

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

MEMORANDO Nº 54 /2015-OGDF/CGDF

Brasília, 04 de julho de 2016.

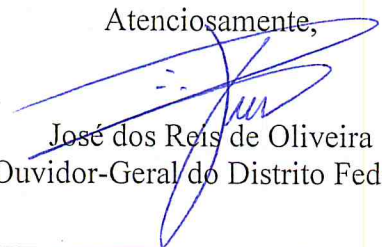
Para: Controladoria-Geral do Distrito Federal

Assunto: Requerimento do Conselho de Transparência e Controle Social

Senhor Controlador-Geral,

1. Em resposta ao memorando n.º 107/2016 - GAB/CGDF, em que é solicitado o atendimento da demanda do Conselho de Transparência ou as ações adotadas para o aperfeiçoamento do sistema informatizado de ouvidoria, permitindo o acompanhamento em tela única das manifestações do cidadão, informo que foram identificados outros pontos negativos do sistema de ouvidoria atual nas reclamações, sugestões dos cidadãos e auditorias realizadas pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal.
2. Os problemas levantados foram: dificuldade em se registrar manifestações, o fato de não se ter um aplicativo com vistas a ampliar a participação e o controle social, bem como a instabilidade constante do sistema, desde sua implantação, comprometendo tanto a utilização como o tratamento adequado dos dados. Estes mesmos problemas foram identificados no diagnóstico do nosso plano de ação de 2016 e alvo de diversas ações da Ouvidoria-Geral no decorrer de 2015, para saná-los.
3. Diante do exposto, foi solicitado a Coordenação de Administração Tecnologia, da Controladoria-Geral do DF, o desenvolvimento de um novo sistema informatizado, formalizado pelo Processo nº 480.000.609/2015, que está em desenvolvimento e com previsão de funcionamento para todos os órgãos do DF em agosto de 2016, permitindo que o cidadão faça o cadastro pelo CPF e acompanhe todas suas manifestações em uma única tela, podendo acessar também por telefones celulares.
4. Informo que o acesso via aplicativo tanto para telefones com sistema Android como iOS está previsto no acordo de resultados para final de novembro de 2016.

Atenciosamente,

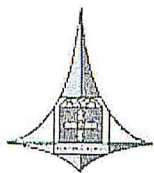

José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal

Controladoria Geral
do Distrito Federal - CGDF

OGDF

40000.000279/2016-11





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria Geral do Distrito Federal
Gabinete

MEMORANDO Nº 07 /2016 – GAB/CGDF

Brasília, 15 de junho de 2016.

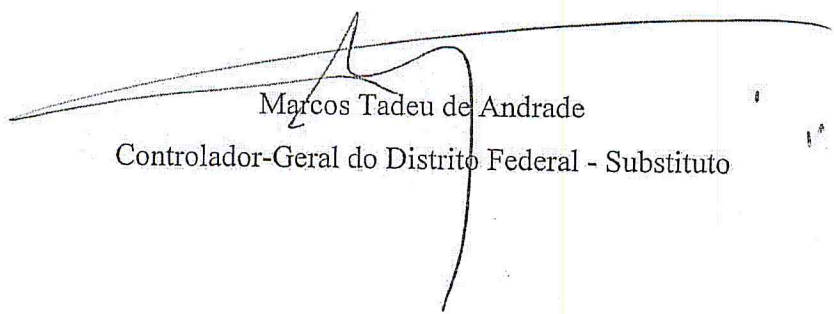
Para: Ouvidoria-Geral do DF
Assunto: Requerimento Conselho de Transparência e Controle Social

Senhor Ouvidor-Geral.

Tendo em vista o requerimento nº 07/2016, do Conselho de Transparência e Controle Social, de 24/05/2016, reencaminho a Vossa Excelência a cópia dos memorandos 42 e 43/2015, o qual solicita que seja aperfeiçoado o Portal da Ouvidoria na internet, para permitir o acesso ao cidadão, com acompanhamento, em uma só tela, de todas as suas eventuais manifestações.

2. Comunico, ainda, que caso o atendimento imediato do pleito não seja viável, solicito informar sobre a existência de ações que visem promover o fiel cumprimento e o prazo para atendimento da solicitação do Conselho de Transparência – CTCS.
3. Certo de contar com a colaboração de Vossa Excelência, agradeço antecipadamente.

Atenciosamente,


Marcos Tadeu de Andrade

Controlador-Geral do Distrito Federal - Substituto

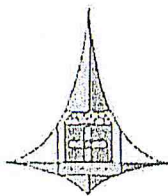
Controladoria Geral
do Distrito Federal - CGDF

GAB

10000.007350/2016-30



Controladoria-Geral do Distrito Federal - CGDF
Ed. Anexo do Palácio do Buriti, 13º Andar, Praça do Buriti, CEP 70075-900 - Brasília-DF
Fone: (61) 2108-3202 Fax: (61) 2108-3206



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Controladoria Geral
do Distrito Federal - CGDF

OGDF

40000.000271/2015-74



Folia n.º	04
Processo nº	480.000.328/2015
Assinatura	166.729-6
Matrícula	

MEMORANDO Nº 42 /2015-OGDF/CGDF

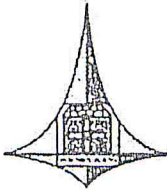
Brasília, 14 de maio de 2015.

Para: Controladoria-Geral do Distrito Federal

Assunto: Requerimento do Conselho de Transparência e Controle

Senhor Controlador-Geral,

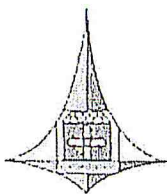
1. Por efeito do expediente, de número 43/2015-GAB/CGDF, remetido a esta Ouvidoria-Geral em 12 de maio, em que são solicitadas apreciação e manifestação de viabilidade de atendimento a requerimento do Conselho de Transparência e Controle Social para aperfeiçoamento do "Portal da Ouvidoria" de forma a permitir acesso ao cidadão, além do acompanhamento em tela única das manifestações, vimos expor, a seguir, razões, fundamentos e ações adotadas pela OGDF.
2. A princípio, cabe notabilizar que a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal desempenha atividades pautadas na Lei nº 4.990/12, de Acesso à Informação, e na Lei 4.896/12, do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal-SIGO/DF, ambas normativas regulamentares do direito do cidadão de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, segundo determina o inciso XXXIII, art. 5º da Constituição Federal.
3. Desse modo, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania e para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo, o SIGO/DF, instituído em 31 de julho de 2012, passou a utilizar como ferramenta de gestão pública e como canal de interlocução com o cidadão a versão *web* do Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública-TAG.
4. O TAG é um sistema de acesso por navegador de Internet, independente de sistema operacional e sem necessidade de *download* de *software* para sua execução e foi desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do Estado da Bahia. Sua implantação no Distrito Federal ocorreu em caráter experimental para produção e homologação em 10 de novembro de 2011, a partir da assinatura do Termo de Cooperação Técnica entre os Governos, conforme extrato publicado no DODF Nº 233, de 07 de dezembro de 2011.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Folha n.º	05
Processo nº	480.000.328/2015
Assinatura	164.729-6
	Metricas

5. O uso dessa ferramenta tornou-se de fundamental importância para os trabalhos desenvolvidos tanto nesta OGDF como nas ouvidorias seccionais, uma vez que cada demanda registrada pelo cidadão, seja por qualquer um dos canais oficiais instituídos pela legislação, é tratada como indicador da qualidade dos serviços públicos.
6. No entanto, apesar das atualizações aplicadas no decorrer dos anos, as quais possibilitaram a ampliação do detalhamento das informações dos registros e, consequentemente, a elaboração de relatórios, proporcionando uma noção exata dos pontos fortes e fracos da administração pública, o ambiente do TAG ainda é pouco amigável, com diversas telas a serem preenchidas pelo cidadão para o registro das manifestações, fato este de grande preocupação desta Ouvidoria-Geral, haja vista a possibilidade de desestímulo aos usuários que buscam o canal da ouvidoria como recurso de mediação entre o cidadão e o estado.
7. Assim, de forma a buscar alternativas ágeis e viáveis para que os serviços ofertados à sociedade não sofressem interrupções, esta Ouvidoria-Geral consultou áreas técnicas da Controladoria-Geral, a saber, Subsecretaria de Transparência e Gestão da Informação e Subsecretaria de Administração Geral, a fim de conhecer a capacidade de desenvolvimento de ferramenta própria ou viabilidade de contratação de empresa especializada nesse serviço.
8. Tais consultas receberam respostas negativas das áreas técnicas, conforme cópia anexa, em que foram expostas as impossibilidades materiais de desenvolvimento de sistema próprio na CGDF, seja por falta de recursos humanos, seja pela escassez orçamentária.
9. Concomitante ao exame da capacidade interna de produção de sistema de Ouvidoria, esta OGDF diligenciou a alternativas junto a outros órgãos, com a realização de visitas à Ouvidoria Geral da União para verificação da possibilidade de adoção do sistema do Governo Federal *SISOUV*, além do exame da capacidade de produção de sistema na central de gestão da tecnologia da informação corporativa, Secretaria de Estado de Gestão Administrativa e Desburocratização, por meio de sua Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, SUTIC.



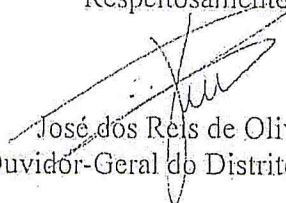
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Folha n°	06
Processo n°	480.000.328/2015
Assinatura	164.729-6
Matrícula	

10. Nesse esteio, tomou-se conhecimento da possibilidade de inclusão da demanda de produção de nova ferramenta de atendimento ser incluída em projeto em desenvolvimento por aquela unidade de TI, com criação inclusive de aplicativo móvel para registro das manifestações do cidadão, restando apenas à Controladoria-Geral a função de oficializar a solicitação à SUTIC/SEGAD.

11. Na oportunidade, submetemos a deliberação de Vossa Excelência minuta de ofício de inclusão do pleito nos projetos de mobilidade da Secretaria de Gestão Administrativa e Desburocratização.

Respeitosamente,


José dos Reis de Oliveira
Ouvidor-Geral do Distrito Federal

Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal
Instituído pelo Decreto nº 36.307, de 26 de janeiro de 2015

REQUERIMENTO Nº 07/2015

Brasília, 08 de abril de 2015.

Excelentíssimo Senhor
Djacyr Cavalcanti de Arruda Filho
Controlador-Geral do Distrito Federal

FOLHA Nº:	02
PROCESSO Nº:	480.000.328/2015
(K)	Ass. 174.547-8
RUBRICA	MATRÍCULA

O Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal - CTCS/DF, vem por meio deste, requerer a Vossa Excelência a assunção da solicitação abaixo descrita, conforme competência deste Conselho, nos termos do Decreto do Distrito Federal, nº 36.307, de 26 de janeiro de 2015.

Por força das atividades de acompanhamento da gestão pública no Distrito Federal e de aconselhamento da administração pública distrital para os temas de transparência e controle social, **seja aperfeiçoado o Portal da Ovidoria na internet, para permitir o acesso ao cidadão, com acompanhamento, em uma só tela, de todas as suas eventuais manifestações.**

Nestes Termos
P. Deferimento

Jovita Jose Rosa
Presidente

CGDF/PROTOCOLOS
EM: 12-05-2015
NAT 792525 RUB

CONSELHO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL
DO DISTRITO FEDERAL

Instituído pelo Decreto nº 36.307, de 26 de janeiro de 2015

REQUERIMENTO Nº 07 /2016

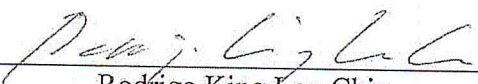
Brasília, 24 de maio de 2016.

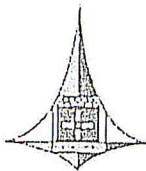
A Sua Excelência o Senhor
Henrique Moraes Ziller
Controlador-Geral do Distrito Federal

O Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal – CTCS vem por meio deste requerer a Vossa Excelência a assunção da solicitação abaixo descrita, conforme competência deste Conselho, nos termos do Decreto Distrital nº 36.307, de 26 de janeiro de 2015.

Por força das atividades de acompanhamento e aconselhamento da gestão pública distrital para os temas de transparência e controle social, **sejas reencaminhados o memorando GAB nº43/2015 e ofício 811/2015 GAB/2015, com cópia para a Casa Civil, referente ao requerimento nº 07/2015 do CTCS, o qual solicita que seja aperfeiçoado o Portal da ouvidoria na internet, para permitir o acesso ao cidadão, com acompanhamento, em uma só tela, de todas as suas eventuais manifestações, qual a atual situação da solicitação e que seja incluído na resposta ao ofício o prazo para atendimento integral desta solicitação.**

Nesses termos
P. Deferimento


Rodrigo King-Lon Chia
Presidente do CTCS



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Controladoria Geral do Distrito Federal
Gabinete

Folha n°	03
Processo nº	180.007.328/2015
Assinatura	364.129-6
Matrícula	

MEMORANDO Nº 43/2015-GAB/CGDF

Brasília, 12 de maio de 2015.

Para: Ouvidoria-Geral do DF
Assunto: Requerimento Conselho de Transparência e Controle Social

Senhor Ouvidor-Geral,

Cumprimentando-o, reporto-me ao Decreto Distrital nº 36.307, de 26 de janeiro de 2015, que instituiu o Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal – CTCS, o qual integra esta Controladoria-Geral, com natureza consultiva, deliberativa e de acompanhamento das políticas de transparência e de controle social.

Sendo assim, encaminho o Requerimento nº 07/2015, anexo, aprovado pelo Plenário do CTCS, na 1ª Reunião Ordinária, realizada no dia 08 de abril de 2015, por meio do qual o CTCS solicita que seja aperfeiçoado o Portal da Ouvidoria na Internet, para permitir o acesso ao cidadão, com acompanhamento, em uma só tela, de todas eventuais manifestações individuais.

Nesse sentido, solicito apreciação deste requerimento, bem como manifestação quanto à viabilidade do atendimento.

Atenciosamente,


Djacyr Cavalcanti de Arruda Filho
Controlador-Geral do Distrito Federal

Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF

GAB

10000.001984/2015-94



Controladoria-Geral do Distrito Federal
Ed. Anexo do Palácio do Buriti, 12º Andar, Praça do Buriti, CEP 70075-900 - Brasília-DF
Fone(s) (61) 2108-3296