

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA ADVOCACIA GERAL DA UNIÃO

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
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

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

Coordenadora:
MARIA DO ROSÁRIO FERREIRA

Equipe de Avaliação:
MARIA DO ROSÁRIO FERREIRA · SILVIA HELENA ESCOVAR

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 (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Advocacia Geral da União

MUNICÍPIO: Brasília-DF

OBJETIVO: realizar a atividade de Avaliação da Ouvidoria da Advocacia Geral da União - AGU, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DA AMOSTRA DE MANIFESTAÇÕES: maio de 2020 a abril de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: agosto a outubro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Advocacia Geral da União, 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, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

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 CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A Unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

Ausência de formalização de fluxos de trabalho;

Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;

Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade de denunciante;

Inadequação da Seção Ouvidoria no sítio eletrônico da Advocacia Geral União

Necessidade de promoção de ações de ouvidoria ativa em razão do desconhecimento dos usuários acerca das competências da AGU; e

Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Advocacia Geral da União as seguintes providências:

I - mapear e documentar os fluxos internos de tratamento das manifestações na Ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;

II - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações;

III - readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, com atenção especial aos casos encaminhamento de denúncias para outras unidades do SisOuv;

IV - atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da AGU;

V - promover ações de ouvidoria ativa em razão do desconhecimento dos usuários acerca das competências constitucionais da AGU; e

VI - promover o adequado uso das respostas, em especial nas manifestações do tipo Comunicação; adequar a classificação dos assuntos; e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
RECOMENDAÇÕES	19
AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UNIDADE AVALIADA.....	20
CONCLUSÃO	23
APÊNDICES.....	25
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	25
A.1 Informações Gerais.....	25
A.2 Competências	25
A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor	29
A.4 Normativos Internos	30
A.5 Equipe e Estrutura Física	30
A.6 Canais de Atendimento.....	32
A.7 Sítio da Ouvidoria.....	32
A.8 Sistemas Informatizados	36
A.9 Fluxo Interno de Tratamento	36

A.10 Demandas com Restrição de Dados Pessoais	38
A.11 Entidades Vinculadas	38
A.12 Carta de Serviços ao Usuário	38
A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação	40
A.14 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria	40
A.15 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria	40
A.16 Dados do Painel Resolveu	41
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA	42
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra	42
B.2 Apresentação dos Resultados.....	45

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AGU: Advocacia Geral da União

CGU: Controladoria-Geral da União

Enap: Escola Nacional de Administração Pública

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

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

OGAGU: Ouvidoria-Geral da Advocacia Geral da União

PDA: Plano de Dados Abertos

Profoco: Política de Formação Continuada em Ouvidorias

QA: Questionário de Avaliação

Sapiens 2.0: Sistema de Inteligência Jurídica

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 5 I 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, o Sistema de Integridade 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”.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a CGU, por meio da OGU, tem por competência 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 UA¹, 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 a estrutura organizacional apresentada 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.

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 com base em todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de **2020** e **2021** constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de **01/05/2020** a **30/04/2021**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/05/2020 a 30/04/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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.

Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

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 é a **Ouvidoria-Geral da Advocacia Geral da União (OGAGU)**, órgão vinculado ao Gabinete da Advocacia Geral da União e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, no caso a OGU.

Dentre outras competências, elencadas no art. 13 da Portaria nº 36/2019, estão a de receber e analisar pedidos de acesso à informação, solicitações, reclamações, sugestões e elogios, além de orientar os órgãos e as unidades administrativas vinculadas à Advocacia Geral da União quanto ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

A equipe é formada pelo Ouvidor, seu Substituto, sete analistas de ouvidoria, duas secretárias e um atendente. Desse modo, a Ouvidoria é composta por 12 servidores sendo: 5 servidores dos quadros da AGU (4 membros da carreira e 1 administrativo), 3 empregados públicos cedidos e 4 servidores terceirizados.

Os servidores possuem experiência em atividades de ouvidoria entre 4 (quatro) meses e 13 (treze) anos, com perfil generalista ou especialista, a depender da expertise de cada servidor. As manifestações mais complexas (denúncias e LAI) são distribuídas entre servidores específicos.

Cabe destacar que a OGAGU também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por intermédio do e-SIC, vinculado à Ouvidoria. Não possui separação por equipe ou coordenação, nem força de trabalho própria.

A UA apresentou um rol de cursos realizados nos últimos 2 (dois) anos pela equipe, contudo não detalhou quantos e quais servidores participaram dos cursos informados. Também restou consignado, que a Chefia oportuniza e solicita a participação da equipe em cursos, lives e eventos sobre temas afetos à Ouvidoria, notadamente os regularmente disponibilizados no âmbito do PROFOCO.

As informações da UA foram coletadas do sítio da AGU, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e por intermédio de interlocuções realizadas. Mais detalhes sobre a Ouvidoria-Geral da AGU são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Advocacia Geral da União/AGU.

I. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A Unidade foi instada a detalhar os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na Ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade.

Em resposta apresentou relato contendo o fluxo das ações para tratamentos das manifestações, particularizando o tratamento das denúncias no tocante aos procedimentos a serem adotados no âmbito da LGPD.

Verificou-se que, ainda que a UA possua um fluxo de procedimentos, esses não se encontram formalizados em um documento.

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 padronização de procedimentos de salvaguarda aos denunciantes, 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, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- 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 AGU durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Ademais, o normativo a ser elaborado 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.

Acredita-se, inclusive, que a implementação de tais procedimentos de tratamento contribuirão significativamente para melhorar o trâmite de informações entre a Ouvidoria e os pontos focais das unidades internas da AGU.

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).

2. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, conforme visto nas Seções A.8 e A.9, cabe mencionar que a Ouvidoria utiliza o sistema Sapiens 2.0 para tramitação dos processos e solicitação de subsídios às diversas áreas internas da AGU. Vejamos:

“ (...)

Quando cabível, a Ouvidoria encaminha a manifestação às unidades da AGU competente para tratar do assunto referido na manifestação.”

“A Ouvidoria-Geral da AGU (OGAGU) ainda não possui outras unidades vinculadas. O que existe é a designação pelas unidades da AGU, de pessoas como pontos focais para o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da respectiva unidade”.

Diante do informado, observa-se que a UA não utiliza o **Módulo de Triagem e Tratamento** disponibilizado na Plataforma Fala.BR. uma vez que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a OGAGU, as unidades internas e os pontos focais.

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

Dessa forma, a Unidade estaria em linha com o preceituado na Portaria CGU nº 581/2021, que 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.

Portanto, pela inteligência do dispositivo, caso se opte por utilizar o Sapiens 2.0 em substituição ao módulo de triagem e tratamento, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

3. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciantes

Em questionamento sobre os procedimentos adotados 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 informou que a proteção dos dados ocorre conforme disposição nas retromencionadas leis, não especificando de forma extensiva os procedimentos adotados no seguimento dos fluxos de tratamento.

Cabe mencionar que UA deve reforçar às unidades internas da Pasta a realização do tratamento dos dados pessoais conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e, especificamente, no Decreto nº 10.153/2019, normativo que a regulamenta. De todo modo, a UA também deve adotar procedimentos para tratamento dos dados pessoais (tarjamento e/ ou exclusão das informações pessoais nas respostas produzidas) antes do envio as suas unidades internas, conforme o caso.

No caso específico das denúncias, ressalta-se que cabe à Ouvidoria a supressão dos dados pessoais do manifestante, podendo o órgão de apuração requisitar as informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia. Assim, baliza o art. 31 da Portaria nº 581/2021:

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

§ 3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela unidade do SisOuv.

Obedece a referida portaria ao Decreto nº 10.153/2019, em que em seu art. 6º é disposto o seguinte:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

(...)

Tal fato torna-se doravante mais importante quando a ouvidoria, por exemplo, entenda que a denúncia deva ser encaminhada a um outro órgão, devendo observar-se o art. 8º Decreto nº 10.153/2019:

Art. 8º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora.

Parágrafo único. Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no caput, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

Ademais, na hipótese de negativa ou de decurso do prazo de vinte dias para o pedido de consentimento endereçado ao cidadão, a unidade de ouvidoria somente poderá encaminhar ou compartilhar a denúncia com elementos de identificação após a sua pseudonimização.

Ainda, observa-se que a adoção da utilização do módulo de triagem do Fala.BR, ao invés de utilizar sistemas eletrônicos de tramitação, para encaminhamento das denúncias às unidades internas para apuração, ou a outras unidades do SisOuv por competência, está alinhada à necessidade de adequação dos procedimentos para maior aderência à LGPD, inclusive fazendo constar essa prescrição em fluxo formalizado da UA, em face do disposto no Decreto nº 10.153/2019, art. 6º, § 3º:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

(...)

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

Assim, percebe-se que o Sapiens também não atende os requisitos ora expostos no Decreto relacionados ao estabelecimento de salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes, uma vez que a integração entre ambos os sistemas é manual, prejudicando a rastreabilidade das informações. Desse modo, permanece que a utilização do módulo de triagem e tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR seja avaliada pela UA.

4. Inadequação da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da Advocacia Geral da União

Foi visto na Seção A.7 que no sítio da AGU, apesar existir uma página com informações dedicadas à Ouvidoria do órgão, esta é bastante limitada, prejudicando, portanto, a disponibilização dos serviços oferecidos pela Unidade, tais como as funções básicas de uma Ouvidoria, competências, informações sobre o Ouvidor e unidades internas (quando existentes), links de acesso à Plataforma Fala.BR e Painel Resolveu, canais de atendimento, relatórios anuais de gestão, relatórios estratégicos,

específicos (por determinado assunto) e/ou periódicos, além da legislação relacionada ao tema de ouvidoria (quando existente).

Desse modo, faz-se necessária a atualização do sítio eletrônico da Ouvidoria, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis sobre a unidade e canais de atendimento para registro e acompanhamento das manifestações, além de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet. A adequação do sítio propiciará o desenvolvimento de uma interface mais amigável, com objetivo de facilitar a interação entre a Ouvidoria e os usuários.

Para tanto, deve-se observar o disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Além disso, tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º) e Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.494/2018 (art. 10, IV).

5. Necessidade de promoção de ações de ouvidoria ativa em razão do desconhecimento dos usuários acerca das competências da AGU

Foi realizado questionamento à UA acerca da promoção de ações de ouvidoria ativa com finalidade de coletar dados, informar e engajar os usuários nos canais de participação e controle social.

Em resposta ao questionamento, a Unidade informou não estar desempenhando ações de Ouvidoria ativa no momento, contudo, planeja-se implementar ações com objetivo de esclarecer à sociedade as competências constitucionais e/ou legais da Advocacia-Geral da União.

Apesar da resposta proativa da Ouvidoria, não foi apresentado nenhum plano com cronograma específico para o início das ações, nem como seriam divulgadas. Cabe destacar que a implementação das ações de ouvidoria ativa, será de grande importância para UA, uma vez que durante a análise das manifestações, a Equipe de Avaliação constatou que grande parte dos usuários confunde as competências da AGU com as competências das Defensorias Públicas.

Portanto, uma campanha de divulgação na página da AGU acerca das competências do órgão, com linguagem simples e objetiva, informando aos usuários que a AGU, mesmo composta de Advogados Públicos, estes não fazem a defesa dos cidadãos/usuários, mas sim do Estado Brasileiro.

6. 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 **5.870** manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no ano de **2020** e **2021** constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de **01/05/2020** a **30/04/2021**.

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 detectar as boas práticas e as 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.

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

a) Resposta incompletas que não esclarecem nem indicam qual órgão externo possui competência para oferecer uma resposta conclusiva

Verificou-se que os analistas utilizam uma resposta padrão para responder às manifestações, cuja demanda não esteja inserida no seu rol de competência. Embora as respostas sejam claras e objetivas, ao informar que a Advocacia Geral da União não tem competência para atender usuários (pessoas físicas), mas sim o Estado Brasileiro (União), grande parte das respostas apresentadas não informa qual órgão externo à Plataforma Fala.BR teria competência para oferecer uma resposta conclusiva acerca da manifestação apresentada.

Prezado(a) Senhor(a),

A Ouvidoria da Advocacia-Geral da União (AGU) agradece o envio da sua mensagem.

Temos a informar que, de acordo com o artigo 131 da Constituição Federal, a Advocacia-Geral da União (AGU) é responsável pela defesa judicial e extrajudicial da União (Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário), além de prestar assistência e consultoria jurídica aos órgãos do Poder Executivo Federal.

A Ouvidoria da Advocacia-Geral da União é um canal aberto ao público interno (servidores das áreas administrativa e jurídica da AGU) e público externo (cidadãos e sociedade em geral), que possui a incumbência de receber reclamações, elogios, críticas, sugestões e denúncias relativas aos serviços prestados pela AGU, não tendo, portanto competência para responder a consultas.

Sendo o que havia para o momento, colocamo-nos ao seu permanente dispor para o encaminhamento de futuras demandas.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral da AGU

Advocacia-Geral da União - AGU

O teor do texto apresentado é mesmo para quase todos os tipos de manifestação, e sempre é utilizado quando a AGU não tem competência para atender a demanda do usuário. Contudo, algumas respostas apresentam-se completas, quando informam ao cidadão os caminhos que podem ser percorridos na busca de uma resposta conclusiva.

Prezado (a) Senhor (a),

A Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União (AGU) agradece o envio da sua mensagem.

Temos a informar que, de acordo com o artigo 131 da Constituição Federal, a Advocacia-Geral da União (AGU) é responsável pela defesa judicial e extrajudicial da União (Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário), além de prestar assistência e consultoria jurídica aos órgãos do Poder Executivo Federal.

*A Ouvidoria da Advocacia-Geral da União é um canal aberto ao público interno (servidores das áreas administrativa e jurídica da AGU) e público externo (cidadãos e sociedade em geral), que possui a incumbência de receber reclamações, elogios, críticas, sugestões e denúncias relativas aos serviços prestados pela AGU, não tendo, portanto, competência para responder a consultas. **(Explica que a AGU não tem competência para responder de forma conclusiva a demanda).***

Ressaltamos, que se trata de golpe. Estelionato.

Art. 171 - Obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento:

*Indicamos, que V.Sa. Procure a Delegacia de Polícia mais próxima de sua residência, e, registre Boletim de Ocorrência. Após, busque ajuda da Defensoria Pública de seu Estado, Núcleo de Assessoria Jurídica de Faculdades que oferecem o Curso de Direito ou um advogado particular. **(Informa onde o usuário pode buscar resposta a sua solicitação).***

Sendo o que havia para o momento, colocamo-nos ao seu permanente dispor para o encaminhamento de futuras demandas.

Atenciosamente,

Sugere-se, portanto, que o OGAGU adote o modelo de resposta mais completo. Assim, quando do recebimento, o usuário terá a sua disposição o nome de outras instituições, no caso específico da demanda, as quais poderá recorrer.

b) Classificação incorreta de assuntos

A classificação de assuntos também apresenta confusão na utilização do termo “fraude”. Em razão da pandemia decretada (Covid-19), vários usuários acessaram os órgãos públicos em busca de ajuda para receber o Auxílio Emergencial ou para denunciar supostas irregularidades.

A resposta padrão da Ouvidoria informou que assunto não estava inserido legalmente no seu campo de atuação. Contudo, ao classificar o tema/assunto, utilizou-se a expressão “Fraude em Auxílio Emergencial”, em que pese não haver informações suficientes para tal classificação, uma vez que usuário apenas registra sua reclamação, pedido ajuda ou indignação por não ter recebido o Auxílio, não se enquadrando, portanto, em fraude.

A título exemplificativo, registra-se na sequência algumas das manifestações:

Assunto: Fraude em Auxílio Emergencial.

(1)

Faz 6 meses que estou desempregado e não recebi nenhuma parcela do auxílio emergencial.

(2)

Meu auxílio emergência foi negado e não consigo contestar sendo que tenho direito

(3)

O meu auxílio emergencial foi aprovado conseguir pegar 4 parcelas na quinta parcela que seria dia 16/08/2020 fui até a caixa econômica federal e lá fui informada que meu auxílio está cancelado, entrei no site da Dataprev e lá consta tudo certo mais no banco consta que foi cancelado por decisão do ministério, sou mãe solteira e não tenho renda no momento, o benefício do auxílio recebia pelo bolsa-família.

(4)

AINDA NÃO DEPOSITADO O MEU AUXÍLIO ERA PARA TER SIDO DEPOSITADO NO DIA 02 DE SETEMBRO ESTOU ESPERANDO. OBRIGADO.

(5)

Eu estava recebendo o auxílio maternidade que terminou desde mês 6 /2020 e era para eu receber a terceira parcela do auxílio emergencial normalmente. Até hoje não consegui pois lá consta que eu ainda recebo auxílio. Gostaria que fosse revisto esse meu caso para eu poder receber a terceira parcela do emergencial em diante. pois não trabalho, nem estou mas com nem um benefício. Tenho criança pequena e gostaria de receber pois tenho o direito.... Já atualizei várias vezes meu cadastro no CRAS.

Apesar da classificação incorreta do assunto, quando da análise, a equipe de avaliação considerou a resposta da Ouvidoria adequada e completa, quando o analista após informar que o assunto não estava inserido legalmente no seu campo de atuação, indicava ao usuário os sítios dos órgãos públicos capazes de fornecer uma resposta conclusiva.

c) Classificação incorreta de manifestações tipo Solicitação e Denúncia que, pelo teor das manifestações, se enquadrariam em Reclamação

Há no teor das manifestações de NUPs classificados como denúncia informações que claramente apresentam conteúdo de manifestação do tipo Reclamação.

Por outro lado, há NUPs inicialmente classificados como Solicitação que também apresentam em seu bojo conteúdo condizente com a manifestação do tipo Reclamação.

Importante destacar que a classificação incorreta das manifestações interfere na elaboração e construção dos painéis e demais bancos de dados, uma vez que esses dados são elementos vitais para alimentação e construção de dados estatísticos.

Portanto, sugere-se à UA, quando possível, realizar a reclassificação das manifestações com objetivo de reproduzir, de maneira mais fidedigna, a realidade das manifestações recebidas na OGAGU.

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 Advocacia Geral da União, em ordem de prioridade:

- I - mapear e documentar os fluxos internos de tratamento das manifestações na Ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- II - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, 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, ou apresentar, anualmente, a justificativa para a utilização do sistema Sapiens 2.0 em substituição àquele, acompanhada das medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços;
- III - readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, com atenção especial aos casos encaminhamento de denúncias para outras unidades do SisOuv;
- IV - atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da AGU, 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 a promoção da transparência ativa;
- V - promover ações de ouvidoria ativa em razão do desconhecimento dos usuários acerca das competências constitucionais da AGU; e

VI - promover o adequado uso das respostas, em especial nas manifestações do tipo Comunicação; adequar a classificação dos assuntos; e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA UNIDADE AVALIADA

Após apresentação do Relatório Preliminar e reunião de busca conjunta, a Unidade Avaliada adotou providências necessárias para sanar as recomendações exaradas pela Equipe de Avaliação.

I. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, 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.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Na Advocacia Geral da União foi constatado que a Ouvidoria não publica anualmente seu relatório de gestão, sendo o diagnóstico de suas atividades exibidos no Relatório de Gestão do própria Pasta, em seções geralmente de pouco destaque no índice e que vêm se alterando ao longo do tempo. Para corroborar tal informação, elaborou-se um quadro comparativo dos relatórios de gestão da AGU publicados entre os anos de 2017 a 2020:

ANO	REFERÊNCIA NO ÍNDICE DO RELATÓRIO DE GESTÃO	TEOR DO DIAGNÓSTICO
2017/CISET Presidência da República	3. Avaliação dos Mecanismos de Transparência e Controle Social 3.1 Canais de Acesso do Cidadão 3.1.1 Ouvidoria 3.2 Carta de Serviços ao Cidadão 3.3 Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários 3.4 Mecanismo de Transparência das Informações Relevantes (Serviço de Informação ao Cidadão – SIC)	- Apresentação textual com informações sobre os mecanismos de transparência e controle social disponibilizados, entre os quais os canais de acesso ao Cidadãos - Ouvidoria, Carta de Serviços, e-Sic. Não há informações sobre os quantitativos de pedidos e recursos da LAI, e as respectivos graus de satisfação, apenas a divulgação de link onde podem ser encontradas as informações classificadas/ desclassificadas referentes à LAI.
2018/Sec. de Administração	Cap. 2 Planejamento Estratégico e Governança. Principais canais de comunicação com a sociedade e partes Interessadas Carta de Serviços ao Cidadão Lei de Acesso de Informação	- Total de manifestações por tipo - Número de manifestações por mês - Total de pedidos e recursos da LAI
2019/Sec. de Administração	Cap 2. Resultados da Gestão Ouvidoria – Macroprocessos de Relacionamento. Manifestações de Ouvidoria (...) Pedidos de Acesso à Informação	- Total de manifestações (Fala.BR e e-mail) - Total de pedidos e recursos da LAI (e-SIC e e-mail)
2020/Sec. de Administração	Cap 1. Governança Ambiente Externo - Ouvidoria	Total de manifestações (Demandas recebidas/ Concluídas)

Ante o exposto, constata-se que a UA não publica anualmente seu relatório de gestão, de forma apartada. Verifica-se ainda que os conteúdos referentes à atuação da OGAGU apresentados

no Relatório de Contas da AGU, não se coadunam com o disposto na Lei nº 13.460/2017 e na de transparência Portaria CGU nº 581/2021.

O referido achado foi objeto de recomendação quando da apresentação de Relatório Preliminar, a qual foi atendida pela Unidade Avaliada no decorrer dos trabalhos. Segue a análise das medidas adotadas pela Unidade:

Acerca das providências adotadas relativamente às aludidas recomendações, importa ressaltar o que segue:

I. A recomendação constante do item I já foi atendida, conforme Relatório Anual de Gestão em anexo. (<https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/ouvidoria-1>).

Com relação a recomendação constante no item I, a Equipe de Avaliação considera plenamente atendida, uma vez que o Relatório de Gestão foi elaborado conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, e encontra-se publicado no site da OGAGU.

(...) Contatamos ainda a ASCOM/AGU com o fito de mantermos a mesma sinergia de esforços no sentido de atendermos às recomendações constantes dos itens V e VI, os quais também guardam pertinência com a competência da ASCOM/AGU.

Já com relação às recomendações constantes nos itens V e VI, o contato da Ouvidoria com a ASCOM/AGU, é um passo importante na busca de sinergia dentro da organização, com fito de melhor atender as necessidades de cada unidade em particular. Contudo, a Equipe de Avaliação opta por manter a recomendação e monitorar sua implementação, tendo em vista não haver ainda dados concretos para análise no momento da conclusão do Relatório.

*2. Com relação ao **item III**, pelo qual se recomenda utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno de manifestações, reputamos ser necessário o encaminhamento de expediente aos órgãos da AGU visando à indicação de representantes (designados) para tal intento, que guarda consonância com a Portaria CGU n.º 581/2021 (art. 19, §§ 1º e 2º), e com o Decreto n.º 9.492/18, artigos 16 e 26 (com redação dada pelo Decreto n.º 10.890, de 9.12.2021). Submetemos tal sugestão de encaminhamento de expediente à análise do Gabinete do Advogado-Geral da União.*

No que se refere a recomendação proposta no item III, a Equipe aguardará a resposta ao expediente encaminhado pela Ouvidoria aos órgãos competentes da AGU, mantendo a recomendação em acompanhamento.

*3. No que se refere aos itens **II, IV e VII**, entendemos que as recomendações a eles correspondentes se inter-relacionam, mostrando-se oportuno normatizar internamente o trato de denúncias e comunicações de irregularidades. Assim porque apresentamos, como proposta, a minuta de Portaria Normativa (em anexo), a qual objetiva estabelecer orientações para o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades no âmbito da Advocacia-Geral da União. O texto originário da minuta foi analisado pela Ouvidoria-Geral da União, e após as contribuições desta, elaboramos o texto da presente minuta (em anexo), o qual também submetemos à apreciação do Gabinete do Advogado-Geral da União (ex vi dos incisos IV a VI do art. 3º do Anexo I do Decreto n.º 10.608/2021), por meio de e-mail (no qual acostamos o formato editável da minuta), bem como por meio do Sapiens NUP: 00697.000003/2022-76*

Por fim, nas recomendações constantes nos itens II, IV e VII, a Equipe de Avaliação concorda com a Ouvidoria no que se refere ao inter-relacionamento dos apontamentos, razão pela qual considera

os itens parcialmente atendidos, pois, apesar da proposta de minuta elaborada pela Ouvidoria, até a conclusão do Relatório Final, não havia publicação do documento oficial.

Assim, a Equipe mantém as recomendações exaradas para futuro monitoramento da publicação e implemento da Portaria Normativa.

Ante o exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames e após ações da Unidade Avaliada, a Equipe de Avaliação mantém às recomendações à Ouvidoria da Advocacia Geral da União.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria-Geral da AGU, 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 2020 e 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da Unidade.

Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos, com estrutura física e de pessoal que permitem o tratamento das demandas de ouvidoria. 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.

Em especial, as recomendações sugeriram à UA : mapear e documentar os fluxos internos de tratamento das manifestações na Ouvidoria; utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações; adequar as respostas ao tipo de manifestação; readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria; informar ao cidadão, sempre que possível, quais caminhos utilizar para buscar uma resposta conclusiva a sua demanda, nos órgãos competentes no âmbito da administração pública federal ou na seara particular, ou mesmo realizar o encaminhamento das manifestações via sistema quando for possível a identificação da unidade do SisOuv que apresenta competência para tratamento e promover ações de ouvidoria ativa em razão do desconhecimento dos usuários acerca das competências constitucionais da AGU.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; minimizar os riscos quando da replicação de informações sensíveis; mitigar os riscos na salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários; melhor aproveitamento dos usuários/manifestantes dos serviços prestados pela Ouvidoria ao conhecerem as competências constitucionais da AGU, por intermédio das ações de ouvidoria.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria não só junto ao seu público interno, Advocacia Geral da União, como também na comunicação com os cidadãos/usuário.

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	Possui natureza de Função Essencial à Justiça, não se vinculando a nenhum dos três poderes. Administrativamente está alocada na estrutura da Presidência da República-PR, por intermédio do Advogado-Geral da União
Data de criação	Ato Regimental nº 3, de 15 de agosto de 2007.
E-mail	ouvidoriaagu@.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/agu/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Endereço	Advocacia-Geral da União/AGU SIG Quadra 06 - Lote 800 - Edifício Sede II 2º andar - sala 200 Brasília-DF CEP 70.610-460
Telefone	(61) 2026-7175, (61) 2026-7129
Ouvidor	Francis Christian Alves Scherer Bicca (FCPE 101.4) servidor efetivo da AGU – Procuradoria Regional Federal 1ª Região experiência de 4 anos e 11 meses em Ouvidoria Designado para o cargo por intermédio da Portaria nº 620, de 20 de outubro de 2016

A.2 Competências

Conforme previsão constitucional, a Advocacia-Geral da União (AGU) detém competência para representar a União, judicial e extrajudicialmente, e executar atividades de consultoria e assessoramento jurídico do Poder Executivo.

Art. 131. A Advocacia-Geral da União é a instituição que, diretamente ou através de órgão vinculado, representa a União, judicial e extrajudicialmente, cabendo-lhe, nos termos da lei complementar que dispuser sobre sua organização e funcionamento, as atividades de consultoria e assessoramento jurídico do Poder Executivo.

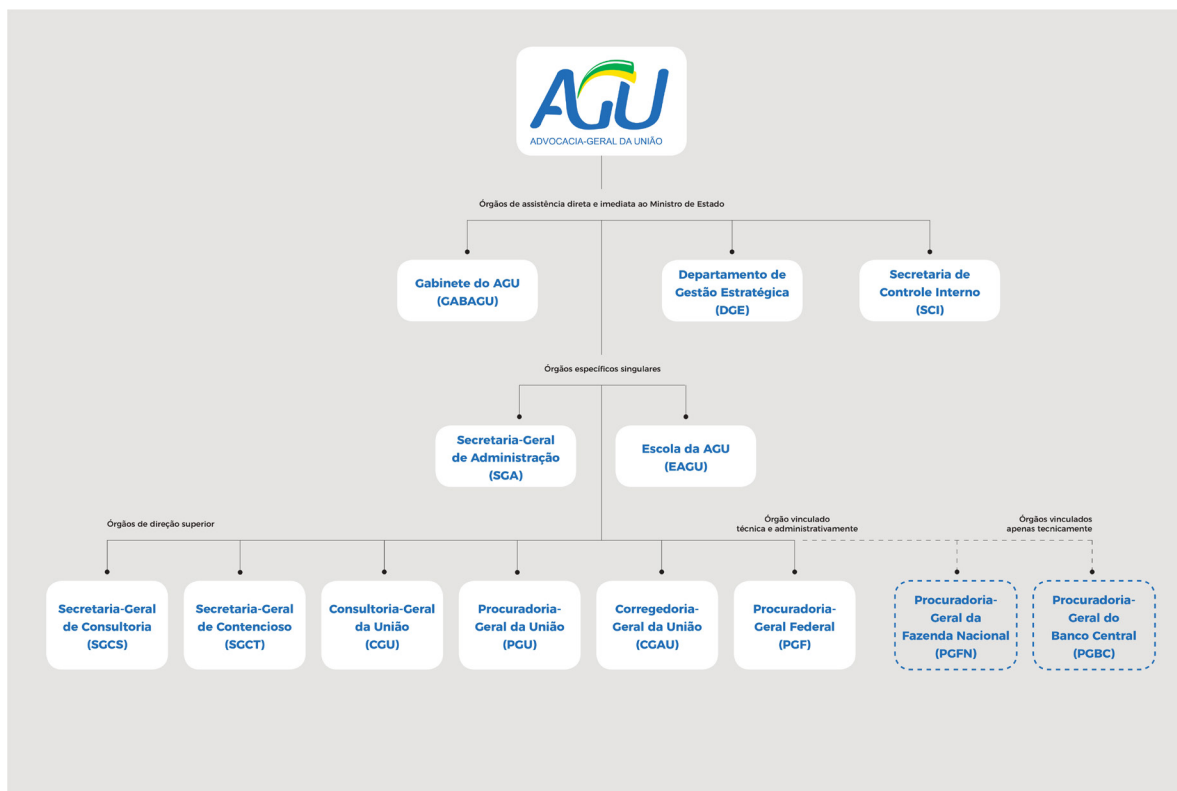
Como instituição, possui natureza de Função Essencial à Justiça e não se vincula a nenhum dos três Poderes.

Os órgãos da AGU desempenham a representação judicial, diretamente ou por meio das respectivas unidades descentralizadas nos Estados, cujas competências estão definidas nos respectivos regulamentos:

- **Advogado-Geral da União:** representa a União junto ao Supremo Tribunal Federal (art. 4º, III, da Lei Complementar nº 73/1993);
- **Procuradoria-Geral da União:** representa a União junto ao Poder Judiciário nas suas diferentes instâncias, com exceção do STF (art. 9º da Lei Complementar nº 73/1993);
- **Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional:** apura a liquidez e certeza da dívida ativa da União e realiza a sua inscrição para fins de cobrança, amigável ou judicial e representa judicialmente a União nas causas de natureza fiscal (art. 12 da Lei Complementar nº 73/1993);
- **Procuradoria-Geral Federal:** representa as autarquias e fundações públicas junto ao Poder Judiciário (art. 10 da Lei nº 10.480/2002); e
- **Procuradoria-Geral do Banco Central do Brasil:** representa o Banco Central do Brasil junto ao Poder Judiciário (art. 4º da Lei nº 9.650/1998)

A efetiva implementação da AGU ocorreu por intermédio da edição da Lei Complementar nº 73/1993, que instituiu a Lei Orgânica da Advocacia-Geral da União, dispondo acerca de sua organização, estrutura, funcionamento e carreiras. Ademais, a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão da AGU e da PGF foram aprovados no Decreto 7.392/2010, de 13 de dezembro de 2010, revogado pelo Decreto nº 10.608/2021, de 25 de janeiro de 2021, e detalhados na Portaria AGU nº 194/2021, de 28 de maio de 2021.

Na figura a seguir é esboçado o organograma geral da AGU, retirado do sítio <https://www.gov.br/agu/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/organograma>:



Fonte: Sítio da Advocacia-Geral da União.

A estrutura da AGU compreende três órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado, **dentre eles o Gabinete, onde está alocada a Ouvidoria**; dois órgãos específicos singulares, compreendidos pela Secretaria-Geral de Administração e a Escola da AGU; e os órgãos de direção da AGU, os quais registra-se na sequência:

Órgãos vinculados apenas técnica e administrativamente à AGU:

- Procuradoria-Geral da União
- Consultoria-Geral da União
- Secretaria-Geral de Contencioso
- Secretaria-Geral de Consultoria
- Procuradoria-Geral Federal
- Corregedoria-Geral da Advocacia da União

Órgãos vinculados apenas tecnicamente à AGU:

- Procuradoria-Geral do Banco Central
- Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

Ainda, nos estados da Federação, a atuação da Advocacia-Geral da União se dá por intermédios de Procuradorias-Regionais, Procuradorias nos Estados, Procuradorias-Seccionais (cidades do interior) e Consultorias Jurídicas nos Estados.

A Ouvidoria da AGU (OGAGU), foi criada por meio do Ato Regimental nº 3, de 15/08/2007, diretamente ligada ao Gabinete do Advogado-Geral da União.

As competências da OGAGU estão definidas nos artigos 2º e 3º do Ato Regimental nº 2, de 27 de abril de 2020, abaixo reproduzidas:

Art. 2º São competências da OGAGU:

I - promover a participação e interação de cidadãos e dos usuários dos serviços públicos com a Instituição;

II - acompanhar a prestação dos serviços públicos, contribuindo para a garantia de sua efetividade e de seu aperfeiçoamento, inclusive no contexto da simplificação, racionalização e desburocratização dos atos e procedimentos administrativos;

III - auxiliar na prevenção e na correção dos atos e procedimentos incompatíveis com princípios constitucionais e legais relativos à Administração Pública;

IV - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos de cidadãos e usuários, em relação aos serviços públicos prestados pela Instituição;

V - manter intercâmbio e atuar em cooperação com outras entidades de defesa, públicas ou privadas, dos direitos de cidadãos e dos usuários dos serviços públicos inclusive mediante celebração de acordos e convênios;

VI - aferir o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pela Advocacia-Geral da União e produzir respectivas estatísticas;

VII - exercer a coordenação técnica e a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); e

VIII - implantar e operar, no âmbito da Instituição, o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Art. 3º São atribuições da OGAGU, com vistas à realização de suas competências e ao alcance de suas finalidades:

I - receber, processar, analisar, encaminhar aos setores competentes, acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão e responder, mediante uso mecanismos proativos ou reativos, as demandas de informação de cidadãos e as manifestações de usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, o relatório de gestão, que deverá quantificar e consolidar os dados e as informações mencionadas no inciso I;

III - elaborar e divulgar a tabela de registro dos processos e expedientes classificados e desclassificados de acordo com a Lei de Acesso à Informação.

IV - catalogar falhas e insubsistências e sugerir respectivas correções e aperfeiçoamentos na prestação de serviços públicos pela Instituição;

V - promover, no que couber, em seu âmbito de atuação, medidas para mediação e conciliação entre o cidadão ou o usuário do serviço público e os órgãos e Unidades da Advocacia-Geral da União, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes para tanto;

VI - receber e dar tratamento a comentários, solicitações, elogios, apreciações, críticas, reclamações, sugestões, demandas de informação, representações e denúncias apresentados por cidadãos e usuários dos serviços públicos e por membros, servidores, demais agentes públicos e colaboradores;

VII - receber e processar, com exclusividade, as denúncias de ilícitos ou de irregularidades praticados contra a Advocacia-Geral da União que requeiram a adoção das salvaguardas de proteção à identidade do denunciante;

VIII - promover atuações relacionadas ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT);

IX - prover o atendimento inicial de advogados privados, nos assuntos relacionados à atuação da Instituição, mediante utilização de seus métodos e canais de atendimento, e direcionando-os aos respectivos órgãos ou Unidades competentes, quando necessário; e

X - prestar assessoria técnica ao Coordenador do Comitê de Governança da Advocacia-Geral da União na elaboração bienal do Plano de Dados Abertos (PDA/AGU) e na verificação de seu cumprimento no âmbito da Instituição.

Por fim, as competências do Ouvidor são definidas no seu art. 7º, a saber:

Art. 7º Compete ao Ouvidor-Geral:

I - planejar, dirigir, orientar, supervisionar, coordenar e fiscalizar o exercício das competências e das atribuições da OGAGU;

II - assistir o Advogado-Geral da União nos assuntos que lhe são afetos, em especial, nos temas de acesso à informação, no atendimento de demandas de informação e na regularidade dos serviços públicos prestados pela Advocacia-Geral da União;

III - representar a Advocacia-Geral da União na Rede Nacional de Ouvidorias, perante conselhos de usuários de serviços públicos e em eventos relacionados aos temas das ouvidorias;

IV - requisitar dados, informações ou cópias de documentos aos órgãos e Unidades da Advocacia-Geral da União, com fixação do prazo de atendimento;

V - propor alterações e aperfeiçoamentos neste Regimento Interno;

VI - propor ao Advogado-Geral da União a edição de orientações normativas relacionadas aos temas da OGAGU;

VII - aprovar pareceres, notas, informações e outras manifestações elaborados no âmbito da OGAGU;

VIII - comunicar imediatamente ao Advogado-Geral da União ou ao Chefe de Gabinete do Advogado-Geral da União sobre assuntos de elevada relevância ou risco, de que tenha tido conhecimento, ou aos órgãos correicionais sobre assuntos que possam estar relacionados a esta natureza;

IX - gerenciar e exercer as atribuições de natureza administrativa, tais como: a utilização do sistema SAPIENS, a avaliação anual de desempenho individual para percepção de gratificação, a avaliação de desempenho individual para progressão funcional, a avaliação de estágio probatório, o controle de ponto e o estabelecimento de planos de rotinas, de plantões e de férias - cabendo atos de delegação; e

X - exercer outras atribuições que lhe forem determinadas pelo Advogado-Geral da União.

No Questionário de Avaliação foi esclarecido que as competências abrangem ainda a Carta de Serviços, Conselho de Usuários, Transparência Ativa, Serviço de Informação ao Cidadão, além de algumas residuais, como as relacionadas ao Plano de Dados Abertos e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Haja vista o atual Ouvidor da AGU ter sido nomeado em 20/10/2016, há na referida portaria uma regra de transição, na qual o titular se enquadra. Segue in verbis:

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

I - se o titular estiver no cargo há até 3 três anos, o período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração do prazo máximo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista;

II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicando-se, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º; (grifo nosso)

III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.

Pelo exposto, após exame dos requisitos de permanência do titular da unidade no cargo por esta OGU, o prazo máximo que o titular poderá ser mantido no cargo após recondução será até 19/10/2022, aplicando-se, no que couber o disposto no §4º do art. 7º da citada Portaria.

A.4 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da AGU, não foram identificados normativos específicos relacionados ao tema de ouvidoria. Contudo, quando da resposta ao questionário enviado pela equipe de avaliação, a UA citou o arcabouço normativo geral da AGU (Lei 12.527/2011; Decreto nº 7.724/2012; Lei 13.460/2017; Decreto nº 9.492/2018; Lei nº 13.709/18; Decreto 10.153/2013; Portaria CGU nº 581/2021. E o arcabouço normativo específico da Ouvidoria: O Regimento Interno da OGAGU (Ato Regimental nº 2, de 27 de abril de 2020) e a Lei complementar nº 73/1993 (Lei Orgânica da AGU).

A.5 Equipe e Estrutura Física

A Ouvidoria da AGU (OGAGU) está ligada diretamente na estrutura do Gabinete da AGU, e conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor, sete analistas de ouvidoria, duas secretárias e um atendente. O Ouvidor ocupa uma função FCPE 101.4 e seu substituto, uma FCPE 101.2.

Todos os analistas possuem experiência em atividades de ouvidoria entre 4 (quatro) meses e 13 (treze) anos, configurando-se dessa forma em uma equipe que une experiência e servidores ainda em construção de conhecimento.

A equipe possui tanto o perfil generalista como o especialista, e são alocados de acordo com a trabalho a ser realizado. A Ouvidoria define metas individuais ou em equipes, tendo como objetivo acelerar os processos de atendimento e tratamento das demandas. Informou-se que dentre as principais metas estão: distribuição igualitárias de demandas recebidas entre os servidores e distribuição das demandas mais complexas (denúncias e LAI) para os servidores com treinamento e experiência.

Com relação a avaliação interna periódica dos servidores, destacou-se que a equipe da OGAGU é constantemente avaliada, “ainda que de modo menos formal” pelo Ouvidor-Geral da AGU e pelo Substituto, por intermédio de fornecimento de feedbacks acerca das atividades desenvolvidas, de modo a orientar o andamento dos trabalhos e bem avaliar a atuação de cada integrante. Os resultados dessas avaliações subsidiam ações de treinamento e capacitações.

A UA apresentou um rol de cursos realizados nos últimos 2 (dois) anos pela equipe (Curso de tratamento de denúncias em Ouvidoria; Curso Acesso à informação; Curso de Proteção de Dados Pessoais no Setor Público; Curso de Governança de Dados; Seminário Ouvidoria em tempos de Pandemia; Treinamento Fala.Br; Curso Live – a live da LAI; Treinamento do Sapiens 2.0; Curso intensivo de sistemas), como resultado a equipe conseguiu melhorar o desempenho no tratamento de denúncias e demandas fundadas na Lei de Acesso à Informação (LAI). Contudo, a UA não detalhou quantos e quais servidores participaram dos cursos informados.

Restou consignado que a Chefia oportuniza e solicita a participação da equipe em cursos, *lives* e eventos sobre temas afetos à Ouvidoria, notadamente os regularmente disponibilizados no âmbito do PROFOCO.

Foi informado que a estrutura pessoal e de cargos/funções estava aquém do ideal para o cumprimento das atribuições precípua da Ouvidoria (elencadas no art. 13 da Lei 13.460/2017), e de outras atribuições recém incorporadas pela Ouvidoria da AGU (a exemplo da designação para Tratamento de Dados Pessoais). Entretanto, a alta administração da AGU já tinha conhecimento dessas questões, e já havia sido iniciadas tratativas para solucioná-las.

Dentre a Equipe da OGAGU, as denúncias são tratadas por cinco servidores: 2 (dois) pertencentes aos quadros da AGU e 3 (três) cedidos de outros órgãos da Administração Pública. Todos são servidores efetivos. Participam ainda da análise, o Ouvidor e seu Substituto.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da AGU é vinculado à Ouvidoria e não possui separação por equipe ou coordenação, nem força de trabalho própria.

Por fim, a Ouvidoria informou que possui espaço físico próprio e específico para realização das atividades. A sala é de uso exclusivo, com tamanho proporcional a quantidade de estações de trabalho, de fácil acesso e com sinalização adequada. Existe um espaço reservado para o atendimento presencial. A AGU também fornece equipamentos e sistemas informatizados suficientes para a realização das atividades. Não foi informado a existência de acesso especial para pessoas com mobilidade reduzida.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento informados pela UA no Questionário de Avaliação são os seguintes:

- I. Plataforma Fala.BR;
- II. E-mail (ouvidoriaagu@agu.gov.br);
- III. Cartas/Documents via protocolo;
- IV. Atendimento telefônico.

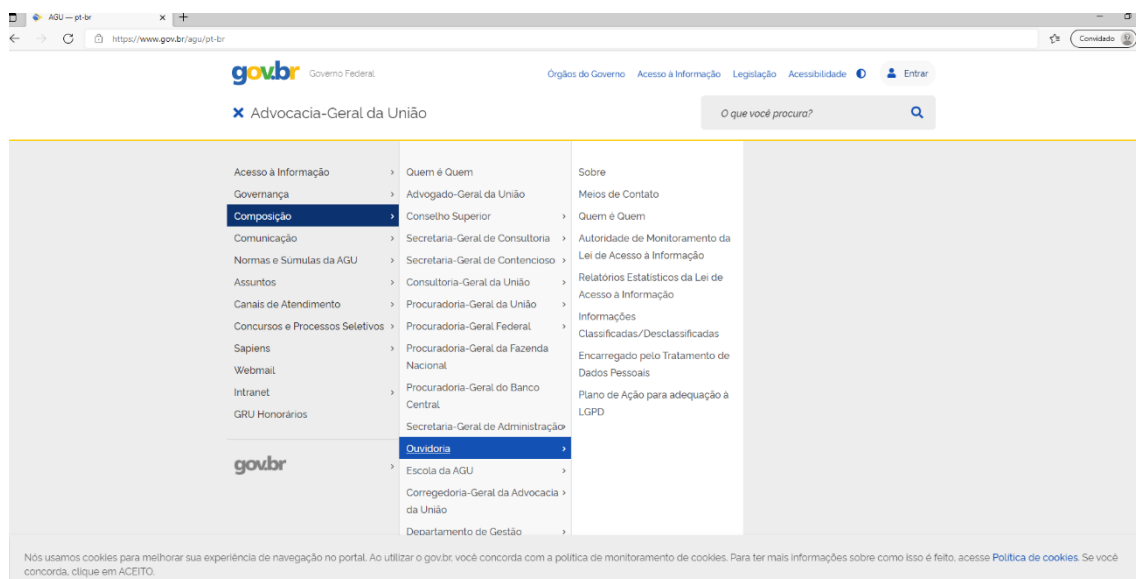
Para os atendimentos via atendimento telefônico e e-mail, a OGAGU disponibiliza os telefones para contato e o endereço eletrônico na página da internet [Ouvidoria — pt-br \(www.gov.br\)](http://www.gov.br/ouvidoria). Ademais, informou-se que as manifestações recebidas por esses canais, bem como as decorrentes do atendimento presencial, que é realizado de forma centralizado, apenas no endereço Sede da AGU, são registradas na Plataforma Fala.Br.

Não houve informação acerca de sala privativa para o atendimento presencial, e se era possível acessibilidade ao público externo com problemas de mobilidade, em especial, para os cadeirantes.

No menu **Meios de Contato** (vide Seção A.7) não existe informação acerca do atendimento presencial, nem tampouco informações acerca de atendimento via correspondência, conforme resposta ao Questionário. É disponibilizado o link para acesso a Plataforma Fala.Br; números para atendimento telefônico e E-mail da OGAGU.

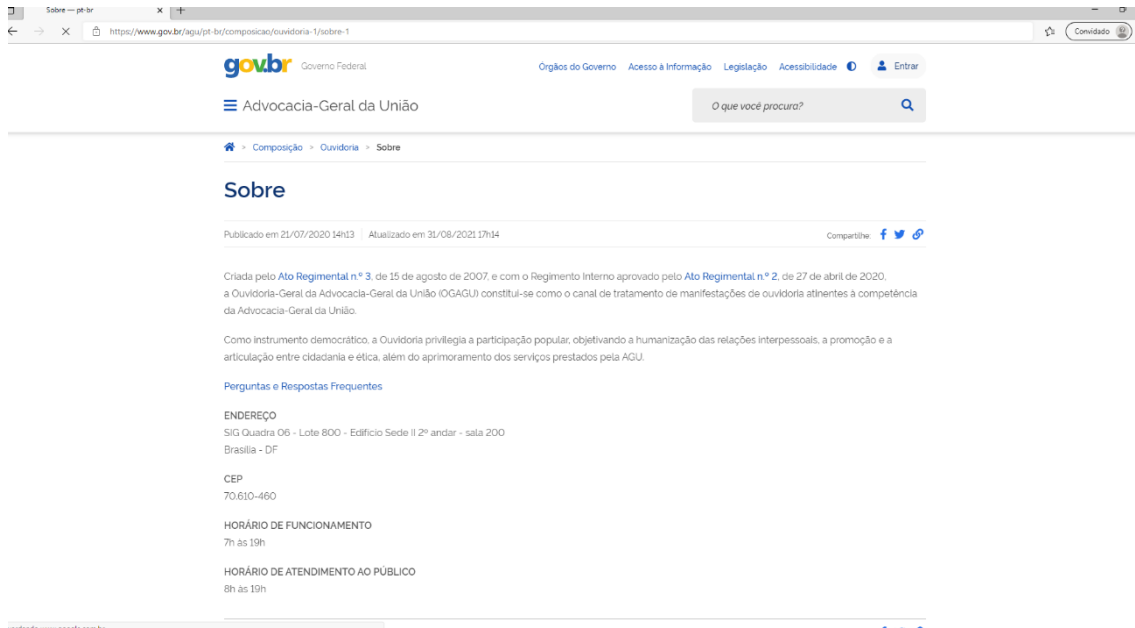
A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da AGU há dois submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Composição e Canais de Atendimento: “Ouvidoria”. Estes são encontrados em dois caminhos no referido sítio:

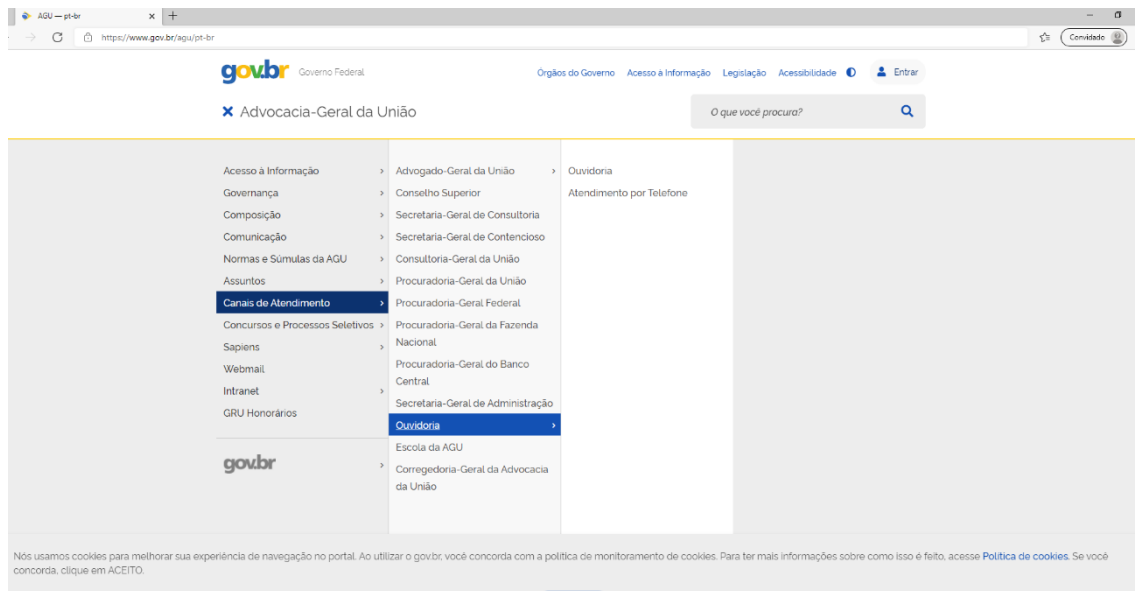


O menu “Composição” exibe as unidades da AGU, dentre elas, a Ouvidoria. Na aba, que se abre ao lado, é possível visualizar os links para as demais informações acerca da OGAGU.

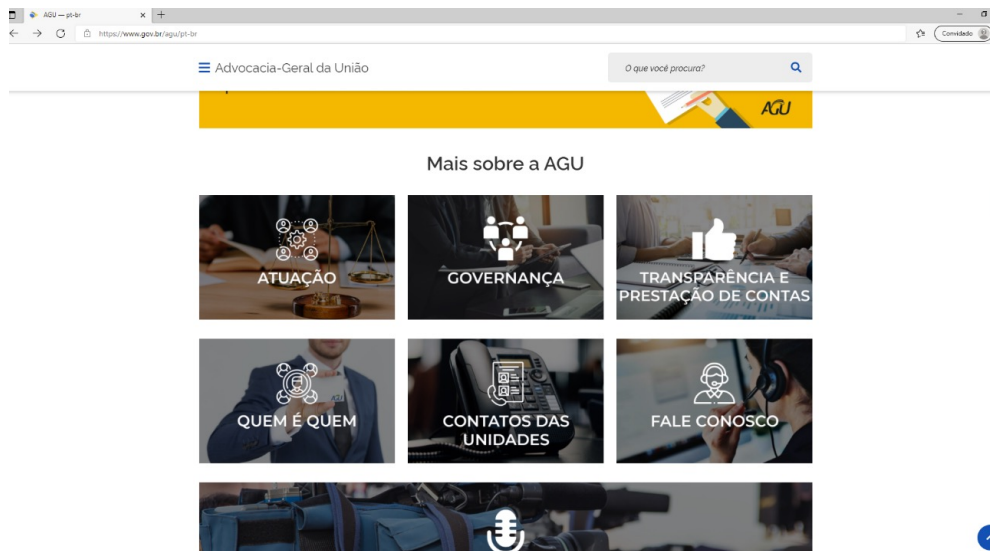
Esse caminho mostra uma tela que faz referência ao horário de atendimento ao público, única referência em todo site. A informação é disponibilizada quando o usuário clica no ícone referente às informações gerais acerca da Ouvidoria.



O menu “Canais de Atendimento” exibe *links* para meios de contatos com a OGAGU, ao clicar em “Ouvidoria” é mostrado os seguintes canais: atendimento telefônico, e-mail e link de acesso direto à Plataforma Fala.Br.



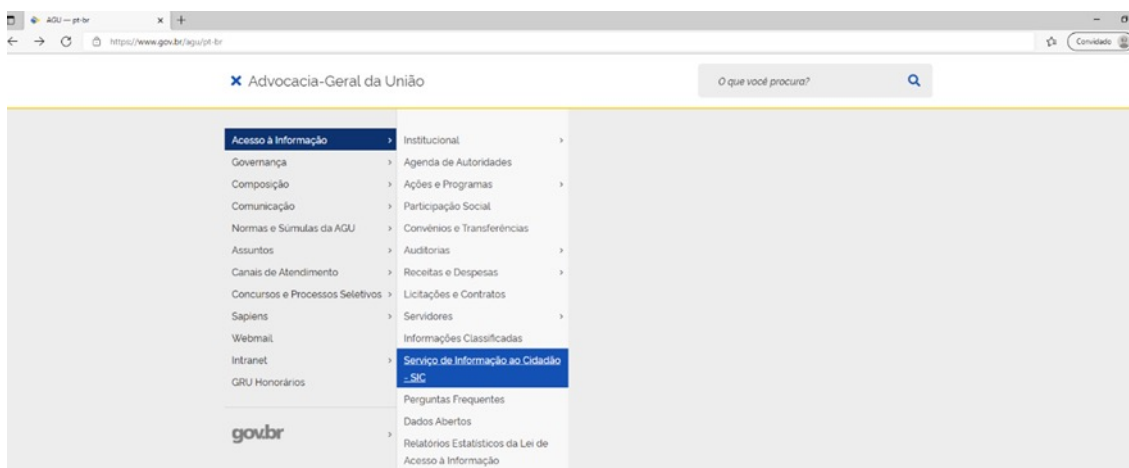
A página inicial da AGU <https://www.gov.br/agu/pt-br> não disponibiliza os ícones coloridos por tipo de manifestação do Fala.BR, diretamente na sua página inicial, no entanto, disponibiliza o botão “Fale Conosco” por onde se acessa diretamente a plataforma Fala.BR.

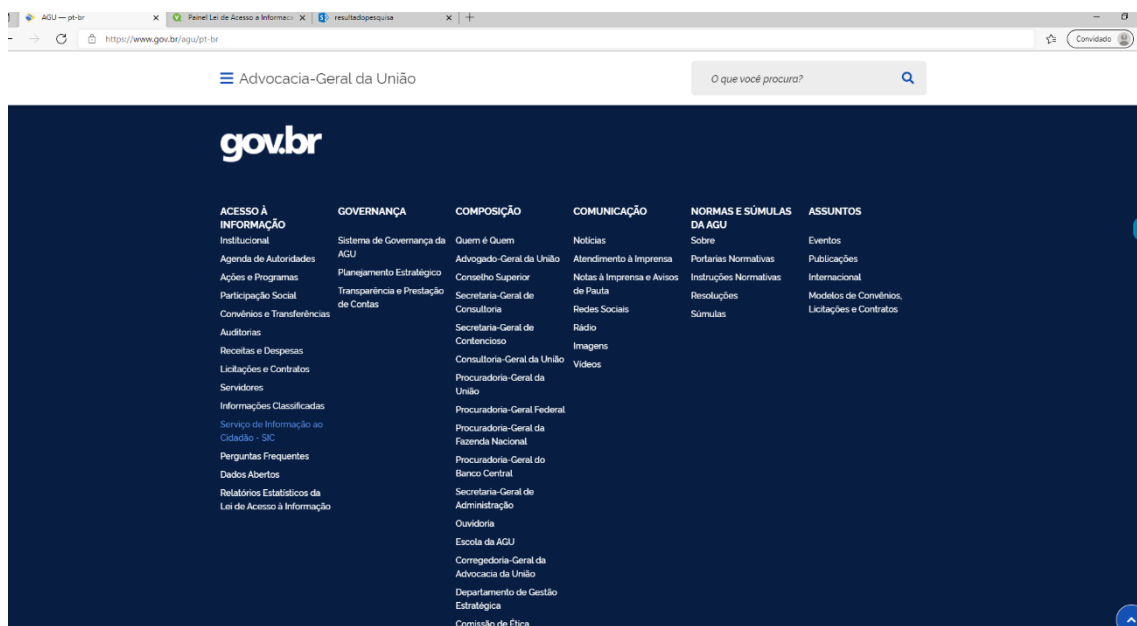


É possível também acessar os *links* referentes à Ouvidoria da AGU, rolando a barra até o rodapé do site da AGU, pelos seguintes caminhos:

- Acesso Informação>Participação Social>Ouvidoria (link para a plataforma Fala.BR) <https://www.gov.br/agu/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social>;
- Acesso à Informação>Serviço de Acesso à Informação>Ambiente Ouvidoria>Meios de Contato (acesso ao link para a plataforma Fala.BR, e endereço, e-mail e telefones, para atendimento presencial/ informações <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/ouvidoria-1>, com endereço, horários de atendimento e e-mail da Ouvidoria; e
- <https://www.gov.br/pt-br/participacao-social>, clicando em Participação Social no rodapé da página se tem acesso aos ícones com os tipos de manifestações da plataforma Fala.BR.

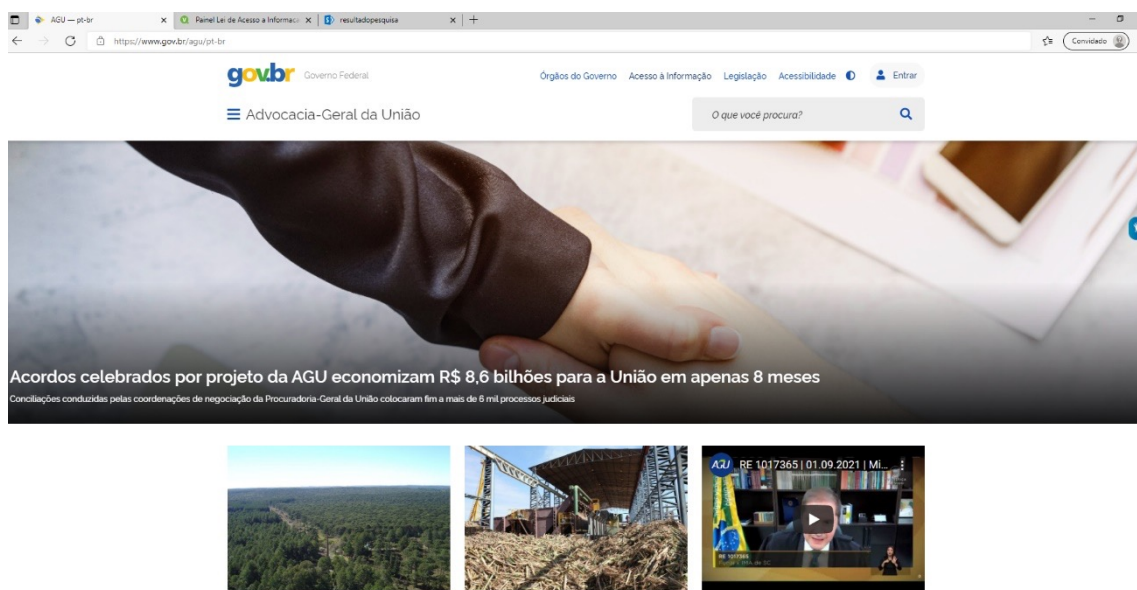
No tocante ao Serviço de Informação (SIC), o acesso pode ser feito por intermédio de 3 caminhos conforme mostrado a seguir: Acesso à Informação>Serviço de Informação; no rodapé da página, no caminho: Acesso à Informação>Serviço de Informação ao Cidadão; ou clicando diretamente na aba *Acesso à Informação*, disponível na página inicial do sítio da AGU.





Nas duas primeiras formas de acesso, o usuário é levado à página da Ouvidoria, onde são exibidas as seguintes informações: Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação; Relatórios Estatísticos da Lei de Acesso à Informação; Informações Classificadas/Desclassificadas; Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais e Plano de Ação para adequação à LGPD.

Utilizando a aba disponibilizada na página inicial, o usuário acessa diretamente o Sistema e-Sic por meio da Plataforma Fala.BR.



Assim sendo, verificou-se que, embora a Ouvidoria da AGU propicie o acesso à Plataforma Fala.BR (link ou ícone de acesso rápido), não possui uma página principal dedicada à interação dos usuários e os serviços prestados pela OGAGU no sítio eletrônico da Advocacia Geral da União.

A.8 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR para acessar e responder aos pedidos de acesso à informação, recursos recebidos, reencaminhar pedidos a outros órgãos, acompanhamento e prorrogação de prazos.

A OGAGU conta com sistema de tramitação próprio – AGU Ouvidoria –, que realiza o controle das manifestações de ouvidoria distribuídas aos órgãos da AGU, conforme suas respectivas competências, também localiza, por meio de filtros de busca, demandas em que atuem ou tenham atuado um ou mais órgãos da AGU.

Com relação a tramitações de documentos/processos, a UA não utiliza o SEI, mas sim, um sistema próprio, denominado Sistema de Inteligência Jurídica – Sapiens 2.0 –, por meio do qual é realizado o cadastro de processos administrativos e envio de demandas aos designados das áreas responsáveis pelas respostas, controle de arquivo, pesquisa de documentos eletrônicos e controle de demandas internas e externas.

O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e demais sistemas utilizados na UA (Sapiens 2.0 e AGU Ouvidoria) é feito manualmente, apesar da Unidade ter informado que o intercâmbio entre os sistemas se realizar de forma automática, trata-se de um equívoco, pois, logo na sequência, a UA sugere que eventual integração entre a Plataforma Fala.br e o Sapiens 2.0, otimizaria ainda mais a execução dos trabalhos.

Em relação à existência de painéis de gerenciamento, a UA informou que utiliza o Painel Resolveu e o Painel Lei de Acesso à Informação disponibilizados pela CGU, sendo os dados coletados nesses painéis usados para subsidiar a gestão interna.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade Avaliada não citou a existência de normativo interno estabelecendo o fluxo padronizado e documentado de tratamento das manifestações na OGAGU.

Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, é possível descrever, de forma sucinta, a sistemática de tratamento das manifestações na Unidade. As observações foram categorizadas por tipo da seguinte maneira:

Manifestações recebidas na OGAGU:

- I. recebida a manifestação, a chefia faz uma triagem e análise preliminar para averiguar se a demanda trata de matéria de competência da AGU;
- II. em caso afirmativo, as manifestações são distribuídas para registro na Plataforma Fala.BR;
- III. se as informações apresentadas pelos usuários forem insuficientes para análise da manifestação, a Ouvidoria solicita ao usuário complementação, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado do recebimento;
- IV. quando cabível, a Ouvidoria encaminha a manifestação às unidades da AGU competentes para tratar do assunto;

V. nas Unidades, que não são hierarquicamente vinculadas a “Ouvidoria-Geral”, designam pessoas como pontos focais para o tratamento de respostas às manifestações de ouvidoria atinentes à competência da respectiva Unidade;

VI. recebida a resposta conclusiva oferecida pela Unidade demandada, a OGAGU acompanha os encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva, e quando necessário, reabre a manifestação e publica novas informações relevantes.

Canais de Atendimento:

- I. o registro de manifestações é realizado por intermédio da Plataforma Fala.Br;
- II. atendimento telefônico;
- III. atendimento eletrônico (via e-mail) e
- IV. presencial na sede da AGU.

Denúncias:

- I. as denúncias são recebidas por quaisquer canais de atendimento;
- II. ao receber a denúncia a OGAGU realiza análise prévia com o fito de identificar se a matéria é de competência da AGU, e se contém requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração;
- III. considerada habilitada, e, caso necessário, será pseudonimizada para posterior envio aos respectivos órgãos de apuração;
- IV. as denúncias recebidas no âmbito da Corregedoria-Geral da Advocacia Geral da União são dirigidas diretamente à Ouvidoria (Portaria AGU nº 881, de 06 de dezembro de 2019).

Tarefas:

- I. em relação aos papéis e responsabilidades, há divisão na distribuição de tarefas entre manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. As demandas relacionadas a denúncias e a LAI são distribuídas para os servidores com treinamento e experiência;
- II. para os demais servidores, as demandas são distribuídas de forma igualitária;
- III. as tarefas se resumem a Tratamento, Denúncia, Monitoramento da Transparência dos Dados, LAI e Relatórios;

Ouvidoria Interna:

- I. o fluxo para a demanda interna segue o mesmo fluxo adotado para as demandas externas.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA informou que acompanha os dados disponibilizados no Painel Resolveu? para subsidiar possíveis ajustes na gestão interna.

Por fim, quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs, sempre que notificada pelo respectivo órgão apuratório acerca dos resultados, a Ouvidoria informa ao demandante (denunciante) o correspondente resultado.

A.10 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 informou que a proteção dos dados ocorre conforme disposição nas leis retromencionadas e demais normas correlatas.

A.11 Entidades Vinculadas

A seguir são listados os órgãos vinculados apenas técnica e administrativamente à AGU:

- a) Procuradoria-Geral da União
- b) Consultoria-Geral da União
- c) Secretaria-Geral de Contencioso
- d) Secretaria-Geral de Consultoria
- e) Procuradoria-Geral Federal
- f) Corregedoria-Geral da Advocacia da União

Órgãos vinculados apenas tecnicamente à AGU:

- a) Procuradoria-Geral do Banco Central
- b) Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

Ainda, nos Estados da Federação, a atuação da Advocacia-Geral da União se dá por intermédios de Procuradorias-Regionais, Procuradorias nos Estados, Procuradorias-Seccionais (cidades do interior) e Consultorias Jurídicas nos Estados.

Conforme resposta da UA, os órgãos citados não são supervisionados pela OGAGU, sendo a interlocução realizada por intermédio de designação de ponto focal, que responde pelo tratamento de respostas às manifestações de ouvidoria atinentes à competência da respectiva unidade. Contudo, as pessoas designadas como pontos focais não são direta e hierarquicamente vinculadas à Ouvidoria-Geral.

A.12 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário 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”.

A Carta de Serviços da AGU está disponível no seu sítio eletrônico e pode ser acessada pelo link <https://www.gov.br/agu/pt-br/acesso-a-informacao/carta-de-servicos-advocacia-geral-da-uniao-2021-05-15-22-45-17-819500-1.pdf/view>.

Verificou-se que a Carta de Serviços está organizada de forma clara e objetiva. Possui um preâmbulo que informa ao usuário ao que a carta se presta, bem como elenca alguns serviços, dentre os quais, 6 (seis) podem ser consultados pelos usuários/ cidadãos.

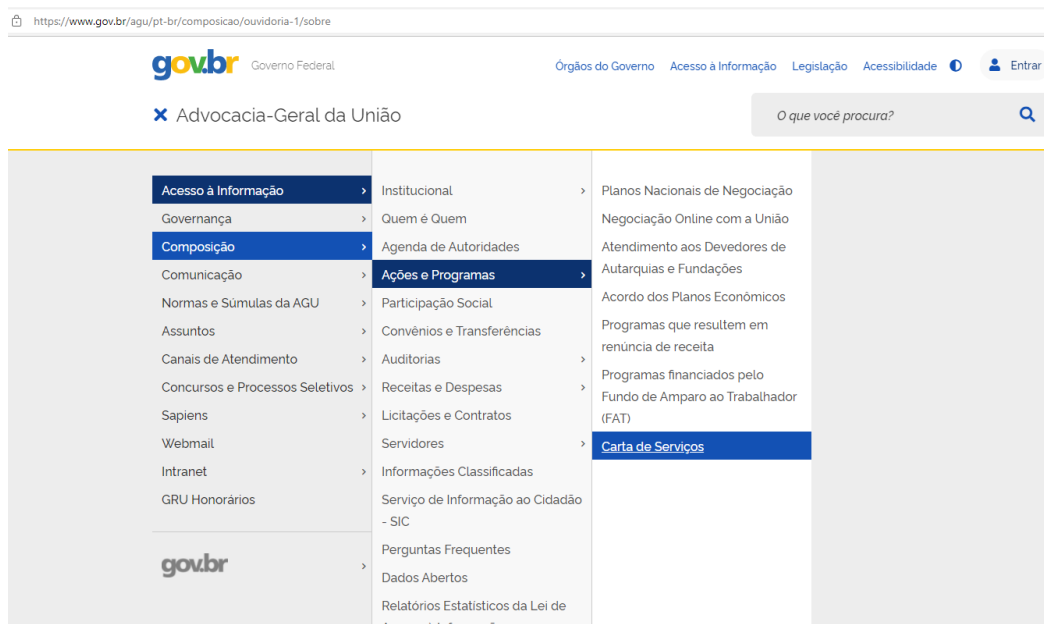
Segue a seguinte estrutura:

- denominação do serviço;
- descrição dos procedimentos;
- canais de prestação;
- tempo de espera para ser atendido;
- tempo de duração para conclusão da etapa/ serviço;
- informação sobre o prazo de obtenção do serviço (quando a prestação envolve mais de uma etapa);
- gratuidade/ custas (se for o caso);

Ao final disponibiliza ainda:

- telefone e e-mail para contato em caso da necessidade de maiores informações;
- Legislação Aplicável;
- Tratamento que deve ser dispensado no atendimento; e
- Link com o tutorial para orientar a utilização do Protocolo Eletrônico da AGU.

Portanto, é possível consultar a Carta de Serviço no sítio da AGU, conforme demonstrado na figura abaixo:



Do mesmo modo, a referida Carta de Serviços encontra-se também disponível no Portal de Serviços, em www.gov.br.

A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a OGAGU é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), sendo o Ouvidor também o responsável pelo tratamento dos dados pessoais no âmbito da Ouvidoria, bem como, a autoridade designada para fins do art. 40 da Lei de Acesso à Informação.

A solicitação de acesso à informação é realizada pelos seguintes canais: eletronicamente, pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC),

Por intermédio da Plataforma Fala.BR ou presencialmente, no endereço físico informado no sítio eletrônico da AGU.

Conforme já descrito na Seção A.5, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da AGU é vinculado à Ouvidoria e não possui separação por equipe ou coordenação, nem força de trabalho própria, a distribuição das demandas mais complexas (denúncias e LAI) é direcionada aos servidores com mais experiência em demandas de ouvidoria.

Com relação ao fluxo para tratamento, as manifestações seguem o mesmo processo descrito na Seção A.9.

A.14 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação a UA destacou que a principal dificuldade enfrentada durante a execução das atividades de ouvidoria seria a escassa estrutura de cargos/funções e de pessoal, o que dificultava a organização e o aprimoramento do trabalho.

A.15 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

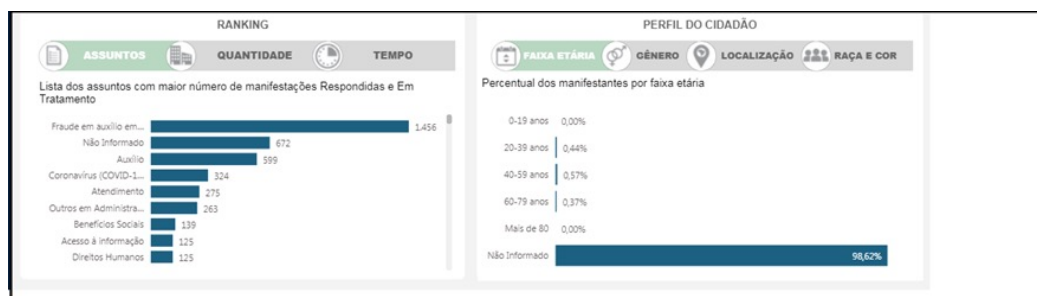
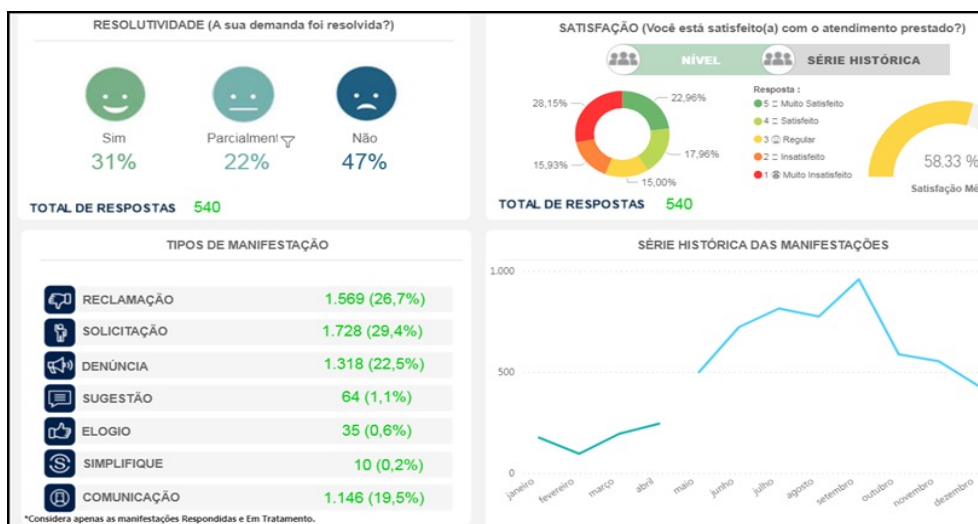
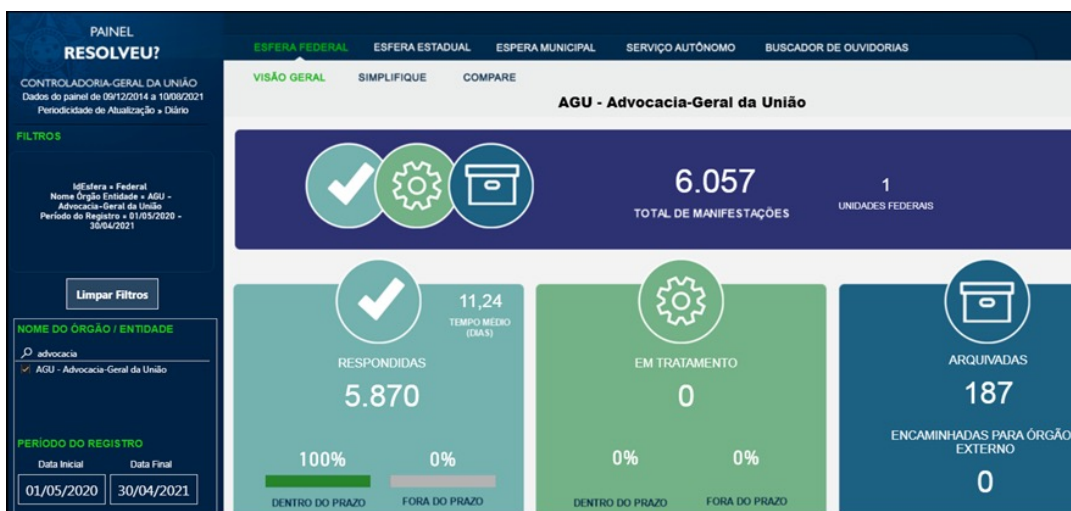
No Questionário de Avaliação foram explicitadas pela própria UA ações que foram identificadas e/ou são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. São elas:

- I. integração entre a Plataforma Fala.BR e o Sistema Sapiens 2.0;
- II. ampliação de Transparência Ativa para os temas mais recorrentes, cujas demandas já foram endereçadas às áreas competentes da AGU;
- III. promover ação de Ouvidoria Ativa com finalidade de esclarecer à sociedade as competências constitucionais e/ou legais da Advocacia Geral da União, em virtude da frequente confusão dos usuários, entre as incumbências da AGU e da Defensoria Pública; e
- IV. tratativas em curso com a alta gestão da AGU visando organizar uma melhor adequação na estrutura de cargos, funções e pessoal.

A.16 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 e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - 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 AGU – Advocacia-Geral da União – e o período de 01/05/2020 a 30/04/2021²:



2. A consulta foi realizada em 11/08/2021. Ressalta-se que conforme a resolatividade 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 em que 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 01/05/2020 a 30/04/2021, era composta de 5.870 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	19
Denúncia	22
Elogio	1
Reclamação	26
Simplifique	1
Solicitação	29
Sugestão	2
Total	5.870

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 **5.870**, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/05/2020 a 30/04/2021, com resposta conclusiva, para uma planilha;
- 2) Cálculo do percentual de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção deste percentual para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), garantindo que todos os tipos de manifestação tenham pelo menos uma manifestação, no caso de o percentual ficar em 0 e 1, e arredondando para cima na amostra os tipos em ordem decrescente da parte decimal do percentual. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 4) 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
- Tipo Resposta
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição Resposta
- Descrição Manifestação
- Data da Resposta
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da 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 na Plataforma Fala.BR, 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:

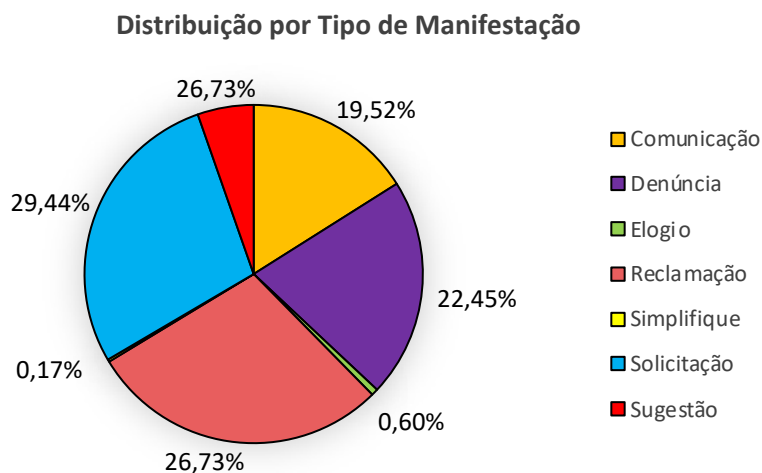
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?
3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?
4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo 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

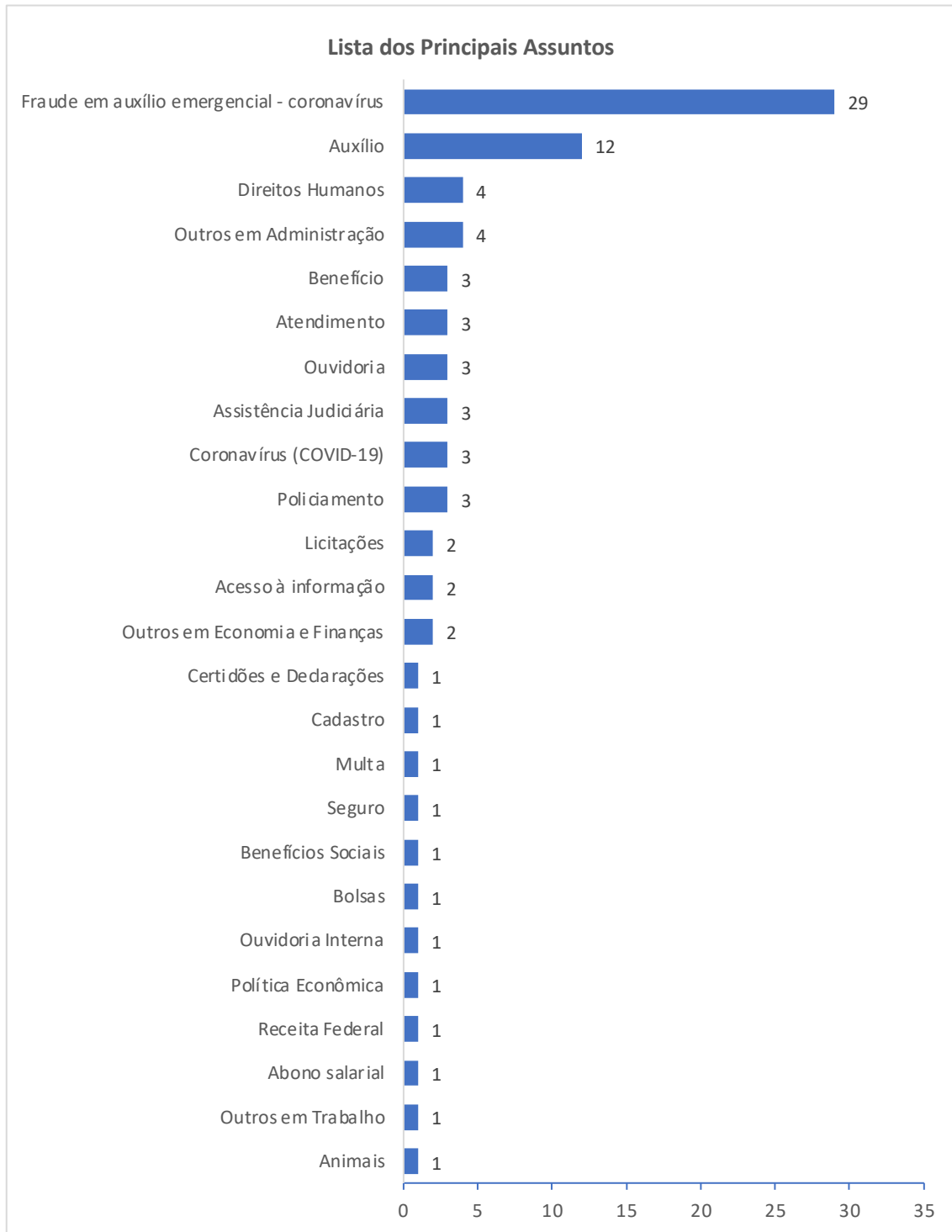
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de **2020** e **2021** constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de **01/05/2020** a **30/04/2021**. 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 **5.870** manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pelo OAGU no ano de 2020 e 2021 foram extraídas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:



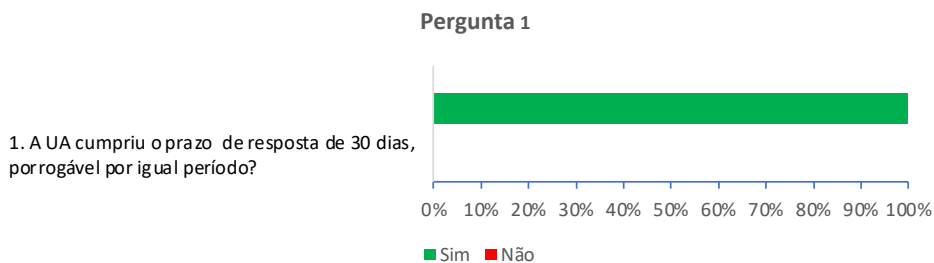
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	19
Denúncia	22
Elogio	1
Reclamação	26
Simplifique	1
Solicitação	29
Sugestão	2
Soma	100

A seguir é mostrada uma síntese dos principais assuntos abordados na amostra³, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR:

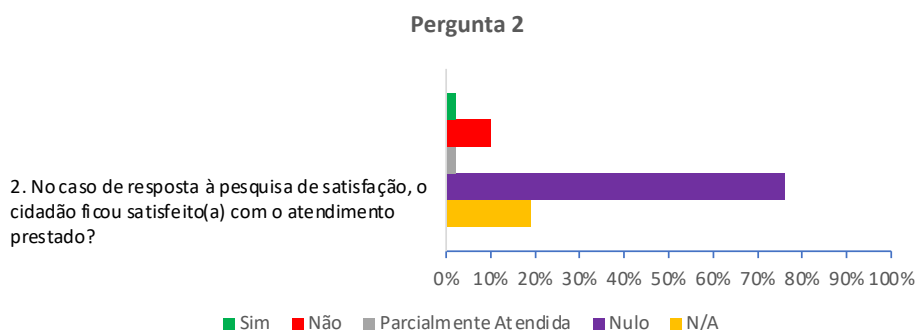


3. Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

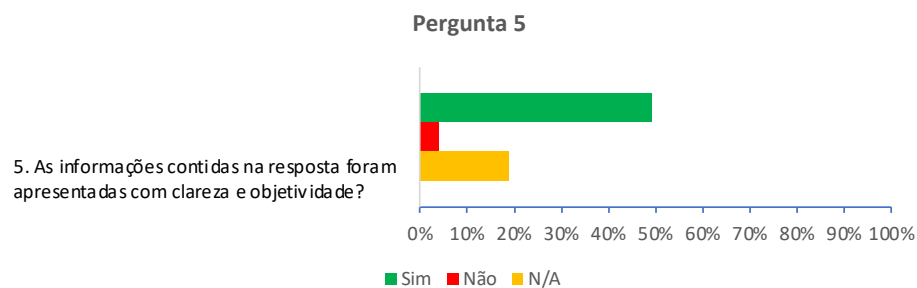
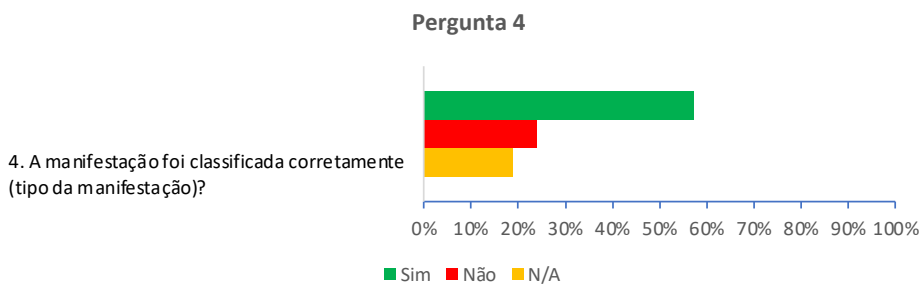
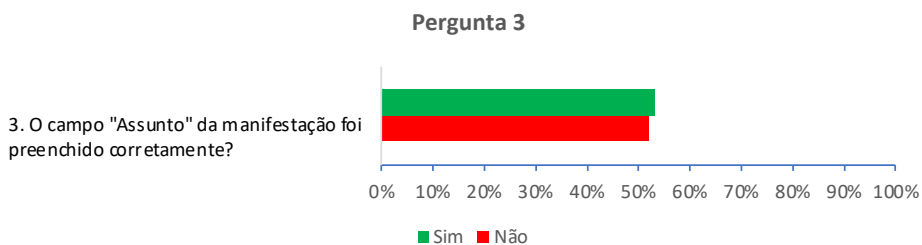
Cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁴:



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



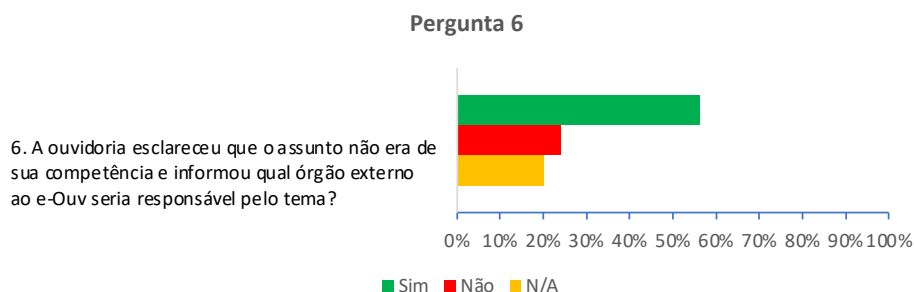
No gráfico acima, é revelado que exatamente 76% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.



4. 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.

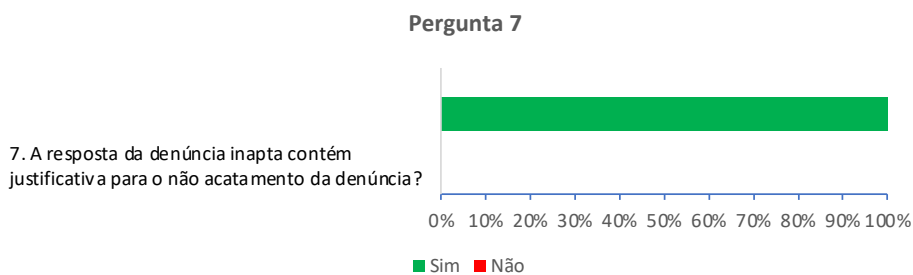
Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às manifestações tipo Comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela Ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às Comunicações, em que não é possível ao usuário ter acesso a resposta fornecida pela Ouvidoria, em razão da natureza da manifestação (tipo Comunicação), que não permite o contato direto com o manifestante para o devido esclarecimento da demanda.

Ressalta-se apenas o desempenho inadequado acerca do preenchimento do campo Assunto pela Ouvidoria e o bom tratamento para a classificação das manifestações.

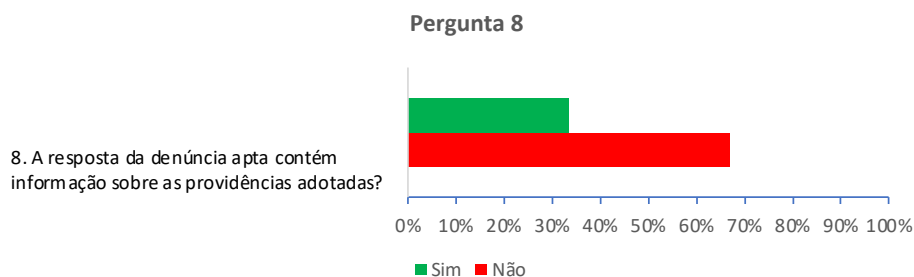


No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 20% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria da AGU. Do quantitativo restante, em 56% das manifestações, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência – orientando o cidadão a buscar o órgão competente ou reencaminhado a manifestação –, enquanto em 24% não o fez.

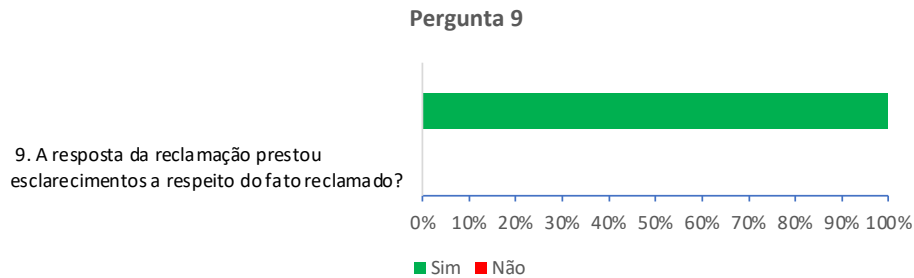
A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às denúncias.



Pelo exposto, considerando a seleção inicial (total de 22 manifestação tipo Denúncia), conclui-se que dentre as denúncias inaptas, em um total de 16 (dezesesseis), todas apresentaram a devida justificativa.

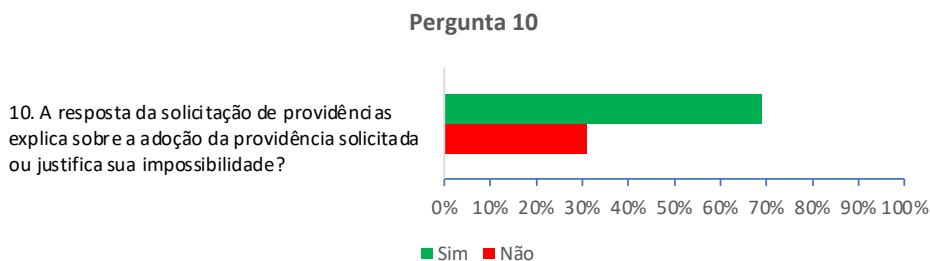


Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias (total de 22 manifestações), dentre as denúncias aptas, em um total de 6 (seis), 2 apresentaram informações acerca das providências adotadas pela Ouvidoria, enquanto em 4 (quatro) não houve indicação de qual seria responsável pela análise do tema, nem indicação das providências adotadas.



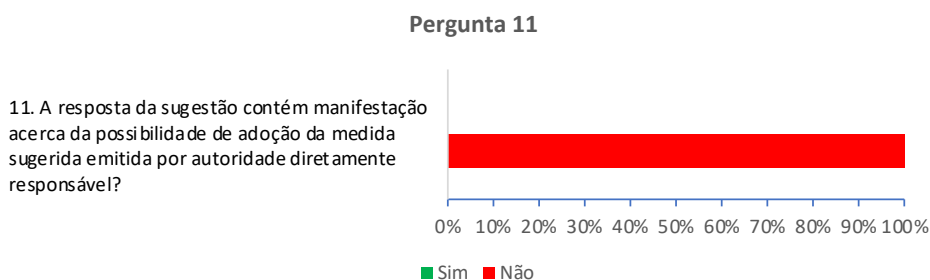
Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as 26 (vinte e seis) reclamações selecionadas, todas prestaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado, destacando que a Ouvidoria da AGU tinha competência para tratar do tema reclamado.

Ressalte-se que dentre as reclamações analisadas, 6 (seis) não informaram quais órgão externos poderiam auxiliar os usuários na busca de resposta definitiva as suas demandas.



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 29 (vinte e nove) solicitações selecionadas, 9 (nove), na verdade, continham teor de reclamações, porém não estavam classificadas como tal.

Já com relação às 20 (vinte) solicitações, todas atenderam perfeitamente ao questionamento do cidadão, informando as solicitações feitas não estavam no rol de competência da Ouvidoria.

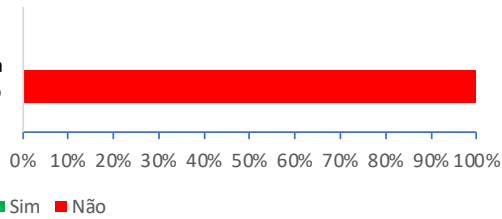


Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as 2 (duas) sugestões selecionadas, uma concluiu que a matéria era de fato competência da Ouvidoria da AGU, porém encerrou a manifestação apenas agradecendo a sugestão do usuário, sem fazer menção da possibilidade implementação.

A outra, a Ouvidoria solicitou maiores informações, não sendo possível verificar se houve completção da resposta. Não havendo, portanto, manifestação acerca de adoção da medida sugerida.

Pergunta 12

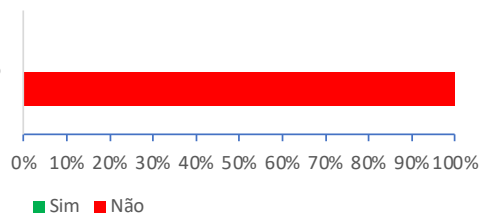
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



Na avaliação geral foi observado que, na única manifestação tipo elogio presente na amostra, não foi possível dar ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço, uma vez que elogio foi genérico, diretamente à instituição.

Pergunta 13

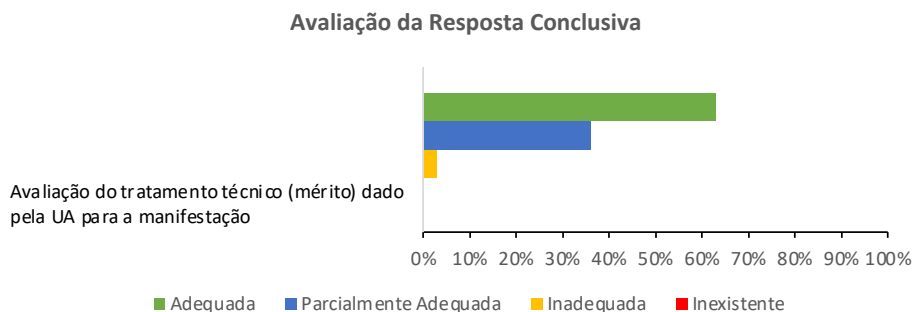
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível...



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.

Na única manifestação, tipo Simplifique selecionada na amostra, não foi possível ao analista seguir corretamente com o trâmite previsto na legislação, pois, o texto apresentado pelo usuário, continha relatos desconexos, que não permitiram identificar uma sugestão de desburocratização dos serviços, ou reclassificar a manifestação em outra tipologia. Assim sendo o analista concluiu a demanda informando ao usuário que reformulasse sua proposição.

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 conclusiva⁵ registrada na Plataforma Fala.BR. 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 63% da amostra de manifestações teve avaliação 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**⁶. 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.

5. 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.

6. Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.