

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO • OGU

2021

BRASÍLIA • MARÇO DE 2022

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

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

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

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

Edição da Ouvidoria-Geral da União
Elaborada pela Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

Equipe técnica responsável pela elaboração e revisão:
Fabio do Valle Valgas da Silva
Marcus Vinícius Gonçalves Canedo
Melina Silva Pereira Laboissiere
Rafael Antonio Dal Rosso

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU

Copyright © 2022 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 no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO • OGU**

2021

CONTEÚDO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. FORÇA DE TRABALHO	5
3. ATENDIMENTOS	6
4. MANIFESTAÇÕES	7
5. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	10
6. MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS DE SERVIÇOS E SISTEMAS DA CGU	16
6.1. Secretaria-Executiva (SE)	17
6.2. Secretaria de Combate à Corrupção (SCC)	19
6.3. Corregedoria-Geral da União (CRG)	19
6.4. Ouvidoria-Geral da União (OGU)	20
6.5. Secretaria Federal de Controle Interno (SFC)	22
6.6. Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC)	24
6.7. Outras unidades	26
7. OUVIDORIA INTERNA	26
8. SOBRE QUEM NOS DEMANDA	27
9. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	30
10. FARO – FERRAMENTA DE ANÁLISE DE RISCO DE OUVIDORIA	33
11. CONSELHOS DE USUÁRIOS	34
12. MELHORIAS CONTÍNUAS NO ÂMBITO DA CGCID	36
12.1. Redução no tempo médio de resposta	36
12.2. Melhoria nos índices da pesquisa de satisfação	36
12.3. Implementação de novo fluxo de tratamento de manifestações	37
12.4. Atualizações no Manual Operacional da CGCID	37
12.5. Capacitações internas	37
12.6. Relatórios Quadrimestrais e Reportes Bimestrais	37
12.7. Produção de relatórios sob demanda	38
12.8. Informes COVID-19	38
12.9. Avaliação da qualidade de resposta e feedbacks	38
12.10. Ações de Ouvidoria Interna	39
12.11. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública	39
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS	39

I. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Controladoria-Geral da União (CGU), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

Importa destacar que as atividades de ouvidoria da CGU são realizadas pela Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCID), unidade que compõe a estrutura da Ouvidoria-Geral da União (OGU), uma das cinco áreas finalísticas do órgão.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

De acordo com o artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela OGU durante o ano de 2021, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela OGU, por meio da CGCID, durante o ano de 2021.

2. FORÇA DE TRABALHO

Conforme anteriormente apresentado neste relatório, as atividades de ouvidoria da CGU são realizadas pela Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCID).

A força de trabalho da CGCID é composta por 4 colaboradores terceirizados e 13 servidores, sendo que dentre estes, um ocupa o cargo de Coordenador-Geral de Atendimento ao Cidadão e outro ocupa a chefia de serviço.

3. ATENDIMENTOS

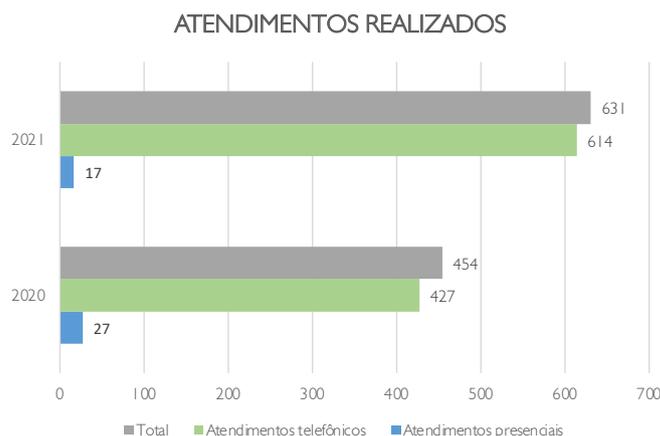
A Ouvidoria-Geral da União atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da OGU, conforme competências a cargo da CGCID, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a OGU ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a OGU recebe ainda cartas, e-mails e documentos via protocolo da CGU, que são posteriormente inseridos na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram.

O ano de 2021, assim como o ano de 2020, foi marcado pela pandemia do COVID-19 no Brasil, o que impactou diretamente os números referentes aos atendimentos presenciais e telefônicos realizados no âmbito da OGU. No ano de 2021, foram realizados 631 atendimentos presenciais e telefônicos pela equipe da CGCID/OGU. Destes, foram 614 atendimentos telefônicos e 17 presenciais. Houve um aumento global na quantidade de atendimentos realizados, quando comparado ao ano de 2020:



Total de atendimentos realizados em 2021 **631**

Por outro lado, através da Plataforma Fala.BR foram recebidas 31.027¹ manifestações de ouvidoria (excluindo-se os pedidos de acesso à informação, que não serão abordados neste documento), cujo detalhamento das informações será apresentado no próximo tópico deste Relatório.

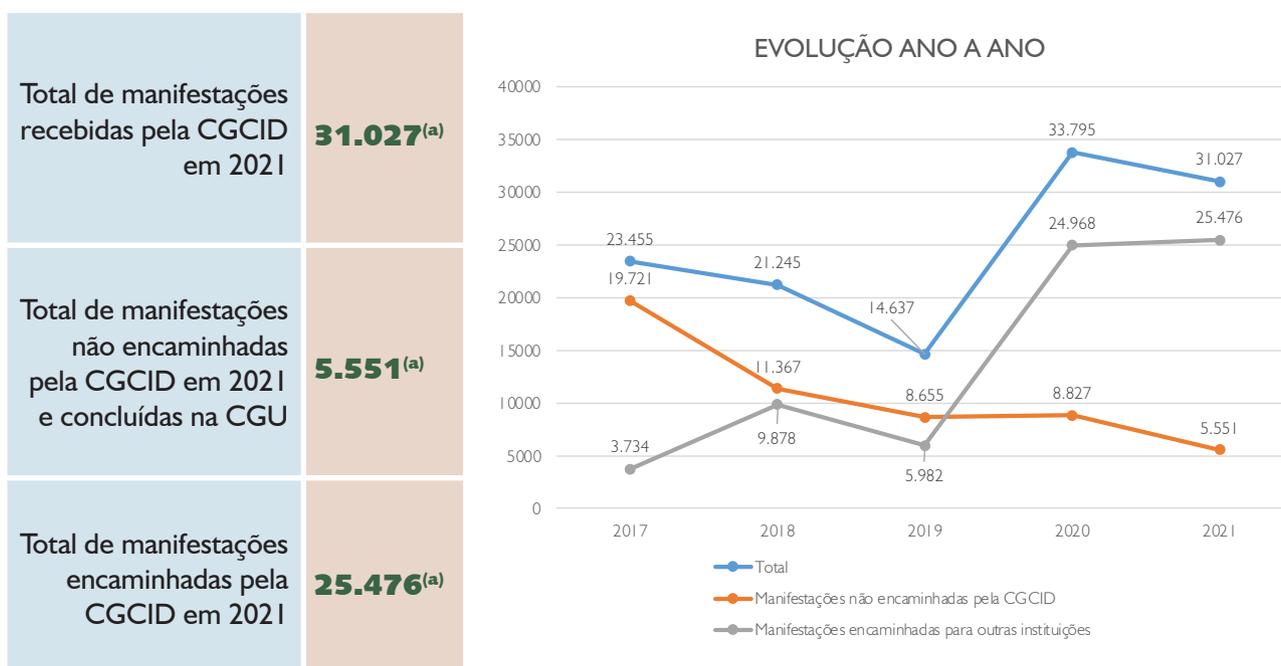
¹ Fonte: Extrações realizadas em 16/02/2022 no Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), utilizando os filtros "Nome do Órgão / Entidade" (CGU – Controladoria-Geral da União) e "Período" (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano); e na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas "Encaminhamentos de Manifestações" e "Tratar manifestações", utilizando os filtros "Órgão de Origem" (CGU – Controladoria-Geral da União) e "Período de encaminhamento" (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano), excluindo os valores referentes ao "Formulário" (Acesso à Informação).

4. MANIFESTAÇÕES

Primeiramente, é importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas pela OGU por carta, e-mail ou via protocolo são inseridas na Plataforma Fala.BR pela equipe da CGCID/OGU, em cumprimento ao inciso I do artigo 13 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, razão pela qual não serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem.

Destaca-se que os dados utilizados para a produção deste relatório utilizam como fonte extrações diretamente realizadas na plataforma Fala.BR assim como dados disponíveis no “Painel Resolveu?”, através do link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

Das 31.027 manifestações recebidas em 2021, 25.476 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção das respectivas providências, conforme previsão do §3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18. Importa ressaltar novamente que neste relatório não se incluem as informações referentes aos pedidos de acesso à informação. A figura abaixo apresenta a evolução, desde 2017, do quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas pela OGU:

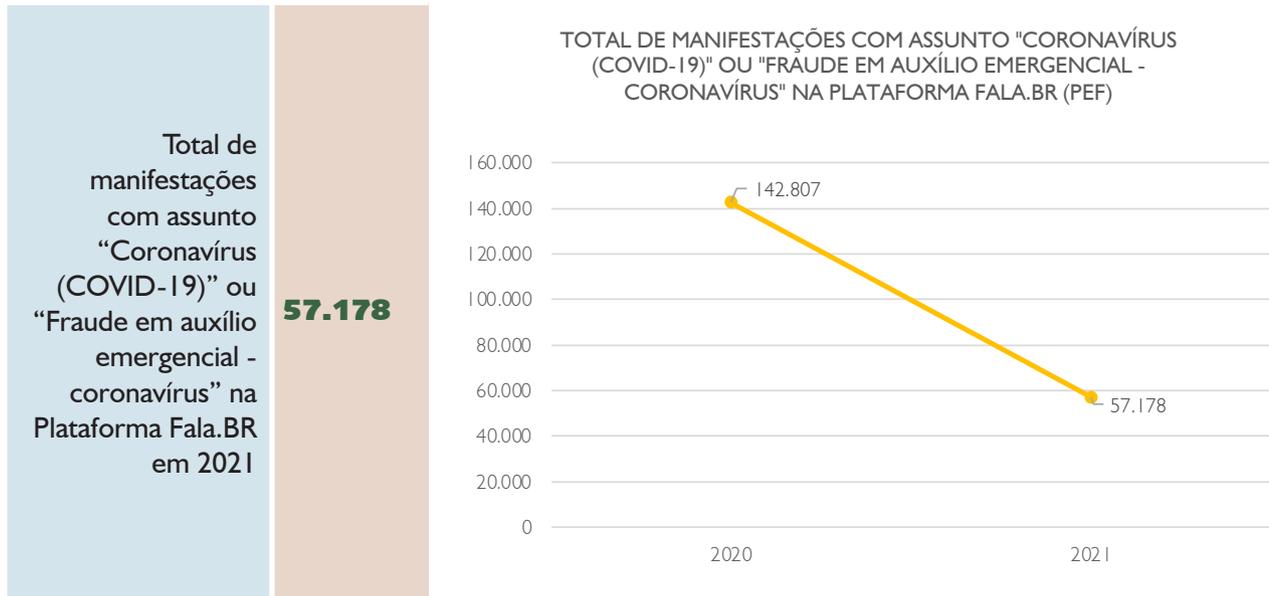


a. Ressalva-se que os valores quantitativos aqui apresentados, em razão do critério metodológico empregado neste relatório, referem-se aos tratamentos ocorridos entre 1º de janeiro de 2021 e 31 de dezembro de 2021, diferindo dos números apresentados na Prestação de Contas da Presidência da República (PCPR) e do Relatório de Gestão da Controladoria-Geral da União (RG/CGU), ambos referentes ao exercício de 2021, que respectivamente foram: 31.960; 5.624; 26.336 - que tiveram por base consulta ao Painel “Resolveu?” em 6 de janeiro de 2022.

Observa-se do gráfico que houve leve queda na quantidade total de manifestações recebidas pela CGCID quando comparado ao ano de 2020. Todavia, o número segue elevado quando comparado aos anos anteriores, 2019, 2018 e 2017. Por outro lado, o número de encaminhamentos a outras instituições foi levemente superior ao ano de 2020. Concomitantemente ao aumento nos encaminhamentos, a quantidade de manifestações que permanece na CGCID para tratamento e envio de resposta conclusiva se reduziu.

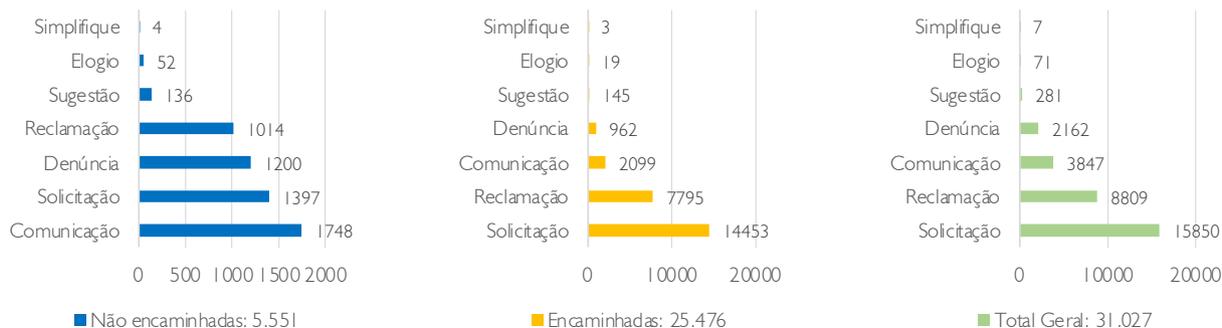
De acordo com os dados extraídos do “Painel Resolveu?”, houve leve redução, em torno de 10%, no total de manifestações recebidas pelo Poder Executivo federal (PEF) através da Plataforma Fala.BR em 2021, ainda que o número siga expressivo.

Nesse sentido, a redução na quantidade de manifestações recebidas pela CGCID em 2021 acompanha os dados gerais da plataforma, o que pode ser explicado, em parte, por uma redução no registro de manifestações que envolvem benefícios e auxílios relacionados ao COVID-19. Conforme o gráfico abaixo, verifica-se redução no ano de 2021 em relação às manifestações categorizadas com os assuntos “Coronavírus (COVID-19)” e “Fraude em auxílio emergencial – coronavírus”, quando comparado ao ano de 2020:

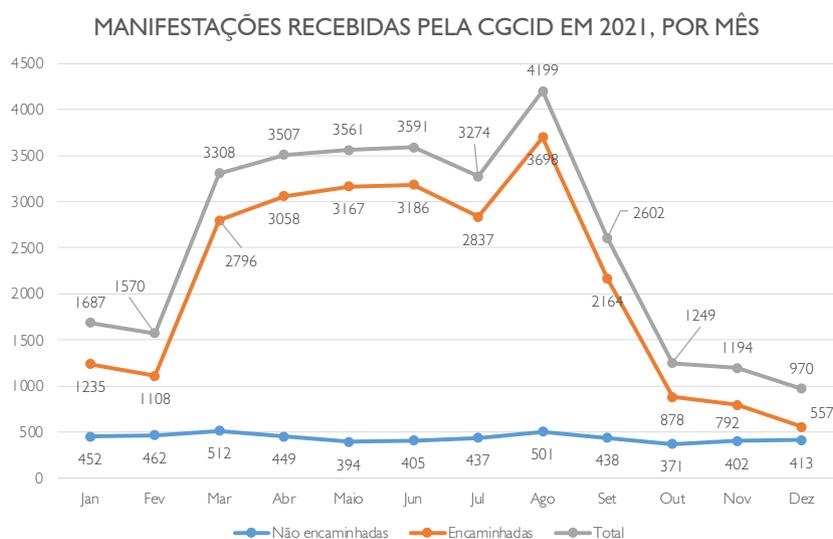


Das manifestações recebidas pela Ouvidoria da CGU, do total de 31.027 manifestações, 5.551 manifestações não foram encaminhadas para outras instituições, recebendo tratamento e resposta conclusiva pela própria CGCID. Destas, 5.236 foram direcionadas, pelos usuários de serviços públicos, diretamente à CGU e 315 foram reencaminhadas por outros órgãos para tratamento da CGU. As outras 25.476 manifestações foram recebidas, analisadas e encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção de providências.

Abaixo é possível verificar cada uma dessas situações, detalhada por tipologia da manifestação:



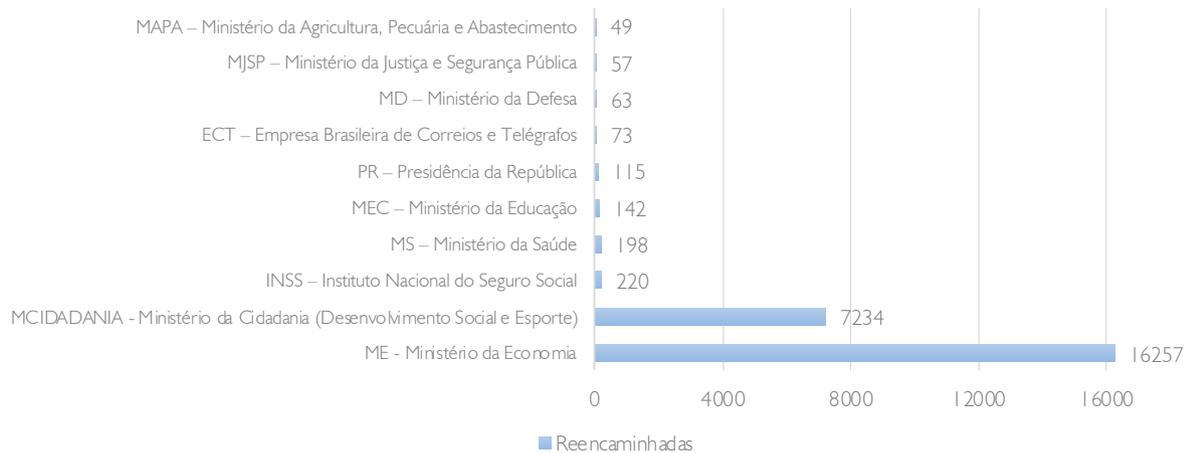
Organizados os valores por mês temos o seguinte gráfico:



De um modo geral, percebe-se, em que pese oscilações nas quantidades totais de manifestações recebidas por mês ao longo do ano, que a quantidade de manifestações não encaminhadas, ou seja, que efetivamente atraíam a competência da CGU ou cujo encaminhamento não era possível, permaneceu estável. Nos meses de pico de recebimento de manifestações, a CGCID se organizou internamente de modo a fazer frente às variações, aumentando a quantidade de encaminhamentos para os órgãos competentes para atuar.

Considerando os dados agregados **do ano de 2021**, do quantitativo das **25.476** manifestações recebidas e encaminhadas pela CGCID a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção de providências, o Ministério da Economia, juntamente com o Ministério da Cidadania foram destinatários de 92,20% dos encaminhamentos realizados pela CGCID para outras instituições.

A título de comparação a figura abaixo relaciona os 10 órgãos/entidades para onde a CGCID encaminhou mais manifestações:



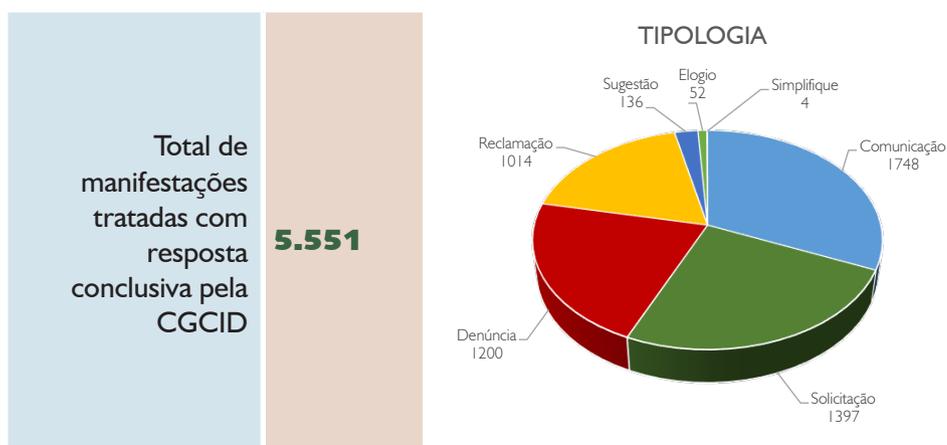
Verifica-se na imagem acima que o Ministério da Economia recebeu da CGU um total de **16.257** manifestações para tratamento. Esse valor representa **63,81%** do quantitativo total de manifestações recebidas pela CGU e reencaminhadas para outros órgãos ou entidades para tratamento no período. Essas manifestações estão relacionadas principalmente aos serviços prestados pelo Ministério da Economia, bem como estão relacionados aos serviços prestados pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, órgão subordinado ao Ministério da Economia.

Questionamentos sobre acesso e uso da plataforma Gov.br, emissão de documentos e certidões, bem como questões relacionadas a Declaração de Imposto de Renda por Pessoa Física e pagamento de tributos são tópicos frequentes dessas manifestações.

O Ministério da Cidadania recebeu da CGU um total de **7.234** manifestações, **28,39%** do quantitativo total de manifestações recebidas pela CGU e reencaminhadas para outros órgãos ou entidades no período. Essas manifestações estão relacionadas principalmente a solicitações e questionamentos relacionados aos benefícios sociais de competência do Ministério da Cidadania.

5. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme anteriormente informado neste relatório, as manifestações que permaneceram na CGU para tratamento e resposta conclusiva apresentaram a seguinte distribuição por tipologia:



O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela CGU é a comunicação, que tem como característica principal o anonimato, e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas aos recursos federais. As comunicações representam, portanto, cerca de 31% do total de manifestações recebidas, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos prefere não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação.

Ao se comparar, por exemplo, a quantidade de comunicações com o somatório das reclamações e denúncias, que são tipologias equivalentes às comunicações, mas identificadas, chega-se à conclusão de que em cerca de 40% dos casos em que usuário leva ao conhecimento da CGU a prática de alguma irregularidade, ilegalidade ou insatisfação, ele o prefere fazer de forma anônima.

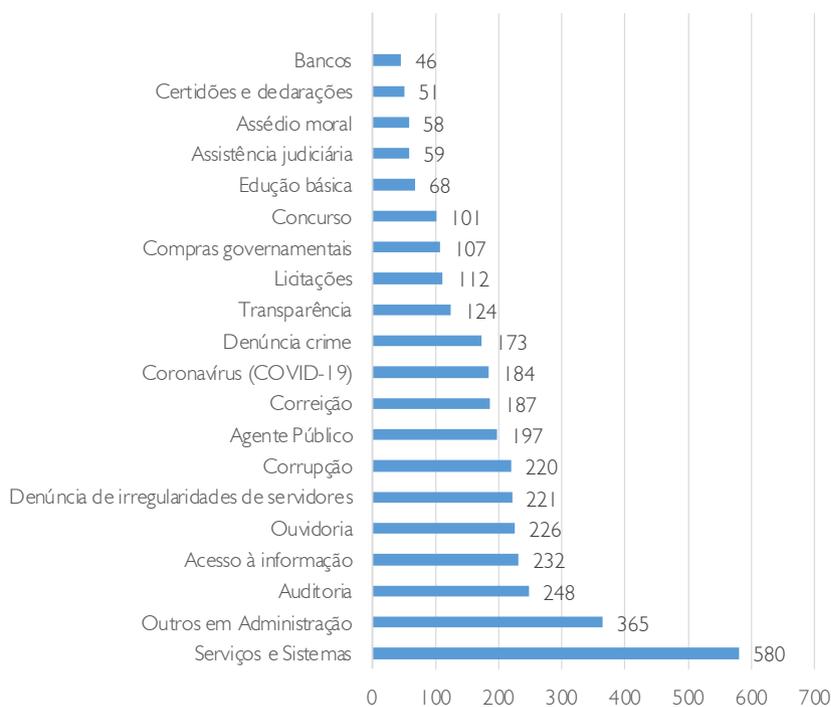
Importa destacar que a quantidade proporcional de comunicações direcionadas à CGU, ainda que substancial, se reduziu quando comparado com o ano anterior. Em 2020, cerca de 39% das manifestações recebidas se enquadravam na tipologia comunicação, número este que se reduziu para 31% em 2021. Esta redução pode ser reflexo dos avanços normativos que vêm sendo realizados para proteção aos denunciadores, a exemplo do Decreto nº 10.153/19, Decreto nº 10.890/2021, Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria CGU nº 3.126/2021.

A categorização das manifestações realizadas pela CGCID utiliza como referência 3 campos disponíveis na Plataforma Fala.BR: O campo “Assunto”, que indica assuntos gerais disponíveis para todos os órgãos do SISOUV que utilizam o sistema; o campo “Subassunto”, que traz categorizações específicas criadas pela CGCID para refletir, com maior detalhamento e de acordo com a realidade da CGU, as informações do campo “Assunto”; e o campo “Tag”, que é utilizado com a função de marcador adicional para auxiliar na categorização quando é necessária alguma informação complementar ao subassunto.

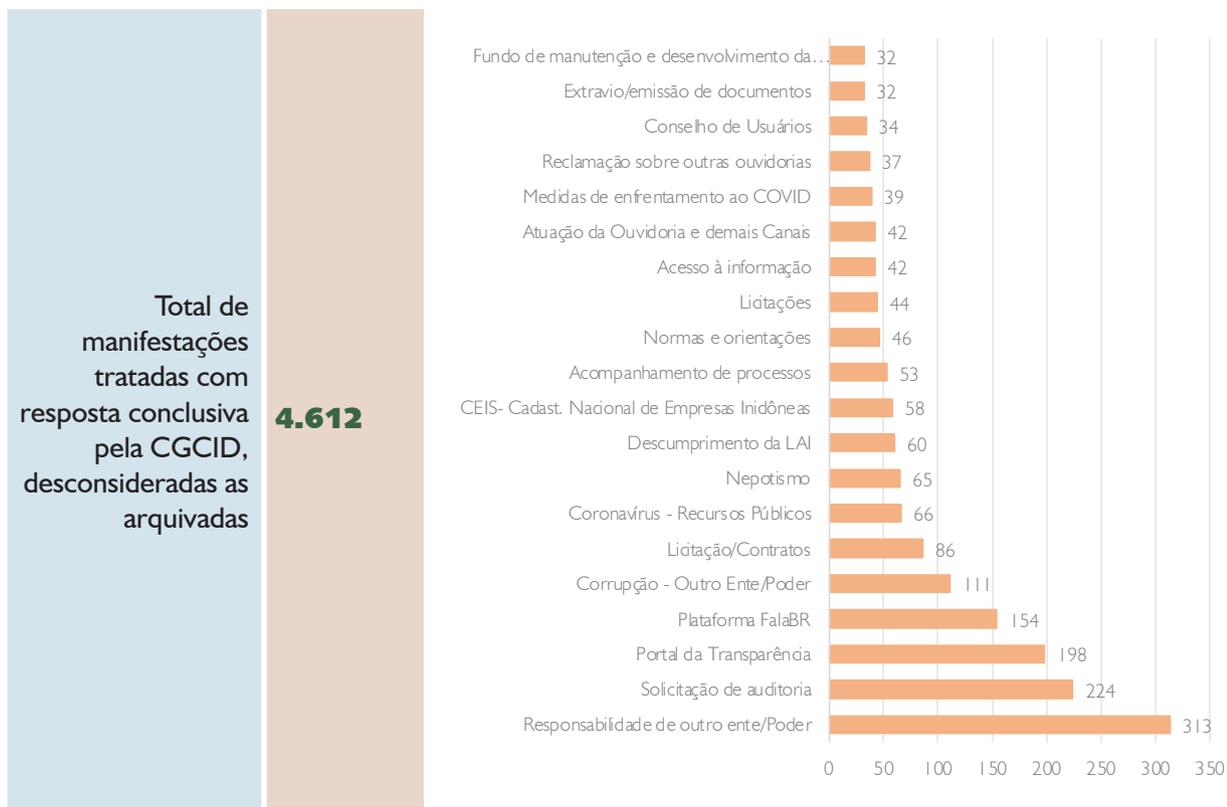
Os 20 pontos mais recorrentes, que correspondem a aproximadamente 78% das manifestações que tiveram resposta conclusiva pela CGCID em 2021, desconsideradas as manifestações arquivadas, com base no campo ‘assunto’ da Plataforma Fala.BR, foram os seguintes:



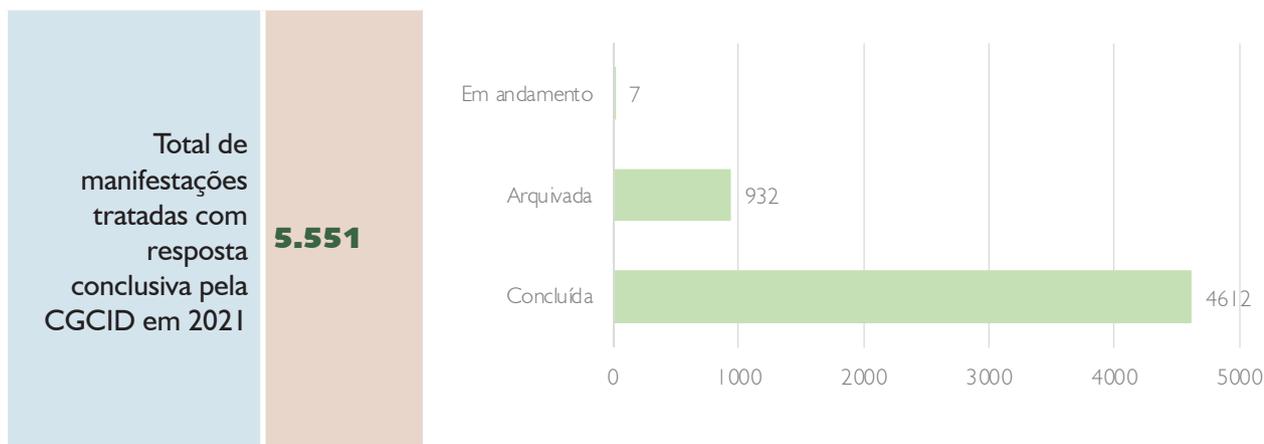
ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



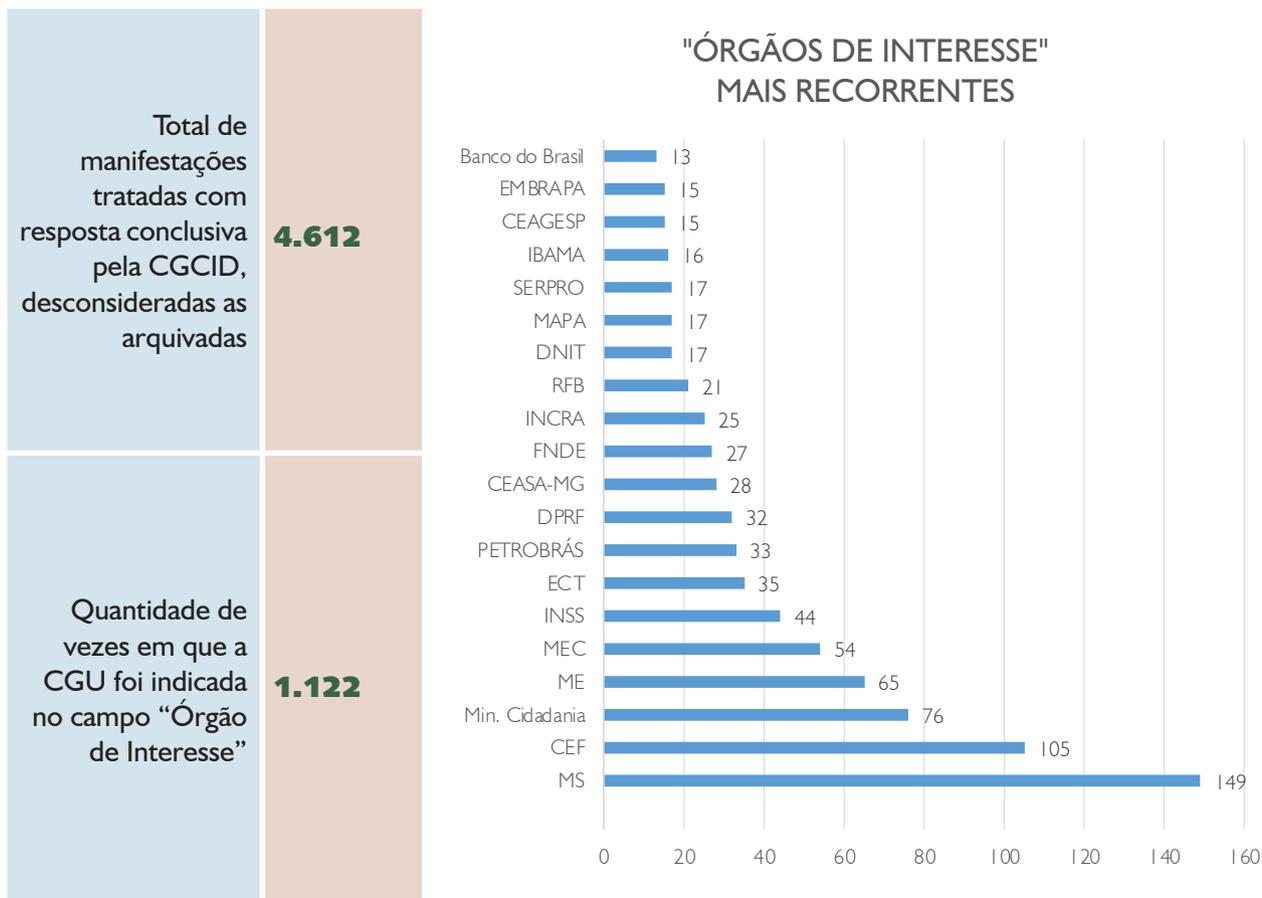
Por sua vez, os 20 subassuntos mais recorrentes vinculados a essas manifestações foram os seguintes:



Do quantitativo de **5.551** manifestações que permaneceram na CGCID, **4.612** já tiveram sua análise concluída, **932** manifestações foram arquivadas (408 por duplicidade ou falta de clareza na descrição dos fatos e **524** foram arquivadas automaticamente por ausência de complementação pelo usuário). No momento da extração dos dados deste relatório, **7** manifestações ainda se encontravam em processo de análise. A figura a seguir apresenta esses dados:



Já em relação aos órgãos indicados no campo intitulado “Órgão de Interesse”, cujo preenchimento é facultativo, é apresentada abaixo tabela com os 20 órgãos de interesse mais frequentes (além da própria CGU) indicados nas manifestações cuja destinatária foi a CGU:



A maior parte das manifestações recebidas pela OGU, diferentemente da realidade de outros órgãos da Administração Pública federal, não diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pela CGU à sociedade, mas sim a atividades relacionadas à sua atuação como órgão central dos sistemas de corregedoria, controle interno, ouvidoria e outros, e que envolvem apuração externa ou acompanhamento de outros órgãos ou entidades. Nesse sentido, essas manifestações são encaminhadas às áreas finalísticas da CGU e poderão compor o planejamento de seus trabalhos, a realização de avaliações específicas ou de atividades de monitoramento futuras, entre outros projetos.

Há ainda manifestações relativas à atuação da OGU como órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, situações em que é requerida a interlocução direta da CGCID com outras ouvidorias para a resolução de questões pontuais ou até mesmo estruturantes.

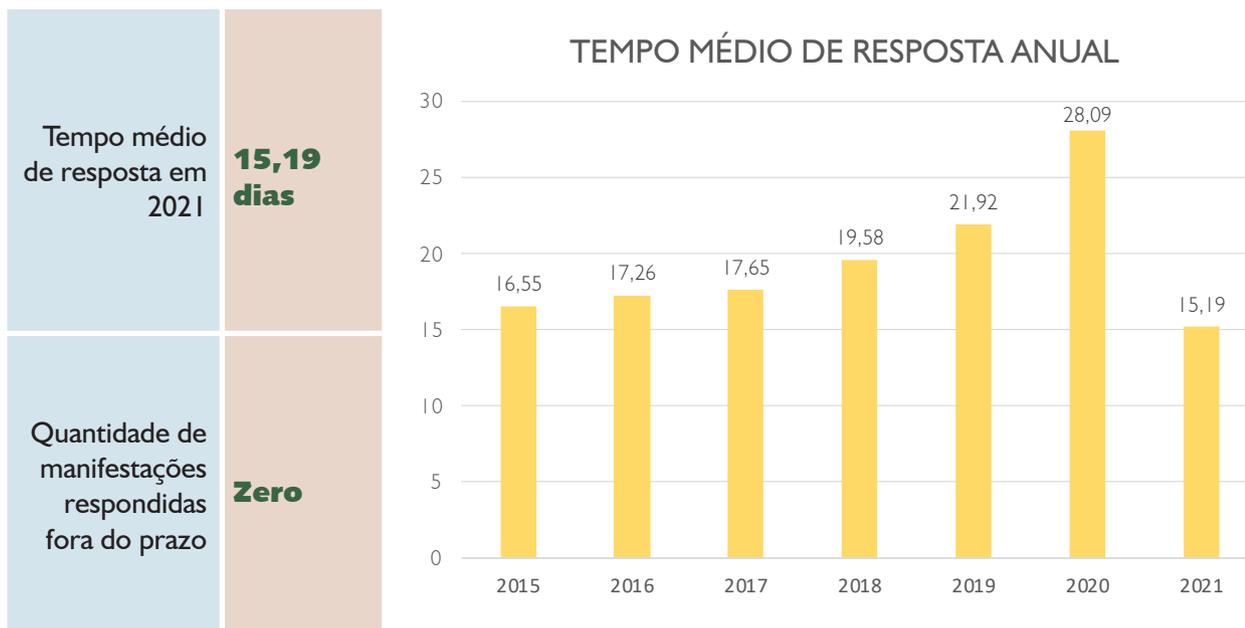
Outra situação recorrente refere-se ao recebimento de manifestações relativas à competência exclusiva municipal ou estadual, ou ainda de outros poderes ou órgãos, como Tribunais de Contas, Ministério Público, Congresso Nacional, entre outros.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

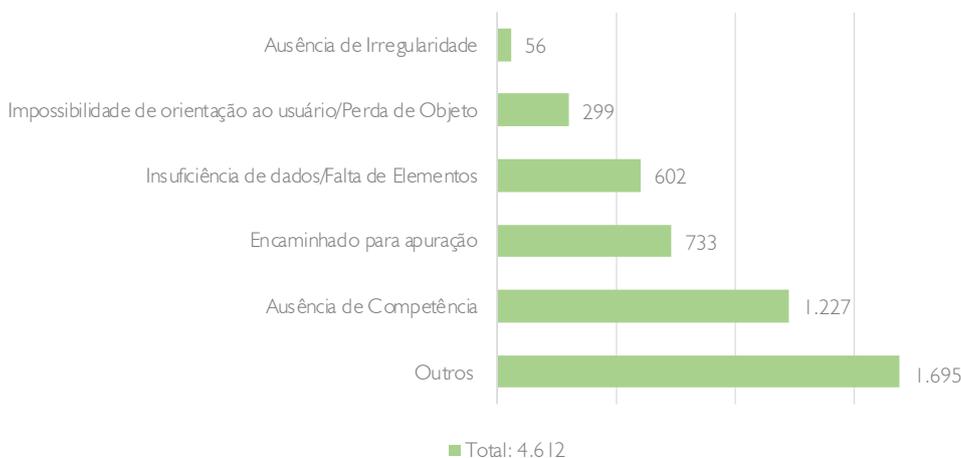
Durante o ano de 2021, a CGCID, no que tange ao prazo de resposta, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, obteve um tempo médio de resposta de **15,19 dias**, sendo este o menor tempo médio anual de resposta da Coordenação-Geral desde o início da série histórica disponível no “Painel Resolveu?”. O ano de 2021 representou uma interrupção histórica no aumento gradual

do tempo médio de resposta anual da CGCID, que vinha se elevando ano após ano em decorrência do aumento no recebimento de manifestações, conforme anteriormente apresentado neste relatório.

Quando comparado ao ano de 2020, que teve como tempo médio de resposta 28,09 dias, observou-se uma redução de cerca de **46%** no tempo médio de resposta anual. No mês de junho se alcançou o menor tempo médio de resposta mensal do ano, de 10,49 dias. Além disso, nenhuma manifestação de 2021 foi respondida fora do prazo, uma evolução substancial em relação ao ano de 2021, onde foram observadas 116 manifestações que se enquadravam nesta situação:



Das **4.612** manifestações que já receberam tratamento e foram concluídas pela OGU, ao proceder a leitura pormenorizada das respostas produzidas pelos analistas, foi possível consolidar alguns padrões de tratamento e encerramento:



As manifestações indicadas na figura acima como “Encaminhado para apuração”, em sua maioria são tratadas à Secretaria Federal de Controle Interno (SFC) ou à Corregedoria-Geral da União (CRG), áreas comumente responsáveis pela apuração de irregularidades. Em 2021, foram **539** encaminhamentos realizados à SFC e **180** à CRG.

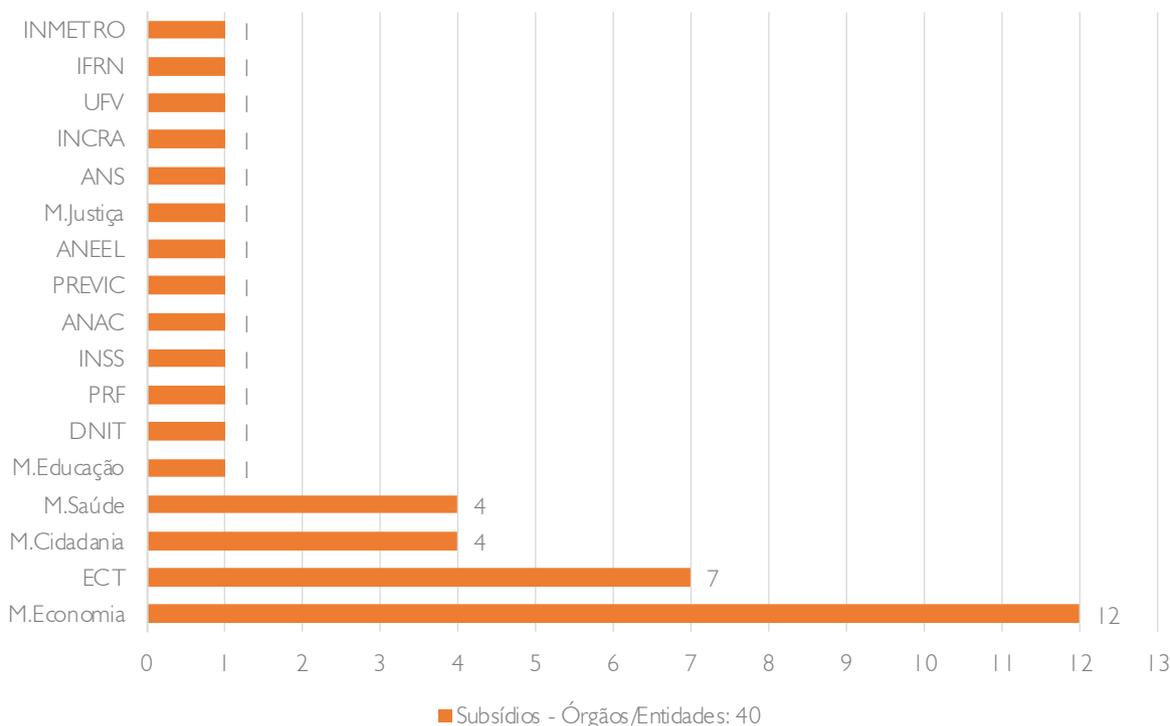
Na figura anterior há ainda referência de **1.695** manifestações categorizadas como “Outros”, que serão detalhadas mais adiante neste relatório.

Preliminarmente esclarece-se que, dentro do processo de análise, as manifestações de ouvidoria podem ser tratadas na CGCID de duas maneiras:

- a) A primeira é por meio de resposta direta da CGCID ao manifestante, sem necessidade de encaminhamento a alguma área interna ou externa da CGU. Atuando dessa forma a CGCID procedeu **623** análises ofertando **orientações** diversas aos usuários; ou
- b) A segunda maneira ocorre quando a demanda apresentada necessita do envolvimento de alguma área da CGU ou de algum órgão ou entidade.

Quando o objeto da manifestação é uma reclamação sobre algum serviço específico, uma solicitação ou uma consulta que contenha alguma dúvida sobre ações da CGU, subsídios são solicitados para as áreas internas da CGU. Atuando dessa forma, a CGCID procedeu **1.032** análises respondendo com esclarecimentos aos usuários sobre serviços ou assuntos de competências da CGU.

Quando o objeto da manifestação é uma reclamação sobre algum serviço de um órgão ou entidade do Governo Federal, são solicitados subsídios aos órgão/entidade envolvido. Atuando dessa forma, **40** manifestações foram analisadas e encerradas com esclarecimentos e subsídios ofertados pelos seguintes órgãos/entidades:

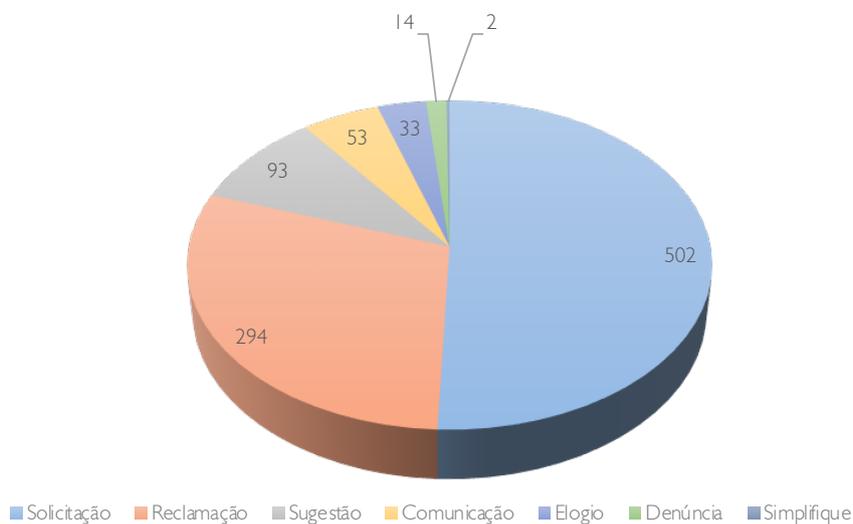


6. MANIFESTAÇÕES ESPECÍFICAS DE SERVIÇOS E SISTEMAS DA CGU

Dentro do universo das **1.032** manifestações respondidas com subsídios ofertados pelas unidades da CGU, após a utilização de filtros de pesquisa, bem como a leitura individualizada do conteúdo dos registros, desconsiderando os registros arquivados e em análise, chegou-se ao quantitativo de **991** manifestações específicas sobre serviços da CGU. Essas manifestações tratam de questões relacionadas a competências, serviços ou sistemas da CGU, ou ainda questões envolvendo manifestações registradas diretamente por agentes da CGU, consideradas como Ouvidoria Interna.

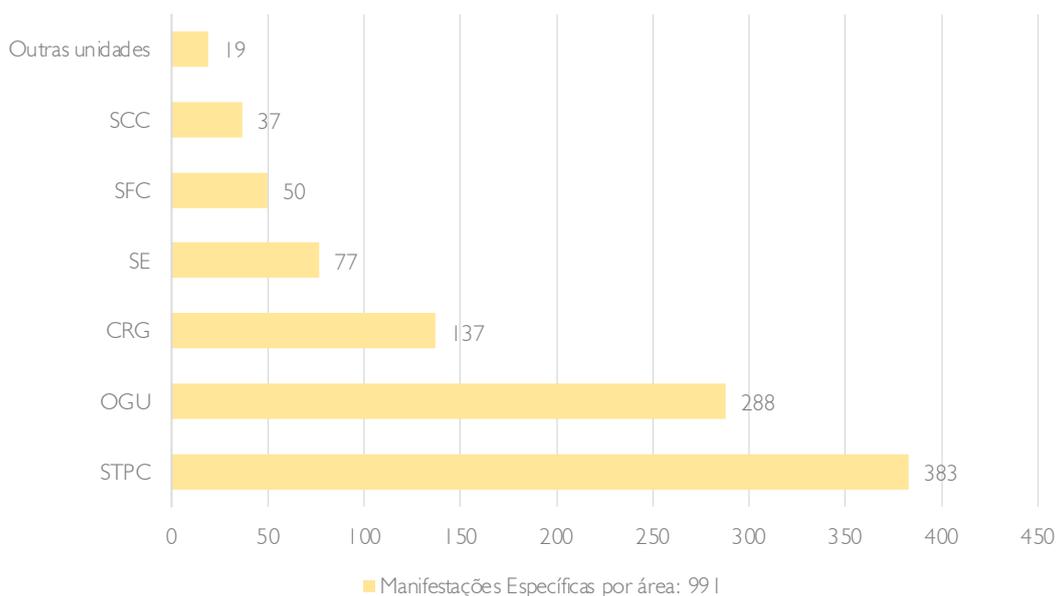
Não são consideradas neste universo denúncias que tratam da atuação de outros órgãos/ entidades ou de servidores de outros órgãos/entidades. Eventuais denúncias/reclamações contra agentes da CGU, por outro lado, são consideradas neste universo, uma vez que dizem respeito a uma situação específica desta instituição.

Conforme apresentado na figura abaixo, neste universo de 991 manifestações específicas relacionadas à CGU, a maioria dos registros foram de manifestações do tipo **solicitação**, cerca de 50,65%, seguida pelo tipo **reclamação**, com cerca de 29,66%.



Para o tratamento destas manifestações, foram acionadas algumas unidades internas da CGU para que tivessem ciência do conteúdo, tomassem as providências cabíveis, e subsidiassem a OGU na elaboração de resposta conclusiva aos cidadãos. Em outros casos, relativos especialmente a informações já disponibilizadas pela CGU em seu sítio eletrônico, a própria OGU, por meio da Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCID), elaborou resposta diretamente aos usuários.

A figura abaixo apresenta a distribuição dessas **991** manifestações específicas da CGU que já tiveram seu tratamento concluído pela OGU, individualizado por área interna, conforme a competência temática:



Percebe-se, dos dados apresentados na figura anterior, que a unidade com maior número de registros no período é a Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção – STPC, que representa **38,64%** do total, seguida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, que representa **29,06%**.

É importante ressaltar que as áreas internas da CGU demandadas durante o exercício de 2021 responderam prontamente e dentro do prazo esperado às manifestações de ouvidoria, quando acionadas. Também, nota-se nas propostas de resposta aos usuários a cordialidade e o pronto interesse das áreas internas em esclarecer questões pontuais ou gerais e em corrigir, adaptar e melhorar situações de erro, equívoco ou problema.

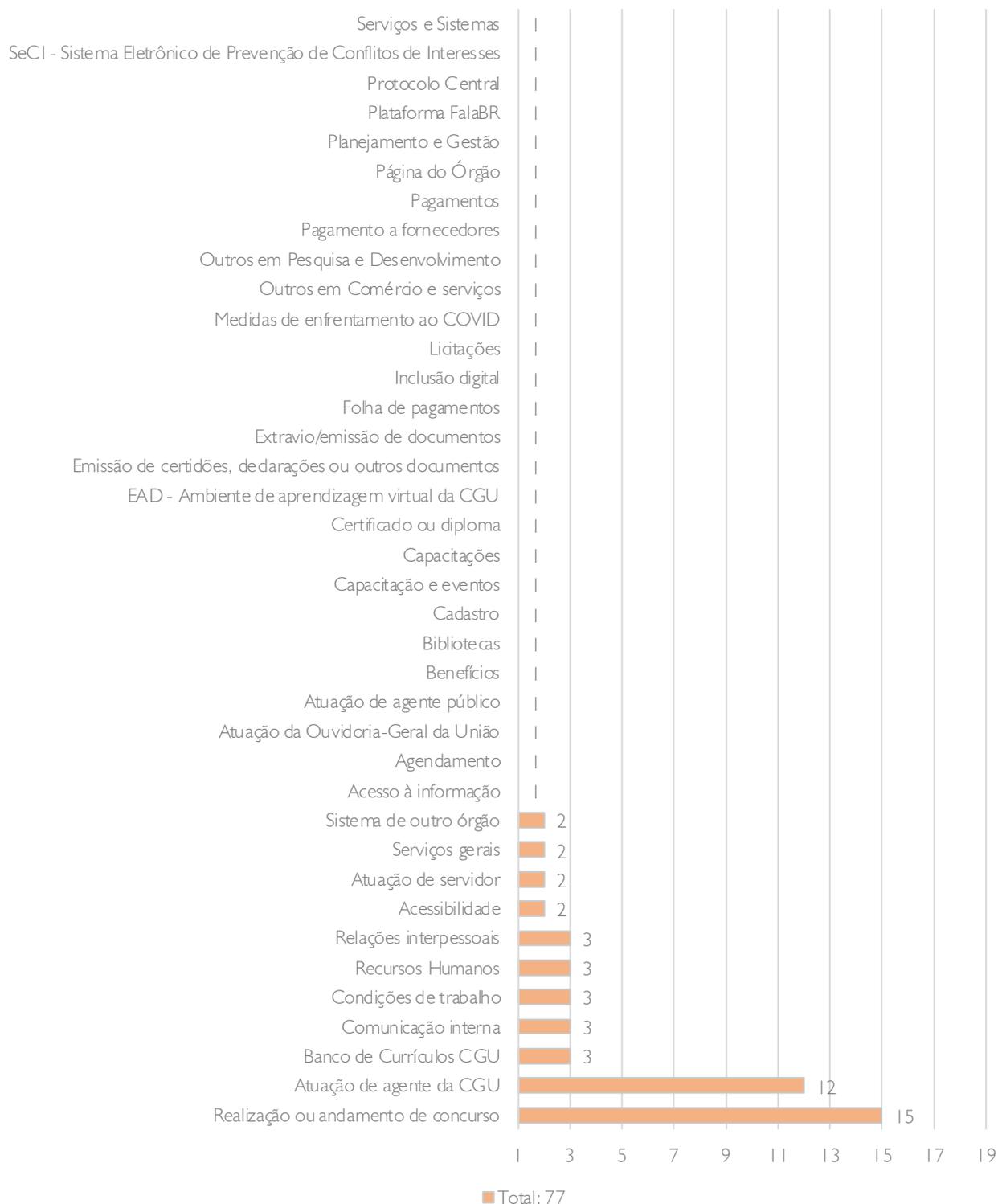
A seguir, serão apresentadas as diferentes áreas da CGU relacionadas às manifestações de 2021 e os principais pontos de tais manifestações.

6.1. Secretaria-Executiva (SE)

A **Secretaria-Executiva** é o órgão integrante da estrutura organizacional responsável por assistir o Ministro na supervisão e na coordenação das atividades integrantes da CGU, bem como supervisionar e coordenar as atividades de modernização administrativa e as relacionadas aos sistemas federais de planejamento e de orçamento, de contabilidade, de administração financeira, de administração dos recursos de informação e informática, de pessoal civil e de serviços.

As manifestações abaixo listadas incluem aquelas encaminhadas às unidades vinculadas à SE, tais como Diretoria de Gestão Interna (DGI), Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), entre outros.

As manifestações correspondentes aos assuntos relacionados à SE totalizaram 77 registros, conforme figura abaixo:



Em destaque, aponta-se demandas relacionadas a “Realização ou andamento de concurso” da CGU, com 15 registros, com apresentação de questionamentos relativos à realização do próximo concurso para ingresso na carreira da CGU.

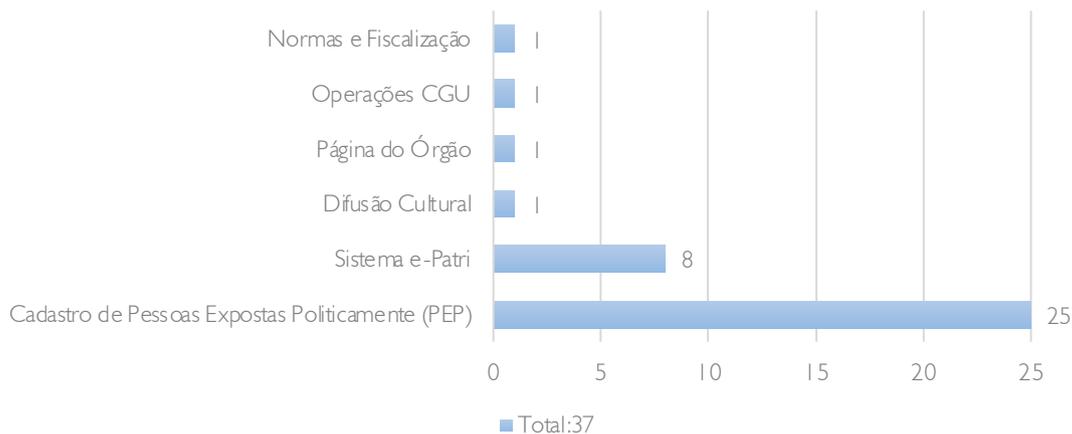
Na sequência, aponta-se demandas relacionadas a “Atuação de agente da CGU”, com 12 registros. Foram 6 elogios, 2 reclamações e 4 denúncias relacionados ao desempenho de servidores da CGU.

Há também questionamentos sobre “Condições de trabalho”, “Banco de Currículos da CGU” e demandas relacionadas ao serviço de Recursos Humanos da CGU:

6.2. Secretaria de Combate à Corrupção (SCC)

A **Secretaria de Combate à Corrupção (SCC)** é responsável por propor ao Ministro de Estado a normatização, a sistematização e a padronização dos procedimentos e atos normativos que se refiram às atividades relacionadas a acordos de leniência, inteligência e operações especiais desenvolvidas pela Controladoria-Geral da União; supervisionar, coordenar e orientar a atuação das unidades da Controladoria-Geral da União nas negociações dos acordos de leniência; desenvolver e executar atividades de inteligência e de produção de informações estratégicas, inclusive por meio de investigações; e coordenar as atividades que exijam ações integradas da Controladoria-Geral da União em conjunto com outros órgãos e entidades de combate à corrupção, nacionais ou internacionais.

Em 2021, as manifestações referentes aos assuntos correspondentes à SCC totalizaram 37 registros:

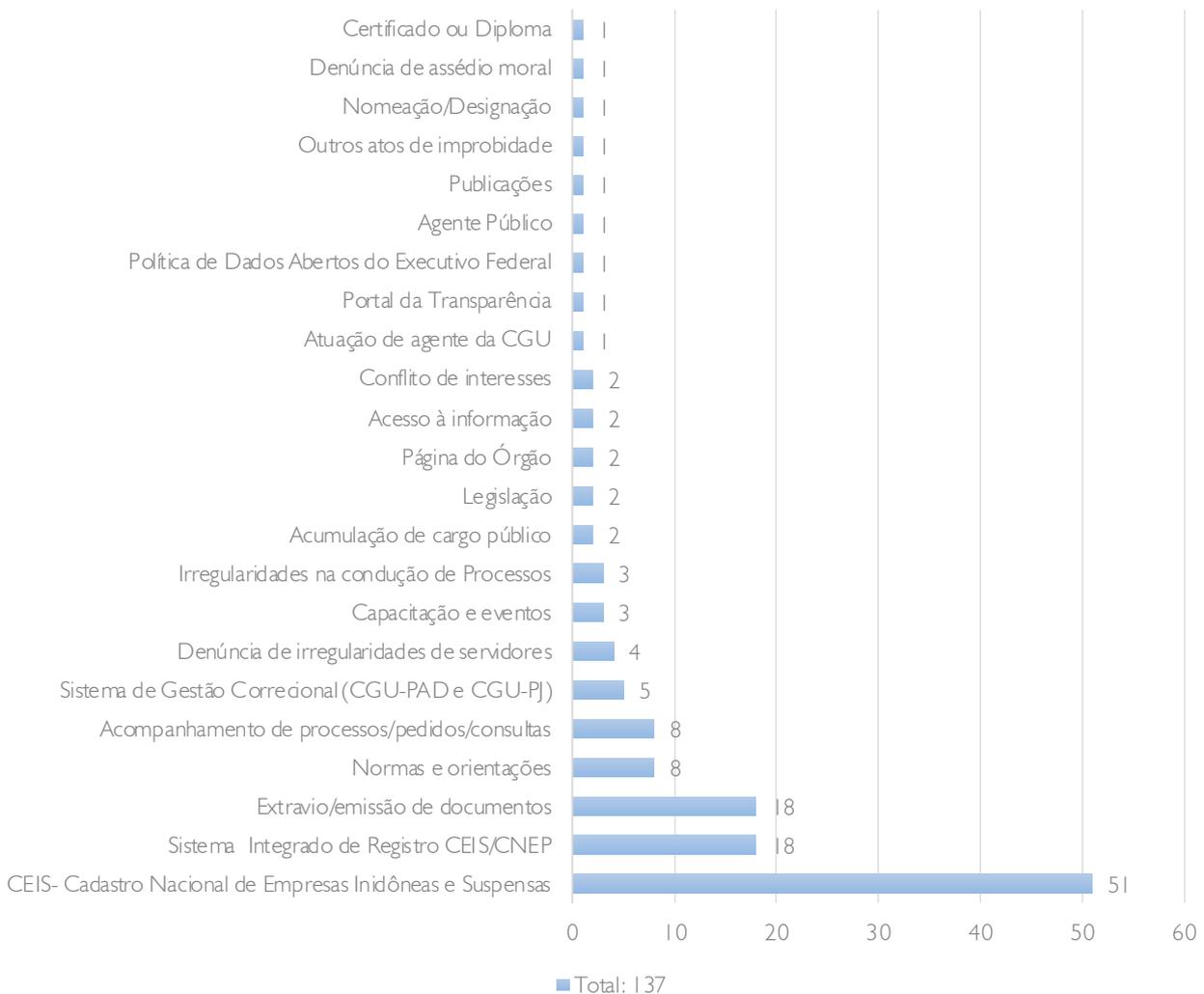


A maioria das manifestações direcionadas a essa unidade estão relacionadas ao “Cadastro de Pessoas Expostas Politicamente (PEP)”, disponível para consulta no Portal da Transparência do Governo Federal e relacionadas ao Sistema e-Patri, lançado pela CGU em dezembro de 2021.

6.3. Corregedoria-Geral da União (CRG)

A **Corregedoria-Geral da União (CRG)** atua no combate à impunidade na Administração Pública Federal, promovendo, coordenando e acompanhando a execução de ações disciplinares que visem à apuração de responsabilidade administrativa de servidores públicos e de entes privados. Atua também capacitando servidores para composição de comissões disciplinares; realizando seminários com o objetivo de discutir e disseminar as melhores práticas relativas do exercício do Direito Disciplinar; e fortalecendo as unidades componentes do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal (SisCOR), exercendo as atividades de órgão central deste sistema.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à CRG totalizaram 137 registros, conforme disposto na figura abaixo:



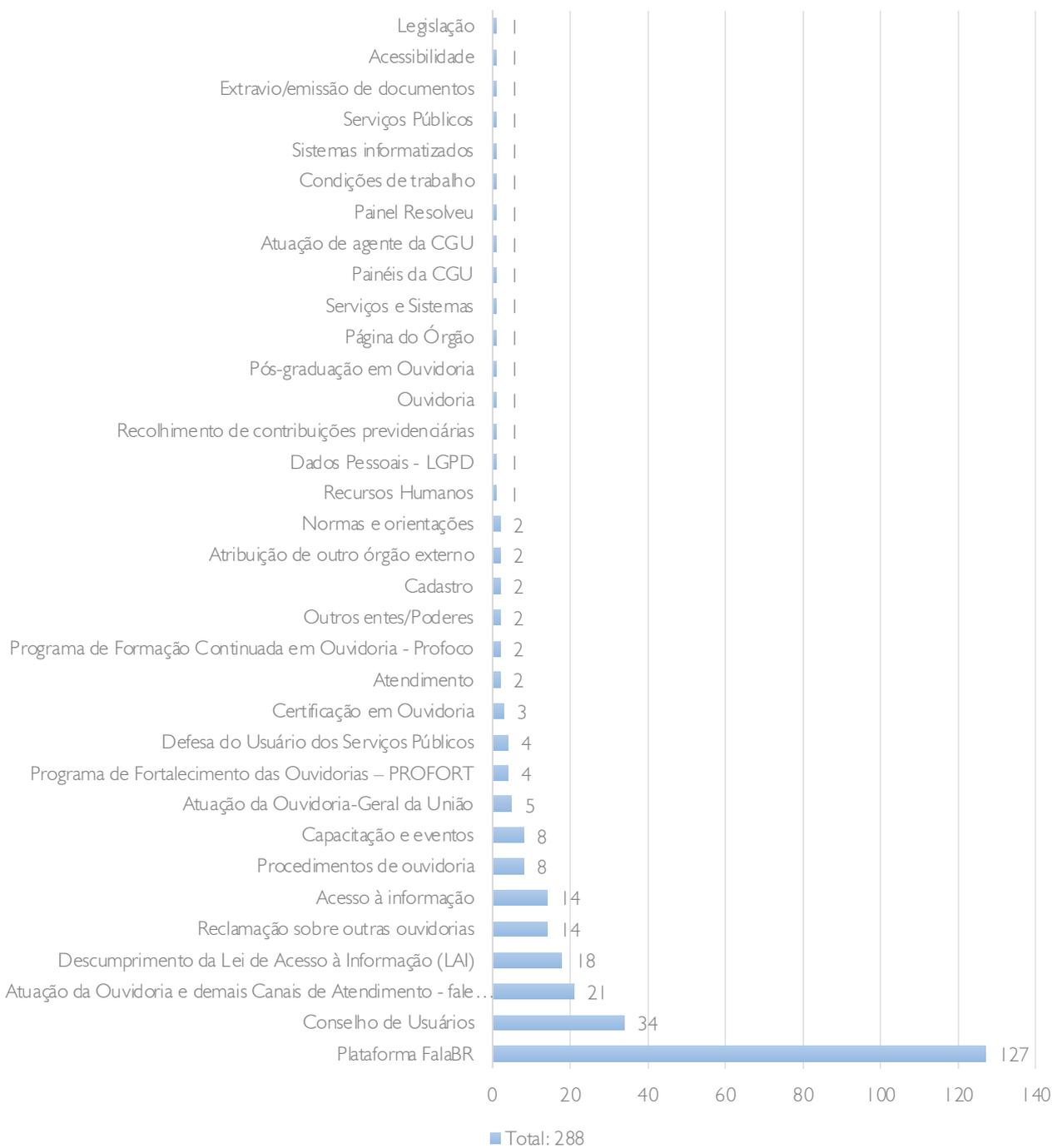
Observa-se na figura anterior que as demandas relacionadas aos “Serviços e Sistemas” da CRG (CEIS, CNEP, CGU-PAD e CGU-PJ) são as mais frequentes, correspondendo 54,01% dos registros. Essas manifestações apresentam, dentro outros, pedidos de orientação sobre alteração de registros, bem como emissões de certidões. Foram ainda identificadas manifestações relatando dificuldade na emissão de certidões negativas correicionais, além de dúvidas e questionamentos sobre processos administrativos disciplinares.

A tipologia mais frequentemente observada nessas manifestações é a solicitação, alcançando um total de 114 manifestações dentre as 137 associadas à CRG.

6.4. Ouvidoria-Geral da União (OGU)

A **Ouvidoria-Geral da União (OGU)** exerce a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal. Com esse propósito orienta a atuação das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; examina manifestações referentes à prestação de serviços públicos; propõe a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público; e contribui com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à OGU totalizaram 288 registros, conforme figura abaixo:



Fonte: Fala.br

As principais tipologias identificadas nestas manifestações foram a reclamação, com 113 ocorrências, e a solicitação, com 108 ocorrências.

Quanto aos pontos mais recorrentes, verifica-se 127 manifestações de ouvidoria relacionadas à “Plataforma Fala.BR”, 34 relativas ao “Conselho de Usuários”, 21 relacionadas a “Atuação da Ouvidoria e demais Canais de Atendimento – Fale Conosco” e 18 registros sobre “Descumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI)”.

Analisando as manifestações cadastradas, observa-se que a maioria são demandas de usuários que solicitam alguma orientação ou providência quanto ao uso da Plataforma Fala.BR, relatos sobre mensagens de erro ou dificuldades na sua utilização da plataforma, bem como apresentação de sugestões de melhoria do sistema.

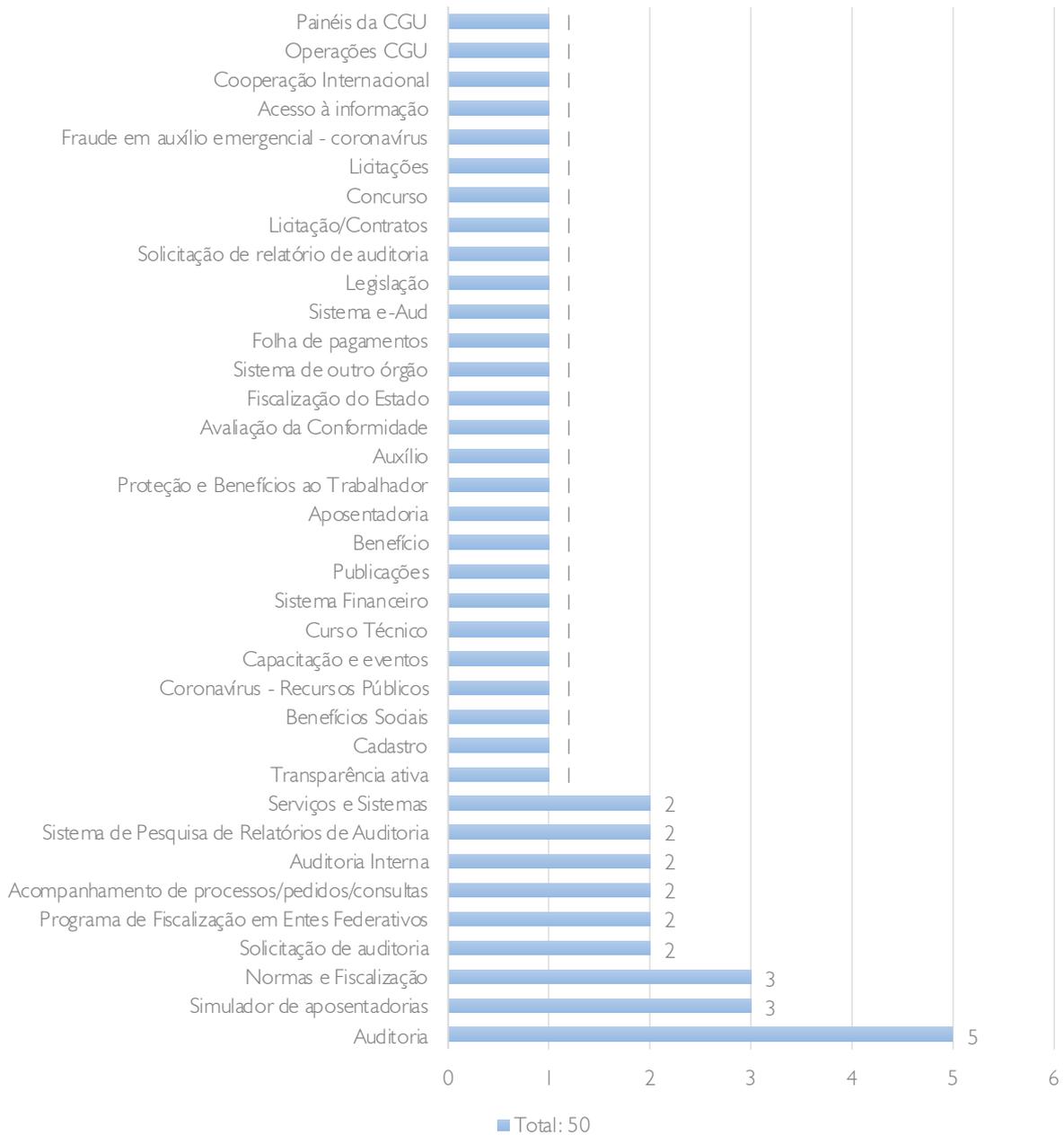
No que diz respeito ao tema Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com 34 registros, verifica-se questionamentos quanto ao procedimento de cadastro e dúvidas relativas à plataforma disponibilizada pela CGU.

Quanto ao tema “Atuação da Ouvidoria e demais Canais de Atendimento - fale conosco, central de atendimento, etc”, verifica-se reclamação de usuários sobre os procedimentos de análise de manifestações por parte das ouvidorias do Poder Executivo Federal. Nestes casos, a CGCID por vezes atuou entrando em contato diretamente com a unidade reclamada, buscando solucionar o motivo da reclamação, ou encaminhou à Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOUV), para que pudesse incluir em sua programação de acompanhamento da unidade envolvida.

6.5. Secretaria Federal de Controle Interno (SFC)

A **Secretaria Federal de Controle Interno (SFC)** exerce as atividades de órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo Federal. Nesta condição, fiscaliza e avalia a execução de programas de governo, inclusive ações descentralizadas a entes públicos e privados realizadas com recursos oriundos dos orçamentos da União; realiza auditorias e avalia os resultados da gestão dos administradores públicos federais; apura denúncias e representações; exerce o controle das operações de crédito; e, também, executa atividades de apoio ao controle externo.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à SFC totalizaram 50 registros, distribuídos conforme figura abaixo:



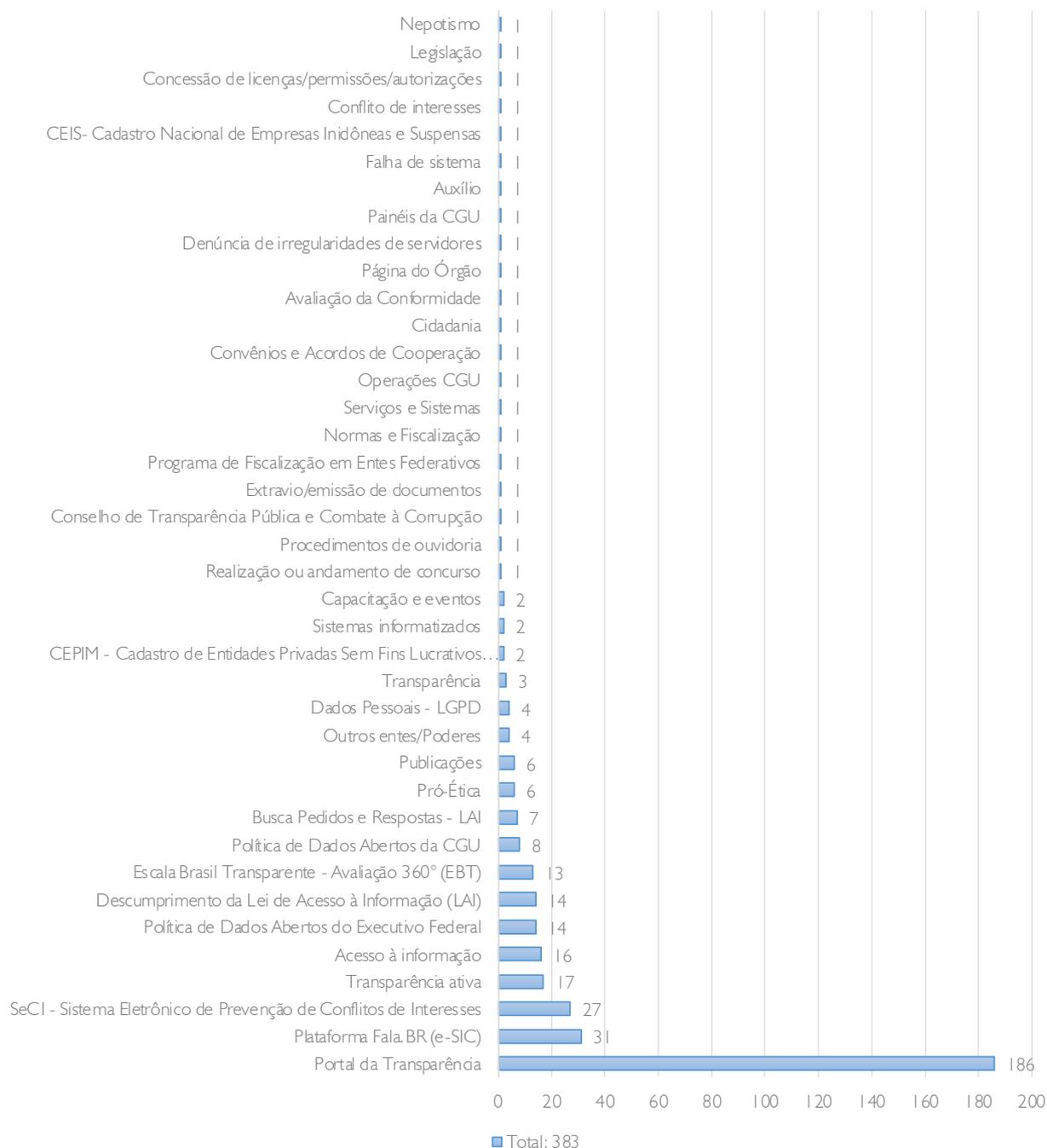
Fonte: Fala.br

A SFC prestou subsídios sobre variados temas. A título de exemplo, citem-se consultas sobre interpretação de normas e forma de atuação da CGU em procedimentos de auditorias, entre outros.

6.6. Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC)

A **Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC)** atua na formulação, coordenação e fomento a programas, ações e normas voltados à prevenção da corrupção na administração pública e na sua relação com o setor privado. Entre suas principais atribuições, destacam-se a promoção da transparência, do acesso à informação, do controle social, da conduta ética e da integridade nas instituições públicas e privadas. Promove também a cooperação com órgãos, entidades e organismos nacionais e internacionais que atuam no campo da prevenção da corrupção, além de fomentar a realização de estudos e pesquisas visando à produção e à disseminação do conhecimento em suas áreas de atuação.

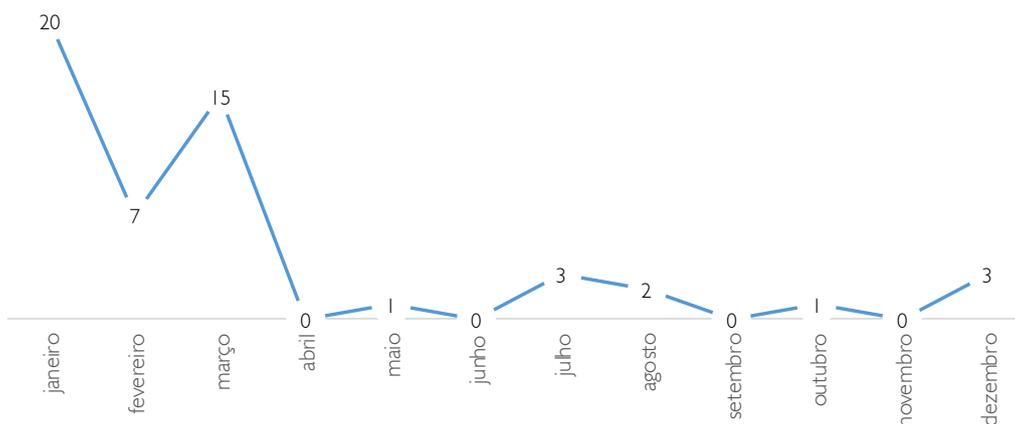
As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à STPC totalizaram 383 registros, distribuídos conforme figura abaixo:



Conforme se observa na figura anterior, o subassunto “Portal da Transparência” recebeu um expressivo quantitativo de registros, dada a relevância dessa ferramenta de participação e controle social.

No geral, os usuários apresentam solicitações relativas ao processo de consulta a dados do Portal, relatam dificuldade de acesso ou apresentam reclamações sobre erros na API - *Application Programming Interface*. Houve recorrência nas reclamações sobre atualização dos dados do Portal da Transparência, com 52 registros. Conforme imagem abaixo, é possível se observar que houve uma concentração desse tipo de manifestação nos primeiros meses do ano, e que, após tomadas providências a respeito, outros relatos nos demais meses do ano ocorreram de forma pontual.

ATUALIZAÇÃO DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA



No que diz respeito ao tema “Plataforma Fala.BR (e-SIC)”, com 31 registros, foram observadas manifestações sobre adesão ao Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR, assim como algumas dificuldades ou dúvidas na utilização da mesma.

No que diz respeito ao tema Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses (SeCI), com 27 registros, foram observados relatos de dificuldade no acesso à plataforma disponibilizada pela CGU, assim como questionamentos sobre casos concretos de consultas.

6.7. Outras unidades

Nesta seção, a título de contribuição, são consolidadas informações de outras unidades da CGU que receberam manifestações em menor quantidade e que não justificam um tópico específico, a exemplo das seguintes unidades: Gabinete do Ministro, ASCOM, ASPAR e Controladorias-Regionais da União.



No que diz respeito à tabela acima, destaca-se o subassunto “atuação de agente da CGU”. Todas as ocorrências se tratam de elogios realizados a agentes da Casa, encaminhados às suas unidades para conhecimento.

7. OUVIDORIA INTERNA

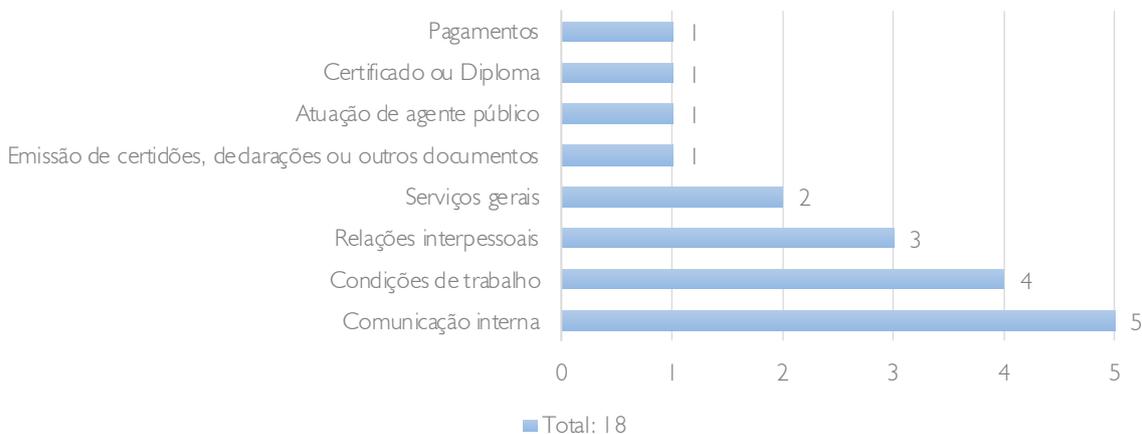
Ouvidoria interna, para os fins da atuação da CGCID, é considerada como a atuação da OGU - Ouvidoria-Geral da União no que toca às demandas oriundas dos servidores e colaboradores da CGU, tanto na sede quanto nas regionais, cujos objetos sejam relacionados a algum aspecto do funcionamento do órgão.

Tal entendimento é baseado no Artigo 44, VI, do Anexo I, da Portaria CGU Nº 3.553 de 12 de Novembro de 2019 (Regimento Interno da CGU), que traz entre as competências da CGCID a de “receber manifestações de agentes públicos em exercício na CGU com o intuito de promover ações de ouvidoria interna”, e no Artigo 41 da Portaria CGU Nº 581, de 9 de Março de 2021 (Orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal), que estabelece que as manifestações de ouvidoria interna são “aquelas realizadas por agentes públicos a serviço do órgão ou entidade sob vínculo de qualquer natureza, referentes a: I - conduta de agentes públicos do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, com ou sem subordinação hierárquica direta; II - prestação de serviços destinados aos agentes públicos a serviço do órgão ou entidade a que estejam vinculadas; e III - ato administrativo relacionado às atividades meio do órgão ou entidade a que estejam vinculadas.”.

Assim, toda e qualquer manifestação de ouvidoria (reclamações, solicitações, elogios, sugestões, denúncias e pedidos do Simplifique) cujo manifestante seja servidor (efetivo, requisitado, comissionado, entre outros) ou colaborador (inclusive os terceirizados) da CGU e que trate de algum aspecto do funcionamento do órgão será considerada uma manifestação de ouvidoria interna.

Após análise individual das manifestações registradas no **ano de 2021**, foram identificados **18** registros relativos a esse objeto.

Esses registros envolvem diversas temáticas e foram categorizados a partir do campo subassunto da seguinte forma:



Deste universo, cite-se, por exemplo, sugestão de inclusão de matéria no e-mail marketing “Sexta de Notícias” acerca do Dia Internacional da Mulher. Foram também recebidas sugestões e solicitações de esclarecimentos acerca da revista da CGU, além de sugestão de reabertura do espaço de convivência da CGU, localizado no 6º andar.

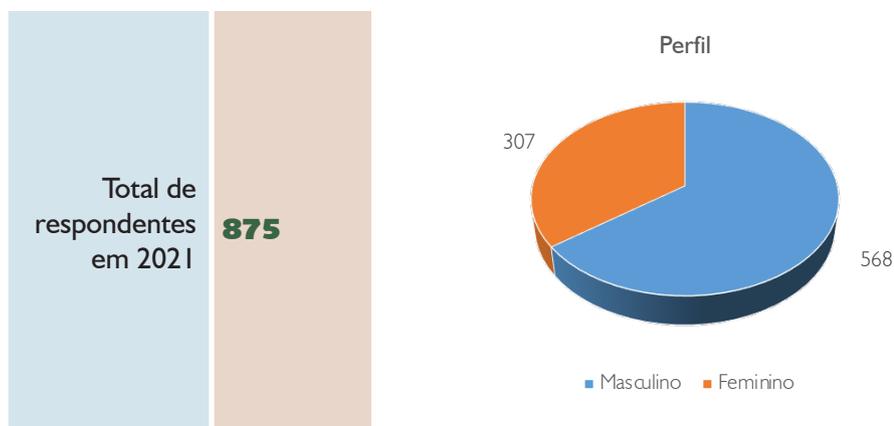
Considerado o estado de emergência de saúde pública causado pela pandemia de COVID-19, foram também identificadas sugestões de reforço ao corpo técnico da CGU para cumprimento dos protocolos de retorno seguro às atividades presenciais.

Por fim, vale ressaltar ainda solicitações diversas de certidões, certificados ou diplomas.

8. SOBRE QUEM NOS DEMANDA

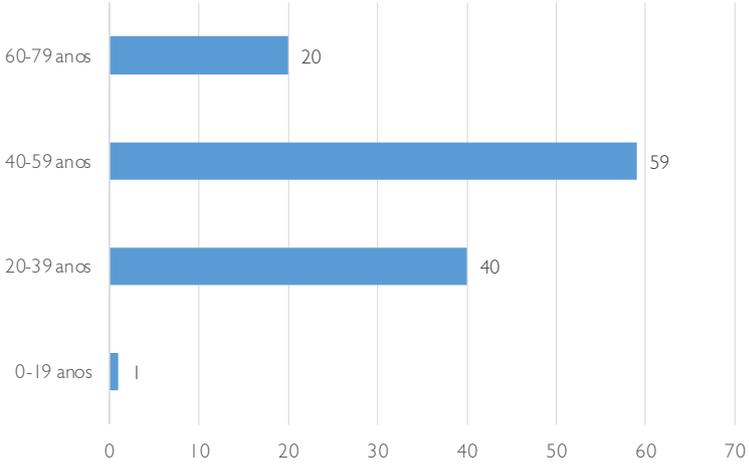
Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é convidado a preencher dados de cadastro que ajudam a compreender o público que nos demanda. Esses dados, todavia, não são de preenchimento obrigatório.

Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos usuários com base nos dados disponíveis no “Painel Resolveu?”.

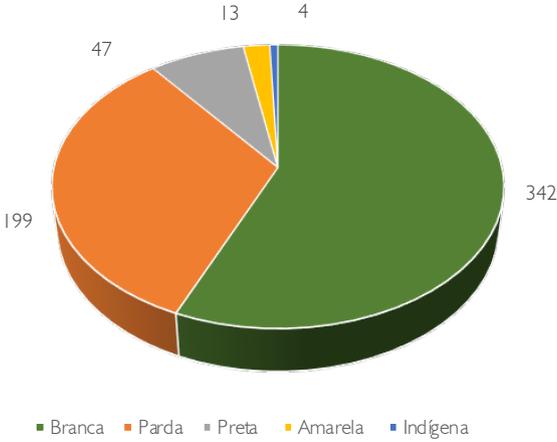




FAIXA ETÁRIA

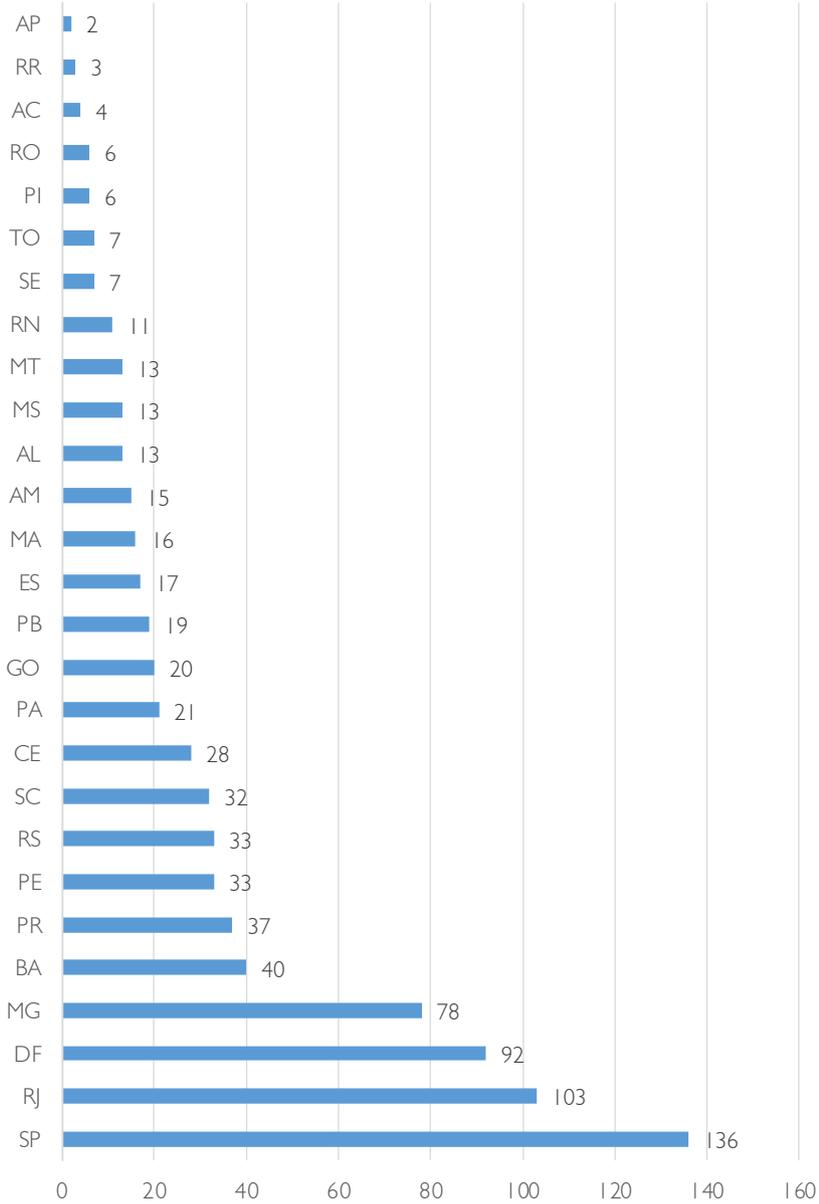


RAÇA OU COR





LOCALIZAÇÃO DO MANIFESTANTE



9. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Ouvidoria-Geral da União busca perceber a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas por meio da plataforma Fala.BR. Por isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela CGCID, o usuário é convidado a responder pesquisa de satisfação, cujos resultados referentes a 2021 são apresentados a seguir. De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2021 foram respondidas 517 pesquisas de satisfação referentes às respostas da OGU.

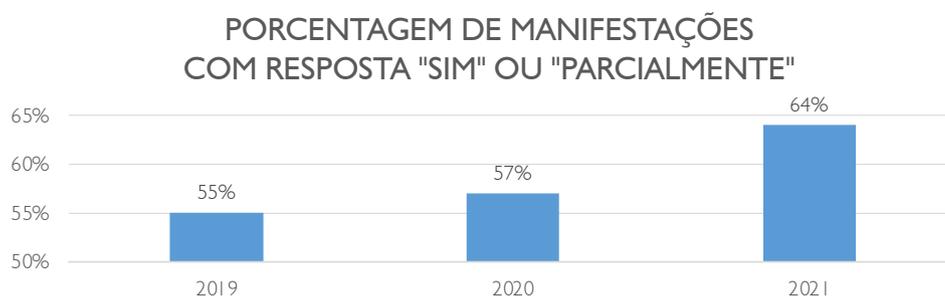
A Pesquisa de Satisfação é um importante mecanismo para perceber como o usuário do serviço público se sente em relação ao órgão ou entidade na prestação de um serviço, de modo que atendimento seja melhorando continuamente. Na Plataforma Fala.BR a pesquisa de satisfação é realizada com os manifestantes que receberam respostas conclusivas. Visando colher a sua percepção da análise feita pela OGU o usuário é convidado a responder os seguintes questionamentos:

- A sua demanda foi atendida?
- A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

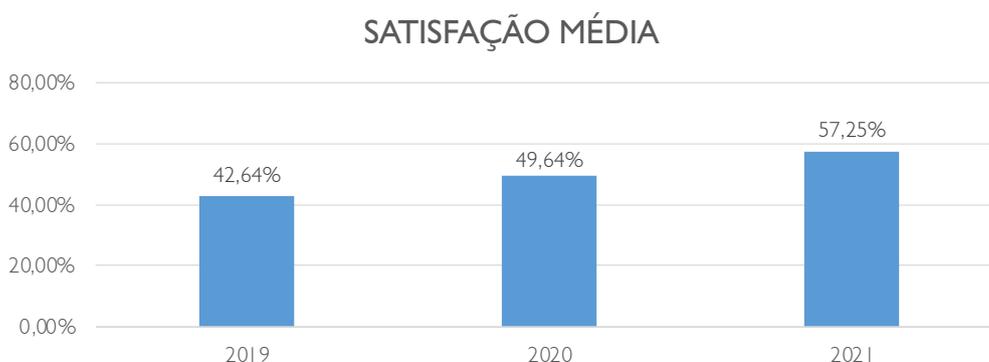
No total, das manifestações registradas no Fala.Br, de janeiro a dezembro de 2021, **517** questionários de pesquisa de satisfação na Plataforma foram respondidos. Esse valor representa **11,2%** do total de **4.612** casos analisados e concluídos pela OGU/CGU no período, desconsideradas as manifestações arquivadas.

No ano de 2021 foi observado aumento no nível de satisfação médio do usuário percebido através de pesquisa de satisfação realizada após o envio de resposta conclusiva a manifestações na Plataforma Fala.BR. Essa melhoria é observada pelos dados globais apresentados no “Painel Resolveu?”

Os níveis vêm se elevando desde 2019. Para a pergunta “A sua demanda foi atendida?”, a porcentagem de usuários que indicou que a demanda foi integral ou parcialmente respondida foi a seguinte:



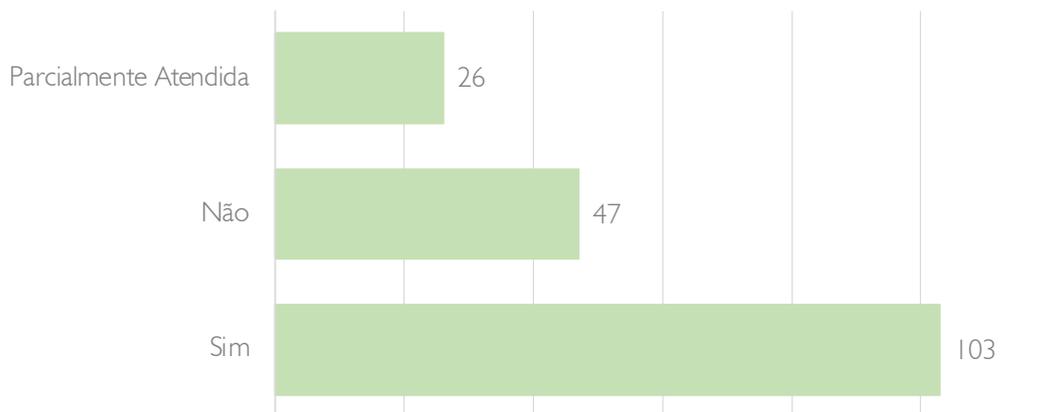
Em relação à satisfação média medida através da pergunta “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”, também se observa substancial melhora desde 2019:



Procedendo um recorte, selecionando apenas os resultados de Pesquisa de Satisfação ofertados em manifestações específicas sobre serviços da CGU, temos um quantitativo de **176** questionários respondidos. Esse valor representa **17,75%** do total de **991** casos analisados e concluídos pela OGU, após oferta de subsídios pelas unidades internas da CGU.

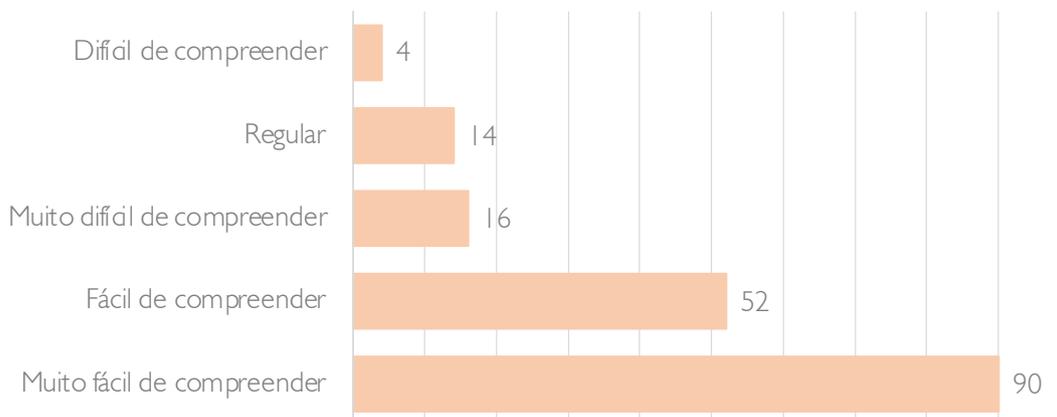
Analisando os resultados em relação aos critérios da pesquisa, temos o seguinte cenário:

a) A sua demanda foi atendida?



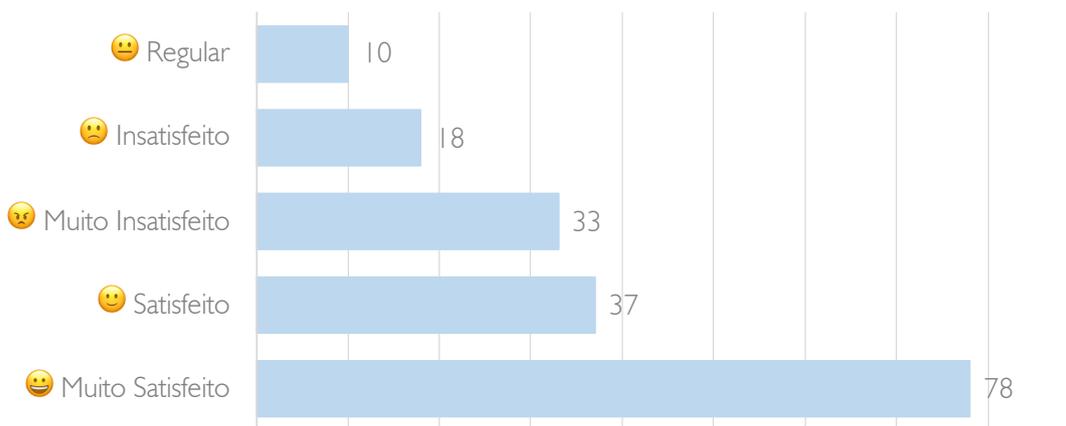
Verifica-se dos dados apresentados acima que **73,29%** dos usuários apontam que a demanda foi "sim" ou "Parcialmente atendida" e que **26,70%** apontaram que a demanda "não" foi atendida.

b) A resposta fornecida foi fácil de compreender?



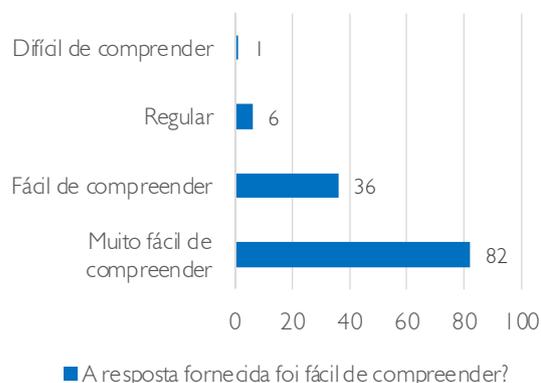
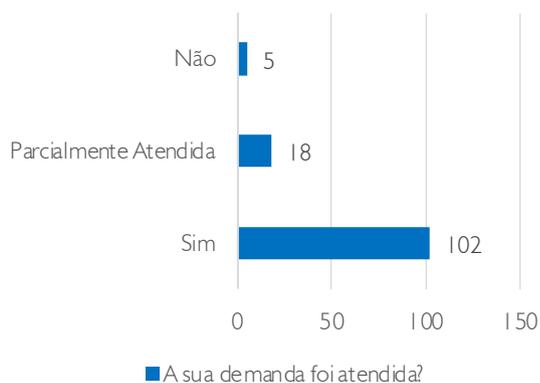
Verifica-se dos dados apresentados acima que **88,63%** dos usuários apontam que a demanda foi "Muito fácil de compreender", "Fácil de compreender" ou "Regular" e que **11,36%** apontaram que a demanda foi "Difícil de compreender" ou "Muito difícil de compreender".

c) Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

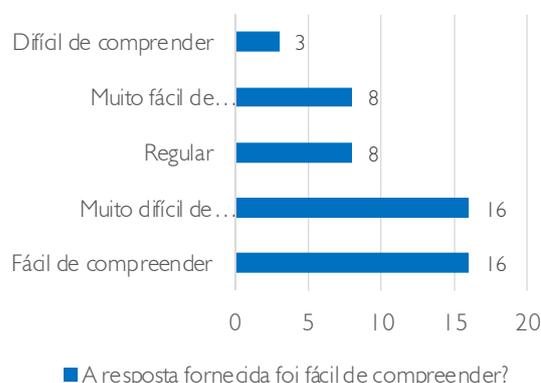
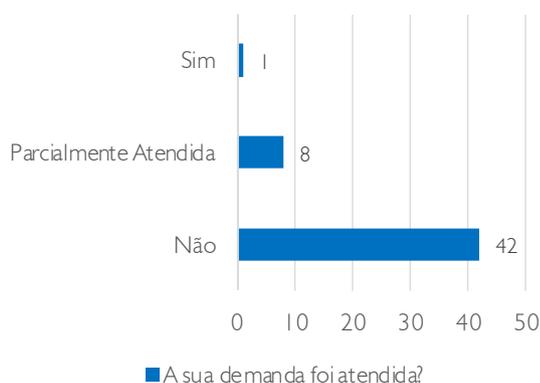


Verifica-se dos dados apresentados acima que **71,02%** dos usuários responderam como “Muito Satisfeito”, “Satisfeito” ou “Regular” e que **28,97%** responderam como “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito”.

Analisando esta última resposta, os **71,02%** manifestantes que marcaram como (Muito Satisfeito, Satisfeito e Regular) responderam as outras duas perguntas da seguinte forma:



Já em relação aos **28,97%** que responderam como “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito”, as respostas para as demais perguntas foram as seguintes:



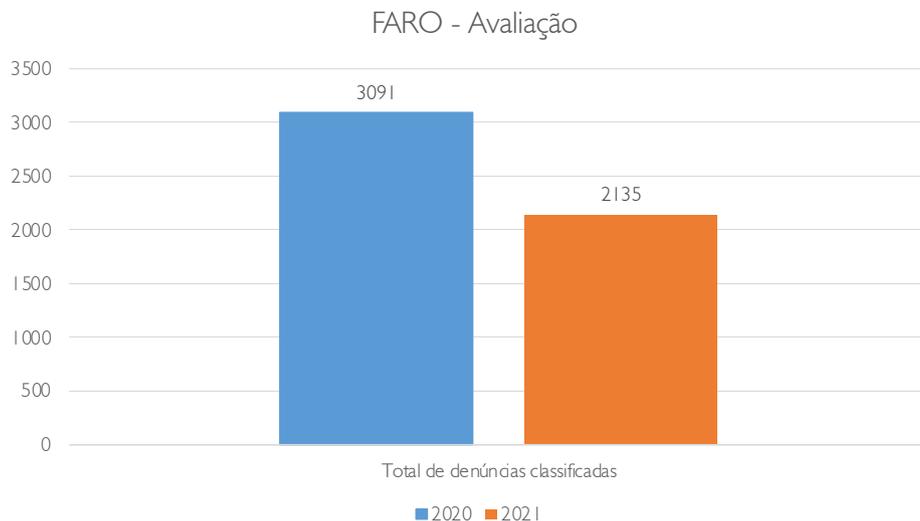
Observa-se, portanto, uma forte correlação entre o não atendimento da demanda e uma resposta negativa quanto ao atendimento prestado, tendo em vista que, do universo dos usuários que responderam como “Insatisfeito” ou “Muito insatisfeito” com o atendimento prestado, apenas 1 (um) respondeu que a demanda foi considerada atendida. É importante destacar que em vários casos, o não atendimento da demanda por parte da CGU se dá por uma incompetência para atuar na matéria, a exemplo de demandas de competência de estados, Tribunais de Contas, Ministérios Públicos, entre outras instituições.

10. FARO – FERRAMENTA DE ANÁLISE DE RISCO DE OUVIDORIA

O **FARO - Ferramenta de Análise de Risco de Ouvidoria** é um sistema desenvolvido pela Diretoria de Informações Estratégicas (DIE), que realiza uma leitura do conteúdo do texto do corpo da denúncia, com o objetivo de atribuir score, variando de 0 a 100, às denúncias recebidas pela CGU na Plataforma Fala.BR.

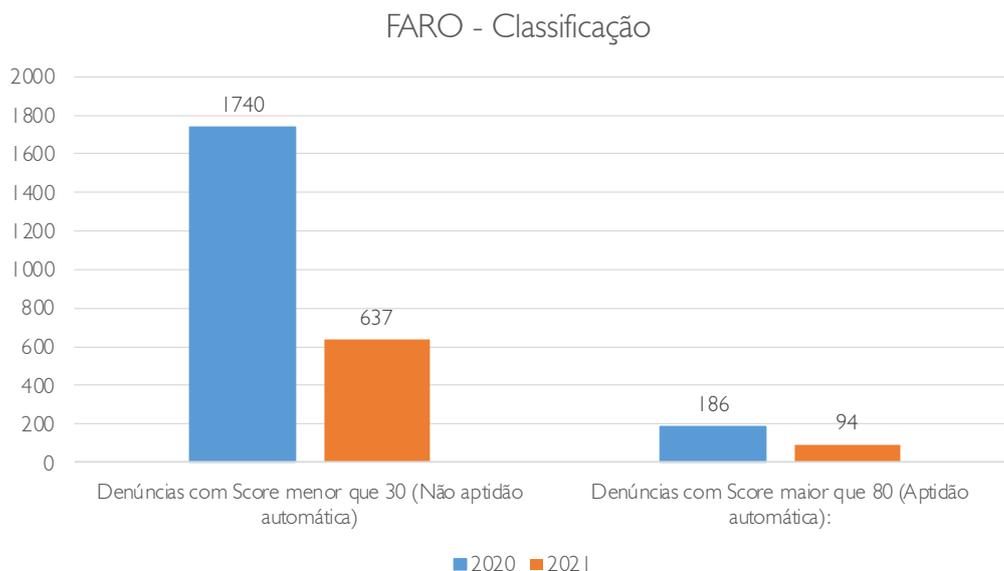
Os valores inferiores indicam manifestações menos consistentes e os superiores denúncias mais completas, com maior número de informações testadas pelo sistema e com maior probabilidade de habilitação. A ferramenta foi desenvolvida visando otimizar a análise preliminar das denúncias registradas e auxiliar no planejamento das unidades de apuração da CGU.

Abaixo são apresentadas o quantitativo de denúncias avaliadas pela ferramenta FARO no ano de 2021 em comparativo com 2020.



A queda no quantitativo de denúncias classificadas pelo FARO, em 2021, reflete a redução do total de manifestações recebidas, cujo tratamento é de competência da CGU, conforme apresentado no item 4 do presente relatório.

A despeito disso é relevante destacar que o FARO, desde o início de sua operação, tendo por corte o mês de dezembro de 2021, realizou a análise prévia de 5.226 denúncias. Tal circunstância representou um ganho de eficiência de aproximadamente 50%, decorrente da automatização do processo de análise prévia, visto que 45% das denúncias foram automaticamente classificadas como inaptas (score ≤ 30), enquanto 5% foram marcadas como aptas de forma automatizada (score ≥ 80) por possuírem suficientes elementos para encaminhamento para as áreas de apuração, constituindo-se por si só um importante indicador para as unidades de investigação priorizarem suas respectivas ações, conforme aparece no gráfico a seguir.



Assim, a equipe de análise prévia na ouvidoria passa a ter a possibilidade de concentrar seus esforços analíticos nos 50% restantes das denúncias, previamente pontuadas (entre 30 e 80 pontos) e qualificadas por meio de dados adicionais decorrentes do cruzamento de 57 bases de dados governamentais utilizadas pelo FARO, facilitando a análise quanto à existência de elementos mínimos necessários para a habilitação da denúncia.

II. CONSELHOS DE USUÁRIOS

Em atendimento ao comando da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.492/2018, que trouxeram a obrigatoriedade da instauração de conselhos de usuários de serviços públicos por parte dos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Federal, a Controladoria-Geral da União (CGU), através da Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCid), realizou consultas a conselheiros no ano de 2021.

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos constituem uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelos serviços, através da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, através do link <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/>.

O conselho de usuários de um serviço público representa o conjunto de voluntários que se inscrevem na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, para a avaliação e contribuição para melhoria de um determinado serviço. Qualquer pessoa pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente, de um ou mais órgãos.

Para fins de atuação no âmbito dos Conselhos de Usuários, a CGCID pautou-se na metodologia definida no “Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos”, disponível em <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios/conselho-de-usuarios-de-servicos-publicos>.

O Guia foi produzido pela Controladoria-Geral da União, através da Ouvidoria-Geral da União, e tem o objetivo de subsidiar o processo de robustecimento das instâncias de governança de serviços das instituições, bem como fornecer uma orientação metodológica para o desenvolvimento de pesquisas e consultas por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários do Poder Executivo federal.

Para que os objetivos dos conselhos de usuários de serviços públicos fossem alcançados, a CGCID realizou, durante o ano de 2021, com apoio do Gabinete da Ouvidoria-Geral da União, diversos passos, em consonância com o disposto no “Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos”. Resumidamente, foram adotadas as seguintes ações:

1. Revisão da Carta de Serviços, com atualização das informações constantes na plataforma gov.br no que diz respeito aos serviços da CGU.
2. Engajamento de conselheiros, realizado através da publicação de notícias na página institucional da CGU e também no <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br>, nas redes sociais da Casa, além de envio de e-mail marketing à base de usuários da plataforma Fala.BR. Em decorrência das ações de engajamento. Fruto desse trabalho, atualmente a CGU conta com **834** conselheiros a ela vinculados na plataforma dos conselhos.
3. Levantamento de informações acerca dos serviços da CGU na base da plataforma Fala.BR e reuniões com os gestores. Essa etapa se propôs a atender o seguinte ponto do guia metodológico: “Entendendo a satisfação, a qualidade percebida e o processo decisório do gestor de serviços”. Foram realizados levantamentos a partir do uso de assuntos, subassuntos, tags e palavras-chave na base de dados da Plataforma Fala.BR, no que diz respeito aos serviços oferecidos pela CGU. A partir desse levantamento, foram elaborados relatórios circunstanciados que serviram de base para o início das discussões junto às áreas gestoras responsáveis pelos serviços, de modo que pudessem auxiliar na tomada de decisão acerca de quais questionamentos seriam relevantes de serem realizados aos conselheiros dos serviços da CGU. Nesse sentido, foram realizadas oficinas com cada uma das áreas envolvidas de modo a apresentar os conselhos e os dados levantados, e auxiliar na estruturação das consultas.
4. Submissão das consultas aos conselheiros da CGU. Nesta etapa, a CGCID adaptou as propostas de perguntas das áreas gestoras e realizou o envio das consultas aos conselheiros através do Portal dos Conselhos. Ao todo, foram realizadas consultas sobre todos os 6 serviços da Casa oferecidos à população e listados na Carta de Serviços da CGU, quais sejam:

- Consultar dados no Portal da Transparência do Governo Federal
- Consultar Processo Correccional
- Obter certidão de antecedentes em processo correccional instaurado pela Controladoria-Geral da União
- Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR
- Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR
- Tornar-se Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários

Ao todo, foram mais de 600 consultas respondidas, que foram consolidadas em relatórios para apresentação às unidades gestoras, que poderão, a partir das respostas oferecidas pelos conselheiros, adotar melhorias nos respectivos serviços. Atualmente, a OGU se encontra nesta fase do processo. Após firmados eventuais compromissos a partir das áreas gestoras dos serviços, será dada publicidade aos documentos dos processos de consulta, em atendimento às regras de transparência da Portaria CGU nº 581/2021.

12. MELHORIAS CONTÍNUAS NO ÂMBITO DA CGCID

Ao longo do ano de 2021 foram realizadas diversas ações visando a melhoria no tratamento de manifestações e a busca pela excelência na CGCID, consideradas as competências regimentais da Coordenação-Geral. Nesse sentido, este tópico se propõe a apresentar algumas das ações, projetos, desafios e resultados alcançados ao longo do ano.

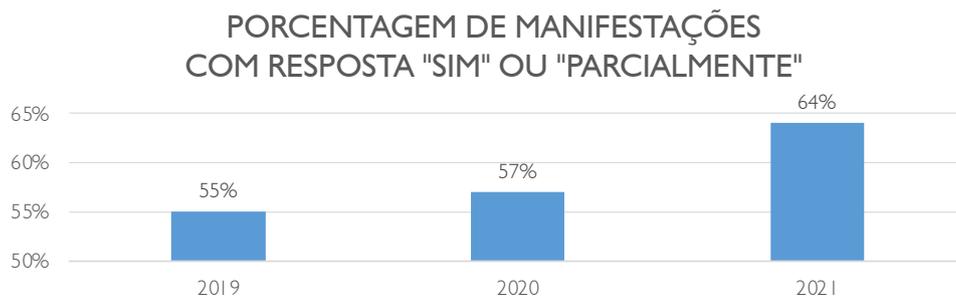
12.1. Redução no tempo médio de resposta

Conforme anteriormente apresentado neste relatório, em 2021 foi observada uma redução de 46% no tempo médio de resposta em relação ao ano de 2020. Em média as manifestações foram respondidas em 15,19 dias, e não houve nenhuma perda de prazo ao longo de todo o ano de 2021.

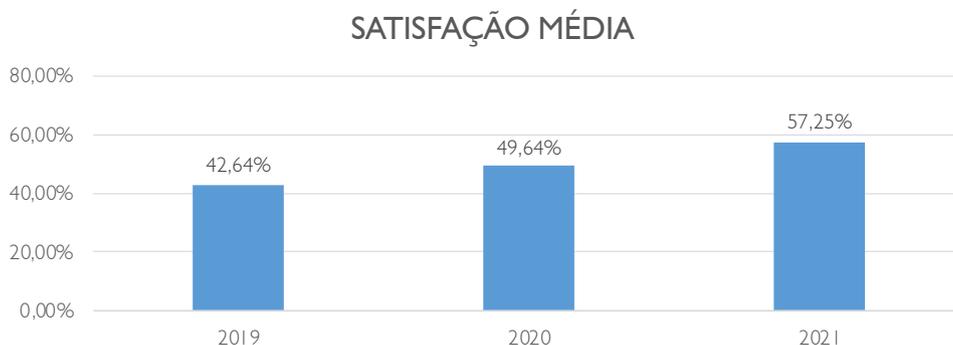
12.2. Melhoria nos índices da pesquisa de satisfação

No ano de 2021 foi observado aumento no nível de satisfação médio do usuário percebido através de pesquisa de satisfação realizada após o envio de resposta conclusiva a manifestações na Plataforma Fala.BR. Essa melhoria é observada pelos dados globais apresentados no “Painel Resolveu?”

Os níveis vêm se elevando desde 2019. Para a pergunta “A sua demanda foi atendida?”, a porcentagem de usuários que indicou que a demanda foi integral ou parcialmente respondida foi a seguinte:



Em relação à satisfação média medida através da pergunta “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”, também se observa substancial melhora desde 2019:



12.3. Implementação de novo fluxo de tratamento de manifestações

O ano de 2021 foi marcado por duas substanciais mudanças no fluxo de tratamento de manifestações na CGU. A primeira foi através da publicação da Portaria CGU nº 1.037, de 3 de maio de 2021, que dispõe sobre procedimentos para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da Controladoria-Geral da União. Essa portaria trouxe segurança e clareza na forma como as manifestações devem ser tratadas, passando por todo o ciclo de vida desde o recebimento da manifestação na Casa. A Portaria nº 1.037/2021 norteia a CGU como um todo, indicando as responsabilidades, prazos e demais questões envolvidas para o adequado tratamento de manifestações.

A segunda mudança substancial foi a implementação da tramitação de manifestações na CGU exclusivamente através da plataforma Fala.BR. Tal mudança se tornou possível a partir da criação módulo de triagem e tratamento de manifestações da Plataforma Fala.BR, ainda no ano de 2020. Naquele ano, a CGCID iniciou um projeto piloto que foi expandido de forma integral à toda a CGU em 2021. A fim de garantir a implementação dos novos fluxos, foram realizadas apresentações e treinamentos com os agentes da Casa, cadastramento de usuários e unidades, atendimento a dúvidas e orientações em geral, além da criação de novo serviço no Portal de Serviços da CGU para inclusão/exclusão de usuários/unidades na referida plataforma.

O novo fluxo possibilitou uma melhoria na gestão e acompanhamento das manifestações, seja por parte dos analistas responsáveis na Ouvidoria ou na área envolvida, seja a partir do monitoramento gerencial de prazos e qualidade. Além disso, a utilização de um único sistema, com registro de log de acesso, elevou a segurança no tratamento de manifestações na Casa.

12.4. Atualizações no Manual Operacional da CGCID

O Manual Operacional da CGCID, documento produzido ao final de 2020, seguiu recebendo constantes atualizações ao longo do ano de 2021, de maneira a encontrar-se atualizado, especialmente considerando alterações robustas sofridas nos fluxos de trabalho da Coordenação-Geral.

O Manual recebeu, além da versão disponível no Sharepoint da CGU, uma versão em PDF, que auxiliou tanto os agentes da CGCID como de outras unidades envolvidas a desempenhar as atividades com segurança e padrão.

12.5. Capacitações internas

Foram conduzidas em 2021, além das reuniões de alinhamento mensais internas da CGCID, capacitações no intuito de manter a equipe atualizada e alinhada em relação ao tratamento de manifestações. Nesse sentido, a equipe da CGCID participou das diversas capacitações PROFOCO oferecidas pela Ouvidoria-Geral da União, além de outros eventos à distância realizados em 2021, como as Prosas de Ouvidoria.

Para além destas capacitações, foi realizado workshop específico para o tratamento de denúncias, conduzido por analista sênior da equipe, com duração de 3 dias.

12.6. Relatórios Quadrimestrais e Reportes Bimestrais

A fim de manter as unidades da CGU informadas tempestivamente acerca dos dados agregados das manifestações, foi iniciado em 2021 o envio para as Secretarias da Casa de reportes bimestrais que indicam a quantidade de manifestações por área de competência, principais tipologias observadas no bimestre e

pontos recorrentes. Os reportes, que são documentos curtos e diretos, geralmente e 2 ou 3 páginas, buscam munir as Secretarias da CGU de informações para além do tratamento individual de manifestações de ouvidoria, de maneira que possa auxiliar na eventual tomada de decisão em relação a pontos recorrentes.

Estes reportes buscam atender ao disposto no artigo 29 da Portaria CGU nº 1.037/2021, que assim dispõe:

“Art. 29. A CGCID encaminhará ao Gabinete do Ministro e às Secretarias da CGU informações consolidadas relativas a manifestações afetas à ouvidoria interna, serviços, áreas e atividades da CGU, incluindo análises gerenciais acerca do tratamento de tais manifestações junto às respectivas áreas.”

Adicionalmente, e também em cumprimento ao referido artigo 29, a CGCID passou a produzir relatórios quadrimestrais direcionados ao Gabinete do Ministro e as Secretarias da CGU. Estes relatórios quadrimestrais, mais robustos que os reportes bimestrais, apresentam maior detalhamento, de forma a permitir eventuais ações que se façam necessárias.

12.7. Produção de relatórios sob demanda

Além dos reportes bimestrais e relatórios quadrimestrais, foram produzidos em 2021 diversos outros relatórios ou levantamentos a partir dos dados de manifestações disponíveis na Plataforma Fala.BR. Estes relatórios sob demanda foram fruto de um esforço de parceria com outras unidades da CGU, que se mostraram interessadas nas informações sob a guarda da CGCID e que poderiam auxiliar na tomada de decisão no âmbito de trabalhos ou atividades em andamento.

Nesse sentido, foram produzidos ao longo de 2021 diversos relatórios com informações agregadas de manifestações para áreas internas da Casa, a exemplo da Corregedoria-Geral da União e da Secretaria Federal de Controle Interno.

12.8. Informes COVID-19

Em continuidade ao trabalho iniciado em 2020, foram produzidos informes sobre denúncias relacionadas ao COVID-19 em parceria realizada com a Controladoria-Regional do Ceará e com a Diretoria de Informações Estratégicas da CGU. O trabalho buscou identificar, a partir de extrações realizadas na plataforma Fala.BR e uso de ferramentas de mineração de dados, denúncias com indícios de relevância, autoria e materialidade para encaminhamento às Superintendências Regionais da CGU de modo que pudessem subsidiar ações diversas. Ao todo, até dezembro de 2021, foram produzidos 128 informes, com recursos envolvidos na ordem de R\$ 958 milhões. Os informes alcançam 87 municípios distribuídos em 25 Estados da Federação, com o envolvimento de 178 empresas.

12.9. Avaliação da qualidade de resposta e feedbacks

O trabalho de avaliação de qualidade das respostas da CGCID foi robustecido em 2021, a partir da produção de relatórios específicos por analista, considerados critérios diversos definidos pela Coordenação-Geral, tais como prazo, qualidade de resposta, adequação da tipologia real da manifestação, tratamento dado, entre outros.

A partir dos relatórios gerados por analistas específicos da equipe, que atuaram como uma unidade de controle de qualidade, foram realizadas reuniões de feedback de modo a compartilhar boas práticas e sugerir ajustes, visando sempre o interesse maior da satisfação e resolutividade do usuários que busca a CGCID.

12.10. Ações de Ouvidoria Interna

Foram realizadas ações ao longo de 2021 de forma a divulgar o canal de Ouvidoria Interna para o corpo técnico da CGU, tais como lives, envio de e-mail marketing, entre outros. As ações, que contaram com o apoio da alta gestão da CGU, buscaram sensibilizar e comunicar da existência do canal, de modo a tornar transparente e claro o caminho por qual a manifestação de Ouvidoria Interna segue após o recebimento pela Ouvidoria-Geral da União, em especial no que diz respeito a restrições de acesso e cuidados de segurança.

Fruto desse trabalho, foi realizada uma revisão no processo de tratamento de manifestações de Ouvidoria Interna, e houve uma atualização tanto da página de Ouvidoria Interna na intranet da CGU como do Manual Operacional da CGCID.

Ainda, no âmbito deste trabalho, foi redesenhado o fluxo de tratamento de elogios recebidos pela CGCID, de modo a envolver a unidade de Qualidade de Vida no Trabalho, vinculada à Diretoria de Gestão Institucional (DGI), como parte dos projetos de Fortalecimento da Ouvidoria Interna e CGU Valores, com objetivo de enaltecer os elogios recebidos por meio da plataforma Fala.BR e garantir que estes sejam reais instrumentos de valorização e reconhecimento do trabalho dos servidores e colaboradores.

12.11. Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

A OGU, como unidade do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SISOUV), realizou seu próprio diagnóstico de maturidade em Ouvidoria Pública em 2021. O diagnóstico seguiu o Guia de Implementação disponível no link <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>, e permitiu que a unidade conhecesse em que estágio se encontra em relação às diferentes dimensões apresentadas no Modelo, de forma a poder planejar uma evolução controlada para os próximos anos.

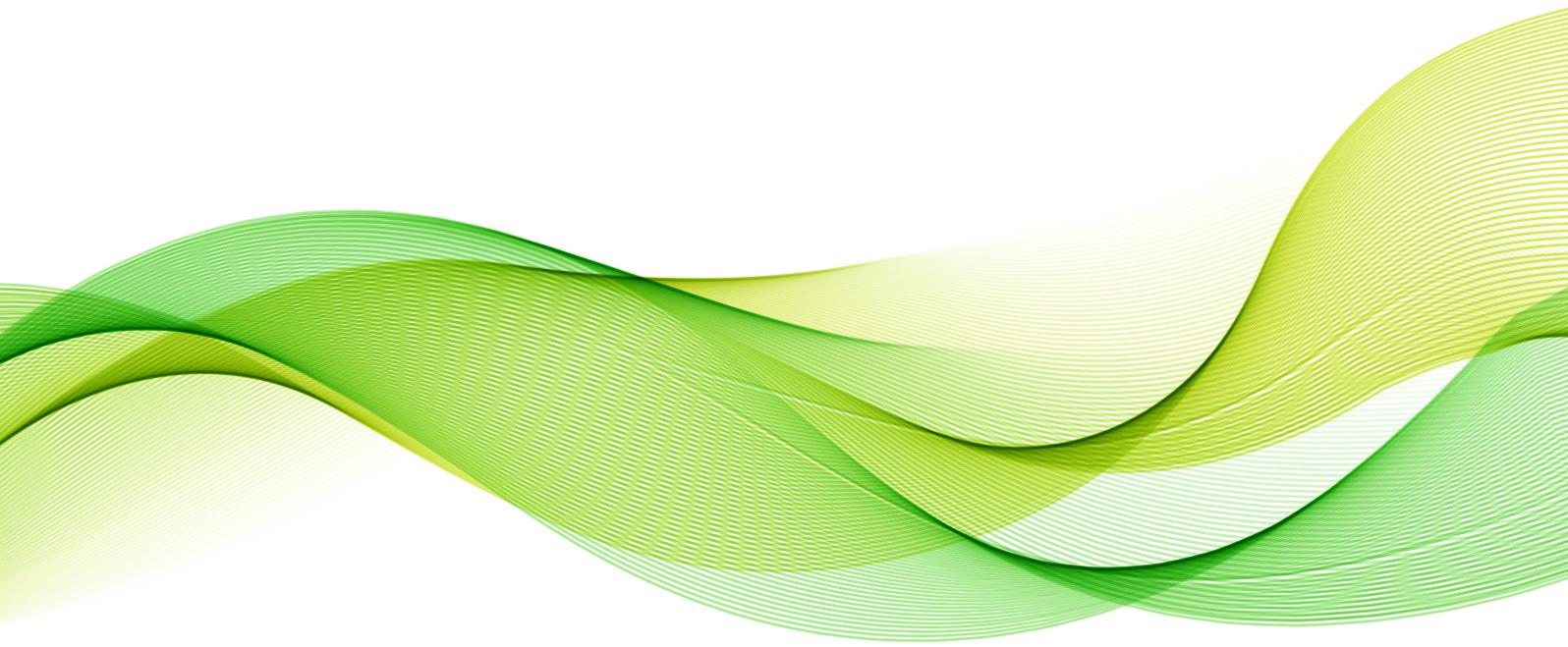
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Controladoria-Geral da União tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria CGU, assim como entre o cidadão e as demais unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, manualização das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe.

Dentre as possibilidades para 2022, vislumbra-se avançar na automação do tratamento de manifestações menos complexas, assim como nos controles gerenciais e individuais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo.

O diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, por sua vez, permitiu mapear oportunidades de melhoria que serão endereçadas através da elaboração de plano de ação, com previsão de conclusão para março de 2023. Espera-se, com esse esforço, além de outros em andamento e que surgirão, seguir evoluindo no tratamento de manifestações e atendimento a usuários de serviços que procuram a Ouvidoria da CGU, aproveitando-se ainda a massa de dados disponíveis na plataforma Fala.BR para auxiliar na execução de atividades das demais áreas da Casa.



www.cgu.gov.br

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

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO