

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

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

LUANA MARCELINO
Supervisora

FERNANDA MARIA PEREIRA MENDES
Equipe de Avaliação

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 FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO: março de 2021 a dezembro de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: fevereiro a maio de 2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela entidade.

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 ótima gestão dos prazos de conclusividade das manifestações. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão;
- Ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- Ferramenta inadequada de encaminhamento das manifestações para as unidades internas;
- Inexistência de página com informações claras da Ouvidoria no sítio eletrônico da ANA;
- Limitações ao exercício de atividades precípuas da ouvidoria;
- Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA as seguintes providências:

I - publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da ouvidoria;

II - implementar 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;

III - avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas, ou apresentar a justificativa para a utilização de sistema próprio em substituição àquele;

IV - atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para a promoção da transparência ativa;

V - conduzir processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por

meio de rotinas específicas instituídas formalmente para finalidade;

VI - realizar a avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo órgão a fim de subsidiar a reorientação e o ajuste dos serviços prestados;

VII – realizar ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da ANA e os assuntos tratados na Ouvidoria;

VIII - realizar tratativas junto a alta gestão da ANA, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, com a finalidade de promover a disponibilização de pessoal e estrutura física, que contenha condições mínimas de trabalho e de atendimento aos usuários; e

IX - promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da manifestação e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	8
APRESENTAÇÃO	9
OBJETO	9
OBJETIVO E ESCOPO	10
METODOLOGIA.....	10
UNIDADE AVALIADA.....	11
RESULTADOS DOS EXAMES.....	12
1. AUSÊNCIA DE PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO	12
2. AUSÊNCIA DE FORMALIZAÇÃO DE FLUXOS DE TRABALHO	13
3. FERRAMENTA INADEQUADA DE ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PARA AS UNIDADES INTERNAS	14
4. INEXISTÊNCIA DE PÁGINA COM INFORMAÇÕES CLARAS DA OUVIDORIA NO SÍTIO ELETRÔNICO DA ANA	14
5. LIMITAÇÕES AO EXERCÍCIO DE ATIVIDADES PRECÍPUAS DA OUVIDORIA	15
RECOMENDAÇÕES	22
CONCLUSÃO	23
APÊNDICES.....	24
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	24
A.1 Informações Gerais.....	24
A.2 Competências	24
A.3 Cargo de Ouvidor de Agência Reguladora	29
A.4 Normativos Internos	30
A.5 Equipe e Estrutura Física	30
A.6 Canais de Atendimento.....	31

A.7 Sítio da Ouvidoria.....	32
A.8 Sistemas Informatizados	33
A.9 Fluxo Interno de Tratamento	33
A.10 Demandas com Restrição de Dados Pessoais	34
A.11 Carta de Serviços ao Usuário.....	34
A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação.....	35
A.13 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria	35
A.14 Oportunidades de Melhorias nas Atividades de Ouvidoria	35
A.15 Dados do Painel Resolveu	35
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA	37
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra	37
B.2 Apresentação dos Resultados.....	40
B.3 Estatísticas dos Quesitos Avaliados.....	41
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO.....	46

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- 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
- OUV:** Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico
- ANA:** Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico
- PDA:** Plano de Dados Abertos
- QA:** Questionário de Avaliação
- 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. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, 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 OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à 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 o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

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

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base manifestações cadastradas e concluídas no ano de **2021** constantes da Plataforma Fala.BR do período de

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 16/03/2021 a 31/12/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

16/03/2021² a **31/12/2021**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

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

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em espeque é a **Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (OUV)**, unidade de suporte à decisão da Diretoria Colegiada da instituição e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A OUV exerce as atividades de Ouvidoria da **Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA)** e deve acompanhar a qualidade e a tempestividade dos serviços prestados pela ANA, conforme dispõe o art. 42, do Regimento Interno da instituição - Resolução ANA nº 104, de 8 de outubro de 2021.

Cabe destacar que a OUV está subordinada a Coordenação de Ouvidoria - COOUV - a qual, além de tratar as manifestações típicas de ouvidoria, também é responsável por exercer as atividades relativas à Lei de Acesso à Informação (LAI).

De acordo com a Lei nº 13.848/2019, que dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, o Ouvidor da ANA deve ser escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado, após prévia aprovação do Senado Federal, devendo não se enquadrar em hipóteses de inelegibilidade e ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos, ou no campo específico de atuação da agência reguladora.

Até a terceira etapa deste trabalho “Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA”, o cargo de Ouvidor da ANA encontrava-se vago, aguardando a aprovação do Senado Federal do nome indicado pelo Presidente da República, e não havia pessoal trabalhando na unidade OUV. Em 13 de abril de 2022, foi nomeado o senhor Ricardo Medeiros de Andrade para exercer o cargo de Ouvidor-Geral da ANA, com mandato de três anos.

As informações da UA foram coletadas do sítio da ANA, da Lei de criação e do Regimento Interno da Agência, do Questionário de Avaliação e de interlocuções realizadas com representantes da OUV. Mais detalhes sobre a ouvidoria da ANA são dispostos no Apêndice A.

2. Data de entrada em vigor da Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

I. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão

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 Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico foi constatado que a Ouvidoria não publica anualmente seu relatório de gestão com as informações mínimas previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, sendo exibido no link informado pela UA no Questionário de Avaliação (<https://www.gov.br/ana/pt-br/aceso-a-informacao/servicos-de-informacao-ao-cidadao-sic/colecao-relatorio-anual-sic>) apenas um quantitativo de demandas do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A Unidade informou que não possui normativo estabelecendo o fluxo padronizado e documentado de tratamento das manifestações na OUV, somente uma visualização gráfica do Fluxograma de Recebimento e Tratamento das Manifestações apresentada pela UA em Reunião Técnica e que pode ser verificada na Seção A.9 deste Relatório.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a 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 ANA durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como, as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

A elaboração de um normativo estabelecendo os fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade (como a atribuição legal do ouvidor para acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência), da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

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

3. Ferramenta inadequada de encaminhamento das manifestações para as unidades 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 próprio “Próton Digital” para solicitação de subsídios às diversas áreas da ANA, visando à adequada resposta das demandas apresentadas pelos cidadãos.

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

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

(...)

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

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o § 1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Desse modo, pela inteligência do dispositivo, recomenda-se que a OUV utilize exclusivamente o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, ou, caso se opte por utilizar o sistema Próton Digital em substituição àquele, a UA deve apresentar justificativa para tanto.

4. Inexistência de página com informações claras da Ouvidoria no sítio eletrônico da ANA

Foi visto na Seção A.7 que na página inicial da ANA há dois submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de Atendimento: “Fale Conosco” e “Ouvidoria”. No entanto, em nenhum dos dois caminhos há informações claras, atualizadas e precisas dedicadas à OUV, prejudicando, portanto, a disponibilização dos serviços oferecidos pela unidade, tais como o papel e as áreas de atuação da ouvidoria, competências, informações sobre o Ouvidor e unidades internas (quando existentes), canais de atendimento, relatórios anuais de gestão, relatórios estratégicos, específicos (por determinado assunto) e/ou periódicos, além da legislação relacionada ao tema de ouvidoria.

Desse modo, faz-se necessária a atualização do sítio eletrônico da ANA, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis sobre a unidade de ouvidoria 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.

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 (art. 10, IV).

5. Limitações ao exercício de atividades precípua da ouvidoria

As ouvidorias públicas constituem canal de interação entre sociedade e Estado, na busca pela ampliação do acesso à informação, do direito à manifestação dos usuários dos serviços públicos e da justiça social. No exercício de atividades precípua da ouvidoria, previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, foram constatadas as seguintes fragilidades na UA:

a) Ausência de atualização da Carta de Serviços

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.

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

Em consulta ao sítio da ANA, foi encontrada sua Carta de Serviços ao Usuário publicada em 2020, contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários: https://www.gov.br/ana/pt-br/centrais-de-conteudos/publicacoes/carta_relatorio_ana_2020_v6.pdf.

No Questionário de Avaliação foi informado que nem a OUV e nem a COOUV participam do processo de atualização da Carta, pois, de acordo com o Regimento Interno da ANA, a competência para revisar a Carta de Serviços é da Gerência-Geral de Estratégia — GGES. No entanto, o art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 determina que “As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário”.

De forma a disponibilizar a Carta de Serviços atualizada no Portal da Serviços, a Ouvidoria da ANA deve promover interlocução interna e junto aos gestores do portal, conforme dispõe a Portaria CGU nº 581/2021. Segue a referência:

Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br".

Parágrafo único. As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br" do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:

I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017, encontra-se devidamente atualizada.

Para cada um dos serviços listados, deve-se assegurar as informações listadas no art. 45 da referida Portaria.

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;

VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

IX - ao tempo de espera para o atendimento;

X - ao prazo para a realização dos serviços;

- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Assim, a OUV deve incluir em suas rotinas processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços da entidade, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade.

b) Inexistência de avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo órgão

No Questionário de Avaliação foi informado pela UA que esta não realiza avaliação periódica dos serviços públicos disponibilizados pelo órgão a fim de promover sua melhoria contínua.

Tal procedimento vai de encontro o disposto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, senão veja-se:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os

serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Desse modo, entende-se que a avaliação deve servir como um instrumento para prover subsídios à reorientação e ajuste dos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, e ainda, à disponibilização de medidas para a melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

c) Reavaliação da realização de ações de ouvidoria ativa

A Unidade informou que não realiza trabalho participativo direto com a sociedade nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela ANA.

Ressalta-se que a Ouvidoria Ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão/entidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

A respeito do tema, a Portaria nº 581/2021 recomenda a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização. Senão, veja-se:

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e

V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.

§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras ouvidorias do SisOuv.

Desse modo, no âmbito externo, tais ações contribuem para a promoção de discussões públicas com os cidadãos a fim fornecer subsídios a decisões importantes da ANA. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades da Agência.

Acredita-se, inclusive, que a realização de ações de ouvidoria ativa pela UA pode trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da ANA e os assuntos tratados na Ouvidoria desta Agência, reduzindo o percentual significativo de manifestações direcionadas à OUV que não são de competência da ANA, conforme detalhado no Apêndice B deste Relatório.

d) Readequação da infraestrutura de trabalho

Ademais, é importante ressaltar que uma infraestrutura adequada de trabalho é um elemento essencial para um serviço de ouvidoria efetivo. Sem pessoal e sem os recursos de suporte necessários, uma ouvidoria terá limitações significativas para contribuir para o aprimoramento da governança pública.

Na execução deste trabalho de avaliação foi perguntado à UA sobre a disponibilidade e a adequabilidade de pessoal e instalações físicas para o exercício das atividades de Ouvidoria, inclusive com relação ao atendimento presencial.

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, não havia pessoal trabalhando na unidade OUV, Ouvidoria da ANA, devido à falta de Ouvidor naquele momento.

Na COOUV, a equipe era composta pelo Coordenador-Geral Rafael Amaral Tavares, servidor público federal da carreira de Analista Administrativo do quadro de pessoal da ANA, e duas colaboradoras terceirizadas.

Foi informado pela UA que “a composição atual da força de trabalho não é suficiente ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria” e acrescentado que “esse ponto merece um esclarecimento importante. Embora a COOUV seja composta por um único servidor e duas colaboradoras, essas últimas dividem suas tarefas entre a unidade da COOUV e a Corregedoria da ANA. Portanto, não há dedicação exclusiva às atividades de Ouvidoria por nenhuma das duas. Não existem tratativas em curso com a administração da ANA para adequação da força de trabalho, pois a Diretoria Colegiada da Agência aguarda sabatina no Senado Federal e nomeação do Ouvidor, cujo nome já foi indicado pelo Presidente da República desde agosto de 2021, para análise quanto aos ajustes no quantitativo”.

A UA informou ainda que não existem metas individuais definidas para o servidor e colaboradoras da COOUV, bem como não há programa regular de treinamento/capacitação da força de trabalho e nem avaliação interna periódica da equipe.

Quanto à estrutura física disponibilizada pela Agência, a UA destacou que não é suficiente para a realização das atividades institucionais de Ouvidoria. Foi informado no Questionário de Avaliação que “a COOUV está utilizando, de forma improvisada, o espaço físico de uma sala de reunião, cedida temporariamente pela Corregedoria. Não existe identificação na porta da sala e nem na intranet sobre o local de funcionamento da COOUV. Já a OUV, não dispõe de espaço físico”.

Analisando-se o exposto na resposta da UA à luz do estabelecido nos artigos 8º e 9º da Portaria CGU nº 581/2021, constata-se que as condições de atendimento da Ouvidoria do ANA

não estão adequadas quanto às condições de acessibilidade, privacidade e resguardo dos usuários manifestantes. Reproduzem-se, in verbis, os citados artigos:

Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante.

Art. 9º Ao realizar o atendimento presencial, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

Conforme recomenda o Manual de Ouvidoria Pública da CGU (2019), um serviço de ouvidoria deve contar com uma equipe e um espaço adequado, acessível, bem-sinalizado e seguro para o atendimento presencial, próximo à entrada do respectivo prédio, em local de fácil acesso e visibilidade. Este espaço deve ser capaz de garantir um acolhimento privativo e de forma a salvaguardar a identidade do manifestante. O espaço físico deve contar também com mobiliário mínimo, equipamentos (telefones, computadores, impressoras) e infraestrutura de conexão.

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 **1.345** manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) constantes da Plataforma Fala.BR do período de **16/03/2021** a **31/12/2020**.

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

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

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

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

a) Ausência de alteração da tipologia da manifestação

Cabe às unidades de Ouvidoria realizarem a alteração da tipologia das manifestações na Plataforma Fala.BR sempre que o usuário proceder ao seu registro no tipo equivocado. Para realizar tal adequação, a Ouvidoria deve utilizar como referência as definições constantes no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018.

Observou-se que a Ouvidoria da ANA não considerou como rotina a necessidade de reclassificar as manifestações quando necessário, especialmente, de simplifique para solicitação (NUP 02303005573202183) e de sugestão para solicitação (NUP 02303004379202181; NUP 02303009673202189), ação importante tanto para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da manifestação quanto para que futuros levantamento gerenciais de informações reflitam corretamente a realidade das demandas recebidas.

b) Ausência de conteúdo mínimo na resposta conclusiva

No processo de tratamento da manifestação, temos a elaboração da resposta conclusiva pela unidade de Ouvidoria. Os requisitos principais que devem estar presentes na resposta variam de acordo com o tipo de manifestação.

A respeito do tema, a Portaria nº 581/2021 estabelece que:

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

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

Em relação à resposta conclusiva de elogio, verificou-se no NUP 02303011289202146 que a UA não comunica que o elogio chegou aos envolvidos, apenas agradece o envio da manifestação, sem informar sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

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 Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico:

I - publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da ouvidoria;

II - implementar 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;

III - avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas, ou apresentar a justificativa para a utilização de sistema próprio em substituição àquele;

IV - atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para a promoção da transparência ativa;

V - conduzir processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para finalidade;

VI - realizar a avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo órgão a fim de subsidiar a reorientação e o ajuste dos serviços prestados;

VII – realizar ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da ANA e os assuntos tratados na Ouvidoria;

VIII - realizar tratativas junto a alta gestão da ANA, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, com a finalidade de promover a disponibilização de pessoal e estrutura física, que contenha condições mínimas de trabalho e de atendimento aos usuários; e

IX - promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da manifestação e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da ANA, 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 período de 16 de março a 31 de dezembro de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que a UA possui uma ótima gestão dos prazos de conclusividade das manifestações. 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, promover ações de ouvidoria ativa e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: readequação de pessoal e espaço físico da ouvidoria; redução do número de arquivamentos e encaminhamentos a outras unidades de ouvidoria; melhoria da qualidade das respostas ao cidadão; e ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia sob regime especial
Data de criação	Lei nº 9.984, de 17/07/2000, atualizada pela Lei nº 14.026, de 15/07/2020.
E-mail	ouv@ana.gov.br
Página na Internet	Inexistência de página com informações claras, atualizadas e precisas da Ouvidoria.
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Endereço	ANA Setor Policial, Área 5, Quadra 3, Bloco 'B', Sala 216 Brasília-DF CEP: 70610-200
Telefone	(61) 2109-5487
Ouvidor	Cargo Comissionado de Gerência Executiva (CGE) vago até 13/04/2022, data em que foi nomeado Ricardo Medeiros de Andrade para exercer o cargo de Ouvidor-Geral da ANA, com mandato de três anos.

A.2 Competências

A Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, atualiza o marco legal de saneamento básico e altera a Lei nº 9.984/2000 (que dispõe sobre a criação da Agência Nacional de Águas), para atribuir à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA - as seguintes competências:

Art. 4º A atuação da ANA obedecerá aos fundamentos, objetivos, diretrizes e instrumentos da Política Nacional de Recursos Hídricos e será desenvolvida em articulação com órgãos e entidades públicas e privadas integrantes do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos, cabendo-lhe:

I – supervisionar, controlar e avaliar as ações e atividades decorrentes do cumprimento da legislação federal pertinente aos recursos hídricos;

II – disciplinar, em caráter normativo, a implementação, a operacionalização, o controle e a avaliação dos instrumentos da Política Nacional de Recursos Hídricos;

III – (VETADO)

IV – outorgar, por intermédio de autorização, o direito de uso de recursos hídricos em corpos de água de domínio da União, observado o disposto nos arts. 5º, 6º, 7º e 8º;

V - fiscalizar os usos de recursos hídricos nos corpos de água de domínio da União;

VI - elaborar estudos técnicos para subsidiar a definição, pelo Conselho Nacional de Recursos Hídricos, dos valores a serem cobrados pelo uso de recursos hídricos de domínio da União, com base nos mecanismos e quantitativos sugeridos pelos Comitês de Bacia Hidrográfica, na forma do inciso VI do art. 38 da Lei nº 9.433, de 1997;

VII – estimular e apoiar as iniciativas voltadas para a criação de Comitês de Bacia Hidrográfica;

VIII – implementar, em articulação com os Comitês de Bacia Hidrográfica, a cobrança pelo uso de recursos hídricos de domínio da União;

IX – arrecadar, distribuir e aplicar receitas auferidas por intermédio da cobrança pelo uso de recursos hídricos de domínio da União, na forma do disposto no art. 22 da Lei nº 9.433, de 1997;

X – planejar e promover ações destinadas a prevenir ou minimizar os efeitos de secas e inundações, no âmbito do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos, em articulação com o órgão central do Sistema Nacional de Defesa Civil, em apoio aos Estados e Municípios;

XI - promover a elaboração de estudos para subsidiar a aplicação de recursos financeiros da União em obras e serviços de regularização de cursos de água, de alocação e distribuição de água, e de controle da poluição hídrica, em consonância com o estabelecido nos planos de recursos hídricos;

XII – definir e fiscalizar as condições de operação de reservatórios por agentes públicos e privados, visando a garantir o uso múltiplo dos recursos hídricos, conforme estabelecido nos planos de recursos hídricos das respectivas bacias hidrográficas;

XIII - promover a coordenação das atividades desenvolvidas no âmbito da rede hidrometeorológica nacional, em articulação com órgãos e entidades públicas ou privadas que a integram, ou que dela sejam usuárias;

XIV - organizar, implantar e gerir o Sistema Nacional de Informações sobre Recursos Hídricos;

XV - estimular a pesquisa e a capacitação de recursos humanos para a gestão de recursos hídricos;

XVI - prestar apoio aos Estados na criação de órgãos gestores de recursos hídricos;

XVII – propor ao Conselho Nacional de Recursos Hídricos o estabelecimento de incentivos, inclusive financeiros, à conservação qualitativa e quantitativa de recursos hídricos.

XVIII - participar da elaboração do Plano Nacional de Recursos Hídricos e supervisionar a sua implementação. (Incluído pela Medida Provisória nº 2.216-37, de 2001)

XIX - regular e fiscalizar, quando envolverem corpos d'água de domínio da União, a prestação dos serviços públicos de irrigação, se em regime de concessão, e adução de água bruta, cabendo-lhe, inclusive, a disciplina, em caráter normativo, da prestação desses serviços, bem como a fixação de padrões de eficiência e o estabelecimento de tarifa, quando cabíveis, e a gestão e auditoria de todos os aspectos dos respectivos contratos de concessão, quando existentes. (Redação dada pela Lei nº 12.058, de 2009)

XX - organizar, implantar e gerir o Sistema Nacional de Informações sobre Segurança de Barragens (SNISB); (Incluído pela Lei nº 12.334, de 2010)

XXI - promover a articulação entre os órgãos fiscalizadores de barragens; (Incluído pela Lei nº 12.334, de 2010)

XXII - coordenar a elaboração do Relatório de Segurança de Barragens e encaminhá-lo, anualmente, ao Conselho Nacional de Recursos Hídricos (CNRH), de forma consolidada. (Incluído pela Lei nº 12.334, de 2010)

XXIII - declarar a situação crítica de escassez quantitativa ou qualitativa de recursos hídricos nos corpos hídricos que impacte o atendimento aos usos múltiplos localizados em rios de domínio da União, por prazo determinado, com base em estudos e dados de monitoramento, observados os critérios estabelecidos pelo Conselho Nacional de Recursos Hídricos, quando houver; e (Incluído pela Lei nº 14.026, de 2020)

XXIV - estabelecer e fiscalizar o cumprimento de regras de uso da água, a fim de assegurar os usos múltiplos durante a vigência da declaração de situação crítica de escassez de recursos hídricos a que se refere o inciso XXIII do caput deste artigo. (Incluído pela Lei nº 14.026, de 2020)

No tocante à estrutura organizacional, a Resolução ANA nº 104/2021 aprova o Regimento Interno da Agência e estabelece em seu art. 4º que a ANA tem a seguinte estrutura:

I - Diretoria Colegiada:

a) unidades de suporte à decisão:

1. Secretaria-Geral - SGE;

2. Procuradoria - PFA;

3. Auditoria Interna - AUD;

4. Ouvidoria – OUV (grifo nosso); e

5. Corregedoria - COR;

b) unidades de suporte à gestão:

1. Gerência-Geral de Estratégia - GGES;

2. Assessoria Especial de Metodologias e Avaliação - ASMEA; e

3. Assessoria Especial de Mediação, Conciliação e Arbitragem - ASMCA;

c) unidades de suporte à representação:

1. Assessoria Especial Internacional - ASINT;

2. Assessoria Especial de Comunicação Social - ASCOM;

3. Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares - ASPAR; e

4. Assessoria Especial de Relações Institucionais - ASREL.

II - superintendências:

a) Superintendência de Apoio ao Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos

-

Nos arts. 42 e 43 da Resolução ANA nº 104/2021 são dispostas as competências da OUV - Ouvidoria da ANA - e da COOUV - Coordenação de Ouvidoria. Veja-se:

Art. 42. À OUV compete:

I - exercer as atividades de Ouvidoria da ANA;

II - acompanhar a qualidade e a tempestividade dos serviços prestados pela ANA;

III - monitorar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da ANA;

IV - acompanhar a realização de audiências, consultas públicas e de outros meios de participação de interessados;

V - informar a Diretoria Colegiada sobre as questões de maior ocorrência ou repercussão, como forma de subsidiar propostas de melhoria na gestão administrativa e na execução das atividades institucionais da ANA; e

VI - elaborar o relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da ANA.

Parágrafo único. À OUV está subordinada a Coordenação de Ouvidoria - COOUV.

Art. 43. À COOUV compete:

I - exercer as atividades relativas à Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II - receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, elogios ou críticas, referentes à atuação dos órgãos e agentes da ANA no exercício de suas atribuições institucionais;

III - promover as ações necessárias ao esclarecimento das reclamações de denúncias, acompanhando sua tramitação e respondendo aos cidadãos quanto às providências tomadas pela ANA; e

IV - coordenar a elaboração do relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da ANA.

Por fim, as atribuições do Ouvidor são definidas no art. 141 do Regimento Interno - Resolução ANA nº 104/2021, a saber:

Art. 141. São atribuições do Ouvidor-Geral:

I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela ANA;

II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da ANA;

III - elaborar o relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da ANA; e

IV - coordenar a gestão de pessoas da OUV.

No Questionário de Avaliação foi informado que “apesar da ausência de Ouvidor nomeado para a ANA, a COOUV realiza as atividades de ouvidoria e de coordenação conforme estabelecido no Regimento Interno. Por enquanto e informalmente, a COOUV exerce suas atribuições sob a

supervisão do Corregedor Mauricio Abijaodi Lopes de Vasconcellos, que também é a Autoridade de Monitoramento da LAI na ANA”.

É importante esclarecer que, até a terceira etapa deste trabalho “Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA”, o cargo de Ouvidor da ANA encontrava-se vago, aguardando a aprovação do Senado Federal do nome indicado pelo Presidente da República. Em 13 de abril de 2022, foi nomeado o senhor Ricardo Medeiros de Andrade para exercer o cargo de Ouvidor-Geral da ANA, com mandato de três anos.

A.3 Cargo de Ouvidor de Agência Reguladora

A Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras. Em seus arts. 22, 23 e 24 são estabelecidas regras sobre atuação, atribuições, escolha e mandato do ouvidor que se aplicam à Ouvidoria da ANA:

Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.

§ 1º São atribuições do ouvidor:

I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência;

II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;

III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.

§ 2º O ouvidor terá acesso a todos os processos da agência reguladora.

§ 3º O ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.

§ 4º Os relatórios do ouvidor deverão ser encaminhados ao conselho diretor ou à diretoria colegiada da agência reguladora, que poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

§ 5º Os relatórios do ouvidor não terão caráter impositivo, cabendo ao conselho diretor ou à diretoria colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da agência reguladora.

§ 6º Transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet.

Art. 23. O ouvidor será escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado, após prévia aprovação do Senado Federal, nos termos da [alínea “f” do inciso III do art. 52 da Constituição Federal](#), devendo não se enquadrar nas hipóteses de inelegibilidade previstas no [inciso I do caput do art. 1º da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990](#), e ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos, ou no campo específico de atuação da agência reguladora.

§ 1º O ouvidor terá mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução, no curso do qual somente perderá o cargo em caso de renúncia, condenação judicial transitada em julgado ou condenação em processo administrativo disciplinar.

§ 2º É vedado ao ouvidor ter participação, direta ou indireta, em empresa sob regulação da respectiva agência reguladora.

§ 3º O processo administrativo contra o ouvidor somente poderá ser instaurado pelo titular do ministério ao qual a agência está vinculada, por iniciativa de seu ministro ou do Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União, em decorrência de representação promovida pelo conselho diretor ou pela diretoria colegiada da respectiva agência.

§ 4º Ocorrendo vacância no cargo de ouvidor no curso do mandato, este será completado por sucessor investido na forma prevista no caput, que exercerá o cargo pelo prazo remanescente, admitida a recondução se tal prazo for igual ou inferior a 2 (dois) anos.

Art. 24. O ouvidor contará com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da agência.

Percebe-se que o Ouvidor da ANA deve ser escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado, após prévia aprovação do Senado Federal, devendo não se enquadrar nas hipóteses de inelegibilidade e ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos, ou no campo específico de atuação da agência reguladora. Em 13/04/2022, foi nomeado Ricardo Medeiros de Andrade para exercer o cargo de Ouvidor-Geral da ANA, com mandato de três anos.

A.4 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da ANA, não foram identificados normativos específicos relacionados ao tema de ouvidoria, com exceção da retromencionada Resolução ANA nº 104/2021, que aprova seu Regimento Interno, normativo de cunho geral que abrange diversos temas internos da agência reguladora.

Ademais, foi informado no Questionário de Avaliação que não existem normativos em processo de implantação e/ou atualização.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, não havia pessoal trabalhando na unidade OUV, Ouvidoria da ANA, devido à falta de Ouvidor naquele momento.

É importante lembrar que, até a terceira etapa deste trabalho “Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA”, o cargo de Ouvidor da ANA encontrava-se vago, aguardando a aprovação do Senado Federal do nome indicado pelo Presidente da República. Em 13/04/2022, foi nomeado Ricardo Medeiros de Andrade para exercer o cargo de Ouvidor-Geral da ANA, com mandato de três anos.

Na COOUV, a equipe é composta pelo Coordenador-Geral Rafael Amaral Tavares, servidor público federal da carreira de Analista Administrativo do quadro de pessoal da ANA, e duas colaboradoras terceirizadas.

Foi informado pela UA que “a composição atual da força de trabalho não é suficiente ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria” e acrescentado que “esse ponto merece um

esclarecimento importante. Embora a COOUV seja composta por um único servidor e duas colaboradoras, essas últimas dividem suas tarefas entre a unidade da COOUV e a Corregedoria da ANA. Portanto, não há dedicação exclusiva às atividades de Ouvidoria por nenhuma das duas. Não existem tratativas em curso com a administração da ANA para adequação da força de trabalho, pois a Diretoria Colegiada da Agência aguarda sabatina no Senado Federal e nomeação do Ouvidor, cujo nome já foi indicado pelo Presidente da República desde agosto de 2021, para análise quanto aos ajustes no quantitativo”.

Não existem metas individuais definidas para o servidor e colaboradoras da COOUV, bem como não há programa regular de treinamento/capacitação da força de trabalho e nem avaliação interna periódica da equipe.

Além disso, a estrutura física disponibilizada pela Agência não é suficiente para a realização das atividades institucionais de Ouvidoria. Foi informado no Questionário de Avaliação que “a COOUV está utilizando, de forma improvisada, o espaço físico de uma sala de reunião, cedida temporariamente pela Corregedoria. Não existe identificação na porta da sala e nem na intranet sobre o local de funcionamento da COOUV. Já a OUV, não dispõe de espaço físico”.

Por fim, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da ANA é um canal vinculado à COOUV e a equipe que trata manifestações de ouvidoria é mesma que cuida de pedidos da LAI.

A.6 Canais de Atendimento

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

- Plataforma Fala.BR;
- atendimento presencial;
- atendimento telefônico;
- correspondência e
- e-mail.

Segundo a UA, toda manifestação recebida pelos canais atendimento presencial, atendimento telefônico e e-mail são registradas na Plataforma Fala.Br. No entanto, os canais de atendimento disponibilizados à sociedade não são divulgados internamente na Agência.

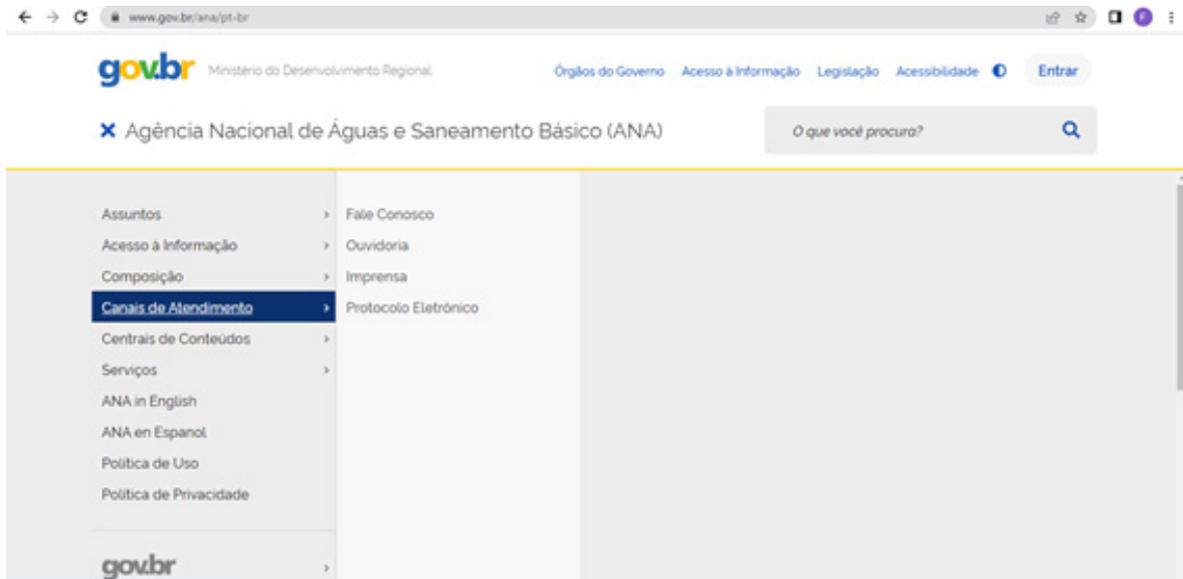
Em relação ao atendimento presencial, a UA informou que este é feito diretamente pela COOUV de forma centralizada, na sede da ANA. A Agência não possui escritórios ou representações em outros locais do país.

A UA informou, ainda, que o canal 0800 725 22 55 da ANA é específico para dúvidas quanto ao cadastro ou pedido de outorga. Eventualmente, ocorre ligação de usuário desejando falar com alguma outra área. Nesse caso, a atendente transfere a ligação para o ramal do setor competente. Portanto, esse "0800" é um canal de comunicação direto com a Coordenação de Cadastro, da qual a COOUV não participa.

Ademais, não existe fluxo formalizado na Agência sobre manifestações de Ouvidoria que eventualmente possam chegar por outras áreas.

A.7 Sítio da Ouvidoria

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



No entanto, o menu “Ouvidoria” direciona para o sítio da Plataforma Fala.BR e o menu “Fale Conosco” exibe ícones dos tipos de manifestação de ouvidoria e de pedido de acesso à informação que também direcionam para a Plataforma Fala.BR. Logo, conclui-se que UA não possui página própria dentro do sítio da ANA; não há informações claras, atualizadas e precisas, por exemplo, sobre base legal, competências, áreas de atuação, canais de atendimento ao usuário ou relatórios da Ouvidoria no sítio da ANA.

A.8 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

Há sistema próprio que auxilia o tratamento e a tramitação interna das manifestações denominado sistema Próton Digital (semelhante ao sistema SEI) sem integração à Plataforma Fala.BR.

O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o sistema próprio é feito manualmente. Foi informado pela UA que “não existe um cronograma para integração de sistema próprio de tratamento das manifestações de ouvidoria ao Fala.Br.

O que existe é a intenção por parte da COOUV de utilização unicamente do sistema Fala.Br para tratamento e tramitação, interna e externamente, de todas as manifestações. Apesar de não ter uma data específica para o início, a expectativa é de que a partir do segundo semestre de 2022, a COOUV escolha uma ou duas unidades da ANA como projeto piloto antes da adesão total.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que não há sistemas ou painéis de gerenciamento de fluxos ou pesquisa de satisfação, além da pesquisa na própria Plataforma Fala.BR. Também não há a utilização de dados coletados em sistemas para o aprimoramento de fluxos no âmbito da Ouvidoria.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado e documentado de tratamento das manifestações na OUV.

Contudo, a UA encaminhou uma visualização gráfica do Fluxograma de Recebimento e Tratamento das Manifestações de Ouvidoria e informou no Questionário de Avaliação que possui a seguinte sistemática de tratamento das manifestações na unidade:



- I. Recebimento da manifestação pela equipe da COOUV (pelo servidor ou pelas colaboradoras terceirizadas) utilizando a Plataforma Fala.Br;
- II. Triagem das manifestações por assunto/área técnica/tipo de manifestação realizada pelas colaboradoras terceirizadas;
- III. Encaminhamento das manifestações por e-mail ao Coordenador de Ouvidoria, com as sugestões das colaboradoras de tramitação aos setores competentes ou sugestões de respostas aos usuários;
- IV. Tratamento das manifestações de ouvidoria pelo Coordenador de Ouvidoria;

V. Tramitação, via sistema Próton Digital, das manifestações às áreas técnicas, para análise e resposta. No caso de dúvidas sobre o setor competente para analisar determinado assunto, a COOUV estabeleceu uma interação com as demais unidades da Agência, selecionando um ponto focal em cada setor. A ANA possui em seu quadro de pessoal um corpo técnico bastante qualificado, com uma quantidade expressiva de mestres e doutores, o que contribui para respostas completas, porém, numa linguagem cidadã. Servidores de todas as áreas comprometidos com a atividade de ouvidoria;

VI. Acompanhamento dos prazos legais de respostas pela equipe da COOUV via sistema Próton Digital;

VII. Tramitação das respostas das áreas técnicas para a COOUV, via sistema Próton Digital;

VIII. Avaliação das respostas pelo Coordenador de Ouvidoria, analisando se a explicação/resolução apontada/informação prestada pela área técnica realmente atendeu à manifestação do usuário, com linguagem adequada; e

IX. Encaminhamento das respostas pelas colaboradoras terceirizadas utilizando a Plataforma Fala.Br.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA informou que faz acompanhamento dos dados, principalmente, do Painel Resolveu? e do Painel Lei de Acesso à Informação. Segundo a UA, “de posse dos dados e estatísticas gerados por esses sistemas, conseguimos melhorar os tratamentos e os fluxos das manifestações”.

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 13.709/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informou que, como regra, encaminha as manifestações de ouvidoria às áreas técnicas pelo sistema próprio Próton Digital apenas com a identificação do número de protocolo no Fala.Br.

Conforme esclarecido pela UA, se apresentadas justificativas pertinentes pelas áreas técnicas que demandem à COOUV informações como nome do usuário, e-mail ou contato telefônico, por exemplo, esses dados poderão ser disponibilizados (exceto no caso de denúncia obviamente).

A ANA criou em 2021 a Comissão da Lei Geral de Proteção de Dados, da qual o Coordenador de Ouvidoria é membro. A área de tecnologia da informação da ANA está trabalhando no sentido de adquirir ferramentas que possibilitem a pseudonimização de forma segura.

Segundo a UA, enquanto esse procedimento não é implementado de forma efetiva, a COOUV, não só no caso de denúncias, mas como em todas as manifestações de ouvidoria, executa o tratamento de dados pessoais dos usuários em observância às normas gerais da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

A.11 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”.

Em consulta ao sítio da ANA, foi encontrada sua Carta de Serviços ao Usuário publicada em 2020, contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários: https://www.gov.br/ana/pt-br/centrais-de-conteudos/publicacoes/carta_relatorio_ana_2020_v6.pdf.

No Questionário de Avaliação foi informado que, de acordo com o Regimento Interno da ANA, a competência para revisar a Carta de Serviços é da Gerência-Geral de Estratégia — GGES. Portanto, nem a OUV e nem a COOUV participam do processo de atualização da Carta.

A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

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

A solicitação de acesso à informação é realizada por meio da Plataforma Fala.BR. No sítio eletrônico da ANA é informado endereço para atendimento presencial, telefone e o correio eletrônico para orientação e esclarecimentos relacionados a pedidos amparados pela Lei nº 12.527/2011.

A.13 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação foi explicitado pela UA que a maior dificuldade identificada na gestão de ouvidoria da ANA sem dúvida era a ausência de Ouvidor na Agência.

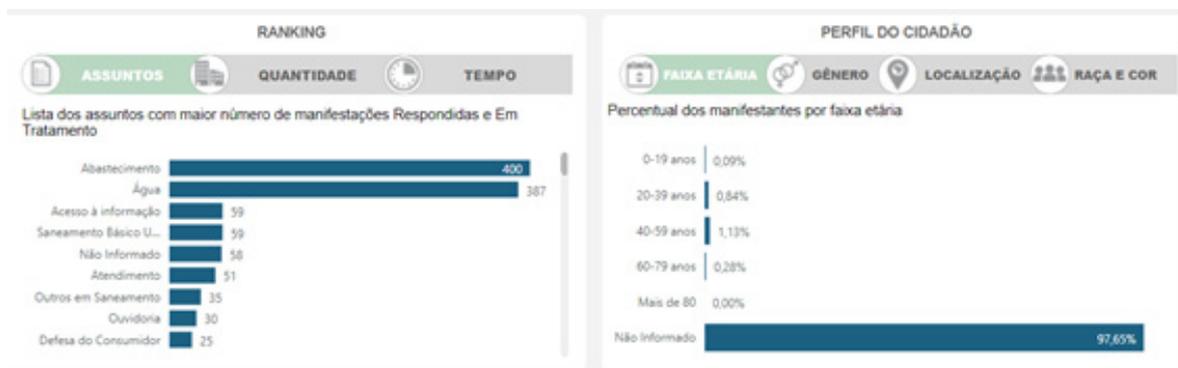
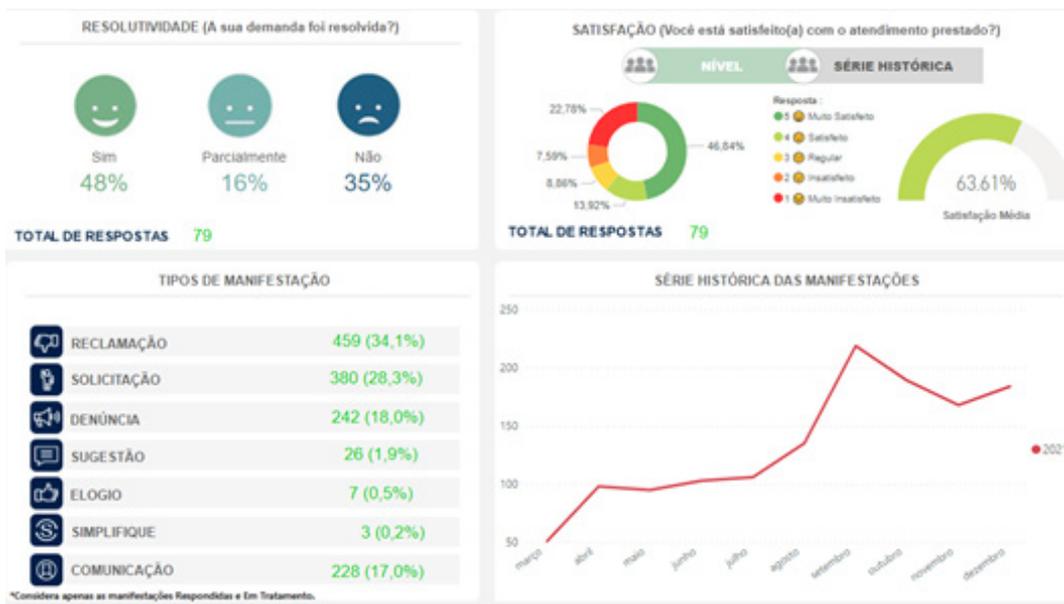
A.14 Oportunidades de Melhorias nas Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação foram explicitadas pela UA que as oportunidades de melhoria nas atividades de ouvidoria poderão advir quando a COOUV encaminhar à Diretoria Colegiada o Relatório de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria da ANA (referente a este questionário) e o Relatório de Maturidade em Ouvidoria Pública, ambos elaborados pela CGU.

A.15 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação 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 ANA – Agência Nacional de Águas e o período de 16/03/2021 (data de entrada em vigor da Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv) a 31/12/2021³:



3. A consulta foi realizada em 10/02/2022. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações na qual 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 16/03/2021 a 31/12/2021, era composta de 1.345 manifestações respondidas, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	228
Denúncia	242
Elogio	7
Reclamação	459
Simplifique	3
Solicitação	380
Sugestão	26
Total	1.345

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir de um total de **100** manifestações, a partir de uma amostra inicial de **1.345**, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 16/03/2021 (data de entrada em vigor da Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv) a 31/12/2021, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, ORDEM.EQ () e ALEATÓRIO ().

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

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- 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 comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
8. A resposta da denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
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?

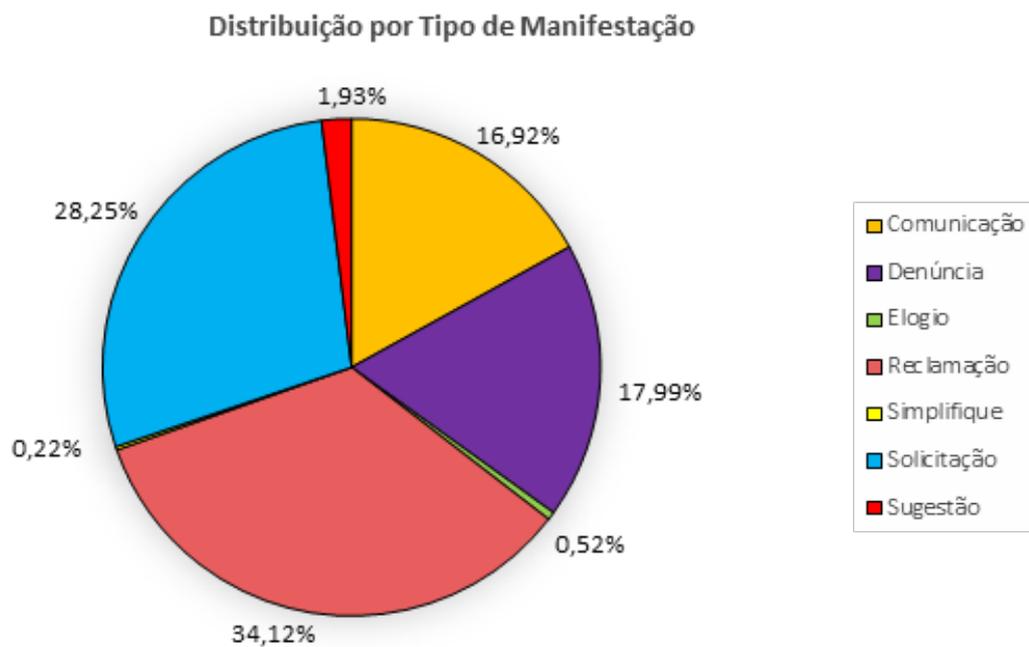
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

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

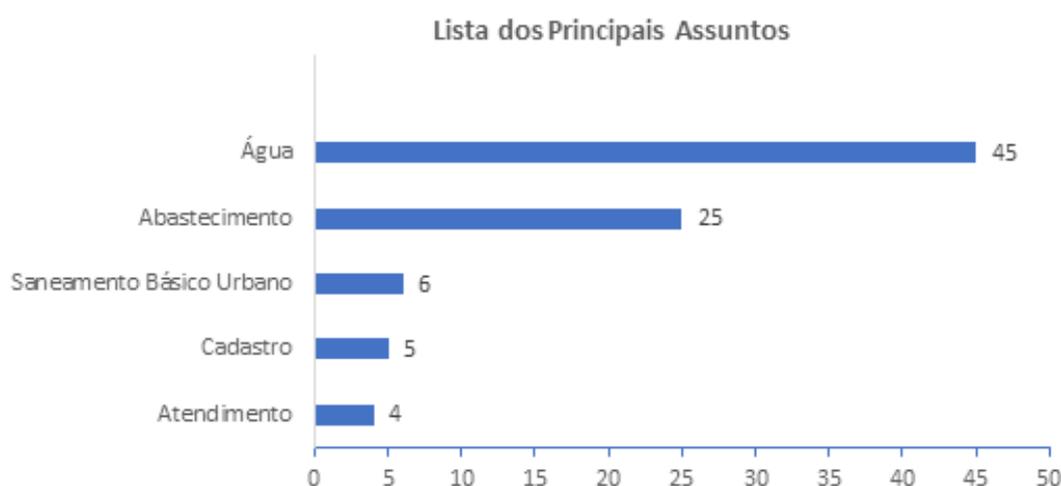
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2021 constantes da Plataforma Fala.BR do período de **16/03/2021** a **31/12/2021**. Foram selecionadas 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 1.345 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela ANA no período analisado foram extraídas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:



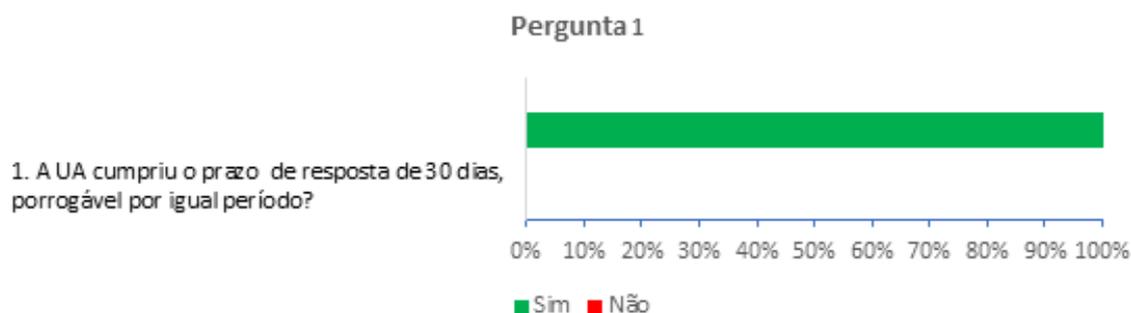
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	17
Denúncia	18
Elogio	1
Reclamação	33
Simplifique	1
Solicitação	28
Sugestão	2
Soma	100

A seguir é mostrada uma síntese dos cinco principais assuntos abordados na amostra⁴, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR:



B.3 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

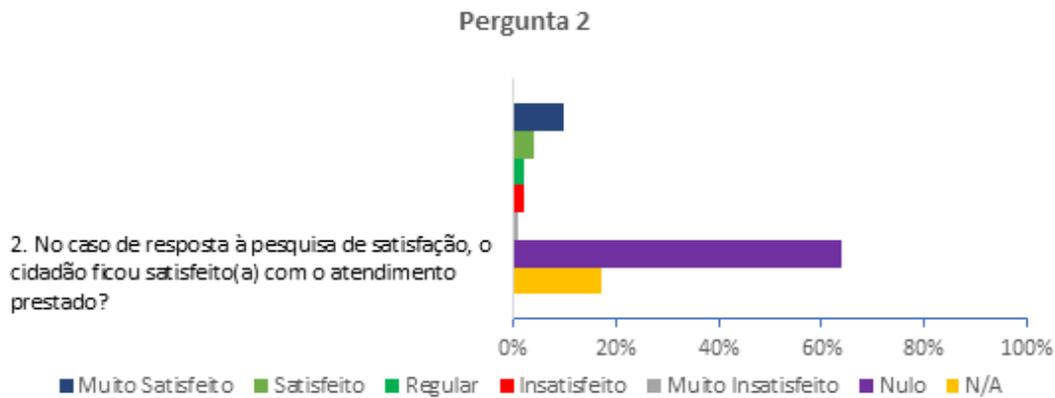
Conforme análise das manifestações, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁵.



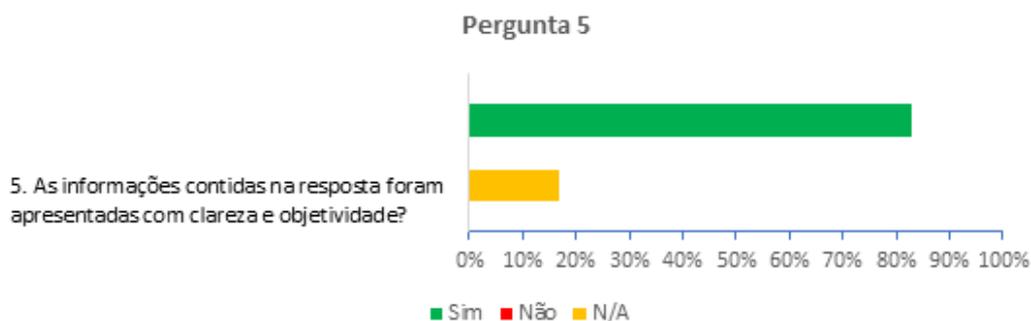
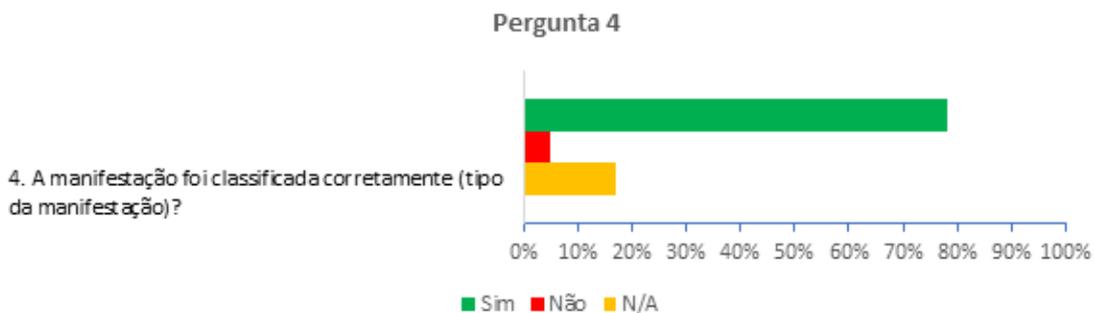
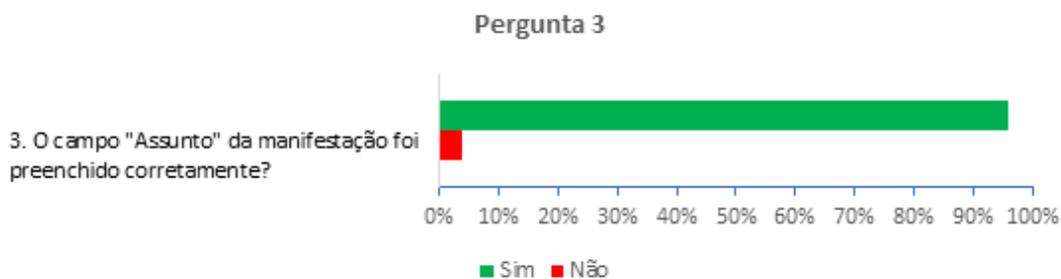
4. Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

5. Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

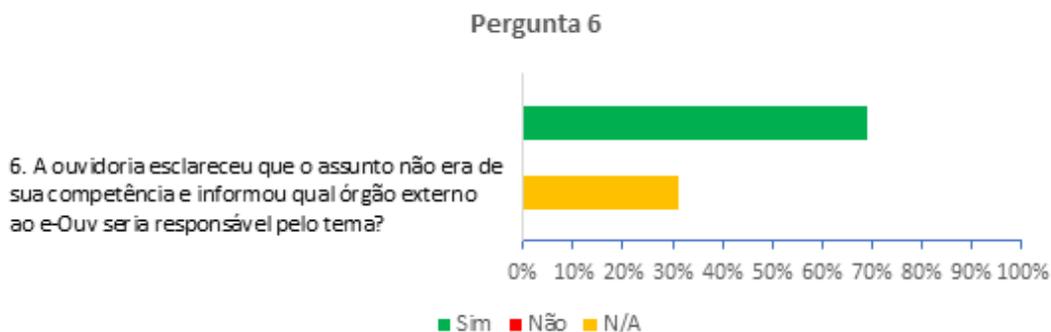
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a UA respondeu todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.



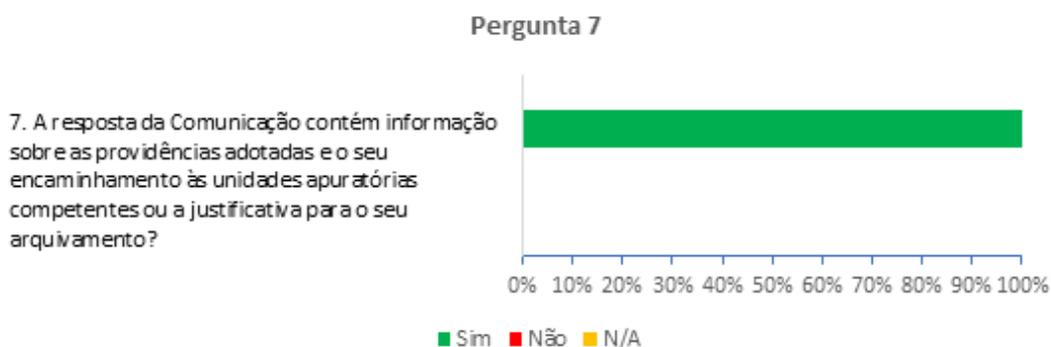
No gráfico referente à pergunta 2, observa-se que 64% das 100 manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas. O discriminante N/A se refere às comunicações, em que não se é possível ao usuário responder a uma pesquisa de satisfação.



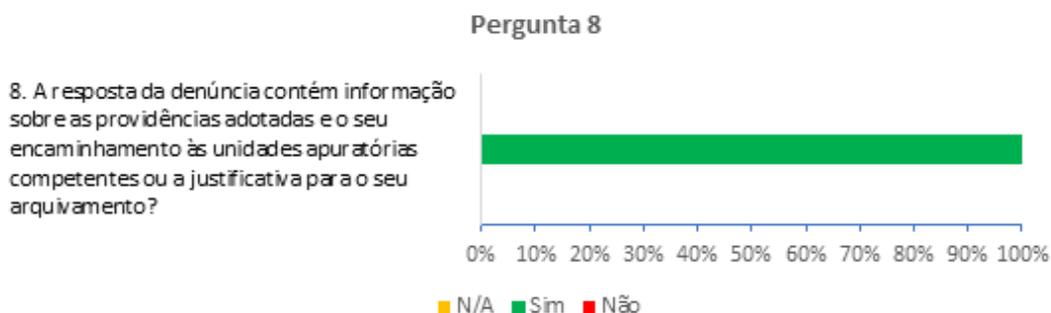
Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Todos mostram um bom desempenho no preenchimento do campo Assunto, na classificação adequada da tipologia da manifestação e na clareza e objetividade das respostas. Nas Perguntas 4 e 5, o N/A se refere às comunicações, em que não é permitida reclassificação pela ouvidoria e não é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda.



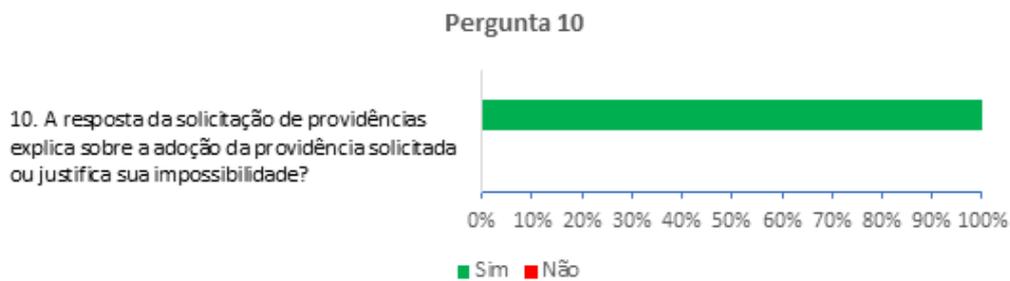
No gráfico da Pergunta 6, observa-se que quase 70% das manifestações examinadas não eram de competência da ANA, mas foi dado o devido esclarecimento, orientando o cidadão qual o canal mais adequado para a demanda. Em apenas 31 manifestações das 100 examinadas os assuntos eram, de fato, da competência da ANA e, portanto, enquadram-se no discriminante N/A.



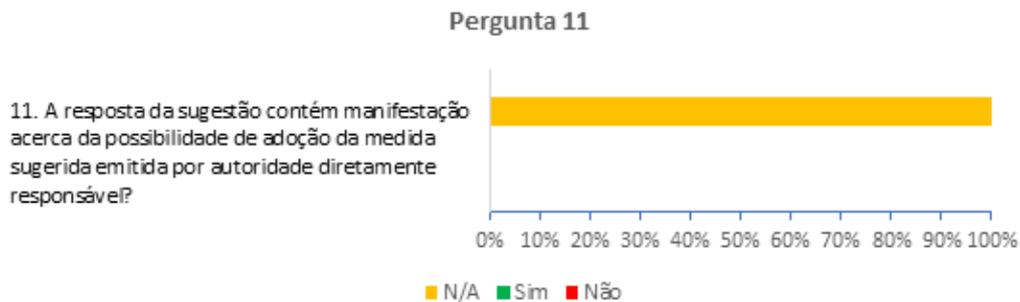
Na avaliação geral foi observada que, num total de 17 comunicações analisadas na amostra, todas contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 demonstra que dentre as manifestações consideradas denúncias, no total de 18, todas contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento.

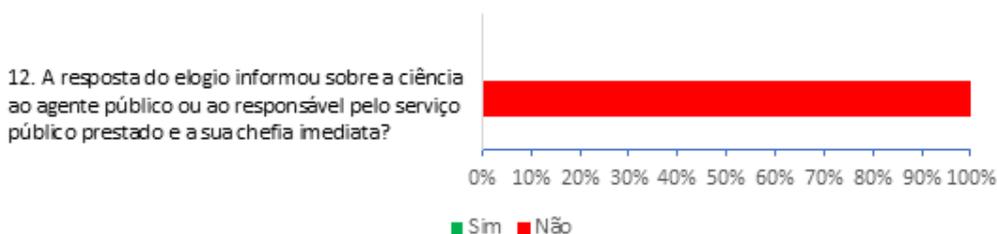


Os gráficos das Perguntas 09 e 10 demonstram que todas as manifestações do tipo reclamação (total de 33) e solicitação de providência (total de 28) prestaram esclarecimentos ao cidadão acerca do fato reclamado e explicaram sobre a adoção da providência solicitada ou justificaram sua impossibilidade de atendimento.



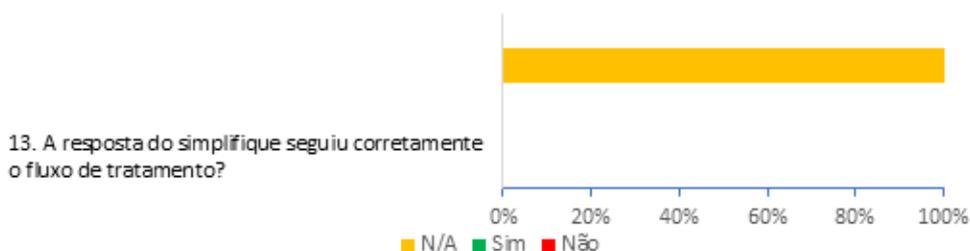
No gráfico da Pergunta 11, é importante esclarecer que as duas sugestões analisadas, na verdade, são manifestações do tipo solicitação e, por isso, enquadram-se no discriminante N/A. No entanto, apesar de UA não ter alterado a classificação de sugestão para solicitação, a resposta fornecida traz informação sobre a adoção da providência solicitada ou justifica a impossibilidade do seu atendimento.

Pergunta 12



Na avaliação do único elogio analisado, a Ouvidoria não forneceu resposta conclusiva informando sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, conforme determina o art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021.

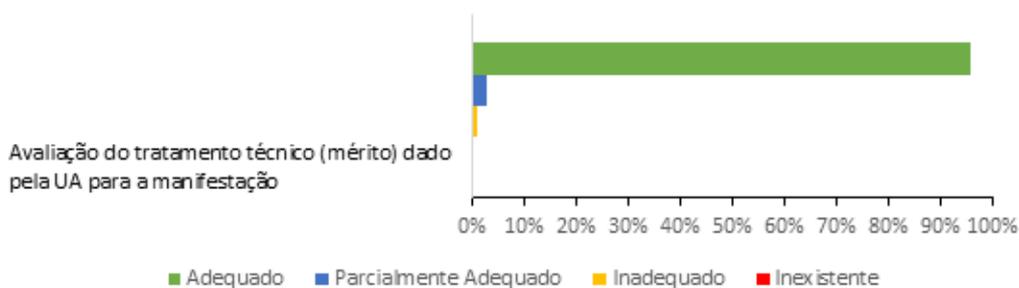
Pergunta 13



No gráfico da Pergunta 13, é importante esclarecer que o único simplifique analisado, na verdade, é uma manifestação do tipo solicitação e, por isso, enquadra-se no discriminante N/A. No entanto, apesar de UA não ter alterado a classificação de simplifique para solicitação, a resposta fornecida traz informação sobre a adoção da providência solicitada ou justifica a impossibilidade do seu atendimento.

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 conclusiva⁶ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:

Avaliação da Resposta Conclusiva



6. 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.

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 96% 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**⁷. 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.

Apêndice C • Manifestação da Unidade e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 5955/2022/CGOUV/OGU/CGU, em 08/07/2022, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 15/07/2022, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a ouvidoria avaliada informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 01/2022/OUV/ANA, datado de 20/07/2022, no qual são feitas considerações da ouvidoria da ANA em face do teor das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação, apresentadas de forma resumida a seguir:

Recomendação I - Publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da ouvidoria.

A respeito da Recomendação I do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

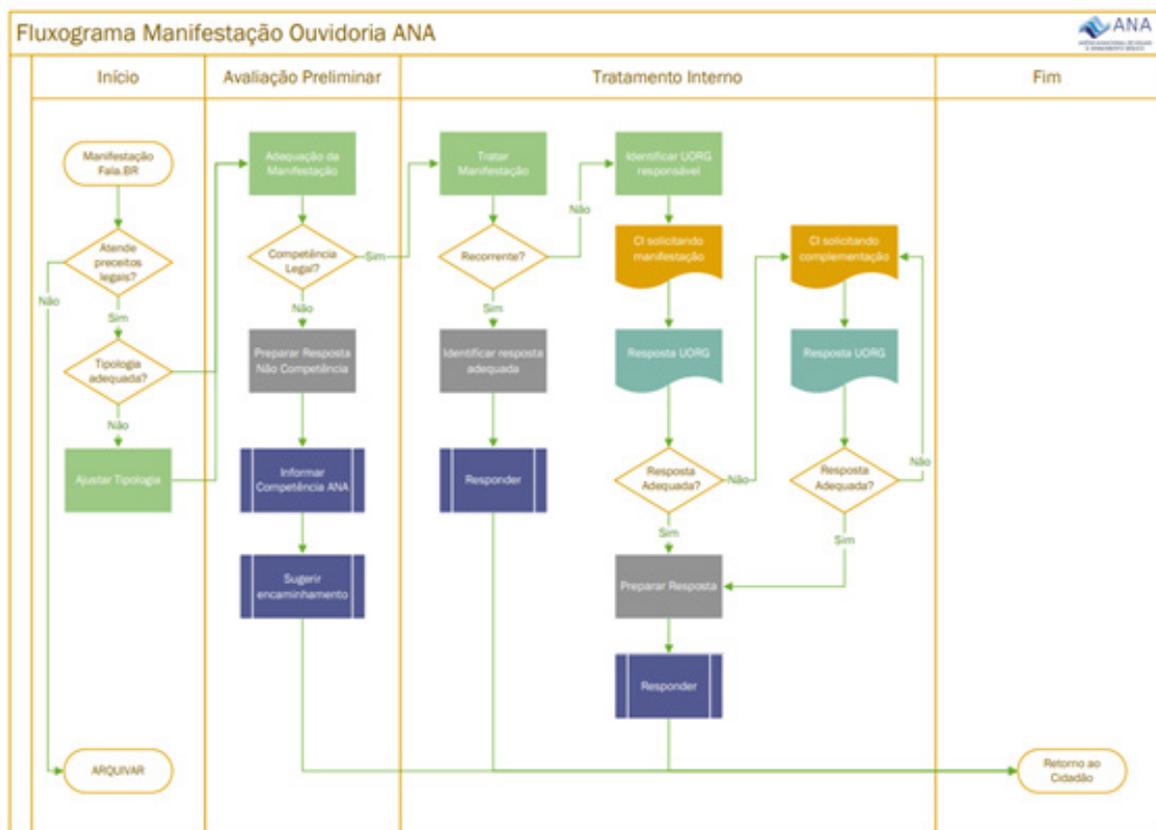
7. Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

“Esta Ouvidoria irá atender as orientações constantes na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021”.

Recomendação II - Implementar 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.

A respeito da Recomendação II do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“Já iniciamos a implementação de fluxos de trabalho, considerando todas as etapas, conforme descrito na recomendação (Ver Fluxograma Manifestação Ouvidoria ANA anexo)”.



Recomendação III - Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas, ou apresentar a justificativa para a utilização de sistema próprio em substituição àquele.

A respeito da Recomendação III do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“A Ouvidoria da ANA utiliza a Plataforma Fala.BR para todas as atividades de triagem e tratamento das manifestações recebidas.

Identificada a necessidade de envolvimento de áreas interna da Agência, utiliza-se o Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos – PRÓTON DIGITAL, em uso nesta Agência desde novembro de 2002. Trata-se de instrumento de uso obrigatório a todos os servidores, que

possui controle de movimentação, controle de resposta, atuação de processos administrativos, monitoramento, entre outras, inclusive possibilitando o tratamento de informações sensíveis”.

Recomendação IV - Atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para a promoção da transparência ativa.

A respeito da Recomendação IV do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“Já iniciamos o processo de atualização da página da Ouvidoria no sítio eletrônica da ANA”.

Recomendação V - Conduzir processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para finalidade.

A respeito da Recomendação V do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“De acordo com o que estabelece o Regimento Interno da ANA, em seu art. 48, inciso VII, cabe a Coordenação de Governança Corporativa – COGOV da Gerência-Geral de Estratégia – GGES, a revisão da Carta de Serviços da ANA. O processo de revisão envolve todas as áreas da Agência”.

Recomendação VI - Realizar a avaliação periódica dos serviços públicos prestados pelo órgão a fim de subsidiar a reorientação e o ajuste dos serviços prestados.

A UA não teceu comentários diretamente relacionados a essa Recomendação VI do Relatório Preliminar, que trata da avaliação periódica dos serviços públicos prestados pela ANA.

Recomendação VII - Realizar ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da ANA e os assuntos tratados na Ouvidoria.

A respeito da Recomendação VII do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“É intenção desta Ouvidoria, realizar ações de ouvidoria ativa, entretanto, devido a falta de equipe designada, ainda não foi possível iniciar os trabalhos”.

Recomendação VIII - Realizar tratativas junto a alta gestão da ANA, inclusive sustentada pelos resultados desta avaliação, com a finalidade de promover a disponibilização de pessoal e estrutura física, que contenha condições mínimas de trabalho e de atendimento aos usuários.

A respeito da Recomendação VIII do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“Tratativas para fortalecer a capacidade operacional da Ouvidoria já foram iniciadas. Quanto a estrutura física, informo que esta Ouvidoria atualmente ocupa as salas 112, 114 e 116 no Bloco M (edifício sede) da ANA”.

Recomendação IX - Promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da manifestação e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

A respeito da Recomendação IX do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“Já estamos adotando procedimentos para avaliar, e quando necessário, alterar as tipologias das manifestações”.

Análise da Equipe de Avaliação

O Ouvidor da UA consignou no Ofício nº 01/2022/OUV/ANA que “gostaria de agradecer e parabenizar a vossa equipe pelo minucioso trabalho de avaliação desta Ouvidoria, ao tempo em que informo que, após ter sido indicado e sabatinado pelo Senado Federal, fui nomeado pelo Exmo. Sr. Presidente da República no dia 13 de abril de 2022, Ouvidor-Geral da ANA”.

Dada a informação de providências em curso pela UA quanto aos achados apontados no Relatório Preliminar, sem efetiva comprovação da implementação integral das ações, a OGU reitera todas as recomendações realizadas e realizará o monitoramento das providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação dessas recomendações em questão.

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