

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**

Brasília • julho de 2021

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU  
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,  
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO  
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO  
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL  
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS  
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR  
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS  
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO  
Secretário de Combate à Corrupção

Ouvidoria-Geral da União

Supervisora:

LUANA MARCELINO

Coordenador:

ROGER SOUZA DE PAULA

Equipe de Avaliação:

Bernardo Carvalho Fonseca • Roger Souza de Paula

Brasília, julho de 2021

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU  
Copyright © 2021 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet ([www.gov.br/cgu](http://www.gov.br/cgu)) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Presidência da República

Município: Brasília-DF

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Presidência da República – PR, conforme disposto no art. 40, V do Regimento Interno da CGU (Portaria CGU nº 3.553/2019)

Período avaliado: janeiro de 2019 a setembro de 2020

Data de execução: setembro a dezembro de 2020

## Qual trabalho foi realizado pela CGU2

Avaliação da Ouvidoria da Presidência da República – PR, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU2 Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações, conquanto sua recente criação. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas;
- necessidade de atualização do sítio eletrônico; e
- inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

## A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Presidência da República as seguintes providências:

- I. atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- II. implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III. avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV. atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para amenizar os gargalos existentes, especialmente o alto número de demandas recebidas que não são de sua competência; e
- V. promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

---

**CEJ/SAJ:** Centro de Estudos Jurídicos da Subchefia Adjunta de Assuntos Jurídicos

**CEP:** Comissão de Ética Pública

**CGAI:** Coordenação-Geral de Acesso à Informação

**CGU:** Controladoria-Geral da União

**Ciset/PR:** Secretaria de Controle Interno da Presidência da República

**Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

**LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

**OuvPR:** Ouvidoria da Presidência da República

**PDA:** Plano de Dados Abertos

**PR:** Presidência da República

**QA:** Questionário de Avaliação

**Secep:** Secretaria Executiva da Comissão de Ética Pública

**Seme:** Secretaria Especial de Modernização do Estado

**SG:** Secretaria-Geral da Presidência da República

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

**SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

**UA:** Unidade Avaliada

# CONTEÚDO

---

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>9</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>9</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>11</b>
<b>1. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA</b> .....	<b>11</b>
1.1. Implantação do Espaço Integridade, proporcionando maior acessibilidade no atendimento presencial.....	11
1.2. Ações intensivas de divulgação dos canais de atendimento.....	12
1.3. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias e acompanhamento dos processos disciplinares .....	13
<b>2. AUSÊNCIA DE FORMALIZAÇÃO DE FLUXOS DE TRABALHO</b> .....	<b>13</b>
<b>3. READEQUAÇÃO DO MEIO DE ENCAMINHAMENTO PARA AS UNIDADES INTERNAS</b> .....	<b>14</b>
<b>4. NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO COM ROL DE INFORMAÇÕES PARA AMPLIAÇÃO DA ACESSIBILIDADE E DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA OUVIDORIA</b> .....	<b>15</b>
<b>5. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA</b> .....	<b>15</b>
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>17</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>17</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>18</b>
<b>APÊNDICE A - INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>18</b>
A.1 Informações Gerais .....	18
A.2 Competências .....	18
A.3 Normativos Internos .....	23
A.4 Equipe e Estrutura Física.....	24
A.5 Canais de Atendimento .....	24
A.6 Sistemas Informatizados .....	30
A.7 Fluxo Interno de Tratamento .....	31

A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais .....	33
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados .....	33
A.10 Entidades Vinculadas .....	35
A.11 Carta de Serviços .....	35
A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação .....	36
A.13 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	36
A.14 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria .....	37
A.15 Dados do Painel Resolveu .....	38
<b>APÊNDICE B - RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA .....</b>	<b>39</b>
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra .....	39
B.2 Apresentação dos Resultados.....	42
<b>APÊNDICE C - MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO .</b>	<b>51</b>
C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da Presidência da República .....	52

## APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

*Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:*

*I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;*

*II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;*

*(...)*

*VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.*

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

## OBJETO

---

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO E ESCOPO

---

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

## METODOLOGIA

---

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2019 a 31/12/2019 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2019 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2019 a 31/12/2019. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada – UA em espeque é a **Ouvidoria da Presidência da República (OuvPR)**, órgão vinculado à Secretaria de Controle Interno da Secretaria-Geral da Presidência da República e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e , portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a OuvPR atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os órgãos integrantes da Presidência da República e à Vice-Presidência da República, conforme dispõe o art. 24, XVIII, do Decreto nº 9.982/2019.

Cabe destacar que a OuvPR também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC; tal tarefa está incumbida pela Coordenação-Geral de Acesso à Informação (CGAI).

A equipe é formada pelo Ouvidor e sete analistas em ouvidoria. Além disso, a Ouvidoria é composta por apenas uma Coordenação, a CGAI, que representa o SIC-Planalto e demais SICs da PR. Esta coordenação possui um Coordenador, um Assessor Técnico e mais cinco analistas na área de acesso à informação, sendo um ponto focal do SIC-Secretaria Geral. Desse modo, a ouvidoria é formada por quinze servidores efetivos, sendo todos requisitados e com experiência em atividades de ouvidoria de até quatro anos.

Ressalta-se que todos os servidores concluíram ou estão concluindo o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em

parceria OGU. Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

As informações da UA foram coletadas do sítio da PR, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2018 e 2019. Mais detalhes sobre a ouvidoria da PR são dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Presidência da República.

### 1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Presidência da República

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

#### 1.1. Implantação do Espaço Integridade, proporcionando maior acessibilidade no atendimento presencial.

O Espaço Integridade, inaugurado em 5/4/2019, faz parte do planejamento da OuvPR como um dos pilares da integridade na instituição, o que inclui o fomento à transparência e à ampliação da participação social, especialmente, do público interno.

Trata-se de espaço físico disponível para atendimento ao cidadão, localizado no térreo do Anexo III do Palácio do Planalto. O local foi idealizado e concebido especificamente para recepção e atendimento presencial de servidores e demais cidadãos, sendo planejado com uma estrutura e recursos apropriados para o adequado acolhimento dos usuários. Além disso, o espaço visa à promoção da participação social, na medida em que foi construído em um local de maior visibilidade e acessibilidade do que a outra sala da Ouvidoria, que está localizada no 1º andar. Atualmente, além do atendimento presencial, a Coordenação do SIC-Planalto também utiliza do espaço para execução dos seus trabalhos.

Com o slogan “Sua Ouvidoria cada vez mais presente”, o objetivo é aproximar mais este canal dos servidores. Há logística para três atendimentos pessoais simultâneos, além da sala de espera. Seguem algumas fotos:



Como benefícios, em conjunto com uma intensa campanha de divulgação, observou-se que na ouvidoria externa houve crescimento de 290% no número de manifestações recebidas no primeiro mês do Espaço Integridade, se comparado ao mesmo período de 2018, e de 87% em relação ao mês anterior a sua inauguração; também houve um aumento expressivo da participação presencial.

Em relação às demandas de ouvidoria interna, também houve um aumento: de 6 para 31 manifestações, com um aumento expressivo da participação presencial. Ademais, foi observado o comprometimento da alta direção com os projetos e demandas da OuvPR ao disponibilizar a estrutura e na divulgação da importância do canal, a exemplo da presença do Presidente da República e do Ministro-Chefe da Secretaria Geral da Presidência, além de outras autoridades, na inauguração do espaço.

## 1.2. Ações intensivas de divulgação dos canais de atendimento

Consoante informado no Questionário de Avaliação, em 2019 ocorreu intensa campanha de divulgação da Ouvidoria na Presidência da República por meio da realização do Seminário “Ouvidoria: Caminhos para uma Gestão Pública Eficiente”, com a entrega de materiais (vídeos, placas e marcadores de páginas) e disponibilização de QR-Code em áreas estratégicas do Palácio do Planalto. A leitura do QR-Code, por meio da câmera do celular, possibilita o acesso diretamente ao sítio da Plataforma Fala.BR. A seguir segue a imagem da divulgação:



Ademais, o sítio da Ouvidoria foi reformulado para torná-lo mais acessível e convidativo ao seu público-alvo. Nesse sentido, realizou-se a verificação, atualização e ampliação do conteúdo e renovação do seu layout. Com o apoio da Assessoria de Comunicação Social da Secretaria-Geral, foi produzido vídeo de lançamento da nova página, apresentando a Ouvidoria da Presidência à sociedade. Os principais objetivos destas duas ações foram:

- divulgar o papel da Ouvidoria da Presidência e promover seus canais de acesso;
- atualizar e ampliar o conteúdo e modernizar o layout do portal da Ouvidoria-PR;
- facilitar o acesso e estimular o registro de manifestações na Plataforma Fala.BR;
- conferir transparência às atividades da Ouvidoria-PR, via publicação de relatórios e resultados; e
- fomentar a constante atualização e disponibilização de informações claras e úteis ao cidadão.

### 1.3. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias e acompanhamento dos processos disciplinares

Por força das Leis nº 12.527/11 e nº 13.460/2017, os órgãos e entidades públicas devem proteger informações pessoais dos usuários, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à sua intimidade, vida privada, honra e imagem, caso não autorizado expressamente.

Ainda, o Decreto nº 10.153/2019 traz comandos específicos relacionados a salvaguardas a identidade de denunciante, cabendo destacar a necessidade de adoção de procedimentos específicos pela equipe de ouvidoria, tanto no envio das manifestações para áreas de apuração quanto entre unidades de ouvidoria, a exemplo da pseudonimização e do pedido de consentimento. Tais procedimentos estão alinhados, inclusive, à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.708/2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, assegurando ao cidadão medidas importantes de proteção, como as mencionadas anteriormente.

Assim, na condição de colaboradores de ouvidoria, os agentes públicos efetivos ou terceirizados devem ser norteados pelas diretrizes gerais de atendimento ao público, prescritas nos referidos normativos, qual seja adotar medidas visando a proteção às garantias individuais e à segurança dos usuários, como também garantir a proteção de suas informações pessoais e também estarem aptos à realização de procedimentos específicos, como no caso de tratamento de denúncias.

Nesse sentido, a OuvPR informou que há um grupo restrito de servidores que especificamente realizam a análise e tratamento de denúncias recebidas pela unidade, sendo uma adequada medida de segurança da informação para proteger os dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria contra possíveis acessos não autorizados e eventuais situações indesejáveis.

Ainda relacionado ao tema das denúncias, cabe mencionar o acompanhamento realizado pela OuvPR dos processos disciplinares instaurados pela Corregedoria oriundos de manifestações recebidas pela ouvidoria. O controle é realizado por meio de planilha interna da ouvidoria, e as manifestações são reabertas para registro de resposta ao cidadão na Plataforma Fala.BR após a análise pela Corregedoria ter sido finalizada.

## 2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A partir das análises realizadas, foram identificados dois normativos relevantes para o desempenho das atividades pela UA: a Portaria SG nº 7/2018, que aprova o Regimento Interno das unidades integrantes da estrutura da Secretaria-Geral da Presidência da República, (inclusive as competências da OuvPR); e a Portaria Ciset/PR nº 21/2017, que dispõe sobre a implantação da unidade de Ouvidoria na PR.

Na etapa de elaboração do Relatório Situacional, foi identificado que a Portaria Ciset/PR nº 21/2017 já previa em seu art. 9º a edição dos fluxos de trabalhos e os procedimentos internos da OuvPR em regulamento próprio. Todavia, mesmo a portaria tendo sido editada há mais de três anos, tal regulamento ainda não fora publicado. Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, foi possível traçar a sistemática de tratamento das manifestações na unidade, que contempla uma sequência de passos comum aos diversos tipos de manifestação e outras que se diferem conforme o tipo de manifestação.

Sobre o assunto, a UA informou que a própria a Portaria Ciset/PR nº 21/2017, depois de atualizada, preverá a formalização do fluxo de encaminhamentos das manifestações de ouvidoria, isto é, não será editado um regulamento específico para tanto.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da PR durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e aquelas relacionadas ao “Fale com o Presidente” e à CEP.

Ademais, o normativo em elaboração, com previsão de publicação no primeiro trimestre de 2021, é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

### 3. Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, conforme visto nas Seções A.6 e A.7, cabe mencionar que a ouvidoria utilizava o sistema SEI para solicitação de subsídios às diversas áreas da PR e VPR, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Nessa esteira, ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

*Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:*

(...)

*§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.*

*§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos*

*adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.*

#### **4. Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria**

Embora a unidade tenha informado que houve reformulação do sítio eletrônico da UA recentemente, foi identificada a necessidade de atualização ou inclusão dos seguintes itens, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet:

- a) inclusão de um tópico de legislação relacionada: durante os trabalhos exploratórios, foi identificado que a legislação relacionada à ouvidoria estava dispersa no sítio eletrônico da Presidência, dificultando sua localização;
- b) aperfeiçoamento da descrição dos principais temas de competência da ouvidoria da PR, em linguagem cidadã, bem como para os temas recorrentes que não são de competência da PR (apontando os órgãos responsáveis, e se possível os links dos sítios) e que são causa dos excessivos encaminhamentos às outras unidades de ouvidoria, como os discutidos na Seção A.9 do Apêndice A<sup>2</sup>. O objetivo é esclarecer ao cidadão os serviços de ouvidoria disponíveis e tentar reduzir as demandas que não são de competência da UA, diminuindo, portanto, a utilização de recursos humanos no tratamento de tais manifestações; e
- c) inclusão na página inicial do sítio da PR, <https://www.gov.br/planalto/pt-br>, link para a Carta de Serviços, em face de sua ausência constatada na Seção A.12. Tal ação atenderá ao disposto no art. 7º da Lei nº 13.460/2017.

Tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º) e Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.494 (art. 10, IV).

#### **5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria**

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 2.329 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no ano de 2019 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2019 a 31/12/2019.

A amostra foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

<sup>2</sup> Pode ser criada uma seção na página da Ouvidoria denominada “A quem devo procurar?”, por exemplo.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho regular acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

Em mais de 50% das manifestações analisadas, o campo Assunto não foi preenchido corretamente. Neste caso, foram identificadas, em geral, duas situações: ou o campo não foi preenchido, ou não houve alteração para um assunto mais adequado, permanecendo o que o cidadão selecionou inicialmente.

Quanto às respostas ao cidadão, constatou-se que parte significativa das respostas das manifestações do tipo reclamação (71%) e sugestão (56%) não apresentaram a elucidação necessária ao cidadão ou as providências a serem adotadas pela autoridade responsável.

Nessa esteira, cabe mencionar que, em observância ao Decreto nº 9.492/2018, a resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade.

Já na sugestão, a resposta conclusiva deve informar o usuário sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Caso seja possível, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento. Se não for possível acatar a sugestão, deve-se informar o fato ao cidadão.

Observou-se, ainda, que, dentre os três procedimentos de simplificação selecionados inicialmente, um se tratava de solicitação. Assim, das duas manifestações da tipologia Simplifique – de fato –, uma seguiu o fluxo de tratamento adequado da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018, enquanto a outra não foi analisada pelo Comitê Permanente de Desburocratização da PR.

Nesse contexto, nota-se que no período avaliado para amostra, de 01/01/2019 a 31/12/2019, ainda havia a necessidade de análise por Comitê Permanente de Desburocratização das manifestações do tipo Simplifique. Todavia, a IN Conjunta ME/CGU nº 55/2020 suprimiu a existência dele.

Em relação às comunicações, percebeu-se que as respostas fornecidas pela ouvidoria apresentaram algum grau de pessoalidade, como uso do vocativo “Senhor” e dos pronomes possessivos “seu” e “sua”. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar (anônima). Nessa esteira, não é possível a resposta conclusiva ser visualizada pelo cidadão.

Na resposta conclusiva das comunicações sugere-se apenas uma descrição dos fatos e as providências adotadas, de forma impessoal. Exemplo de texto:

“A denúncia foi registrada em nossa base de dados e encaminhada para a Secretaria Federal de Controle Interno (SFC), área responsável por fiscalizar e avaliar a execução dos programas de governo sobre a gestão dos recursos públicos federais, sem resposta ao cidadão, devido à inexistência de contato.”

Por fim, percebeu-se que nas manifestações direcionadas e/ou relacionadas ao Presidente da República e, portanto, de competência do Gabinete Pessoal do Presidente da República, não há um padrão de respostas: em algumas a OuvPR apenas informa o encaminhamento; já em outras ela elucida ser de competência do referido órgão. Ademais, não há informação se este órgão é quem fornecerá a resposta final ao cidadão, já que ele não é uma unidade de ouvidoria propriamente dita, e nem qual o meio utilizado (se a própria Plataforma Fala.BR ou algum outro).

## RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Presidência da República, em ordem de prioridade:

- I - atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- II - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III - avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV - atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para amenizar os gargalos existentes, especialmente o alto número de demandas recebidas que não são de sua competência; e
- V - promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

## CONCLUSÃO

---

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do PR, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2019, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, conquanto sua recente criação (pouco mais de três anos de existência). Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como reduzir o prazo de conclusividade das manifestações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao

cidadão; redução do número de encaminhamentos a outras unidades de ouvidoria; ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

## APÊNDICES

### Apêndice A - Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	órgão independente da administração direta
Data de criação	05/05/2017
E-mail	ouvidoria@presidencia.gov.br
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia">https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia</a>
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Endereço	Palácio do Planalto, Anexo III, Sala 208, Praça dos Três Poderes CEP 70150-900
Telefone	(61) 3411-5953
Ouvidor	André Luiz Silva Lopes servidor efetivo cedido ao órgão experiência de até 1 ano em ouvidoria nomeado no cargo em 13/08/2020

#### A.2 Competências

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

*Art. 4º A Administração Federal compreende:*

*I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.*

*II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:*

*a) Autarquias;*

- b) *Empresas Públicas;*
- c) *Sociedades de Economia Mista;*
- d) *Fundações Públicas.*

*Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade*

Assim, a Presidência da República – PR é o órgão máximo do Poder Executivo Federal, sendo formado pelas seguintes unidades:

i. Órgãos Essenciais:

1. Gabinete Pessoal da Presidência da República
2. Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República
3. Casa Civil
4. Secretaria de Governo
5. Secretaria-Geral

ii. Órgãos de Consulta:

1. Conselho da República
2. Conselho de Defesa Nacional

iii. Órgão Vinculado: Comissão de Ética Pública

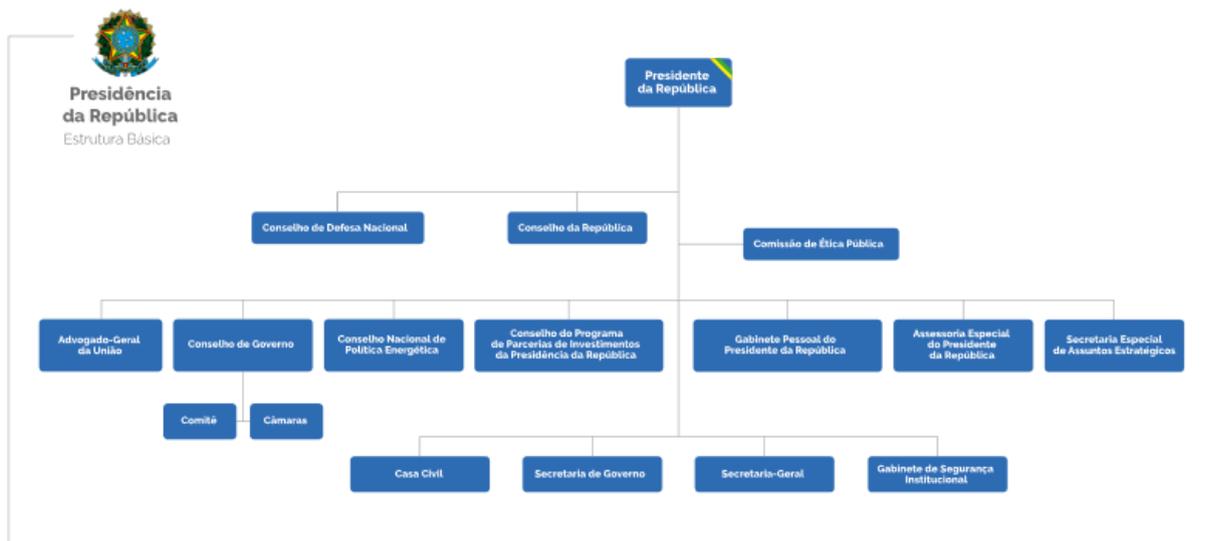
iv. Órgãos de Assessoramento Imediato:

1. Advocacia-Geral da União
2. Assessoria Especial do Presidente da República

v. Conselhos:

1. Conselho de Governo
2. Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social (CDES)
3. Conselho de Segurança Alimentar e Nutricional (CONSEA)
4. Conselho Nacional de Política Energética
5. Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transportes (CONIT)

Na figura a seguir é esboçado o organograma geral da PR, retirado do sítio <http://planalto.gov.br>:



Fonte: Sítio do Presidência da República.

Dando atenção especificamente à Secretaria-Geral, tem-se que esta teve sua estrutura reformulada pelo Decreto nº 9.982/2019, alterado recentemente pelo Decreto nº 10.380/2020. Em seu texto, o normativo detalha seus órgãos integrantes como sendo:

- i. Secretaria Executiva
- ii. Assessoria Especial de Comunicação Social
- iii. Gabinete
- iv. Secretaria Especial de Modernização do Estado (Seme)
- v. Subchefia para Assuntos Jurídicos (Saj)
- vi. Secretaria de Controle Interno (Ciset/Presidência)
- vii. Secretaria Especial de Administração
- viii. Imprensa Nacional

Para o tema relacionado à ouvidoria aqui tratado, interessa listar apenas a Secretaria de Controle Interno – Ciset/PR, unidade vinculada à Secretaria-Geral da Presidência da República, e integrante, como unidade setorial, do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal.

Após a edição do Decreto nº 9.038/2017, com a instituição das unidades de Ouvidoria e Corregedoria, a Ciset/PR passou a espelhar o modelo de atuação da CGU, órgão central dos Sistemas de Controle Interno, Correição e Ouvidoria do Poder Executivo federal. Dessa forma,

a Ciset/PR ficou responsável pelas atividades de auditoria, consultoria, ouvidoria e correição, relacionadas aos órgãos integrantes da Presidência da República, bem como às suas entidades vinculadas, à Vice-Presidência da República e à Advocacia-Geral da União (exceto corregedoria e ouvidoria). Conforme disposto no Decreto nº 9.982/2019, suas competências em relação à atividade de ouvidoria são:

Art. 24. À Secretaria de Controle Interno, órgão setorial do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo federal, compete, no âmbito dos órgãos integrantes da estrutura organizacional da Presidência da República e da Vice-Presidência da República, ressalvadas as situações previstas em legislação específica:

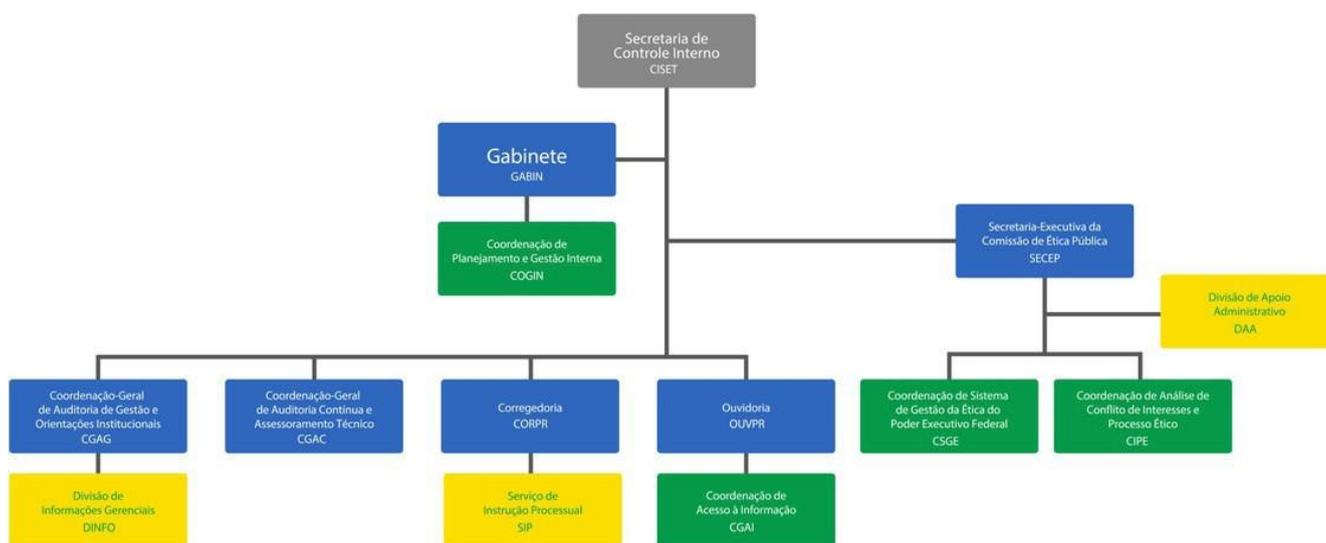
(...)

XVII - receber, analisar e dar tratamento às denúncias, às reclamações, às solicitações, aos elogios e às sugestões;

XVIII - planejar, coordenar e supervisionar as atividades de auditoria, correição e ouvidoria, no âmbito da Presidência da República e da Vice-Presidência da República;

(...)

Ressalta-se que a Ciset/PR está sujeita à supervisão técnica da Controladoria-Geral da União – CGU, órgão central do mencionado Sistema. Em relação à estrutura, a Ciset/PR encontra-se atualmente organizada da seguinte forma:



Fonte: Sítio do Presidência da República.

Posteriormente ao Decreto nº 9.038/2017, a Portaria SG/PR nº 21/2017 estabeleceu procedimentos para implementação da Ouvidoria, delimitando suas atividades, ações e programas diretamente relacionados aos órgãos integrantes da Presidência da República, quais sejam, Casa Civil, Secretaria-Geral, Secretaria de Governo e Gabinete de Segurança Institucional, bem como às entidades vinculadas a tais órgãos, quando for o caso, e à Vice-Presidência da República.

A Ouvidoria da Presidência da República – OuvPR integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Na Presidência da República, a Unidade Avaliada – UA integra a Secretaria-Geral, mais especificamente a Secretaria de Controle Interno (Ciset/PR).

De modo geral, a OuvPR exerce o papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos e entidades vinculadas à Presidência da República e a Vice-Presidência. Conforme mencionado anteriormente, suas competências foram estabelecidas na Portaria SG/PR nº 21/2017, art. 3º:

*Art. 3º Compete à Ouvidoria da Presidência da República:*

*I - receber, examinar, dar tratamento e responder às manifestações, referentes a serviço público prestado por órgãos e entidades vinculados à Presidência da República e pela Vice-Presidência;*

*II - solicitar informações aos órgãos e entidades vinculados à Presidência da República e à Vice-Presidência para subsidiar as respostas ao cidadão;*

*III - propor medidas considerando as manifestações recebidas e encaminhá-las às unidades competentes para exame técnico das questões e aprimoramento da prestação de serviço público, quando for o caso;*

*IV - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar pesquisas para monitoramento do nível de satisfação do cidadão, dando publicidade dos resultados obtidos;*

*V - contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização de atos e serviços públicos vinculados aos órgãos e entidades da Presidência da República e à Vice-Presidência;*

*VI - estabelecer canais de comunicação para facilitar o trâmite das manifestações apresentadas pelo cidadão, mantendo diálogo com os representantes de órgãos e entidades na tratativa dos assuntos relativos à atividade de ouvidoria; e*

*VII - orientar o cidadão para a participação e controle social das atividades dos órgãos e entidades vinculados à Presidência da República.*

Posteriormente, a Secretaria-Geral editou seu regimento interno, consubstanciado na Portaria SG nº 7/2018. Em seu art. 18, são também elencadas as atribuições da Ouvidoria:

*Art. 18. À Ouvidoria compete:*

*I - elaborar proposta para a participação do usuário no acompanhamento da prestação e na avaliação de serviços prestados por órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e pela Vice-Presidência da República, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*

*II - acompanhar a prestação dos serviços dos órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e da Vice-Presidência da República, visando garantir a sua efetividade;*

*III - apresentar proposta de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços de órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e da Vice-Presidência da República;*

*IV - apresentar proposta para adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, no âmbito dos órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e da Vice-Presidência da República;*

*V - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos da Presidência da República, e suas entidades*

vinculadas, e pela Vice-Presidência da República, bem como acompanhar o tratamento e informar aos demandantes a sua efetiva conclusão;

VI - realizar a mediação e conciliação entre o usuário, os órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e a Vice-Presidência, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VII - elaborar relatório de gestão, com apontamento de falhas, resultado gerencial da pesquisa de satisfação e sugestão de melhorias nos serviços públicos prestados pelos órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e pela Vice-Presidência da República;

VIII - planejar, coordenar, executar e acompanhar as atividades da Ouvidoria da Presidência da República, bem como elaborar normas e procedimentos internos; e

IX - supervisionar as atividades desempenhadas pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades vinculados à Presidência da República.

§1º As atividades de ouvidoria que devem ser realizadas em outros entes federativos poderão ser realizadas pelas Controladorias Regionais da União nos Estados quando solicitadas pela Secretaria de Controle Interno.

Por fim, cabe destacar que a OuvPR também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC; tal tarefa está incumbida pela Coordenação-Geral de Acesso à Informação (CGAI).

### A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da PR, especificamente nas páginas da Secretaria de Controle Interno e da própria Ouvidoria, não foram identificados normativos relacionados ao tema de ouvidoria, com exceção da retromencionada Portaria SG nº 7/2018 e da Portaria Ciset/PR nº 21/2017, que dispõe sobre a implantação da unidade de Ouvidoria na PR.

No art. 9º da Portaria Ciset/PR nº 21/2017 é mencionado que os fluxos de trabalhos e os procedimentos internos da OuvPR seriam definidos em regulamento. Todavia, após busca pelo sítio, tal norma não foi encontrada.

Consoante informado no Questionário de Avaliação, tal normativo está em processo de revisão, com previsão de publicação no primeiro trimestre de 2021.

Outro normativo que tangencia o assunto é a Portaria Ciset/PR nº 33/2017, que disciplina os conteúdos passíveis de serem contemplados no escopo das ações de controle sob responsabilidade da Secretaria de Controle Interno da Presidência da República. Na área de atuação Avaliação dos mecanismos de Transparência e Controle Social são mencionadas as seguintes ações:

#### **Avaliação dos mecanismos de Transparência e Controle Social**

#### **Transparência e Controle Social**

- a) identificação, implementação e atualização dos canais de transparência/
- b) atendimento aos prazos e nível de satisfação do usuário de respostas referentes a Lei de Acesso a Informação - LAI/
- c) existência de Ouvidorias e/ou adesão ao Sistema e-Ouv ou equivalente/
- d) cumprimento dos prazos de atendimento as manifestações de Ouvidoria e nível de satisfação do cidadão/
- e) existência e disponibilização da Carta de Serviço ao Usuário, bem como avaliação do fluxo implementado para o atendimento as Solicitações de Simplificação/ e
- f) existência e disponibilização do Relatório de Gestão de Ouvidoria.

#### A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor e sete analistas em ouvidoria. Além disso, a Ouvidoria é composta por uma Coordenação que representa o SIC-Planalto e demais SICs da PR e possui um Coordenador, um Assessor Técnico e mais cinco analistas na área de acesso à informação, sendo um ponto focal do SIC-Secretaria Geral. Desse modo, a ouvidoria é formada por quinze servidores efetivos, sendo todos requisitados. Todos possuem experiência em atividades de ouvidoria de até quatro anos.

Foi informado que a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, embora a quantidade de demanda venha aumentando ao longo do tempo.

Ressalta-se que todos os servidores concluíram ou estão concluindo o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU. Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

Os servidores estão distribuídos em unidade específica de ouvidoria, possuindo esta apenas uma unidade subordinada, a Coordenação-Geral de Acesso à Informação – CGAI, conforme mencionado anteriormente.

Ressalta-se que há equipe específica para tratamento de denúncias, sendo formada por três servidores efetivos.

As metas de trabalho são definidas diariamente: todos os dias os analistas recebem a distribuição, em que é definida uma quantidade de manifestações para cada um, sempre com base no quantitativo de manifestações recebidas no dia anterior.

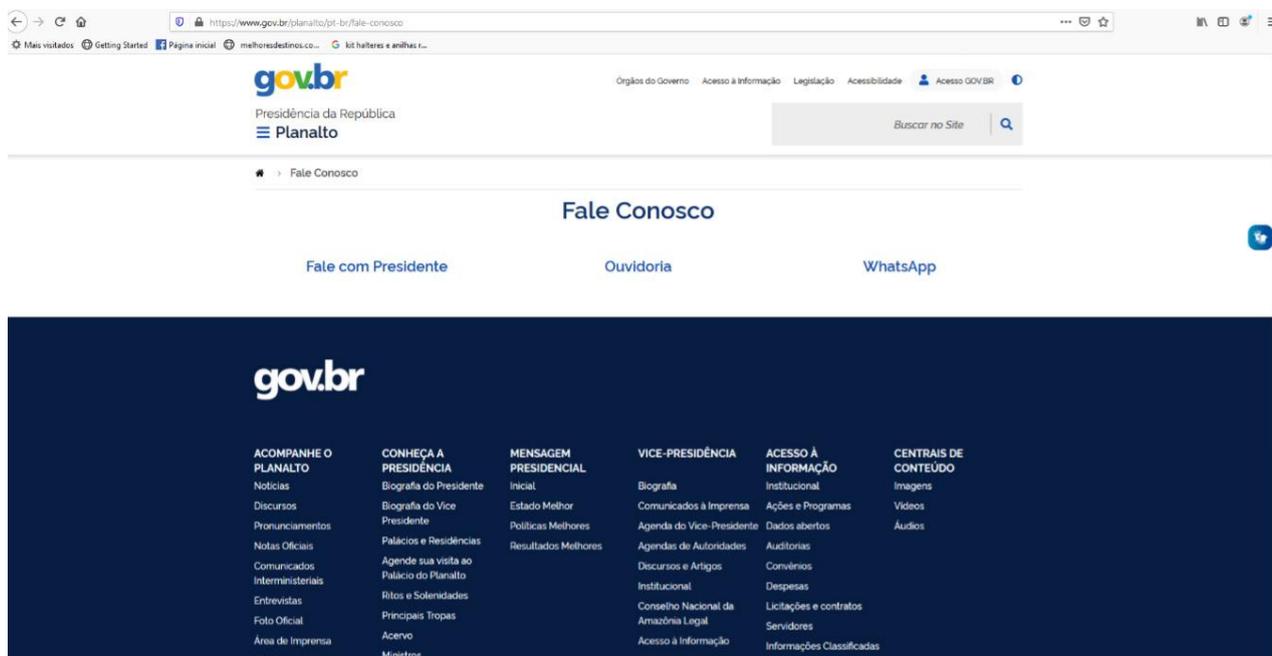
Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, ocupando atualmente duas salas nos Anexos do Palácio do Planalto: a Sala de Ouvidoria e o Espaço Integridade. É neste último local onde é realizada a recepção e atendimento presencial de servidores e demais cidadãos. Ademais, o prédio é próximo a transporte público e sua entrada é adaptada para pessoas com mobilidade reduzida.

#### A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são três:

- i. Internet, representada pelo própria Plataforma Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico;
- v. correspondência.

Na página inicial da PR há um menu “Fale Conosco” que, quando clicado, direciona para uma página com três opções: Fale com o Presidente, Ouvidoria e Whatsapp.



O Fale com o Presidente trata-se de um canal ligado ao Gabinete Pessoal do Presidente da República para recebimento de correspondências dirigidas a ele e elaboradas por cidadãos, conforme competência definida no art. 6º, inciso II, do Decreto nº 10.374/2020. Desta forma, tais demandas são tratadas pelo Gabinete Pessoal do Presidente da República, e não pela OuvPR. Tal opção direciona o usuário para um formulário, conforme se vê abaixo:

The image shows a web browser window displaying the 'Fale com o Presidente' (Talk to the President) form. The browser's address bar shows the URL: <https://sistema.planalto.gov.br/falepr/2/index.php>. The page has a green header with the title 'Fale com o Presidente' and the text 'PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL'. Below the header, there are navigation links for 'PARTICIPAÇÃO', 'SERVIÇOS', 'LEGISLAÇÃO', and 'CANAIS'. The main content area is divided into two sections: 'Instruções' and 'Formulário'. The 'Instruções' section contains a list of four steps: 1. Preencha o formulário. 2. Clique no botão enviar (Tecla de Atalho: 4). 3. Acesse sua caixa de mensagens e siga as instruções para confirmar ou cancelar sua mensagem. 4. Após a sua confirmação, a mensagem eletrônica será encaminhada ao Gabinete Pessoal do Presidente da República. Below the instructions, there is a note: 'Atenção: Antes de iniciar o processo de envio de mensagem eletrônica ao Presidente é fundamental desativar o mecanismo de segurança tipo "anti-spam".' The 'Formulário' section contains several fields: 'Nome:' (required), 'Instituição:', 'Cargo:', 'País:' (dropdown), 'Endereço:', 'Bairro:', 'Cep:', 'Telefone:', 'Sexo:' (dropdown), 'Faixa etária:' (dropdown), 'Pessoa com deficiência:' (checkbox), 'Email (informar apenas um email para contato):', 'Confirme seu email:', and a large text area for the message (with a note: 'Texto (não exceder 2000 caracteres)'). At the bottom of the form is a blue 'Enviar' button. The footer of the page features a small icon and the text 'Acesso à Informação'.

A segunda opção, Ouvidoria, direciona o usuário para a página da ouvidoria, disponível em <https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>:

gov.br  
Presidência da República  
Planalto

Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Legislação | Acessibilidade | Acesso GOV.BR

Buscar no Site

Fale Conosco > Ouvidoria

# OUVIDORIA DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Aqui SOMOS TODOS Ouvimos

## Sobre a Ouvidoria da Presidência da República

CONHEÇA A OUVIDORIA DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

A Ouvidoria da Presidência da República foi instituída em 5 de maio de 2017 (Decreto nº 9.038, de 25 de abril de 2017). Vinculada à Secretaria de Controle Interno da Secretaria-Geral da Presidência da República, é responsável por receber, analisar e responder aos elogios, solicitações, denúncias, reclamações ou sugestões envolvendo serviços prestados e atos praticados pelos órgãos e agentes públicos integrantes da Presidência e Vice-Presidência da República.

Para conhecer melhor a Ouvidoria da Presidência da República, suas atribuições e titulares, clique abaixo.

Saiba mais

### ESPAÇO INTEGRIDADE

Seu ouvidoria está vez mais presente

**Espaço Integridade**

O Espaço Integridade é o local de interação direta entre o cidadão e a Presidência da República. Fica localizado na sala C5 do corredor principal dos Anexos do Palácio do Planalto. O atendimento presencial funciona das 8h às 17h de segunda a sexta.

Saiba mais

### Tire suas Dúvidas

Desde sua criação, a Ouvidoria da Presidência da República tem compilado as principais dúvidas dos cidadãos sobre sua atuação e objetivos, entre outros assuntos. As questões mais recorrentes estão reunidas nessa página.

**Tire suas Dúvidas**

Saiba mais

### Nossos Resultados

A Ouvidoria da Presidência da República recebe manifestações por meio da plataforma Fala BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Isso permite o melhor registro e tratamento das mensagens, além do acompanhamento dos resultados.

**Nossos Resultados**

Saiba mais

## Canais de Atendimento

Você pode registrar sua manifestação, clicando nos ícones abaixo

INSCRIÇÕES | DENÚNCIAS | ELOGIOS | SOLICITAÇÕES | RECLAMAÇÕES | SIMPLIFIQUE

A Ouvidoria da Presidência da República apresenta seus novos produtos

## Depoimentos

Por fim, a terceira opção – Whatsapp – possibilita ao cidadão receber informações via rede social, mediante cadastro prévio, acerca de cinco assuntos: servidores, planalto, governo federal, assuntos federativos e Agência Brasil. Ressalta-se que tais demandas não são tratadas pela Ouvidoria. A seguir seguem as telas de um dos assuntos:



**WhatsApp**  
Governo Federal

**Receba informações do Governo Federal direto no seu celular!**

**Sobre o WhatsApp do Governo Federal**

Por meio de mensagens via WhatsApp, a Secretaria Especial de Comunicação Social da Presidência da República (Secom) envia informações, notícias e serviços do governo federal.

Para receber os conteúdos faça o cadastro em um dos canais disponíveis. Após realizar o cadastro, será indicado o número que deverá ser salvo na agenda do celular cadastrado, não esqueça de salvar na agenda do seu celular o número indicado, caso contrário, você não receberá os conteúdos enviados pelo governo federal.

Para deixar de receber os conteúdos, basta excluir o contato do governo federal.

**Escolha o canal de seu interesse e faça o cadastro.**

Servidores | Planalto | gov.br | Assuntos Federativos | Agenda Brasil

https://sistema4.presidencia.gov.br/whatsapp/planalto/insert

gov.br  
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
Planalto

WhatsApp

Planalto  
Cadastre-se e acompanhe notícias sobre o Palácio do Planalto e agenda do Presidente da República

WhatsApp - Planalto

Digite o DDD e seu número de WhatsApp:

Selecione o seu Estado:

Selecione a sua cidade:

Selecione o meio de comunicação (opcional):

Selecione o gênero (opcional):

Selecione a sua idade (opcional):

Digite o seu e-mail (opcional):

Voltar Enviar

\*Ao enviar seus dados, você concorda em receber as informações do Governo Federal.  
Estamos a disposição para esclarecer questionamentos através do e-mail: [whatsapp@presidencia.gov.br](mailto:whatsapp@presidencia.gov.br)

Adicionalmente às demandas de ouvidoria recebidas pela Plataforma Fala.BR, a partir de maio de 2019 a Unidade passou a receber manifestações oriundas do sítio do Portal Gov.BR. Após o recebimento, a Ouvidoria processa a manifestação, inserindo-a no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, para tramitação à Secretaria de Articulação da Seme (unidade subordinada à Secretaria-Geral), que ficará responsável por providenciar a resposta e, se for o caso, utilizar a manifestação como subsídio ao canal Dúvidas Frequentes do GOV.BR. Posteriormente, a Ouvidoria providencia o encaminhamento ao manifestante da resposta enviada pela Seme.

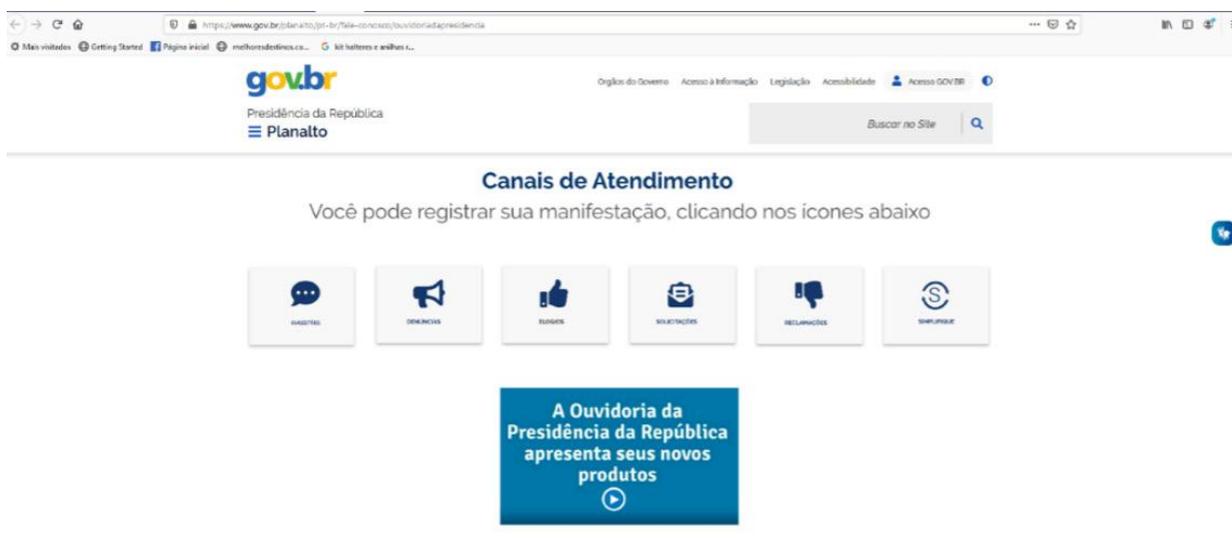
Em relação especificamente ao atendimento presencial, é importante ressaltar que a OuvPR inaugurou em abril de 2019 um espaço específico para a recepção e atendimento presencial de servidores e demais cidadãos, denominado Espaço Integridade. Os atendimentos nele ocorrem de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Já o atendimento telefônico ocorre nos mesmos dias e horários.

Finalmente, a UA tem utilizado como forma de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação precipuamente o sítio do próprio órgão ou entidade e sua Intranet.

Em regra, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria por outros canais são registradas na Plataforma Fala.BR, com exceção dos atendimentos telefônicos<sup>3</sup> e as manifestações eventualmente recebidas pelos canais de atendimento referentes ao Fale com o Presidente e à Comissão de Ética Pública.

## A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade é apresentado o encaminhamento à Plataforma Fala.BR:



Como sistemas coadjuvantes, a OuvPR utiliza:

- a) **Sistema de Execução e Monitoramento das Ações de Controle (SEMAC):** sistema responsável pela extração das manifestações da na Plataforma Fala.BR via Webservice;
- b) **Sistema Eletrônico de Informações (SEI):** sistema utilizado para solicitação de subsídios às diversas áreas da PR e VPR, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SEI é feito manualmente. O encaminhamento das extrações das manifestações registradas no dia anterior é feito automaticamente aos e-mails cadastrados, por meio do SEMAC.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que as informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas da própria Plataforma Fala.Br e do Painel Resolveu. Sempre que possível, tais informações são utilizadas para a análise e revisão de fluxos e dos procedimentos de tratamento das manifestações da unidade.

<sup>3</sup> No caso, a UA não possui recursos apropriados para o registro de manifestações por meio de contato telefônico, visto que ela não dispõe, por exemplo, de recursos para gravação da chamada. Assim, o atendimento telefônico serve apenas para prestar informações e orientações a respeito do canal adequado para o registro das manifestações na Plataforma Fala.BR.

## A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na OuvPR. A UA informou que em 2019 houve tratativas e orientações para que todas as manifestações eventualmente recebidas por outras áreas fossem encaminhadas à Ouvidoria.

Na época encaminhou-se um modelo de resposta para que as demais áreas da PR utilizassem em resposta aos e-mails dos cidadãos, informando que a manifestação estava sendo encaminhada à OuvPR para tratamento e orientando que novas manifestações deveriam ser registradas diretamente na Plataforma Fala.Br. Assim, atualmente as manifestações recebidas diretamente nos e-mails das outras áreas da Presidência e Vice-Presidência são encaminhadas ao e-mail da OuvPR que, por sua vez, registra a manifestação na Plataforma Fala.BR para tratamento.

Outro exemplo de alinhamento e esclarecimento sobre os fluxos ocorreu por meio de tratativas com a Secretaria Especial de Comunicação Social – SECOM, que reformulou o seu site, na seção “Fale com a Secom”, para deixar mais claro ao cidadão sobre os canais de contato, diferenciando os sistemas para registro de manifestações e pedidos de acesso à informação de seu canal específico (Central de Relacionamento, que atende dúvidas, pedidos de orientações e consultas sobre a aplicação de legislação).

Conforme mencionado na Seção A.3, no art. 9º da Portaria Ciset/PR nº 21/2017 é mencionado que os fluxos de trabalhos e os procedimentos internos da OuvPR seriam definidos em regulamento próprio. Conquanto o regulamento ainda não tenha sido editado, a UA informou que a referida portaria “está em processo de revisão e deve ser publicada no primeiro trimestre de 2021, tratando, inclusive da formalização do fluxo de encaminhamentos das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas”.

Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, é possível traçar a seguinte sistemática de tratamento das manifestações na unidade. A sequência dos passos iniciais abaixo é comum aos diversos tipos de manifestação:

**Passo 1:** extração automatizada das manifestações pelo SEMAC;

**Passo 2:** distribuição das manifestações aos analistas por meio de planilha excel;

**Passo 3:** análise da manifestação;

**Passo 4:** definição sobre tratamento. Caso seja um encaminhamento, este é realizado para a ouvidoria competente e a manifestação é concluída no âmbito da PR (os demais passos ocorrem no caso de demanda interna da PR);

**Passo 5:** extração da manifestação na Plataforma Fala.BR e realização de tarjamento para proteção de dados pessoais;

Depois disso, os passos na sequência se diferem conforme o tipo de manifestação. Estes são detalhados a seguir.

Para reclamações, solicitações e sugestões, os passos são:

**Passo 6:** abertura e elaboração de processo no SEI, com envio para área responsável para obtenção de subsídios para atendimento ao cidadão;

**Passo 7:** recebimento da resposta da área;

**Passo 8:** tratamento da resposta para linguagem cidadã;

**Passo 9:** registro de resposta conclusiva ao cidadão na Plataforma Fala.BR

Para manifestações do tipo elogio, os passos subsequentes são:

**Passo 6:** abertura e elaboração de processo no SEI e envio para área responsável, para conhecimento;

**Passo 7:** registro de resposta conclusiva ao cidadão na Plataforma Fala.BR., informando sobre encaminhamento e agradecendo o elogio.

Já para as comunicações e denúncias, os passos são:

**Passo 6:** abertura e elaboração de processo no SEI e envio para área de auditoria, corregedoria ou Secep para apuração dos fatos;

**Passo 7:** recebimento da resposta da área;

**Passo 8:** tratamento da resposta para linguagem cidadã; e

**Passo 9:** registro de resposta conclusiva ao cidadão na Plataforma Fala.BR.

Por fim, para as manifestações do tipo Simplifique, os passos são:

**Passo 6:** abertura e elaboração de processo no SEI e envio para o Comitê Permanente de Desburocratização<sup>4</sup> para verificação de possibilidade de aplicação da sugestão de simplificação realizada pelo cidadão;

**Passo 7:** recebimento da resposta da área;

**Passo 8:** tratamento da resposta para linguagem cidadã; e

**Passo 9:** registro de resposta conclusiva ao cidadão na Plataforma Fala.BR.

Para manifestações recebidas pela ouvidoria interna, o fluxo é similar aos anteriores, havendo apenas uma aprovação prévia da minuta de resposta junto ao Ouvidor antes da inserção da resposta na Plataforma Fala.BR.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA utiliza somente os dados do Painel Resolveu?. Tais dados são utilizados primordialmente para melhorias dos índices de satisfação dos usuários e tempo de resposta para o cidadão.

Para aquelas situações nas quais os usuários querem ser recebidos diretamente pelo Presidente, esclarece-se que não compete à Ouvidoria intermediar pedidos de audiências ou agenda com o Presidente da República e informa-se o canal apropriado para solicitações de agendamentos.

Por fim, no Questionário de Avaliação foram mencionados os principais gargalos existentes atualmente na unidade e que prejudicam o bom andamento dos trabalhos:

a) *alto índice de manifestações enviadas para a Ouvidoria da PR de maneira equivocada pelo cidadão, acreditando ser a PR o órgão central do sistema de ouvidorias ou o órgão supervisor/executor das políticas públicas dos diversos ramos de atuação do governo federal. Tal fato gera bastante esforço e uso de recursos por parte de ouvidoria na análise e tratamento de manifestações que não são de sua competência, em detrimento do desenvolvimento de ações e projetos próprios para aprimoramento da OuvPR;*

<sup>4</sup> Ressalta-se que a IN Conjunta ME/CGU n° 55/2020 suprimiu a existência deste comitê e, logo, não há mais necessidade do encaminhamento do Simplifique a ele.

b) *necessidade de reformulação dos modelos de respostas*. A UA salientou que em 2020 foi iniciado (mas ainda não finalizado) o trabalho de revisão dos modelos a fim de aprimorá-los em termos de objetividade, acessibilidade, clareza e linguagem cidadã; e

c) *necessidade de elaboração do mapeamento dos processos e fluxograma de análise de manifestações e, conseqüentemente, da regulamentação interna sobre o tratamento de manifestações* no âmbito da Presidência e da Vice-Presidência da República. Com tal medida, a UA acredita que promoverá uma melhoria dos processos e procedimentos internos e uma otimização dos recursos.

## **A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais**

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA utiliza o tarjamento. Assim, para solicitação de subsídios para os setores da PR há a proteção de quaisquer informações pessoais ou que possam levar à identificação dos manifestantes, de modo que o anonimato seja preservado.

As informações de identificação pessoal somente são encaminhadas quando imprescindíveis à adoção de providências, após manifestação da área apuratória, como, por exemplo, no caso de necessidade para apuração de denúncia. Neste caso, é informado ao manifestante que tais informações são protegidas com restrição de acesso, conforme art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

Além disso, para o caso de correspondências dirigidas ao Presidente, as informações e contatos pessoais dos usuários são encaminhadas ao Gabinete Pessoal para o canal “Fale com o Presidente”, informando-se, inclusive, os dados de contato para resposta ao cidadão. No caso, também é informado ao manifestante sobre a restrição de acesso.

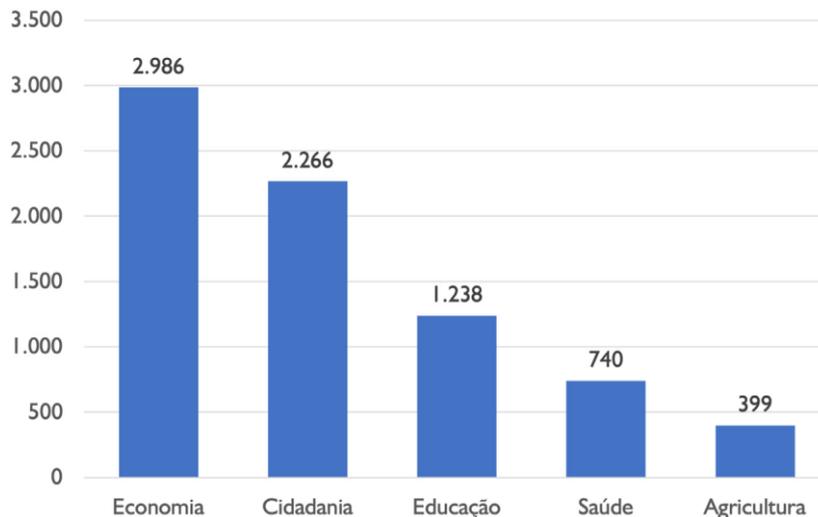
## **A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados**

Consoante informando no Questionário de Avaliação, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são: auxílio emergencial, vigilância sanitária, reclamações sobre relações de trabalho, FIES e Enem, Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm) e seguro-desemprego.

Todavia, conforme explanado anteriormente, os principais assuntos recebidos e tratados pela Ouvidoria da PR não são de competência precípua ou direta dos órgãos da Presidência ou da Vice-Presidência da República, refletindo em alto percentual de encaminhamentos às unidades de ouvidoria competentes.

Foi explicitado pela unidade na reunião de apresentação ocorrida em 20/10/2020, que no ano de 2020, de janeiro a outubro, foram encaminhadas um total de 74% de todas as manifestações recebidas no período. Segue um gráfico que esboça a quantidade das manifestações encaminhadas por pasta ministerial:

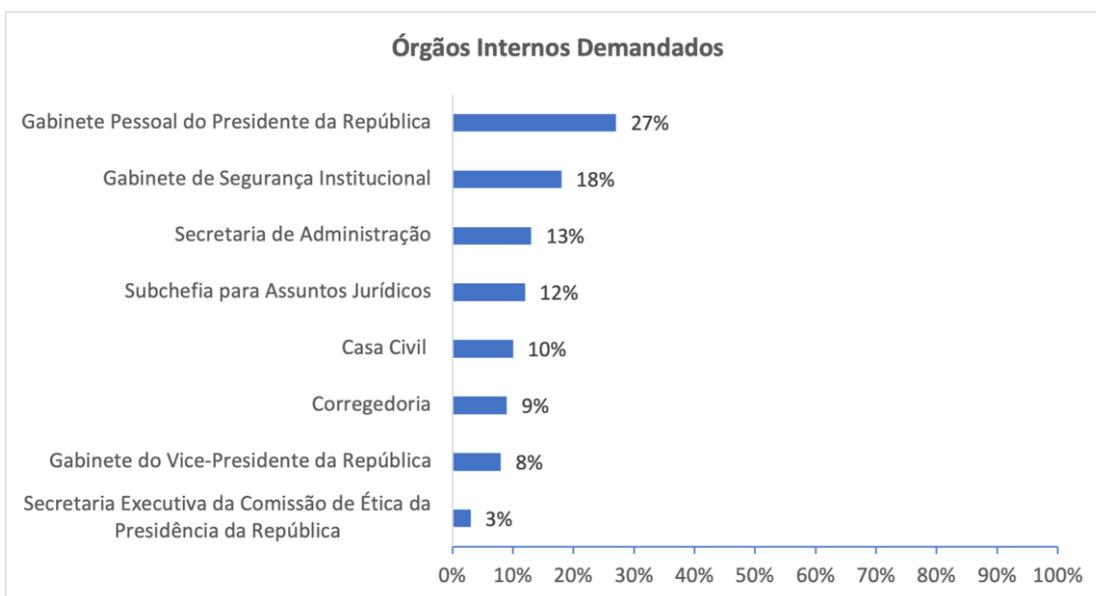
### ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS



Fonte: Slides da reunião de apresentação da unidade.

A seguir segue a lista dos órgãos internos da Presidência da República mais demandados no tocante às manifestações de ouvidoria:

### ÓRGÃOS INTERNOS DEMANDADOS



## A.10 Entidades Vinculadas

A seguir são listados os órgãos vinculados à Presidência da República ou que possuem relação com ela (no caso da AGU):

- a) **Advocacia-Geral da União – AGU**, instituição prevista pela Constituição Federal, de natureza de Função Essencial à Justiça e sem vinculação a nenhum dos três Poderes, constituindo como órgão de assessoramento imediato à Presidência da República;
- b) **Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI**, autarquia federal vinculada à Casa Civil da Presidência da República, conforme disposto na MP nº 2.200/01;
- c) **Agência Brasileira de Inteligência – Abin**, órgão da Presidência da República vinculado ao Gabinete de Segurança Institucional, conforme disposto na Lei nº 13.844/19; e
- d) **Imprensa Nacional – IN**, órgão com personalidade jurídica de direito público, vinculado à Secretaria-Geral da Presidência da República, conforme disposto na Lei nº 13.844/19.

Após a edição da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.492/2018, cada entidade relacionada ou vinculada à PR passou a responder por sua Ouvidoria. Assim é importante mencionar que atualmente a OuvPR não supervisiona outras ouvidorias de órgãos vinculados/relacionados à PR, atividade esta unicamente de competência da CGU.

Entretanto, em relação especificamente à Imprensa Nacional, a UA informou no QA que estavam sendo realizadas reuniões junto a este órgão para incorporação das demandas da ouvidoria da IN para a OuvPR. Todavia, durante a elaboração deste relatório constatou-se na Plataforma Fala.BR que o procedimento já havia sido realizado.

## A.11 Carta de Serviços

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio da Presidência da República, não foi encontrada sua Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários.

Já no sítio do Portal de Serviços, disponível em [www.gov.br](http://www.gov.br), foram encontrados serviços descritos para três unidades da Presidência, a saber: Casa Civil da Presidência da República – CC/PR (4), Secretaria de Governo da Presidência da República – SEGOV/PR (0) Secretaria Geral da

Presidência da República – SGPR (25). Chamou a atenção o fato de a SEGOV/PR estar cadastrada na base de dados mas não listar nenhum serviço.

## A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a OuvPR é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

Ademais, na página <https://www.gov.br/planalto/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao> é informado que foi instituído por meio da Portaria Interministerial nº 457/2012 o SIC-Planalto, estrutura para receptionar e atender os pedidos de informações direcionados à Presidência da República.

Tal estrutura constitui-se pelos SICs dos órgãos essenciais da PR e está à cargo da Coordenação-Geral de Acesso à Informação (CGAI), unidade subordinada à OuvPR, como mostrado anteriormente.



Fonte: Sítio do Presidência da República.

## A.13 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Em razão da Ouvidoria estar vinculada a Ciset/PR, a competência atual para análise e aprovação do Relatório Anual de Gestão, elaborado conforme o art. 14, II da Lei nº 13.460/17, é do Secretário de Controle Interno. Os relatórios anuais de gestão dos anos 2018 e 2019 estão disponibilizados em <https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia/resultados>.

Instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos – PDA tem por objetivo a disponibilização na Internet de dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente lidos por máquina, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade.

No âmbito da PR, a elaboração do PDA da Secretaria-Geral da Presidência foi coordenada pelo Gabinete da Ciset/PR e a Ouvidoria participou por meio do levantamento dos assuntos dos pedidos de acesso à informação mais demandados à Secretaria-Geral. Atualmente, o documento referente ao PDA da Secretaria-Geral já foi finalizado e aguarda a aprovação do Comitê de Governança Digital e publicação da Portaria pelo Ministro.

Ademais, em 2019 foram realizadas ações de gestão que visavam a promoção da participação social como: a realização de Seminário, a reformulação do sítio da ouvidoria, e, conforme anteriormente mencionado, a campanha de divulgação das atividades da ouvidoria por meio de materiais infográficos e da disponibilização do QR-Code em áreas estratégicas do Palácio do Planalto. Desse modo, foi possível divulgar o papel da Ouvidoria da Presidência e promover seus canais de acesso.

Como primeira ação de monitoramento, cita-se o acompanhamento dos processos disciplinares instaurados pela Corregedoria oriundos de manifestações recebidas pela UA. Controladas por meio de planilha interna, as manifestações são reabertas para registro de resposta ao cidadão na Plataforma Fala.BR após a análise pela Corregedoria ter sido finalizada.

Já em casos de demandas recorrentes relacionadas servidores do próprio órgão, a Ouvidoria entra em contato com as áreas e/ou promove reuniões e diligências com as áreas responsáveis para buscar a efetiva resolução dos problemas identificados.

No tocante à melhoria dos serviços, a partir das demandas recebidas e tratadas, e, ainda, com base de informações da própria Plataforma Fala.BR, a OuvPR desenvolveu uma série de ações conjuntas de fomento à participação e de proposição de melhorias com outras unidades e órgãos internos e externos. Exemplo disso são as parcerias firmadas com a Seme, para recebimento e tratamento de manifestações referentes ao Portal Gov.BR; com o Gabinete Pessoal do Presidente da República, a fim de aprimorar o tratamento das demandas recebidas na Plataforma Fala.BR envolvendo o Presidente da República; e com o Centro de Estudos Jurídicos da Subchefia Adjunta de Assuntos Jurídicos – CEJ/SAJ, para recebimento e tratamento de dúvidas, sugestões e solicitações acerca do Manual de Redação Oficial da Presidência da República.

Por fim, para subsidiar a tomada de decisões dos gestores decorrentes de demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, a interação é realizada por meio de reuniões, informes ou relatórios demandados pela alta gestão da Secretaria-Geral da Presidência, como, por exemplo, o Secretário-Executivo ou o Ministro. Não há periodicidade definida, sendo realizadas interações sempre que identificada a necessidade.

#### **A.14 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria**

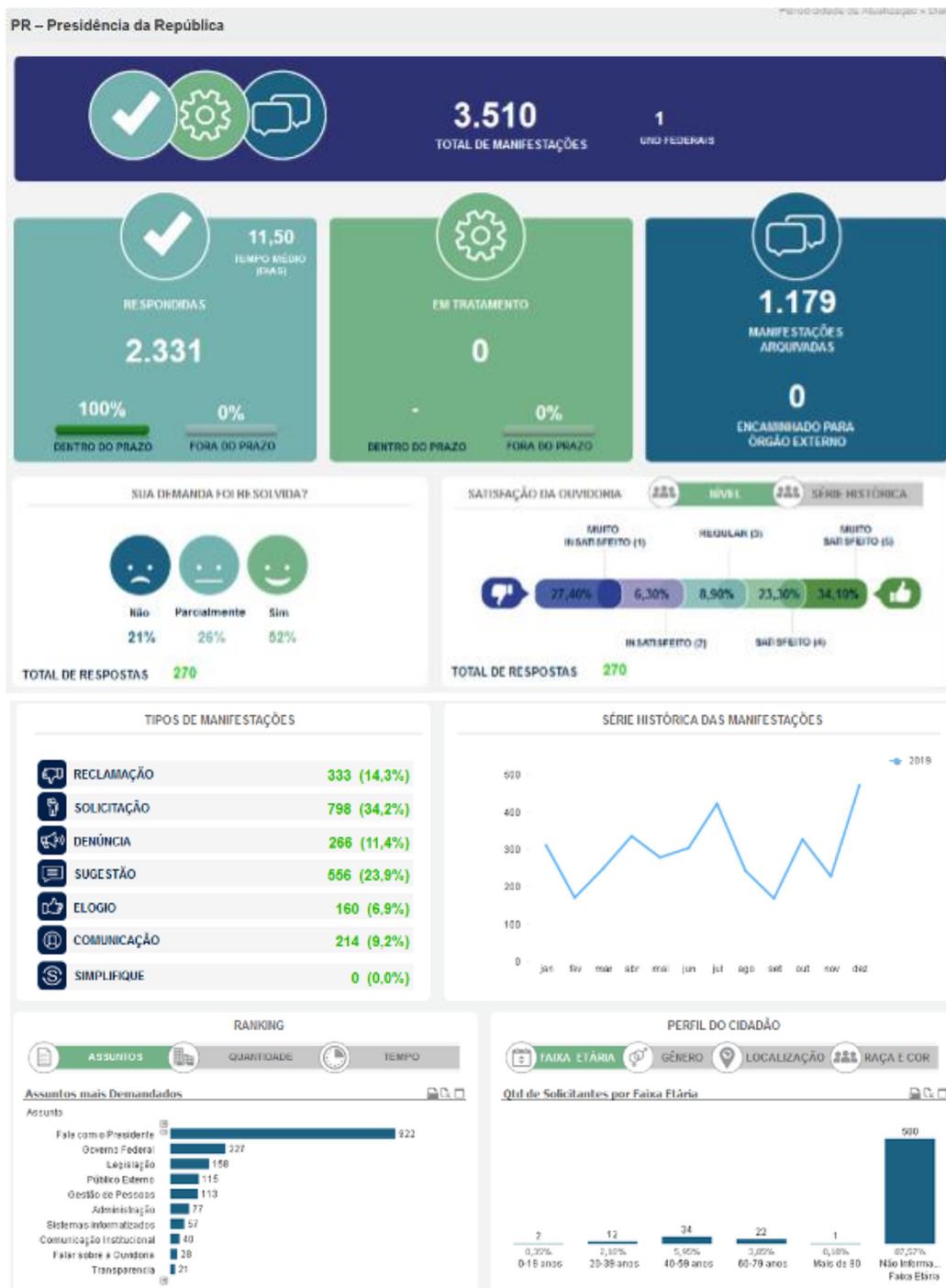
No Questionário de Avaliação foram explicitadas pela própria UA ações que foram identificadas e/ou são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. São elas:

- elaboração do roteiro de atendimento presencial;
- atualização dos normativos internos, especialmente a Portaria Ciset/PR nº 21/17;
- reformulação dos modelos de respostas para o cidadão e para encaminhamentos às demais Ouvidorias, aprimorando a linguagem cidadã;
- mapeamento de processos;
- elaboração de fluxograma de análise de manifestações; e
- unificação dos canais de entrada de manifestações típicas de ouvidoria no âmbito da PR via Fala.BR.

## A.15 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como PR - Presidência da República e o período de 01/01/2019 a 31/12/2019<sup>5</sup>:



<sup>5</sup> A consulta foi realizada em 15/12/2020. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

## Apêndice B - Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações onde a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

### B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/01/2019 a 31/12/2019**, era composta de **2.331** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	214
Denúncia	266
Elogio	160
Reclamação	333
Simplifique	4
Solicitação	797
Sugestão	555
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 2.329, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/01/2019 a 31/12/2019, com resposta conclusiva, para uma planilha;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, **ORDEM.EQ ()** e **ALEATÓRIO ()**.

Salienta-se que tanto na extração inicial como na extração objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

**b) Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

**c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve

sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de treze perguntas, elencadas abaixo:

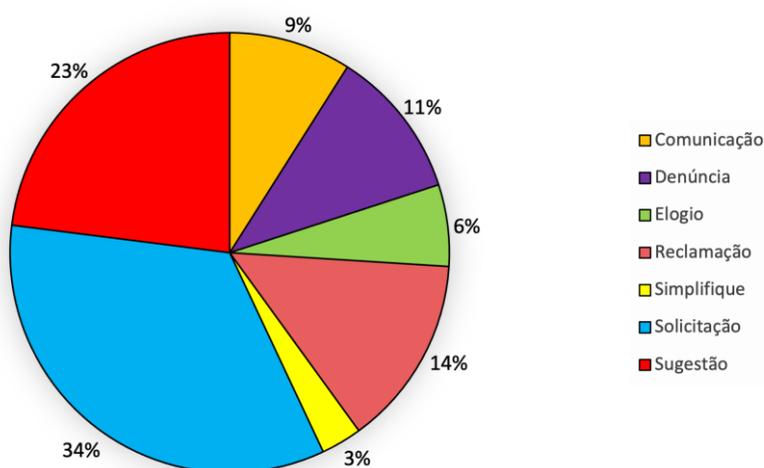
- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
- 8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
- 13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

## B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2019 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2019 a 31/12/2019. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas em que a ouvidoria se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão. Tal extração resultou em um total de 2.331 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela PR no ano de 2019 foram extraídas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:

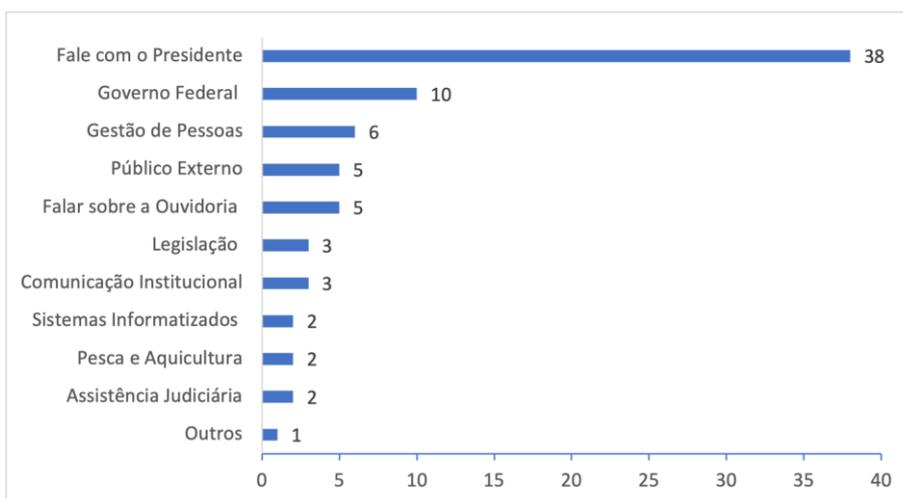
**DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO**



TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	9
Denúncia	11
Elogio	6
Reclamação	14
Simplifique	3
Solicitação	34
Sugestão	23
<b>SOMA</b>	<b>100</b>

A seguir é mostrada uma síntese dos principais assuntos abordados contidos na amostra<sup>6</sup>, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

#### LISTA DOS ASSUNTOS



A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

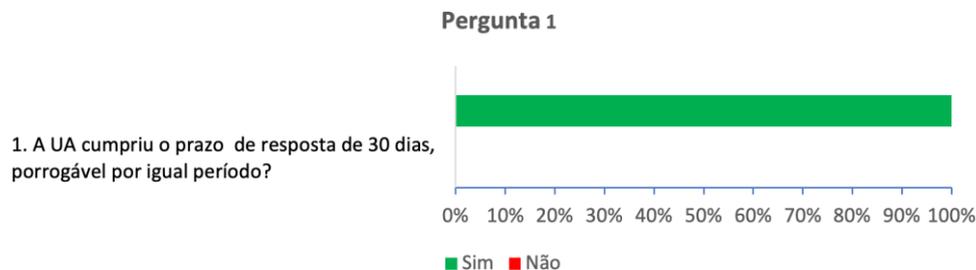
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
<b>COMUNICAÇÃO</b>	9
Solicitação sobre serviço de outro órgão (emissão de nota fiscal) Solicitação sobre serviço da PR (política urbana) Sugestão sobre serviço da PR (esclarecimento sobre a publicação de decreto) Solicitação sobre gestão interna da PR (instalação de ar-condicionado) Solicitação sobre gestão interna da PR (reserva de vagas privativas de estacionamento) Solicitação sobre serviço de outro órgão (contrato de financiamento de veículo habitacional) Solicitação sobre serviço de outro órgão (contrato de financiamento de veículo) Denúncia sobre irregularidades relacionadas a outro órgão (improbidade administrativa) Elogio sobre servidor(es) da PR e de outros órgãos	
<b>DENÚNCIA</b>	1
Reclamação sobre tema de outro órgão (capacitação para médicos formados no exterior) Reclamação sobre tema de outro órgão (prisão no exterior) Solicitação sobre tema de outro órgão (investigação sobre assassinato) Denúncia sobre irregularidades relacionadas a outro órgão (inventário e herança) Denúncia sobre irregularidades relacionadas a outro órgão (investigação de enriquecimento ilícito) Denúncia sobre irregularidades relacionadas a outro órgão (exigência de licença por prefeitura) Denúncia sobre irregularidades relacionadas a servidor(es) da PR (crime por calúnia) Reclamação sobre servidor(es) da PR (crime de responsabilidade) Reclamação sobre tema de outro órgão (tratamento de saúde) Denúncia sobre irregularidades relacionadas a outro órgão (crime de falsidade ideológica)	
<b>ELOGIO</b>	6
Elogio sobre serviço da PR (estrutura física da PR) Elogio sobre servidor(es) da PR (desempenho de servidor) Elogio sobre servidor(es) da PR (gestão administrativa) Elogio sobre servidor(es) da PR e reclamação sobre condições de trabalho na PR Sugestão sobre a estrutura do Poder Executivo Federal	
<b>RECLAMAÇÃO</b>	14

<sup>6</sup> Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

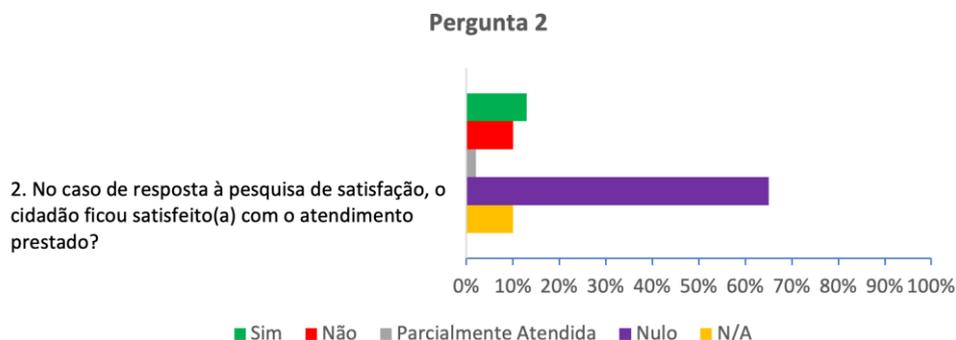
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Reclamação sobre tema de outro órgão (desempenho de servidor) Reclamação sobre tema referente à PR (gestão administrativa e desapropriação) Reclamação sobre tema referente à PR (política educacional) Reclamação sobre tema referente à PR (auxílio no tratamento de saúde) Solicitação sobre tema de outro órgão (alteração do código penal) Solicitação sobre tema referente à PR (cadastro de usuário em sistema de TI) Reclamação sobre tema de outro órgão (prisão no exterior) Manifestação incompreensível Solicitação sobre tema referente à PR (política pública estadual) Reclamação sobre tema de outro órgão (prisão de agente político) Reclamação sobre servidor(es) da PR (crime de responsabilidade) Sugestão sobre tema referente à PR (política pública) Reclamação sobre servidor(es) da PR (desempenho de agente político)	
<b>SIMPLIFIQUE</b>	<b>3</b>
Alteração em sistema de TI de outro órgão Alteração legislativa no código civil Manifestação incompleta	
<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>34</b>
Solicitação sobre serviço da PR (audiência com o PR) Solicitação sobre serviço de outro órgão (desoneração de impostos) Solicitação sobre tema referente à PR e tema de outro órgão (direitos humanos) Solicitação sobre serviço de outro órgão (propriedade intelectual) Solicitação sobre serviço da PR (bloqueio de usuário em rede social) Solicitação sobre serviço de outro órgão (licença de pesca amadora) Solicitação sobre serviço de outro órgão (extinção do exame da OAB) Solicitação sobre serviço de outro órgão (auxílio para tratamento de saúde) Solicitação sobre tema referente à PR (participação nos planos de mídia federal) Solicitação sobre tema referente a outro órgão (irregularidades em obra estadual) Solicitação sobre tema referente à PR (item do plano de governo) Solicitação sobre tema referente a outro órgão (implantação de iluminação pública em município) Manifestação incompreensível Solicitação sobre serviço da PR (tramitação de PL) Manifestação incompleta Solicitação sobre tema referente à PR (direitos humanos) Solicitação sobre serviço de outro órgão (crime previsto no ECA) Solicitação sobre tema referente à PR (reformulação de carreira de agente público) Solicitação sobre tema referente à PR (alteração de dados cadastrais) Solicitação sobre tema referente a outro PR (reformulação de carreira de agente público) Solicitação sobre tema referente à PR (geração de senha em sistema de TI) Solicitação sobre tema de outro órgão (cobrança de honorários advocatícios) Solicitação sobre tema referente à PR (vagas em creche) Solicitação sobre tema referente à PR (reserva de vagas para desfile) Solicitação sobre tema de outro órgão (audiência com Ministro de Estado) Solicitação sobre tema de outro órgão (instalação de iluminação em zona rural) Solicitação sobre tema de outro órgão (investigação de nepotismo) Solicitação confusa sobre temas diversos Solicitação sobre tema referente à PR (outorga de rádio comunitária)	

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
<b>SUGESTÃO</b>	23
Sugestão sobre tema de outro órgão (alteração de contribuição federal a conselho)	
Sugestão sobre servidor(es) do Poder Executivo Federal (implementação de ponto eletrônico)	
Sugestão sobre serviço da PR (alteração no sítio da PR)	
Sugestão sobre tema referente à PR (alteração legislativa)	
Sugestão sobre tema referente à PR (implementação de política pública)	
Sugestão sobre tema referente à PR (símbolo do governo e material infográfico)	
Sugestão sobre tema de outro órgão (assunto de natureza municipal)	
Sugestão sobre tema referente à PR (comportamento inapropriado de agente político)	
Sugestão sobre tema de outro órgão (processo judicial de nomeação em cargo público)	
Solicitação sobre tema referente à PR (gestão administrativa)	
Sugestão sobre tema referente à PR (questionamento sobre política de governo)	
Solicitação sobre tema de outro órgão (alteração de datas de concursos públicos)	
Sugestão sobre tema referente à PR (exoneração de agente político)	
Sugestão sobre tema de outro órgão (padronização de nota fiscal estadual)	
Sugestão sobre tema referente à PR (alteração em cargos políticos)	
Sugestão sobre tema referente à PR (implantação de política social)	
Sugestão sobre tema referente à PR (direitos das minorias)	
Solicitação sobre tema de outro órgão (informação sobre construção de usina)	
Sugestão sobre tema referente à PR (proposta legislativa)	
<b>TOTAL DA AMOSTRA</b>	<b>100</b>

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>7</sup>:

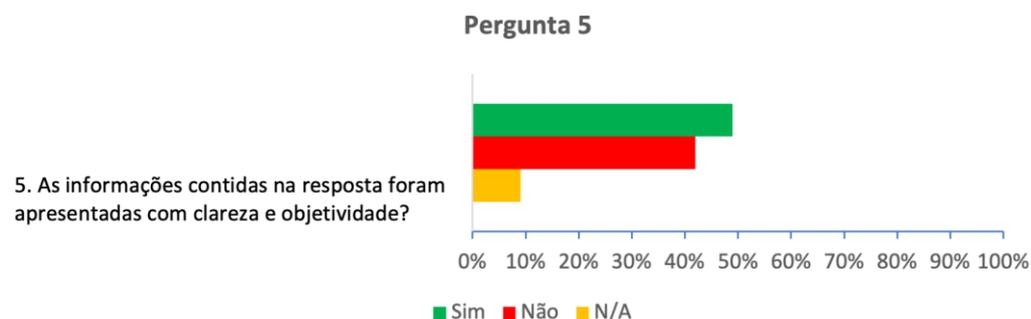
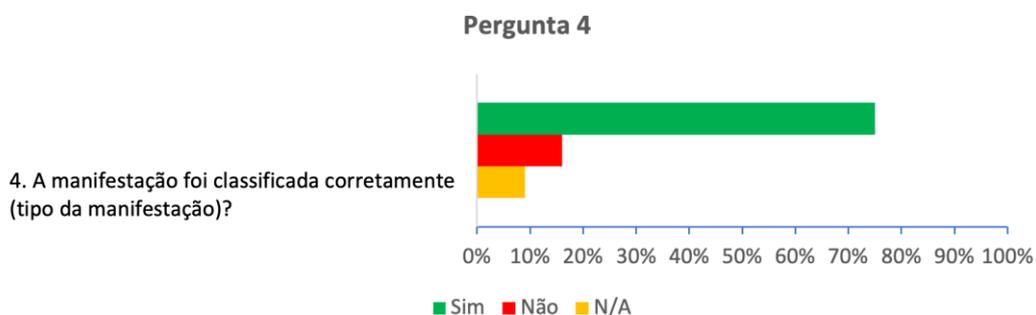
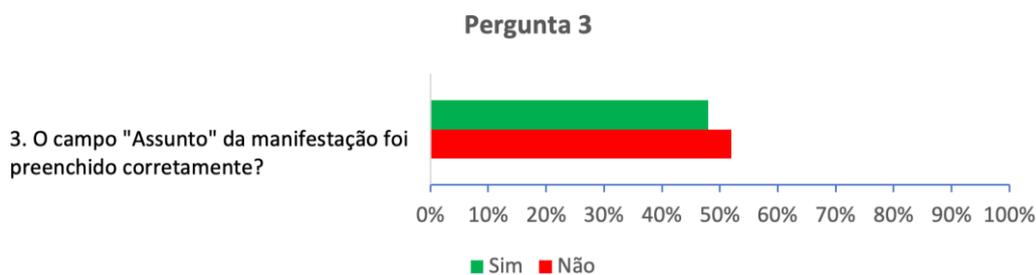


Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

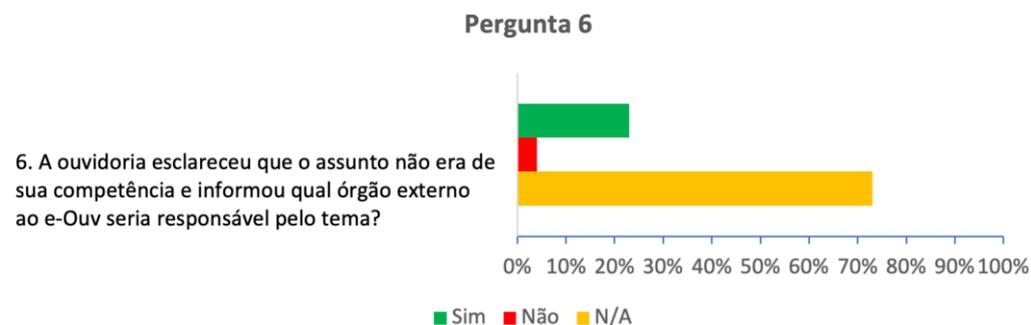


<sup>7</sup> O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

No gráfico anterior, é revelado que exatamente 65% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.

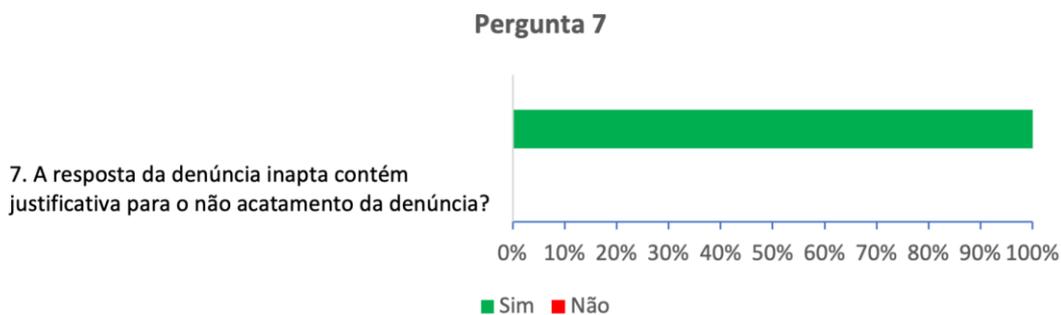


Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda. Ressalta-se apenas o desempenho inadequado acerca do preenchimento do campo Assunto pela ouvidoria e o ótimo tratamento para a classificação das manifestações.

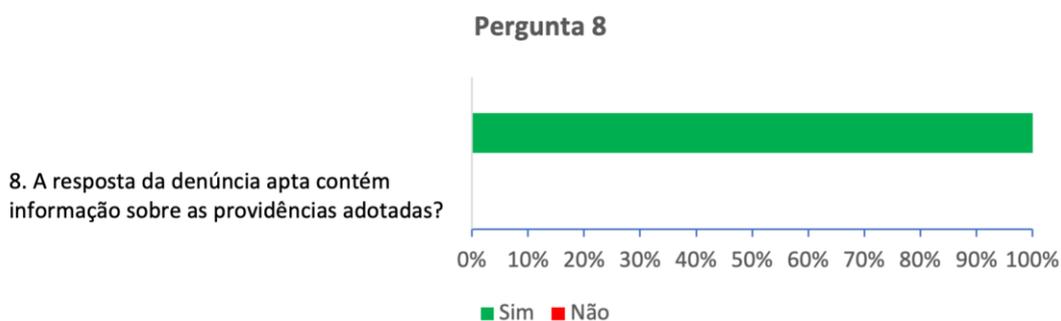


No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 73% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do PR. Do quantitativo restante, em 23% das manifestações, a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência – orientando o cidadão a buscar o órgão competente ou reencaminhado a manifestação –, enquanto em 4% não o fez.

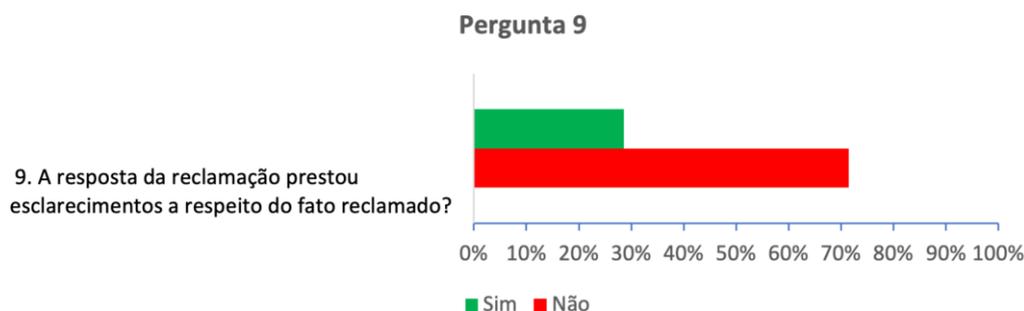
Na avaliação geral foi revelado que, dentre as onze denúncias selecionadas inicialmente, seis não se coadunavam com o teor deste tipo de manifestação. A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às denúncias.



Pelo exposto, considerando a seleção inicial (total de onze), conclui-se que dentre as denúncias inaptas, em um total de quatro, todas apresentaram a devida justificativa.

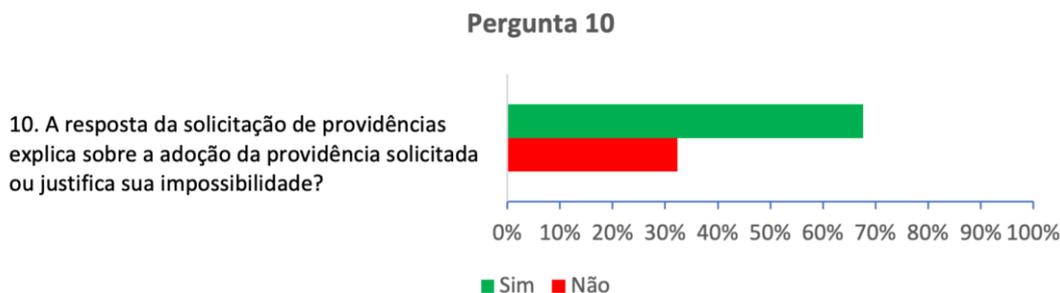


Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias inicialmente, no total de onze, apenas uma foi considerada apta, apresentando as informações devidas sobre as providências a serem adotadas. Ademais, a Ouvidoria tratou uma comunicação (NUP 00137.007636/2019-55), que tem o teor de denúncia apta, como se fosse uma solicitação ou reclamação identificada.



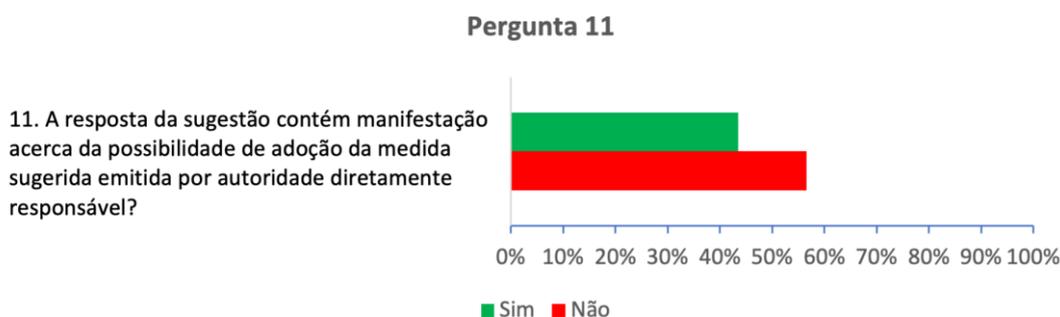
Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as quatorze reclamações selecionadas inicialmente, quatro não se coadunavam com o teor deste tipo de manifestação, enquadrando-se na subdivisão “Não”. Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 9 revela que dentre as manifestações consideradas reclamações inicialmente, cerca de 71% (dez reclamações) não apresentaram os devidos esclarecimentos ao cidadão.

Por outro lado, houve cinco denúncias – NUPs 00106.000303/2019-62, 00137.000312/2019-96, 00137.001464/2019-14, 00137.006728/2019-18, 00137.008794/2019-22 – que, de fato, se tratavam de reclamações. Dentre estas cinco, apenas uma apresentou os devidos esclarecimentos ao reclamado.



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 34 solicitações selecionadas inicialmente, todas se coadunavam com o tipo em questão. O gráfico da Pergunta 10 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações inicialmente, aproximadamente 67% atendia perfeitamente ao questionamento do cidadão.

Por outro lado, percebeu-se que houve manifestações do tipo comunicação (NUPs 00106.005589/2019-72, 00137.006754/2019-46, 00137.007107/2019-51, 00137.006754/2019-46, 00137.007107/2019-51, 00137.007203/2019-08 e 00137.007317-2019-40), denúncia (NUP 00137.000943/2019-13), reclamação (NUPs 00137.002526/2019-05, 00137.002953/2019-85, 00137.004718/2019-48), Simplifique (NUP 00137.005903/2019-50) e sugestão (NUPs 00137002932201960, 00137.003074/2019-71, 00137.004538/2019-66, 00137.010015/2019-59) continham teor de solicitação, conquanto não estavam classificadas como tal.



Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as 23 sugestões selecionadas inicialmente, quatro não se coadunavam com o tipo em questão, sendo classificadas como “Não”. O gráfico da Pergunta 11 mostra que dentre as manifestações consideradas sugestões inicialmente, aproximadamente 56% não forneciam a resposta acertada pela autoridade competente. Além disso, houve manifestações

do tipo comunicação (NUP 00137.002720/2019-82), elogio (NUP 00137.009962-2019-05) e reclamação (NUP 25072.006497/2019-75, que apresentaram em seu teor elementos de sugestão.

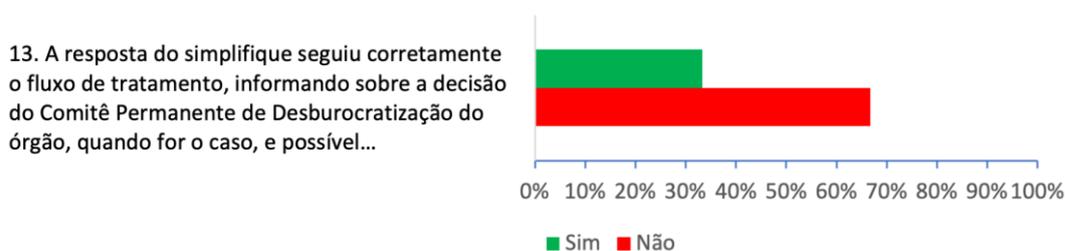
#### Pergunta 12



Na avaliação geral foi observado que, dentre os seis elogios selecionadas inicialmente, apenas um não se enquadrava como elogio, mas sim sugestão (NUP 00137.009962/2019-05), sendo classificado como “Não”. O gráfico da Pergunta 12 esboça o bom desempenho da unidade, em que em quatro das manifestações a ouvidoria informou ao cidadão o encaminhamento correto ao agente público.

Além disso, a ouvidoria tratou a comunicação 00137.008932/2019-73 como um elogio (já que possuía o teor de tal tipo de manifestação), não informando ao cidadão sobre a medida tomada.

#### Pergunta 13

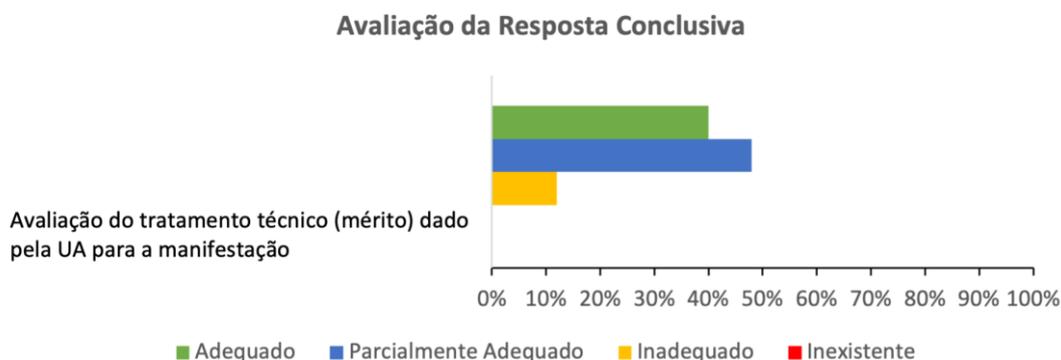


Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações Simplifique foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas ouvidorias. Percebeu-se que, dentre os três simplifique selecionados inicialmente, um se tratava de solicitação (NUP 00137.005903/2019-50), tendo sido classificado como “Não”. O gráfico da Pergunta 13 mostra que dentre as duas manifestações simplifique – de fato – uma seguiu o fluxo de tratamento adequado da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018, enquanto a outra não.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva<sup>8</sup> registrada na Plataforma Fala.BR.

<sup>8</sup> Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:



Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que 48% da amostra de manifestações teve avaliação Parcialmente Adequada pela equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>9</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

9

Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do Relatório Preliminar.

## Apêndice C - Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 8299/2021/CGOUV/OGU/CGU, de 08/12/2020, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 16/06/2021, foram discutidos os quatro achados encontrados e as cinco recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 180/2021/OUVPR/CISET/SG/PR, datado de 25/06/2021, em que é apresentado um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

## C.1 Plano de Ação da Ouvidoria da Presidência da República

### PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO
Recomendação 1: atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria.	Publicar novo normativo seguindo o cronograma do Programa de Consolidação Normativa da Secretaria-Geral da Presidência da República. Nesse contexto, dentro do cronograma acordado, o tema “ouvidoria” será objeto de revisão e consolidação de normas que serão publicadas no mês de agosto/2021.	Até final do mês de agosto de 2021	Em Andamento – processos de consolidação normativa (00010.000285/2021-01 e 00010.000305/2019-11).	Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações. Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações.
Recomendação 2: implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo.	FASE 1 - Criar Projetos para definição de fluxos de atendimento ao usuário	FASE 1 - Até final do mês de junho de 2021.	Atendida – Projetos do Programa de Qualidade em Ouvidoria (Processo 00010.000401/2021-83) que abrange o atendimento ao usuário (fluxos para e-mail, telefone e presencial).	Para o usuário: maior qualidade e satisfação em relação ao atendimento inicial e às respostas das manifestações; Para os servidores e gestores: mais segurança e agilidade no atendimento ao usuário.
	FASE 2 - Publicar novo normativo seguindo o cronograma do Programa de Consolidação Normativa da Secretaria-Geral da Presidência da República.	FASE 1 - Até final do mês de agosto de 2021.	Em Andamento – Revisão normativa (Processos 00010.000285/2021-01 e 00010.000305/2019-11).	
Recomendação 3: avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.	Implementar em três etapas:			
	FASE 1 - internamente: deixar de usar o SEMAC (sistema interno que extrai as manifestações do Fala.BR e envia as mesmas para a distribuição).	FASE 1 - Até o final do mês de junho.	FASE 1 – Atendida	Para o usuário: redução no tempo de resposta.
	FASE 2 – tramitação de manifestações para as demais áreas da Secretaria de Controle Interno utilizando o Fala.BR.	FASE 2 – Até o final do mês de novembro de 2021.	FASE 2 – Prevista	Para os servidores e gestores: redução no tempo de distribuição e recebimento das manifestações.
FASE 3 – tramitação de manifestações para as demais áreas da Presidência da República.	FASE 3 - Até o mês de junho de 2022.	FASE 3 – Prevista		

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO
Recomendação 4: atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para amenizar os gargalos existentes, especialmente o alto número de demandas recebidas que não são de sua competência.	Atualização em duas etapas: FASE 1 – retirar informações desatualizadas do site da Secretaria-Geral e do site do Planalto.	Até final de maio de 2021.	FASE 1 – Atendida	transparência e melhor experiência na navegação pelas páginas na internet e conhecimento dos instrumentos de exercício da cidadania favorecendo o controle social.  Para servidores e gestores: divulgação das atividades executadas pela unidade e possível redução de encaminhamentos de demandas que deveriam ir para outras unidades.
	FASE 2 – enviar novos conteúdos e nova legislação para o site da Secretaria-Geral e do Planalto.	Até o final do mês de dezembro de 2021.	FASE 2 – Prevista	
	FASE 4 - elaboração de manual interno para utilização de assunto, subassunto e tag no Fala.BR.	Até o final do mês de novembro de 2021.	FASE 4 – Prevista	

\* O Estado Atual da recomendação pode ser classificada em: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.

### Análise da Equipe de Avaliação

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de um ano para todas as ações, a OGU realizará o monitoramento de providências, trimestralmente, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das cinco recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.



[www.cgu.gov.br](http://www.cgu.gov.br)

 [cguonline](#)  [cguonline](#)  [cguoficial](#)  [cguonline](#)  [cguoficial](#)

CONTROLADORIA-GERAL  
DA UNIÃO