

INFORMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DA OUVIDORIA PARLAMENTAR DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

RELATÓRIO DA IMPLANTAÇÃO EM CURSO

A idéia de implementar a automação de procedimentos para atendimento às demandas do cidadão, no âmbito da Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados, foi discutida intensamente no decorrer da gestão que se encerra. Ela surgiu ainda nos primórdios do funcionamento deste órgão, por causa da ineficiência dos métodos operacionais antigos. Ao invés de privilegiar o trabalho intelectual da missão de servir à sociedade, as rotinas funcionam como “amarras”, detendo a produção em “armadilhas” de processos obsoletos.

Ao longo dos três biênios da existência da Ouvidoria Parlamentar, com ênfase no último, fizemos inúmeras tentativas para materializar esse objetivo. Embora a informatização seja assunto trivial em todos os campos da sociedade, descobrimos que o desenvolvimento de software, quando destinado a assuntos de ouvidorias, públicas ou privadas, transforma-se, quase, em “ciência”: especializada, onerosa, rica em “mistérios”.

Percorremos muitos caminhos e avaliamos um sem-número de possibilidades, desde que entendemos, após anos de diálogo, que o Cenin – o Centro de Informática da Câmara dos Deputados – não tem recursos humanos e materiais para dedicar-se ao desenvolvimento de solução própria:

- convidamos empresas de administração de ouvidorias para mostrarem seus produtos;
- visitamos centros de informática de outros órgãos (inclusive o Serpro);

- avaliamos a possibilidade de alterar o software do programa Carta Resposta para que atendesse às especificações que detalhamos (documento em anexo).

Esbarramos invariavelmente em questões difíceis de conciliar, em função das políticas internas da Casa: custos; dependência de estruturas de terceiros para manutenção dos serviços; requisitos de segurança não-satisfeitos (integridade dos dados; sigilo da informação; propriedade material dos bancos de dados etc).

Em maio de 2006, na ocasião em que se realizou o Seminário Internacional “Ouvidores e Ouvidorias”, em Recife/PE, a servidora Vera Lúcia de Campos Matos, representando a Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados, teve a oportunidade ímpar de compartilhar nossa experiência com participantes de todo o Brasil. Reconheceu, ali, que a automação de procedimentos de ouvidorias é problemática, de fato. Apesar disso, foi apresentada à vitoriosa experiência da Ouvidoria do Ministério da Fazenda, que desenvolveu seu próprio sistema, e que gere satisfatoriamente suas rotinas de atendimento há anos.

Esse contato foi o embrião para a iniciativa que culminou com a disponibilização gratuita para a Câmara dos Deputados do software usado no Ministério da Fazenda. Devido às características “abertas” de sua concepção (utilização de software “livre”, bases de dados em formato “aberto”, exigências módicas de recursos computacionais e humanos), o Cenin aprovou o projeto de migração do sistema e passou, com a nossa supervisão, a migrá-lo para que atenda às necessidades desta Ouvidoria.

O sistema entrou na fase de testes em dezembro passado, exatamente em momentos atípicos de “turbulência” política. Por esse motivo, não tivemos oportunidade para avaliar suas rotinas com o rigor necessário para elevarmos a experiência à fase de “produção”. Eis, pois, que o próximo passo do empreendimento deverá ser, exatamente, a designação de rotinas para retomar os testes do sistema.

É importante frisar que a avaliação será feita concomitantemente à rotina normal da Ouvidoria Parlamentar, uma vez que o software, na fase atual, não permite iniciar e concluir os passos das demandas, desde o seu recebimento até a sua conclusão.

Histórico recente:

1º/6/2006: primeira reunião na Ouvidoria do Ministério da Fazenda (Ouvidor-Geral: Diniz de Oliveira Imbroisi)

19/6/2006: segunda reunião no MF; presença do Chefe-de-Gabinete da Ouvidoria, Flávio Alencastro e de um representante do Cenin.

18/7/2006: sistema liberado pelo Secretário-Executivo do MF para utilização na Câmara dos Deputados.

19/7/2006: buscamos o sistema no MF.

9/8/2006: designada equipe do Cenin para fazer a adaptação do sistema; solicitação, por parte do Cenin, de script para criação das bases de dados. Em contato com o MF, conseguimos o programa na mesma data, prontamente entregue por nós à equipe da Casa.

22/8/2006: o Chefe de Gabinete, em contato com o Cenin, pede que o progresso da adaptação seja relatado periodicamente por email a servidores da Ouvidoria.

13/11/2006: apresentação do protótipo do sistema adaptado.

4/12/2006: enviamos mensagem à equipe de desenvolvimento para sanar dúvidas a respeito do funcionamento do programa, relatar problemas encontrados e solicitar manual de operação.

13/12/2006: reunião com a equipe de desenvolvimento registrou progressos consideráveis na adaptação. O sistema passou para o estágio de testes. Fizemos observações pontuais. Solicitamos: pequenas correções; alteração da “chave-primária” do banco de dados (a original, o CPF do cidadão, não satisfaz as necessidades de atender a todos os cidadãos brasileiros); inclusão de mais um campo para descrever, com detalhes, a natureza das demandas. O manual detalhado de operação do sistema, segundo o Cenin, é o mesmo disponibilizado pelo MF. Não é, infelizmente, compatível com o nível de informações de que necessitamos na fase de testes e aprendizado.

28/12/2006: reunião de acompanhamento com parte da equipe de desenvolvimento e o servidor Márcio, da Ouvidoria. Não foi possível avançar no processo de avaliação dos testes, em parte por causa da inoperância momentânea do sistema, mas também porque, em função da existência de um volume atipicamente grande de demandas, a equipe da Ouvidoria não encontrou oportunidade para perseguir convenientemente na avaliação do sistema.