# INFORMAÇÕES GERAIS

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Data** | 25/02/2014 | **Horário** | Das 10:30 às 12:00 | **Local** | STI |
| **Autor:** | Gisele Siqueira | | | **Revisor:Data:** |  |

# OBJETIVO DA REUNIÃO

A reunião teve como objetivo a apresentação das demandas da Ouvidoria e a definição de um sistema novo.

# PENDÊNCIAS DE REUNIÕES ANTERIORES

N/A

# PAUTA

Apresentação da demanda.

A reunião teve inicio com o Srº Deusdete fazendo um breve relato a respeito do sistema de Ouvidoria atual do STJ. O sistema atual está muito aquém do que o setor precisa. Hoje existe uma lista de melhorias para se fazer atualmente no sistema, porém o ideal seria o desenvolvimento de um sistema novo, tendo como exemplo o sistema implantado no TCU. A única dificuldade do sistema do TCU é que o STJ não possui banco de dados Oracle e sim SQL Server. O sistema atual é feito em ASP porém com algumas melhorias em JAVA.

A proposta do STI para o setor de Ouvidoria é que se faça um sistema novo e essa foi a proposta levada a área de Ouvidoria.

Após a chegada a área de Ouvidoria, o Srº Deusdete iniciou explicando a Srª Taíssa o motivo pelo qual não foram desenvolvidas as demandas do sistema de Ouvidoria informando que a área de informática tem a intenção de iniciar um novo sistema, contemplando todas as necessidades da área.

Em seguida, a Srª Carla adentrou a reunião, explicando que a equipe de informática está profundamente empenhada em desenvolver um sistema novo para Ouvidoria. A SrªCarla informou que uma boa opção no momento é a implementação de um sistema novo; sugeriu que sejam extraídas as telas do sistema do TCU para subsidiar a abertura da OS, e a Srª Tatiana informou que já sabe quais as funcionalidades serão reaproveitadas.

Finalizada a exposição da Srª Carla, a Srª Tatiana iniciou a explicação sobre o sistema informando que todas as melhorias incluídas na lista repassada a STI. Em seguida o Srº Deusdete solicitou que a Srª Tatiana explicasse como é fluxo da Ouvidoria, todas as necessidades.

Srª Tatiana explicou que a maior dificuldade atualmente é trabalhar com dois sistemas ao mesmo tempo. Um sistema é para tratar a LAI – Lei de Acesso a Informação e o outro sistema é para demandas especificas da Ouvidoria. Cada um é uma plataforma diferente.

Em seguida o Srº Carlos solicitou que a Srª Tatiana expusesse como são as demandas do departamento, do início.

Srª Tatiana iniciou explicando que o atendimento é feito via presencial, telefônico, pelo site ou por carta. Em seguida a Srª Viviane questionou qual era o objetivo do atendimento. Srª Tatiana explicou que o atendimento é feito para usuários externos que querem fazer sugestões, pedem informações, questionamentos a respeito de determinado assunto. Esses usuários são cidadãos, parte de processo ou advogados. Para usuário internos são os servidores do Tribunal.

O email, carta e telefônico são cadastrados no sistema. As cartas são escaneadas e o sistema deverá possuir a funcionalidade de “Anexo” o que hoje não existe. O atendimento telefônico é reduzido a termo e incluído no sistema. O email é “CTRL+C” “CTRL+V” e incluído no sistema. Hoje o trabalho na Ouvidoria é muito manual sendo que é necessário gerenciar todos esses canais.

O interessante é que o sistema possa ser acessado em qualquer lugar, tendo como base a plataforma WEB.

Em seguida a Srª Viviane questionou sobre a entrada de dados no sistema, como é feita essa entrada. Srª Tatiana explicou que atualmente existem dados desejáveis e outros obrigatórios e que posteriormente poderia passar uma lista com todos os dados.

Para todos os canais de reclamações, os mesmos dados são solicitados dos manifestantes. Após a entrada dos dados, explicou a Srª Tatiana, cada sistema se comporta de um jeito. O ideal no momento é que o manifestante possua um usuário e senha para se comunicar, pois posteriormente deverá conseguir consultar essa manifestação registrada, tendo acesso ao que foi escrito e a resposta que foi encaminhada. O objetivo disso é para acompanhamento do trâmite da demanda. Srª Tatiana explicou que existem demandas da LAI – Lei de Acesso a Informação e que hoje está separada do sistema de Ouvidoria. O ideal seria que fosse tudo em um único sistema e que quando o manifestante acessasse que escolhesse qual seria a demanda, se reclamações, sugestões ou informações ou se é sobre a LAI.

Foi levantada a idéia de se fazer o login dos usuários através do CPF sendo validado pela Receita Federal. Atualmente o sistema aceita qualquer CPF. Mas o ideal seria a validação desse CPF. Na LAI é necessário ter um CPF válido para que se obtenha informações a respeito. Porém hoje o sistema não verifica a veracidade do CPF. Srª Taissa informou que para LAI existe todo um critério para obter a informação, pois existem prazos a serem cumpridos, sendo que o sistema atual comporta inclusive anexo.

No sistema hoje existe a possibilidade do usuário interno se identificar como servidor, sendo que o acesso é feito tanto também exigindo CPF. Essas informações não são necessárias para que se formule um pedido, mas são fundamentais para fins estatísticos para verificar qual o tipo de público que é atendido.

Após a entrada da solicitação pelo manifestante, o pessoal da Ouvidoria dá o tratamento aquela manifestação, enviando uma resposta direta para os casos que já possuem respostas padrões (atualmente é feito no Word e arquivado em uma pasta na rede), sendo que todo atendimento é tratado. O manifestante não pode alterar ou excluir a demanda após ela ter sido incluída no sistema.’

A manifestação possui alguns status que é: Respondido, Encaminhado a unidade responsável, sendo que posteriormente deve ser devolvida a Ouvidoria para que ela responda ao manifestante. Ou seja, a entrada das manifestações e a saída são sempre pela Ouvidoria. Eventualmente a manifestação “anda” no Tribunal caso aja outras unidades envolvidas naquela resposta. Hoje o trâmite dessa manifestação é feita por email. Mas esse encaminhamento não seria o ideal. Seria tudo via sistema o ideal. O objetivo do email seria apenas para alerta as áreas e não para obter informações a respeito da demanda. A demanda seria tratada no sistema.

Srª Tatiana informou que no sistema do TCU existe uma caixa de entrada para o recebimento dessas manifestações, sendo que a partir dela é que se dá o tratamento. Lá existe inclusive a opção para distribuir para os sistemas da Ouvidoria. A partir daí é repassado para o servidor dar andamento, sendo que cada responsável possui a sua caixa de entrada para saber o que está atribuído para si. Lá existe a possibilidade também de se encaminhar a demanda para determinada área do Tribunal, sendo que assim que é encaminhada, a área já recebe um alerta informando a quantidade de dias que tem para responder. E assim o sistema vai contabilizando o prazo até que a manifestação seja respondida.

No período da tarde ficou pré-agendada uma reunião para entendimento do sistema de Ouvidoria no TCU. Srª Tatiana e Srº Deusdete irão participar da reunião, juntamente com Srª Viviane e Srª Gisele.

# PONTOS DE AÇÃO

| **Ação** | **Responsável** | **Prazo** |
| --- | --- | --- |
| Reunião de entendimento do sistema de Ouvidoria do TCU |  |  |

# PARTICIPANTES E AUTENTICAÇÃO

| **Participante** | **Lotação** | **E-mail** | **Assinatura** |
| --- | --- | --- | --- |
| Agma Cristina Santos Saraiva Castello | STJ | agma@stj.jus.br |  |
| Deusdete Alves Paixao | STJ | deusdete@stj.jus.br |  |
| Tatiana Aparecida Estanislau de Souza Pessoa | STJ | estanisl@stj.jus.br |  |
| Thaíssa da Silveira Nascimento Matos | STJ | thaissa@stj.jus.br |  |
| Carla Maria Braga e Souza | STJ | cmbraga@stj.jus.br |  |
| Carlos Gurgel | CTIS | carlos.gurgel@ctis.com.br |  |
| Gisele Marques | CTIS | gisele.marques@ctis.com.br |  |
| Viviane Calacia | CTIS | Viviane.calacia@ctis.com.br |  |