de maneira positiva.

Sendo assim, percebe-se que a Ouvidoria estabelecida dentro da Administração Regional de Sobradinho tem como objetivo o atendimento e encaminhamento para resolução das necessidades da população, consolidando um relacionamento de confiança, sendo um fator diferencial que possa impactar no desempenho do relacionamento entre as partes envoltas, evitando métodos burocráticos.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

Para que fosse possível a realização do trabalho alguns procedimentos metodológicos foram utilizados, esses procedimentos podem ser classificados como: bibliográfico, exploratório e pesquisa de campo.

A pesquisa bibliográfica foi realizada com base em livros, artigos, revista e sites amparados por autores que abordam o assunto. Através da pesquisa bibliográfica foi possível aprofundar o assunto e adquirir os conhecimentos necessários. Segundo Vergara (2005, p. 48), "a pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral". Ou seja, é uma pesquisa que se baseia em materiais existentes sem fazer uso de repetição do que foi escrito anteriormente e sim mostrando outro enfoque com novas conclusões.

Toda a parte bibliográfica desse trabalho foi gerada a partir do uso de pesquisa bibliográfica, tal pesquisa influenciou de maneira significativa a elaboração do mesmo e fortaleceu o conhecimento sobre o assunto estudado. Outro beneficio da pesquisa bibliográfica é o enriquecimento que o trabalho ganha, pois outros conceitos/ pensamentos fortalece uma nova obra.

O uso da pesquisa exploratória surge a partir da necessidade de familiaridade com o tema abordado, o que facilita a compreensão. Gil (2007) boa parte das pesquisas requer consulta bibliográfica; conversas com pessoas que possuem experiência com o assunto desejado e análises. Além das consultas bibliográficas, houve algumas conversas com os demais funcionários da ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho cujo objetivo era entender o local analisado e coletar informações sobre o ambiente. Práticas como observação do local e do trabalho realizado pelo setor analisado também foram executadas durante o período de estagio.

Quanto à abordagem utilizada pode-se caracterizar como abordagem qualitativa exploratória. Essa abordagem permite explorar o ambiente e suas características, a opinião do entrevistado, conhecer a importância do setor, a rotina, o que garante maior aprofundamento no assunto a ser abordado e consequentemente maior chance de alcançar os objetivos propostos.

Para adquirir mais informações foi realizada pesquisa de campo que surge como importante ferramenta para os demais procedimentos metodológicos adotados, tendo como objetivo coletar dados com o entrevistado possibilitando maior conhecimento ao

pesquisador. A pesquisa foi composta por vivencia prática e aplicação de uma entrevista.

3.1. Coletas de dados

A entrevista foi elaborada de forma que pudesse adquirir as informações necessárias sobre o sistema de informação TAG. A entrevista foi respondida pela Srª Célia Nogueira - chefe da ouvidoria, que é quem possui maior vivência com a rotina existente na ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho.

Para obter um maior número de informações a entrevista foi estruturada em três blocos onde cada um possui um objetivo de alcance: o primeiro bloco é para conhecer e caracterizar o entrevistado; o segundo bloco busca informações sobre o sistema usado anteriormente pela ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho; o terceiro e último bloco trata sobre o sistema utilizado atualmente pela ouvidoria e sua atuação para o desempenho das atividades. O questionário foi aplicado pessoalmente no dia 29 de outubro de 2015.

Outro meio de adquirir informações sobre o ambiente, trabalho realizado e o sistema existente na ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho foram às observações. Durante o período do estágio obrigatório foi possível descobrir de forma prática a importância desse setor e sua rotina e conhecer mais sobre seu sistema informatizado.

4. ANÁLISE DE DADOS

Os dados levantados para a construção desse tópico possuem como função enriquecer e nortear o presente trabalho. A análise de dados busca descrever e analisar o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública – TAG, utilizado pela ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho. Além disso, o presente tópico também irá caracterizar e mostrar um pouco sobre a origem da Administração Regional de Sobradinho.

4.1. Perfil da Administração Regional de Sobradinho

Em 13 de maio de 1960 foi inaugurada a cidade de Sobradinho, localizada no Distrito Federal. Assim como Brasília a cidade também foi planeja, o autor do projeto foi a NOVACAP. O planejamento urbano da cidade surgiu a partir da necessidade de abrigar as pessoas da Vila Amauri e Acampamento bananal que foram alagados quando construíram o Lago Paranoá, e famílias que migraram de outros estados. A cidade é dividida em três áreas: Setor de Condomínios, Setor Oeste e Grande Colorado (PORTAL BRASÍLIA, 2015).

As semelhanças entre a Região Administrativa Sobradinho e a capital Brasília não estão apenas no planejamento, como também na proximidade que surgiram. Ambas no mesmo ano com a diferença de apenas 22 dias. Sobradinho surgiu para refugiar às famílias desabrigadas, esse feito caracterizou a cidade como acolhedora e atualmente recebe pessoas de diversos lugares do Brasil.

Ao observar a cidade é possível notar o planejamento existente para sua criação, é uma das cidades com maior extensão em área verde do Distrito Federal. Além de ser uma cidade com poucos prédios e mais casas, rodeada por montanhas e cachoeiras.

No ano de 1961, Sobradinho se tornou uma subprefeitura. Com o surgimento da Lei 4,545 em 1964 o Distrito Federal se dividiu em regiões administrativas, extinguindo as subprefeituras, Sobradinho se tornou a RA V (PORTAL BRASÍLIA, 2015). Dividir o Distrito Federal em Regiões Administrativas provavelmente facilitou o trabalho do governo em prol dessas Regiões e ao mesmo tempo as tornou mais independentes como também facilitou a participação da comunidade.

Com aproximadamente 12 setores a Administração Regional de Sobradinho procura atender as necessidades da população e melhorar a cidade. Possui como missão “garantir serviços públicos de qualidade, promover a articulação eficiente com os

demais órgãos para o atendimento das demandas da comunidade e valorizar as características serranas da cidade", e visão "ser referência, como Administração Regional, no atendimento humanizado participativo, com presteza, agilidade e transparência." (ADMINISTRAÇÃO DE SOBRADINHO, 2015).

Desde sua criação a Administração contou com aproximadamente 32 administradores. O atual administrador é o Dr. Divino Sales, cuja pose lhe foi dada em 23 de fevereiro de 2015.

4.2. Descrição e análise do Sistema de Informação utilizado pela ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho – TAG

Mesmo oferecendo atendimento presencial as ouvidorias das Administrações Regionais do Distrito Federal perceberam a necessidade de acelerar e se aproximar da população. Para que isso acontecesse foi implantado um novo canal de atendimento online que possibilita maior interação do individuo com a ouvidoria.

O sistema de informação utilizado pela ouvidoria TAG carrega esse nome como uma homenagem ao ouvidor Tomás Antônio Gonzaga. O sistema foi criado pela Ouvidoria Geral do estado da Bahia para modernizar o desenvolvimento das ouvidorias (MANUAL DE IMPLANTAÇÃO DE UNIDADE DE OUVIDORIA, 2012). O surgimento do TAG facilitou e modernizou as atividades executadas pelas ouvidorias, além de permitir que o cidadão acompanhe sua manifestação.

O TAG é utilizado pelo Estado da Bahia há 15 anos, e no ano de 2013 foi lançado para as ouvidorias do Distrito Federal (MANUAL DE IMPLANTAÇÃO DE UNIDADE DE OUVIDORIA, 2012). O sistema foi cedido após um acordo entre os dois Estados, e é responsável por proporcionar a participação popular, gerir informações, encaminhar e acompanhar as demandas dos cidadãos.

O sistema é acessado através do navegador de internet, ou seja, não é necessário realizar download do software. O sistema operacional do computador também não interfere no desempenho do sistema e a atualização das versões é feita automaticamente pela Internet.

O objetivo do sistema de Ouvidoria e Gestão Pública TAG é "elaborar relatórios criteriosos que reflitam claramente as necessidades locais por serviços públicos em todo o Distrito Federal" (MANUAL DE IMPLANTAÇÃO DE UNIDADE DE OUVIDORIA, 2012).

O TAG é um dos meios de informação que liga o ouvidor a comunidade. Sua chegada ao DF facilitou o trabalho das ouvidorias e fortaleceu laços, tornando o cidadão participante das ações exercidas pelas RA’s.

Com o auxilio desse Sistema de Ouvidoria o manifestante consegue registrar sua manifestação e acompanha-lá, por meio desse acompanhamento é possível verificar quais providencias serão tomadas em relação ao ato registrado. Sempre que a manifestação é registrada pelo cidadão ela fica bloqueada no sistema, esse bloqueio garante que o ouvidor irá ler o relato. Ao ser bloqueado é função do ouvidor realizar o desbloqueio, após essa etapa a manifestação passa por uma triagem que é onde pode sofrer alterações feitas pelo ouvidor. Enquanto não é desbloqueada a manifestação fica numa espera que no fluxograma abaixo é chamada de quarentena. As demandas só podem ser encaminhadas aos devidos órgãos após serem desbloqueadas, esse encaminhamento é autorizado pelo supervisor que após revisar as demandas as libera. Todas as manifestações ao ser encaminhadas vão para o controle de qualidade, esse controle é realizado pela CODEPLAN que também é responsável pelo encaminhamento aos devidos órgãos. O fluxograma abaixo mostra a relação que o cidadão e o ouvidor possuem com o TAG.

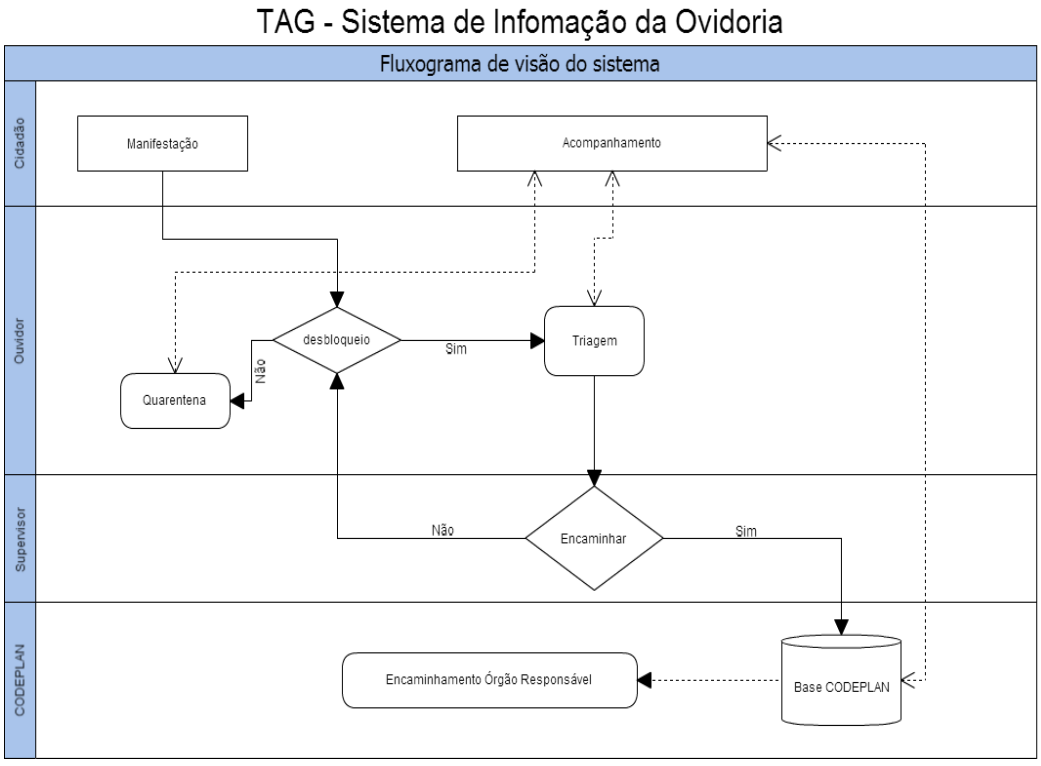

Figura 1. Fluxograma do sistema.
Fonte: Dados primários (2015).

O TAG tem atuado diretamente com a ouvidoria, pois além de fornecer informações a população também elabora relatórios que são de grande importância para a ouvidoria. Por possuir acesso livre e gratuidade proporciona transparência e acompanhamento da demanda por meio do cidadão.

Os próximos subtópicos descreverão essa relação e as etapas realizadas pelo manifestante e pelo ouvidor.

4.2.1. O processo de manifestação registrada pelo cidadão

Neste tópico será possível visualizar as etapas que o cidadão passa ao registrar sua demanda. Tanto os cidadãos como ouvidor podem acessar o sistema através do site da Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Após o site (figura 2) direcionar para o local adequado, o cidadão poderá iniciar o seu registro. Cabe ressaltar que para mostrar o processo de realização do registro por parte da população foi realizada uma simulação.

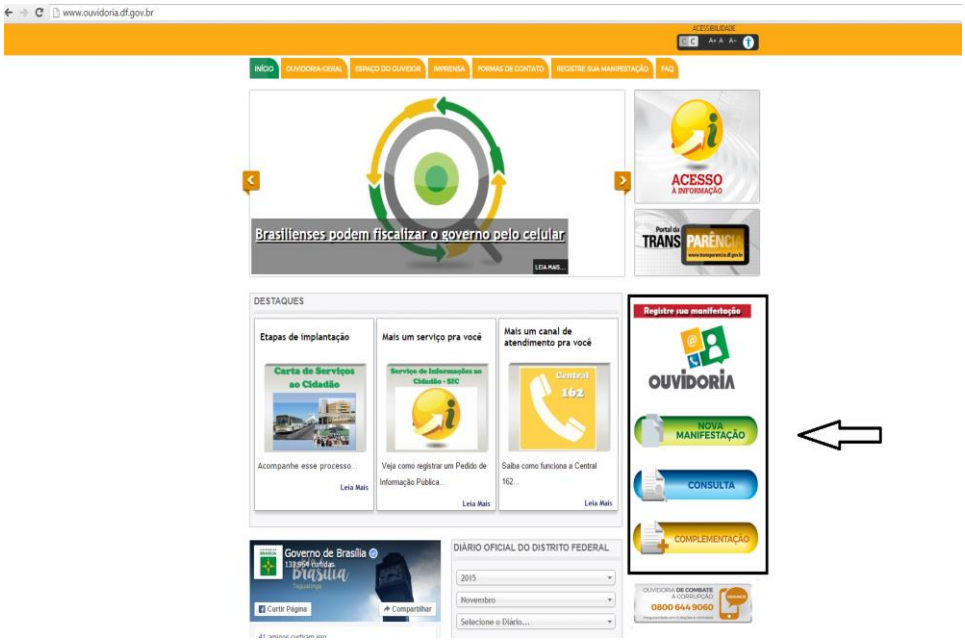

Figura 2. Site ouvidoria do Distrito Federal.
Fonte: Administração Regional de Sobradinho (2015).

Antes de expressar seu desejo, o cidadão deverá colocar seus dados pessoais, nos campos em vermelhos o preenchimento é obrigatório. Essa etapa é importante, pois são registrados os dados do manifestante e responsável pelo retorno de resposta. Nessa etapa é possível escolher pelo anonimato caso o indivíduo queira. A figura 3 exemplifica esse procedimento.

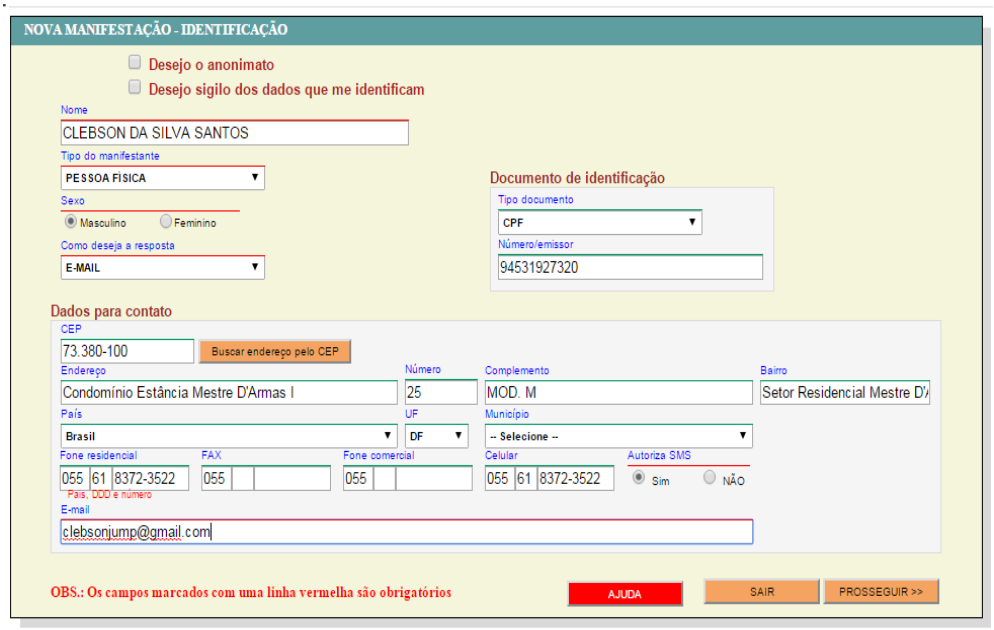

Figura 3. Identificação do manifestante.
Fonte: Administração Regional de Sobradinho (2015).

Após o preenchimento dos dados pessoais o cidadão é direcionado para a escolha do assunto e a ouvidoria desejada, como é mostrado na imagem abaixo. Por ser um sistema utilizado pelas demais Administrações Regionais é importante especificar a Administração que receberá a demanda.

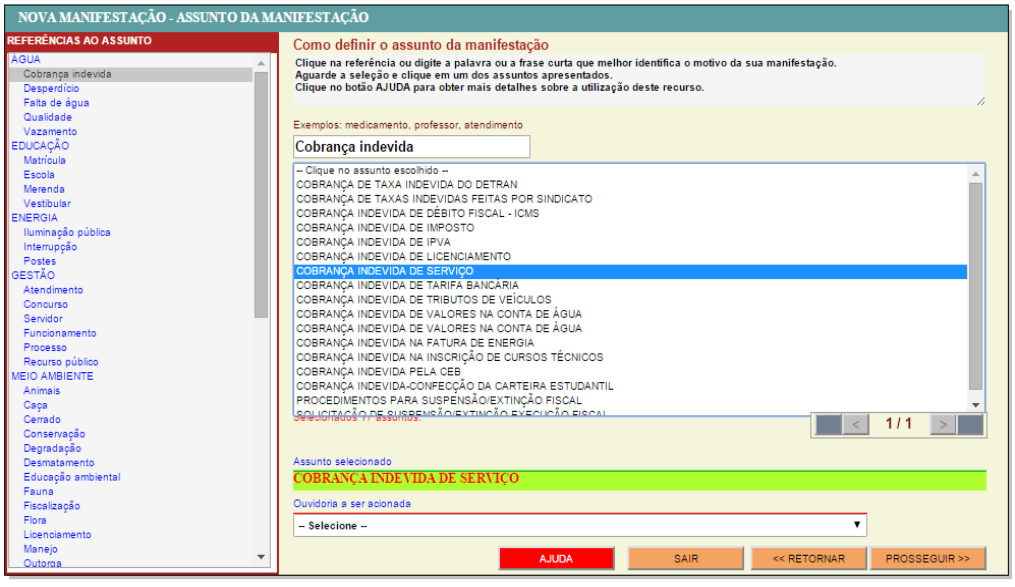

Figura 4. Assunto da manifestação.
Fonte: Administração Regional de Sobradinho (2015).

Outros dados pessoais são solicitados pelo sistema (figura 5) cuja finalidade é complementar a manifestação, elaborar estatísticas sobre a ouvidoria e seu atendimento, e facilitar a atendimento da manifestação.

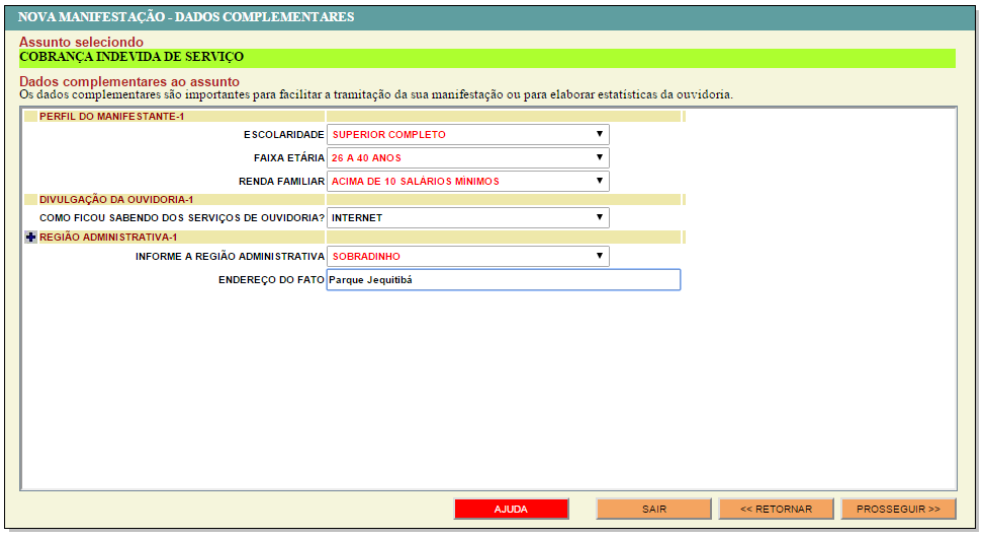

Figura 5. Dados complementares.
Fonte: Administração Regional de Sobradinho (2015).

Após preencher as informações exigidas pelo sistema o cidadão é encaminhado para outra etapa onde ele relata sua demanda detalhadamente. Após concluir esse preenchimento basta clicar em cadastrar e a manifestação será registrada. Feito o registro um número e senha serão gerados, com esse número e senha o cidadão consegue acompanhar o desenvolvimento de sua demanda de onde estiver. Essa etapa final pode ser visualizada por meio das figuras 6 e 7 respectivamente.

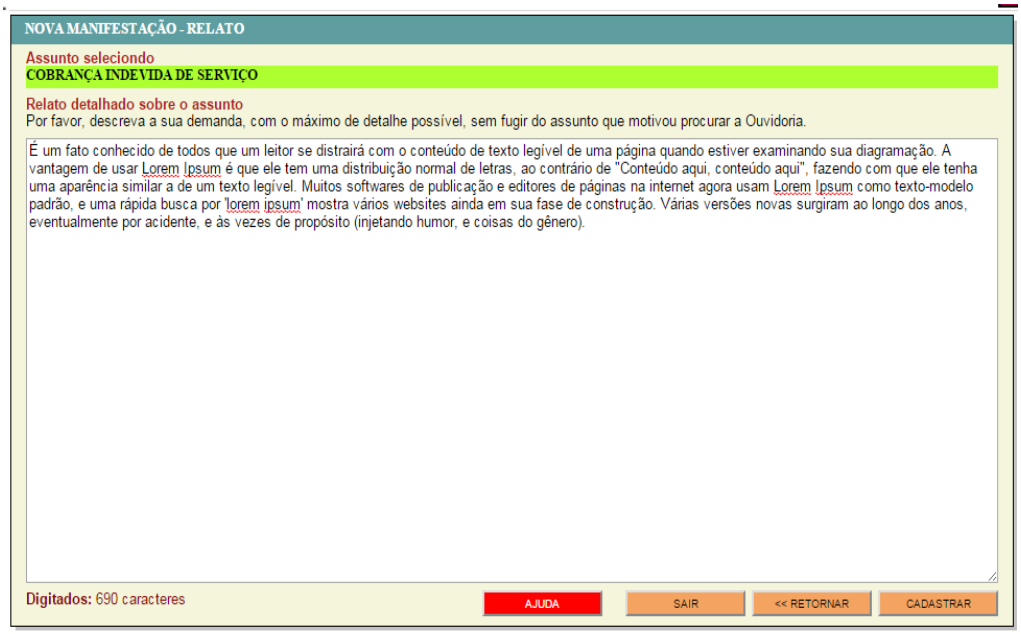

Figura 6. Relato do manifestante.
Fonte: Administração Regional de Sobradinho (2015).

Figura 7. Manifestação registrada.
Fonte: Administração Regional de Sobradinho (2015).

Fazendo um paralelo ao referencial teorico, vê- se que de acordo com Pinho (2002) ao implantar um sistema de informação em uma ouvidoria é de grande importância que tenha acesso ao público interessado e que estimule a participação dos mesmos. O TAG é um sistema simples para o manifestante, fácil de preencher o que pode facilitar a participação do usuario mais vezes transformando em participante dentro da sociedade.

Com base nas imagens do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública TAG nota-se que o sistema possui fácil fácil manuseio o que possibilita e facilita o acesso de qualquer pessoa independente do grau de conhecimento ou idade. O processo é simples e busca absorver o maior número de dados possivel afim de estreitar laços com o manifestante e abatecer o banco de dados da ouvidoria. O banco de dados possibilita a criação de relatorios de atividades e do perfil dos manifestantes.

4.2.2. O processo de gestão do TAG realizada pela equipe da ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho

A gestão do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública TAG é realizada pela equipe que atua na ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho. Esse processo é feito através dos registros que são colocados no sistema tanto pela ouvidoria quanto pelo cidadão, o objetivo desse tópico é mostrar como essas etapas são realizadas.

Para acessar o sistema o ouvidor deve acessar o site da ouvidoria do Distrito Federal, na aba espaço do ouvidor e clicar em acesso ao sistema de ouvidoria como exemplificado na figura 8. A imagem abaixo ilustra esse procedimento.

Figura 8. Espaço do ouvidor.
Fonte: Administração Regional de Sobradinho (2015).

Após essa etapa é necessario acessar a conta de usuario para prosseguir, esse usuario é de uso exclusivo da equipe da ouvidoria. Essa exclusidade é exigida pois garante maior sigilo e segurança as informações, outro fator importante é que os agentes que atuam na ouvidoria são preparados para lidar com as situações que surgem. Ao entrar no sistema o ouvidor se depara com um quadro resumo localizado a esquerda do sistema, a figura 9 mostra esse quadro. A função desse quadro é indicar o que tem sido e o que deve ser feito, é uma maneira do ouvidor não esquecer o que deve ser feito.

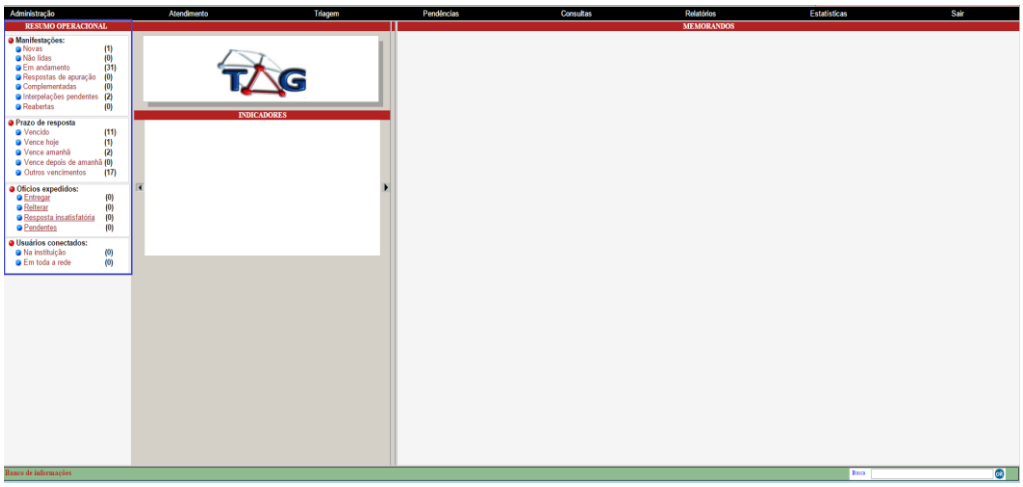

Figura 9. Espaço do ouvidor.
Fonte: Administração Regional de Sobradinho (2015).

Quando a demanda é registrada pelo cidadão ela cai diretamente no sistema e após algumas etapas é encaminhada para o órgão correspondente. Porém quando a demanda chega à ouvidoria por telefone, email ou de forma presencial o ouvidor precisa registrar a manifestação no TAG, esse processo é igual ao realizado pelo cidadão mostrado no tópico anterior, o que difere é que passa a ser responsabilidade do ouvidor informa ao cidadão o numero de protocolo e senha que foram gerados. Para realizar esse registro no sistema basta acessar a opção “atendimento”.

No item “Pendências” (figura 10) é possível localizar tudo o que está pendente, o ouvidor é responsável por tramitar as demandas desta sessão ou finaliza-las quando necessário. São registradas as providencias referentes à manifestação, o atendente pode fazer anotações e anexar arquivos. No canto esquerdo da demanda pendente é possível verificar as informações geradas.

Geralmente quando o manifestante envia sua manifestação diretamente pelo TAG ela fica bloqueada para que o ouvidor possa ler o relato, automaticamente o quadro “Resumo Operacional” informa que uma manifestação não foi lida, o mesmo também pode acontecer ao ser lançada no sistema pelo ouvidor. Para que ocorra o desbloqueio o ouvidor irá à parte de “Pendências – Novas e em andamento”, as fichas bloqueadas ficam na ultima página, essa etapa pode ser visualizada na figura 11.

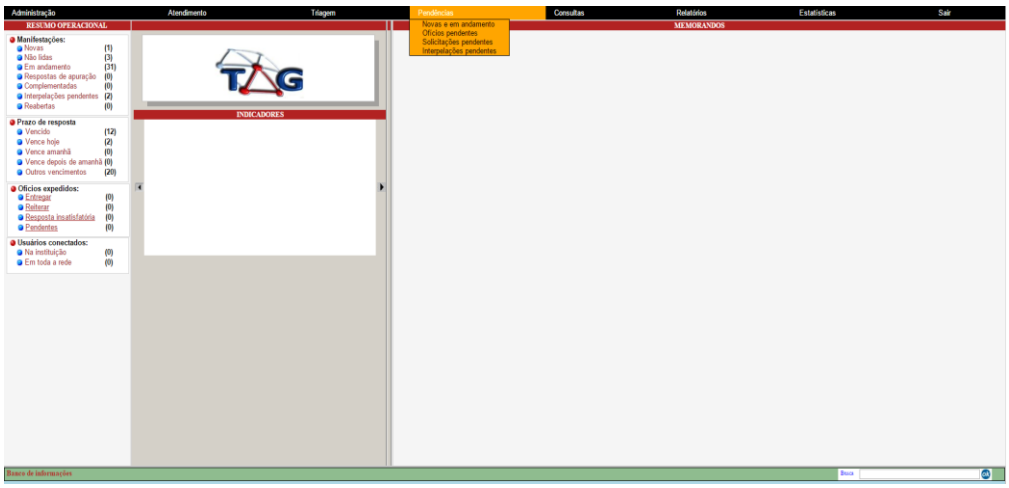

Figura 10. Pendências.
Fonte: Administração Regional de Sobradinho (2015).

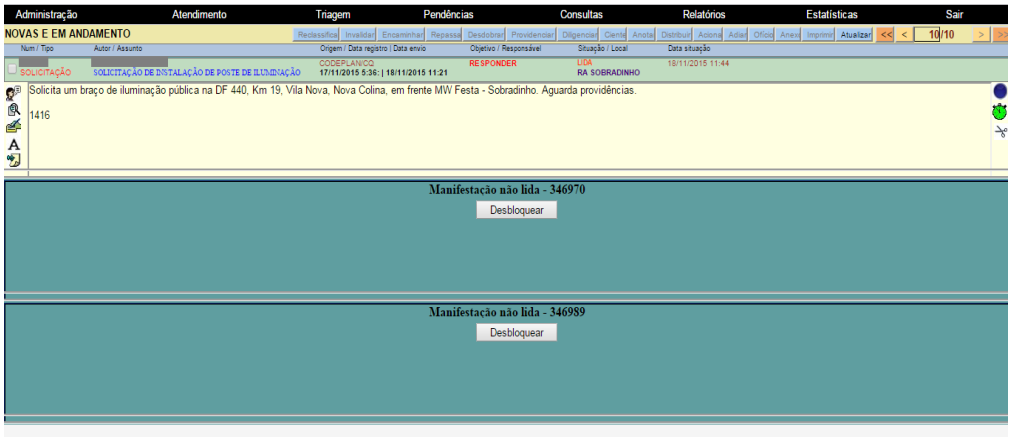

Figura 11. Desbloquear manifestação.
Fonte: Administração Regional de Sobradinho (2015).

Ao ser desbloqueada a demanda será encaminhada para a triagem, caso não necessite de desbloqueio o TAG faz esse direcionamento automaticamente. Ao cadastrar a manifestação o cidadão escolhe o assunto, porem quando a demanda passa pela triagem a ouvidoria pode selecionar outro assunto que melhor represente o que está sendo expresso na manifestação.

Através do TAG é possível ao ouvidor e ao cidadão consultar as manifestações e verificar para qual órgão foi encaminhada, se foi lida e quando isso aconteceu, a figura 12 mostra a página de consulta que o ouvidor tem acesso. Essa consulta é bastante requisitada pelo manifestante, pois é possível também verificar a resposta transmitida pelo órgão competente.

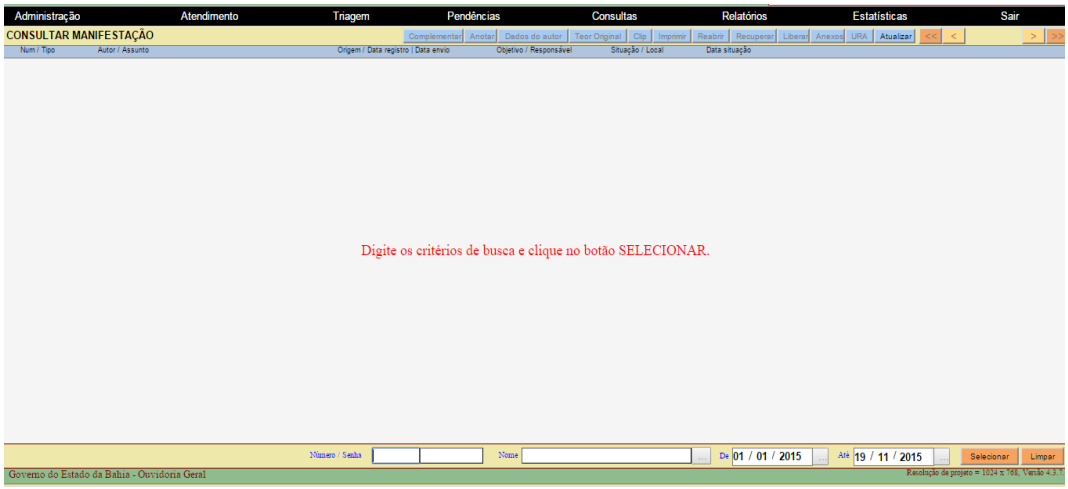

Figura 12. Desbloquear manifestação
Fonte: Administração Regional de Sobradinho (2015).

Além dessas funcionalidades o tag possui outras duas que são “relatorios” e “estatisticas”. por ser duas funções muito pessoais da ouvidoria não poderão ser exposta no presente trabalho. Mas a função da parte de “relatorios” é fornecer relatorios administrativos e relatorios operacionais e também acompanhar os prazos de resposta das manifestações.

Enquanto que a “estatistica” mostra uma análise sobre o atendimento exercido pela ouvidoria, as formas de entrada utilizada pela comunidade e o trabalho desempenhado pela mesma, além de gerar estatisticas sobre o perfil dos manifestantes.

4.3. Apresentação e análise de dados

O objetivo deste tópico é apresentar os resultados obtidos através da pesquisa. Moresi (2003, p.8) conceitua pesquisa como “conjunto de ações, propostas para encontrar a solução para um problema, que têm por base procedimentos racionais e sistemáticos. A pesquisa é realizada quando se tem um problema e não se tem informações para solucioná- lo”. A pesquisa foi criada com o objetivo de adquirir mais informações sobre o sistema e seu impacto dentro da ouvidoria e o que mudou com a implantação do TAG.

A análise de dados se deu a partir de uma entrevista, que foi dividida em três blocos. O primeiro bloco buscou caracterizar a ouvidora da Administração Regional de Sobradinho, Francisca Célia.

Servidora de carreira na Administração Regional de Sobradinho há sete anos, e há seis anos trabalha na ouvidoria Francisca Célia é atualmente a chefe do setor que

conta com três funcionários, sendo uma assessora e dois jovens candangos que a auxiliam a cadastrar, acompanhar as demandas e atender os cidadãos.

O ouvidor deve

> promover a realização dos direitos dos cidadãos. Ou seja, o ouvidor deverá atuar como porta-voz do cidadão, agindo sempre contra a usurpação de direitos ou abuso de poder; contra erros ou omissões; negligências; decisões injustas, tornando a administração pública mais eficiente e transparente, e, seus agentes, mais responsáveis em suas decisões. Dessa forma, o ouvidor não pode se furtar a prestar atendimento e informações ao cidadão (IFSP, 2015).

O ouvidor é a voz do cidadão e a voz do governo, ou seja, transmite o desejo do cidadão e a resposta dos órgãos competentes. As ações do ouvidor podem tornam o órgão mais competente ou ineficaz. Ouvidores que agem com postura procurando solucionar as manifestações apresentadas e acolhendo o individuo solicitante contribuem para o avanço do órgão em que estão localizadas, porém quando o contrario acontece as demandas passam a não ser resolvidas e ficam acumuladas. Caso isso acontecesse com a Administração de Sobradinho os moradores dessa região sentiria esse efeito refletido em sua qualidade de vida.

Ao perguntar a chefe da ouvidoria qual a relação da ouvidoria com os demais setores da Administração regional ela respondeu “a ouvidoria é a porta de entrada da administração. É quem ouve o cidadão e recebe suas reivindicações, solicitações, reclamações, sugestões e elogios e encaminha para os devidos locais. É preciso saber ouvir e mostrar ao cidadão que estão juntos para solucionar o problema”. Nota-se que além de receber as demandas, as pessoas que trabalham numa ouvidoria devem estar preparadas para ouvir e lidar com o cidadão de forma que lhe transmita a segurança necessária.

Antes de fazer uso do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública TAG a ouvidoria citada no presente trabalho possuía outro sistema chamado SOIWEB, o segundo bloco da pesquisa buscou encontrar algumas informações sobre esse sistema e suas funcionalidades.

De acordo com a chefe da ouvidoria o primeiro sistema a ser utilizado pela Administração Regional de Sobradinho foi o SOIWEB, ao ser perguntado sobre as funções desse sistema a ouvidora respondeu “acatar as demandas e enviar aos órgãos competentes”. Quanto às vantagens do sistema a chefe da ouvidoria enfatiza que o sistema é “simples e prático”.

Mesmo com diversas funcionalidades úteis, esse sistema também possuía desvantagens, ao ser questionada sobre esse ponto a chefe da ouvidoria garantiu que o sistema contava com "poucos espaços para preenchimento de informações tanto do cidadão quanto nossa (atuantes da ouvidoria) e pouco abrangente, pois poucos órgãos utilizavam esse sistema de ouvidoria".

É preciso estar atento quanto à funcionalidade e abrangência do sistema, um sistema que não atenda a necessidade da organização tem o poder de prejudicar seriamente a instituição. Voltando ao referencial teórico, Oliveira (2008) afirma que empresas têm sido prejudicadas por utilizarem sistemas que não atendem suas necessidades. Ou seja, é de suma importância que o uso de sistemas informatizados, mas de nada adianta caso esses sistemas sejam equivalentes ao padrão da organização e supra suas demandas.

Outra informação importante adquirida através da pesquisa é que o sistema "não" possuía nenhum custo para a Administração Regional de Sobradinho. Sobre a estrutura e se o considerava fácil gerir o sistema a ouvidora responde que "sim, porém não tinha interação com todos os órgãos do GDF e dificultava o desenvolvimento do trabalho da ouvidoria". Ela responde também quem utilizava o sistema "apenas a Ouvidoria, DIDESP E DIROB". É importante ressaltar que quanto mais abrangente for um sistema de informação mais vantagens ele traz para a organização.

Sobre treinamentos para aprender a manusear e entender o sistema a ouvidora afirma que "sim houve um treinamento, foi uma semana de treinamento oferecido por servidores da Ouvidoria Geral". É responsabilidade da Ouvidoria Geral coordenar os trabalhos das Ouvidorias Especializadas que estão localizadas nos órgãos do Governo do Distrito Federal (Ouvidoria, 2015). A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal é uma Subsecretaria da Controladoria-Geral.

"Por meio do treinamento profissional, o colaborador adquire características de pró-atividade, conhecimento sobre as necessidades especificas da empresa, do setor e, até mesmo, estar preparado para capacitar outras pessoas" (CONTABILIDADE EM BRASÍLIA, 2015).

Foi possível notar isso durante o período de estágio, pois apenas a ouvidora recebeu o treinamento proporcionado pela Ouvidoria-Geral, ou seja, é responsabilidade dela treinar os demais componentes do setor.

O terceiro e ultimo bloco da entrevista foi criado para agregar informações sobre o atual Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública TAG e o que mudou desde sua implantação na Administração Regional de Sobradinho e no que se difere do sistema usado anteriormente.

A ouvidoria analisada está fazendo uso do TAG há cinco anos e segundo a chefe do setor a diferença em relação ao sistema usado anteriormente SOIWEB é "mais espaço para preenchimento de dados e é mais abrangente". Enquanto que o sistema anterior era usado apenas por alguns órgãos o TAG é usado por "ouvidorias do Distrito Federal e os cidadãos" afirma a ouvidora.

Sob este aspecto, entende-se que para que a gestão pública seja transparente, segundo Takarashi (2000), o governo deve promover o acesso a Internet e o uso de meios eletrônicos que forneçam informações referentes às atividades realizadas. Ao ser implantado um sistema cujo cidadão tenha acesso o órgão/setor que faz uso desse sistema passa a estar mais próximo do individuo.

Outro fato importante é que a comunidade passa a ter conhecimento do que tem sido realizado e recebe o poder de participar de forma direta dessa gestão. Ao ser usado pelas ouvidorias do Distrito Federal o sistema se torna mais abrangente, pois as ouvidorias de todos os órgãos do Distrito Federal fazem uso desse sistema, facilitando a comunicação entre si e também com o cidadão. Além das demandas serem resolvidas com mais rapidez.

Apesar de ser mais abrangente, em relação às funções do TAG a chefe da ouvidoria afirmou que "o TAG possui a mesma função do SOIWEB que é receber o registro das demandas e encaminhar aos órgãos competentes". Infere-se que esse encaminhamento aos órgãos competentes passa a ser mais fácil e demandar menor tempo devido às demais ouvidorias também utilizarem o TAG.

Ao ser questionada sobre os benefícios advindos com a implantação do TAG na ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho a ouvidora garante que "tem a facilidade de acompanhamento tanto pelas ouvidorias quanto pelo próprio cidadão, fornece relatórios e é fácil manusear o TAG. Facilitou o nosso desempenho por ser mais abrangente. O TAG tem um resumo operacional que mostra as novidades das manifestações que estão no sistema, é uma forma de não me deixar esquecer o que deve ser feito".

A partir dessa declaração percebe-se que um sistema informatizado possui o poder de transformar uma entidade, para que isso aconteça depende unicamente do sistema e das pessoas que o gere. Sobre o custo do TAG no resultado final da Administração “eu creio que não tem custo. Este programa foi cedido pelo estado da Bahia ao Governo do Distrito Federal, ele é usado por outras ouvidorias além da nossa” afirma a chefe da ouvidoria.

Quanto a facilitar o desenvolvimento das atividades Laudon e Laudon (1999, p.4), define “sistema de informação é um conjunto de componentes inter-relacionados para recuperar, coletar, processar, armazenar e distribuir informações com objetivo de facilitar o planejamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em organizações”. Com base nesse argumento, infere-se que o TAG tem atingido o objetivo esperado de um Sistema de Informação, pois tem potencializado o trabalho desenvolvido pelo setor e fornecido relatórios sobre as atividades.

Outro ponto importante era descobrir se a ouvidoria conta com algum suporte além do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública adotado, sobre o assunto a ouvidora respondeu “sim, somos subordinados a ouvidoria geral que é uma subsecretaria da controladoria geral do DF e nos auxilia em diversas questões. Além disso, aqui na nossa ouvidoria temos um banco de dados à parte que nos auxilia com dados complementares dos manifestantes, inclusive data de aniversario. Sempre ligamos pra eles no dia do aniversario, é uma forma do cidadão ver que ele é importante pra nós”.

Por ser subordinada a outro órgão, a ouvidoria da RA de Sobradinho tem todo o amparo necessário para a realização das atividades como treinamento, fiscalização, controle das atividades, relatórios geral, dentre outras ferramentas.

Apesar de todas as melhorias e abrangência o TAG também possui desvantagens e limitações, ao ser interrogada sobre isso ouvidora rapidamente respondeu “tem a desvantagem de oscilar muito, o sistema cai bastante e dificulta o nosso trabalho porque nunca sabe quando vai voltar a funcionar normalmente”. Sobre as melhorias que gostaria que o sistema tivesse ela afirma “pouca coisa, pois o TAG supre a necessidade da ouvidoria, mas gostaria que melhorasse a velocidade da internet e suas oscilações, pois o TAG depende da rede. É comum o TAG cair e com isso o nosso trabalho fica parado”.

Ao contrário de outros sistemas informatizados para utilizar o Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública TAG não é preciso fazer download, ele é um programa online por isso necessita de uma boa rede de Internet.

A ouvidoria deve aproximar o cidadão da instituição e o atender em suas demandas, pois só assim ele passará a participar de maneira direta, infere-se que a implantação do sistema TAG estreitou os laços entre ambos. Investir em sistemas de qualidade é investir no futuro da organização, sendo assim devem-se estar atento às funcionalidades do sistema e as necessidades da ouvidoria já que um influencia o outro.

5. Conclusão

Nos últimos anos o uso de tecnologia tem sido crescente, com essa ferramenta as organizações têm passado por algumas transformações. A Administração Regional de Sobradinho passou por essa mudança no setor da ouvidoria com a implantação do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública TAG.

Tendo em vista que o presente trabalho objetiva a analise do sistema de informação utilizado pela ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho e suas funcionalidades, percebe-se que desde a implantação desse sistema a ouvidoria passou a ter maior abrangência e maior proximidade com o individuo.

O sistema informatizado TAG proporciona maior alcance em termos de órgãos que também fazem uso dessa plataforma. Por ser usado por todas as ouvidorias do GDF, as demandas são encaminhadas com maior rapidez e chegam ao órgão correto, o que antes não acontecia.

Através da entrevista realizada com a chefe da ouvidoria da RA de Sobradinho, nota-se que o sistema informatizado que a ouvidoria contava anteriormente possuía menor poder de alcance, além de não disponibilizar espaço suficiente para os relatos e informações referentes ao manifestante.

Essa falta de informação torna o setor deficiente e frágil, pois as informações são fatores responsáveis pela tomada de decisão de uma entidade. Se tratando de uma ouvidoria a falta de informação impossibilita que as demandas sejam atendidas. A ouvidoria vive a base de informações e um sistema de ouvidoria deve atender essa necessidade.

Outra vantagem do sistema de informação TAG é que esse sistema é modelado de acordo com as necessidades da ouvidoria. Sendo assim, ele passa a ser um sistema sob medida, atendendo a todas as necessidades do setor.

Com base no trabalho desenvolvido e aqui foi apresentado, conclui-se que um sistema deve atender as necessidades da organização e proporcionar segurança a mesma. De nada adianta possuir sistema informatizado que não abrange todos os setores com o qual o órgão necessita de interação.

As vantagens desde a implantação do TAG são várias, indo desde maior aproximação com o cidadão até relatórios que mostram o desempenho da ouvidoria no período desejado. O uso do TAG fortalece a ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho.

REFERÊNCIAS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO. **A Administração**. Disponível em: <http://www.sobradinho.df.gov.br/sobre-o-sobradinho/a-administracao.html> Acesso em: 10 nov 2015.

BATISTA, Emerson de Oliveira. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento.** São Paulo: Saraiva,. 2005.

CAVALHEIRO, Jader Branco; FLORES, Paulo Cesar. **A organização do sistema de controle interno municipal.** 4. Ed. Rio Grande do Sul. Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul. 2007.

CONTABILIDADE EM BRASÍLIA. **Qual a importância do treinamento e capacitação em uma empresa.** Disponível em: <http://www.contabilidadedf.com.br/qual-importancia-treinamento-e-capacitacao-de-funcionario-em-uma-empresa/> Acesso em: 16 nov 2015.

GIL, Antônio de Loureiro. **Sistema de Informações Contábil/Financeiros.** 3. ed. São Paulo: Atlas. 1999.

GOMES, Manoel Eduardo Camargo. **Do Instituto do Ombudsman à Construção das Ouvidorias Públicas no Brasil.** In: Lyra, Rubens Pinto (org.). **A Ouvidoria na Esfera Pública Brasileira.** João Pessoa e Curitiba: coedição Universidade da UFPB e Editora UFPR,. 2000

IFSP, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Função do ouvidor.** Disponível em: <http://www.ifsp.edu.br/ouvidoria/ouvidoriaPublica.php> Acesso em: 16 nov 2015.

JOSÉ, Afonso da Silva; MEIRELLES, Hely Lopes. **Curso de Direito Constitucional Positivo.** 28º edição. Editora Malheiros. São Paulo,. 2007.

JÚNIOR, Humberto Viana. **Ouvidoria Geral UNIFACS: O Ombudsman nas Instituições Particulares de Ensino Superior.** Salvador – Bahia. 2007

LAUDON, Kenneth C., LAUNDON, Jane Price. **Sistemas de Informação com Internet.** Rio de Janeiro. LTC, 1999.

LIMA, Helton Roseno. **Controle externo, administração pública e transparência administrativa.** Revista da AGU, Espírito Santo, v. 7, n. 17, 2008.

LIMA, Paulo Daniel Barreto. **Excelência em Gestão Pública.** Recife: Fórum Nacional de Qualidade, 2006.

LYRA, R. P. **Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate.** João Pessoa. UFPB, 2004b.

MARE (Ministério da Administração e Reforma do Estado). **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado.** Brasília. Presidência da República, 1995.

MEDEIROS, COELHO V.L. **Manual de implantação de unidade de ouvidoria.** Brasília. Palácio do Buriti: Gerência de Projetos, 2012. 38 p.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito municipal brasileiro**. 14. ed. atual. São Paulo. Malheiros, 2006.

MELO, Daniel Reis Armond. **A importância da tecnologia da informação nas estratégias das organizações contemporâneas: breve revisão de literatura.** Amazonas. Universidade Federal do Amazonas, Convibra 08, p. 2, 2008.

MORESI, Eduardo. **Metodologia da Pesquisa.** Disponível em: <http://www.inf.ufes.br/~falbo/files/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf>>. Acesso em: 16 nov 2015

NACFUR, Anis. **A realidade de uma ouvidoria.** Disponível em: <https://www.embrapa.br/documents/10180/1670577/A_realidade_de_uma_Ouvidoria.pdf/cb9d824c-4925-4a42-8d93-09277fc9383a> Acesso em: 13 out 2015.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégicas Táticas Operacionais.** São Paulo. 12ª Ed. Editora Atlas, 2008.

OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL. **Apresentação.** Disponível em: <http://www.ouvidoria.df.gov.br/ouvidoria-geral/apresentacao.html> Acesso em: 16 de set 2015.

PAULINO, Fernando. **Comunicação Pública em Debate: Ouvidoria e Radio**. Brasília. Editora UnB, 2013.

PINHO, Roberto. **Integração dos processos de ouvidoria de uma agência reguladora com os agentes regulados – o caso da agência nacional de energia elétrica – ANEEL.** Bahia. Mestrado em regulação da indústria de energia. Universidade Salvador, Salvador, 2002.

PORTAL BRASIL. **Cidades brasileiras: Brasília-DF.** Disponivel em: https://www.portalbrasil.net/brasil_cidades_brasilia_ras.htm Acesso em: 10 nov 2015

SANTIAGO, Ronaldo Vizine. **A ouvidoria do Município de Santos.** In: LYRA, Rubens Pinto. (org); et al. **A ouvidoria na esfera pública brasileira.** Paraná. Curitiba Universitária, 2000.

TAIT, Tania Fatima Calvi; PACHECO, Roberto C. S. **Um modelo de arquitetura de sistemas de informação para o setor público estudo em empresas estatais prestadoras de serviços de informática.** Florianópolis. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA Centro Tecnológico, 2000.

TAKARASHI, T. (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil: livro verde.** MCT, Brasília, 2000.

UFRJ (Universidade Federal do Rio de Janeiro). **A Ouvidoria: objetivos.** Disponível: http//www.ouvidoria.ufrj.br/ índex. php/ apresentação/objetivos Acesso em: 28 set 2015

VALENTE, Jonas. **EBC agora tem ouvidor geral, Observatório da Impresa.** 30 de agosto de 2008. Disponível: http// www.observatoriodeimpresa.com.br / News/ Viw/ ebc_agora_tem_ouvidor_geral Acesso em: 13 out 2015

Apêndice A - Modelo do instrumento de coleta de dados que foi aplicado

Roteiro de Entrevista

Visando maior aprofundamento em relação ao sistema de informação adotado pela ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho – TAG (Tomás Antônio Gonzaga) surgiu à necessidade de aplicar um questionário para ampliar conhecimento. O questionário será respondido pela chefe da ouvidoria.

PRIMEIRO BLOCO

1. Nome completo:
2. Formação:
3. Idade:
4. Qual a sua ligação com a Administração regional de Sobradinho?

   () Servidor de carreira () Comissionado

5. Há quanto tempo atua na Administração Regional de Sobradinho?
6. Qual o cargo exercido atualmente?
7. Há quanto tempo está nessa ocupação?
8. Quantas pessoas atuam no setor e em quais funções?
9. Em sua opinião, qual a relação da Ouvidoria com os demais setores da Administração?

SEGUNDO BLOCO - SOBRE O SISTEMA ANTERIOR

1. A ouvidoria sempre contou com um sistema de informação?
2. Qual foi o primeiro sistema usado?
3. Quais são as funções desse sistema?
4. Quais são as vantagens apresentadas por essa plataforma?
5. Quais são as desvantagens e limitações?
6. Quem utilizava o sistema?
7. Em termos de estrutura, você considera que esse sistema é fácil de gerir?
8. Houve algum treinamento? Se sim, como foi o treinamento?

TERCEIRO BLOCO - SOBRE O SISTEMA ATUAL

1. Qual é o programa utilizado atualmente?
2. Qual a diferença em relação ao sistema usado anteriormente?
3. Há quanto tempo o TAG está em uso?
4. Quem são os usuários que utilizam a ferramenta?
5. Qual é a função do TAG?
6. Desde que o TAG foi implantado no setor, quais foram os principais benefícios ocasionados?
7. O TAG tem gerado algum custo no resultado final da empresa? Quais?
8. Quais as desvantagens e limitações desse sistema?
9. Existe algum suporte alem do sistema que auxilia o trabalho da ouvidoria? Qual?
10. O que você gostaria que melhorasse no sistema?