

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Brasília • 2022

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 1, 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

JOELMA PACHECO ARAÚJO
Coordenadora

JOELMA PACHECO ARAÚJO · KAMILLA JABRAYAN SCHMIDT
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 do Ministério da Economia (ME).

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Ministério da Economia, conforme disposto nos artigos 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DE MANIFESTAÇÕES: abril de 2021 a março de 2022

DATA DE EXECUÇÃO: outubro a novembro de 2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério da Economia, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.094/2017, nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da 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?

A unidade, de um modo geral, apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, com destaque para os esforços empreendidos no processo de controle de qualidade, que tem como objetivo promover a padronização e a qualificação das respostas fornecidas pelo órgão.

Todavia, foram constatadas algumas fragilidades, quais sejam: (i) limitações do sistema interno utilizado para tramitação e tratamento das manifestações; (ii) inconsistências no tratamento das manifestações, como, por exemplo, ausência do conteúdo mínimo exigido pela legislação das respostas conclusivas; e (iii) inadequação e fragilidades no processo de tratamento de denúncias e comunicações, caracterizados pelo risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação do denunciante por meio dos anexos e pelo não conhecimento de denúncias e comunicações por limitações do sistema interno.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à Ouvidoria utilizar sistema de tramitação e tratamento das manifestações que permita a realização dos meios de pseudonimização, como criação de extrato e substituição dos documentos anexos, bem como gerenciar e reduzir o risco de compartilhamento indevido dos elementos de identificação do denunciante, por meio da eliminação dos metadados dos documentos anexos. Recomendou-se também o estabelecimento de controles internos, rotinas de revisão das respostas conclusivas e orientação das equipes, a fim de assegurar a adequação das respostas conclusivas à legislação aplicável. Assim como, foi sugerido que a Ouvidoria atue junto às áreas responsáveis pelas manifestações mais recorrentes e aos pontos focais, com a finalidade de orientar os cidadãos sobre os canais adequados para esclarecimentos de dúvidas e suporte técnico dos sistemas.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS	11
1.1 Controle de qualidade das respostas conclusivas.....	11
2. LIMITAÇÕES DO SISTEMA SISOUVIDOR	13
3. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	15
3.1. Inadequação das respostas conclusivas	16
3.2. Tratamento de demandas não relacionadas à manifestação de Ouvidoria	17
4. INADEQUAÇÕES E FRAGILIDADES NO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES	18
4.1. Risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação por meio dos anexos.....	19
4.2. Não conhecimento de denúncias/comunicações que contêm elementos de identificação na descrição do fato ou nos anexos	20
RECOMENDAÇÕES	22
CONCLUSÃO	23
APÊNDICES.....	25
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA	25
A.1 Informações Gerais	25
A.2 Competências	25
A.3 Normativos Internos	27

A.4 Estrutura e equipe	27
A.5 Mandato do Ouvidor	29
A.6 Canais de Atendimento.....	29
A.7 Sistemas Informatizados	30
A.8 Fluxo Interno de Tratamento	31
A.9 Temas e Setores Demandados.....	32
A.10 Entidades Vinculadas.....	33
A.11 Carta de Serviços	33
A.12 Avaliação de serviços	34
A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação	34
A.14 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	34
A.15 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria	35
A.16 Dados do Painel Resolveu?	35
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....	38
B.1 Metodologia para obtenção da amostra.....	38
B.2 Resultados.....	40
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO ..	46
C.1 Plano de Ação da Ouvidoria do Ministério da Economia.....	47
C.2 Análise da Equipe de Avaliação	48

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

API: Application Programming Interface

CGU: Controladoria-Geral da União

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

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

ME: Ministério da Economia

OGU: Ouvidoria-Geral da União

PDA: Plano de Dados Abertos

RFB: Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil

SEDGG: Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

SisOuvidor: Sistema de Ouvidoria do Ministério da Economia

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 a 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:

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.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para o processo de melhoria da gestão e prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

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 as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP. 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.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como a capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade 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 realização dos exames previstos;
- 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.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi

nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio eletrônico da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR¹, no Painel Resolveu?², 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 do tratamento das manifestações pela UA, foi gerada uma amostra, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes do Plataforma Fala.BR no período de 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de 189 manifestações para análise pela equipe de avaliação.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Concomitantemente, foram realizados os testes de avaliação especificados na Matriz de Planejamento. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para as questões e subquestões de avaliação previamente definidas no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

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 é a Ouvidoria do Ministério da Economia (ME), órgão vinculado à estrutura organizacional do ME, dirigida por um Ouvidor a ser indicado pelo Ministro de Estado da Economia, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria do ME está vinculada à Secretaria-Executiva e é formada por uma Coordenação-Geral e duas Coordenações específicas, quais sejam: Coordenação de Ouvidoria e Coordenação de Transparência. Suas competências estão estabelecidas no Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019, que aprovou a estrutura regimental do Ministério da Economia.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu, do sítio eletrônico e da Ouvidoria do ME, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação,

1. <https://falabr.cgu.gov.br/>

2. <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

dos Relatórios Semestrais de 2021 e 2022 e do Relatório Anual de 2021. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do ME estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Ministério da Economia.

1. Boas práticas adotadas

Como boa prática implementada pela UA e que se configura como diferencial por empreender esforço de atuação que vai além das obrigações normativas, identificou-se o procedimento de controle de qualidade das respostas conclusivas. Por meio de metodologia definida e com resultados consubstanciados em planilhas de avaliação, a UA elabora Notas Técnicas endereçadas às unidades do Ministério e as publica posteriormente em seu sítio eletrônico³.

1.1 Controle de qualidade das respostas conclusivas

O procedimento de controle de qualidade das respostas conclusivas consiste em uma avaliação das respostas dadas pelas unidades internas do Ministério da Economia. Essa avaliação tem como objetivo analisar a qualidade das respostas publicadas pelos pontos focais, a fim de promover a padronização e a melhoria das respostas fornecidas. Tal processo mostra-se positivo visto que se trata de uma unidade setorial desconcentrada, em que a maioria das respostas às manifestações são dadas pelas áreas internas ao invés da própria equipe da Ouvidoria. Essa prática já era adotada pela Ouvidoria do extinto Ministério da Fazenda e foi mantida no Ministério da Economia, que, ao longo de 2019, aprimorou os processos de trabalho e estabeleceu uma equipe para atuar de forma específica na análise da qualidade.

Para tanto, a Portaria SE/ME nº 1142/2019 estabelece que:

Art. 4º Caberá à Ouvidoria acompanhar o tratamento das demandas previstas no art. 2º desta Portaria e analisar a qualidade das respostas oferecidas aos usuários de serviços públicos, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente.

Parágrafo único. Os critérios para análise de qualidade das respostas serão estabelecidos pelo Ouvidor.

A avaliação de qualidade adotada se baseia em dois pilares: tempo de resposta e qualidade (linguagem cidadã, resposta de acordo com o pleito, classificação correta da demanda, dentre outros).

³. https://www.gov.br/economia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorio-de-atividades/relatorios-de-qualidade

Para compor uma nota final da unidade, são atribuídos pontos a cada critério avaliado, conforme figura abaixo. Os resultados são encaminhados às unidades responsáveis por meio de ofício, após conhecimento do Ouvidor.

FIGURA 1 - CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Critérios de Avaliação				
Critérios	Explicação	Até 30 dias	31 a 60 dias	Mais de 60 dias
1 – Foi Respondida no Prazo? (Prazo para resposta)	Período de tempo em que a manifestação permaneceu na área para elaboração de resposta ao cidadão.	2	0,5	0
Critérios	Explicação	SIM	Parcialmente	NÃO
2 – Há coerência na resposta? (Coerência na resposta)	É quando a resposta apresenta coerência e objetividade ao que foi solicitado/questionado/relatado na manifestação.	2	1	0
3 – Respondeu todos os pontos abordados pelo cidadão? (Atendimento da demanda)	É quando a resposta esclarece todos os pontos que foram solicitados/abordados pelo cidadão.	4	2	0
Critérios	Explicação	SIM		NÃO
4 – Uso da linguagem cidadã e aplicação correta da língua portuguesa? (linguagem simples e uso adequado da língua portuguesa)	Aplicação correta da norma culta da língua portuguesa (Linguagem Cidadã, evitou o uso de siglas e caixa alta)	1		0
5 – Tipo de manifestação	Refere-se ao uso correto da classificação: tipo de manifestação (reclamação elogio / solicitação / sugestão / denúncia) e assunto, conforme tema abordado na manifestação.	0,5		0
6 - Serviço	Refere-se ao uso correto da classificação do serviço, conforme tema abordado na manifestação.	0,5		0
Total			10	

Fonte: Ouvidoria do Ministério da Economia, 2022.

De acordo com a UA, o processo de avaliação das respostas compreende as seguintes atividades: definição da unidade e período a ser avaliado; extração, no sistema SisOuvidor, das manifestações da unidade selecionada; análise das manifestações a partir dos critérios estabelecidos pela Ouvidoria; elaboração dos relatórios; envio do relatório para conhecimento do Ouvidor com sugestão de encaminhamento à unidade avaliada; e envio do relatório à unidade avaliada. Após essa última atividade, a UA promove a publicação dos relatórios no sítio eletrônico do Ministério, com a finalidade de publicizar os resultados encontrados e as recomendações de melhoria.

Ao final de cada relatório, a equipe de qualidade elabora recomendações com base nas irregularidades identificadas na análise. De posse desses subsídios, as áreas internas podem empreender esforços com o objetivo de melhorar a qualidade das respostas dadas aos usuários. Esse processo se coaduna com a produção de informações estratégicas prevista na Portaria CGU nº 581/2021. De acordo com esse normativo, as unidades do SisOuv, sempre que necessário ou solicitado, poderão produzir informações estratégicas, por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

Como benefícios obtidos desse processo, a UA avalia que houve padronização da linguagem utilizada nas respostas e que as unidades passaram a ser mais participativas e ter maior cuidado no tratamento das manifestações em razão das notas recebidas na avaliação. Adicionalmente, o controle de qualidade permite que a UA identifique problemas e irregularidades nas áreas internas, possibilitando ações corretivas e proposição de melhorias por meio das recomendações e interlocuções. Para exemplificar, por meio de um desses relatórios, foi possível identificar problemas com um ponto focal de uma unidade do ME (Aduana – Encomendas postais) e, como consequência, foram realizadas reuniões com a Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), inclusive com a presença dos Correios, e visita técnica ao local de triagem das encomendas em Curitiba/PR. Como resultado dessa ação, a RFB e os Correios se comprometeram a aperfeiçoar os processos de atendimento das manifestações Aduana-Encomendas.

Entretanto, convém destacar que, apesar de positivo, o processo de controle de qualidade é passível de melhorias. Não foram identificadas, por exemplo, atividades de monitoramento

das recomendações apontadas nos relatórios ou elaboração de planos de ação por parte das áreas internas avaliadas. Esse processo de acompanhamento da implementação das recomendações faz-se necessário, visto que permite a UA acompanhar os impactos efetivos do controle efetuado.

De acordo com a UA, em virtude do grande quantitativo de manifestações a serem analisadas, não havia força de trabalho disponível para a atividade de monitoramento. Com a criação do Ministério do Trabalho e Previdência e a desvinculação do Instituto Nacional do Seguro Social, o número de manifestações diminuiu, de forma que a equipe está passando por reorganização das atividades para ampliar o escopo da análise e monitorar a implementação das recomendações realizadas pela Ouvidoria.

Ante exposto, verifica-se que as atividades de controle de qualidade mostram-se frutíferas, uma vez que contribuem para a melhoria do atendimento prestado ao cidadão. Ademais, permitem que a UA elabore um panorama qualitativo das respostas conclusivas elaboradas pelas áreas internas, permitindo que a UA exerça a supervisão prevista no art. 4º da Portaria SE/ME nº 1142/2019. Entretanto, é recomendável que a UA avance no âmbito do monitoramento e acompanhamento das recomendações, com o objetivo de poder avaliar os benefícios potenciais e efetivos advindos desse esforço.

2. Limitações do sistema SisOuvidor

O artigo 26 do Decreto nº 9.492/2018 prevê que os órgãos ou entidades da Administração Pública Federal definidos no artigo 2º do referido Decreto que já possuem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações deverão adotar as providências necessárias para a sua integração à Plataforma Fala.BR, na forma estabelecida pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

De forma complementar, o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 estabeleceu o seguinte (grifo nosso):

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.*

O artigo 23 da Portaria CGU nº 581/2021, por sua vez, reafirma que a Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal, acrescentando a possibilidade de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

Todo esse regramento visa principalmente cumprir requisitos de segurança das informações do cidadão, por meio da ocultação de dados que possam identificar os manifestantes, seja por meio da elaboração de extratos do conteúdo ou pela pseudonimização, situações previstas nos artigos 34 e 35 da Portaria nº 581/2021, conforme a seguir transcrito:

Art. 34. No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

Art. 35. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

O normativo que trata sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante, o Decreto nº 10.153/2019, também traz disposições atinentes à proteção das informações recebidas, de acordo com o fragmento abaixo (grifo nosso):

*Art. 9º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal **implantarão medidas necessárias para** o recebimento, a triagem e o **encaminhamento das denúncias** e para a **proteção das informações recebidas**.*

*Parágrafo único. As unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal **disporão de instalações e de meios adequados** para que os **procedimentos de atendimento da denúncia obedeçam às salvaguardas das informações** previstas neste Decreto.*

A Ouvidoria do Ministério da Economia adota, além da Plataforma Fala.BR, o SisOuvidor, sistema de triagem, tramitação e análise das manifestações. O SisOuvidor é integrado à Plataforma Fala.BR por meio de API, de modo que as manifestações cadastradas no Fala.BR são repassadas automaticamente para o SisOuvidor, da mesma forma que as respostas registradas no SisOuvidor são transferidas automaticamente para o Fala.BR, conforme disposto no art. 26 do Decreto nº 9.492/2018.

Entretanto, a despeito da citada integração, há funcionalidades não contempladas no sistema próprio da UA, como, por exemplo, a criação de extrato do conteúdo da manifestação, a substituição dos documentos anexos por versões pseudonimizadas e o pedido de consentimento. Essas ausências são corroboradas por meio do Processo SUPER nº 13035.100344/2022-86, no qual a UA apresentou a justificativa para não utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR e as medidas de mitigação dos riscos decorrentes.

No citado processo, a UA reconhece a impossibilidade de geração do extrato das manifestações pelo SisOuvidor. Nos casos em que o manifestante se identifica na descrição dos fatos ou por meio dos anexos, a UA notifica o cidadão sobre a situação e solicita que ele faça um novo registro, incluindo os dados de identificação apenas nos locais adequados. Afirmou, ainda, que em caso de o manifestante não atender à solicitação e não realizar um novo registro, o prosseguimento da manifestação fica comprometido. Tal ocorrência foi confirmada nos exames realizados no SisOuvidor com a amostra de denúncias/comunicações, onde existem manifestações que não foram encaminhadas às áreas competentes por conterem elementos de identificação do denunciante no corpo da manifestação.

Ademais, constata-se que a impossibilidade de substituição dos documentos anexos causa prejuízo ao procedimento de pseudonimização, pois impede que as versões originais sejam substituídas por outras sem os elementos de identificação. Como medida alternativa, a UA também adotada o mesmo procedimento citado acima, solicitando que um novo registro seja feito sem os documentos com a identificação.

De acordo com a UA⁴, a principal causa dessas limitações se deve pela ausência desses serviços na API utilizada para integração entre a Plataforma Fala.Br e o SisOuvidor. Portanto, verifica-se que, por conta dessas limitações do sistema, criam-se obstáculos à apresentação das manifestações e prejudica-se a segurança do processo de tramitação e tratamento, em especial das denúncias e comunicações de irregularidade.

Diante dessa barreira criada para a apresentação de manifestações, a UA deve adotar sistema com as funcionalidades necessárias e suficientes ao adequado tratamento das manifestações, para evitar o desestímulo e a insegurança gerada pela necessidade de novo registro das manifestações pelo cidadão.

3. Inconsistências no tratamento das manifestações de Ouvidoria

A análise da amostra das manifestações discriminada no Apêndice B apontou que o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresentou algumas inconsistências e riscos, relacionados à inadequação das respostas conclusivas e à existência de demandas não relacionadas à manifestação de ouvidoria.

4. Relatório de Mitigação dos Riscos, Processo SUPER nº 13035.100344/2022-86.

3.1. Inadequação das respostas conclusivas

De acordo com o artigo 19 da Portaria nº 581/2021, o atendimento aos cidadãos, concretizado na forma de resposta conclusiva, deve observar o seguinte conteúdo:

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 complemento, o citado normativo ainda estabelece que as unidades de ouvidoria devem se comunicar com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Quanto ao tratamento dado às comunicações de irregularidade, o art. 21 da Portaria concede a essa tipologia o mesmo tratamento dado às denúncias, de forma que também é obrigatório o registro de resposta conclusiva na forma do art. 19, independentemente da autoria anônima do manifestante.

Sendo assim, constata-se, de modo geral, que 25% das manifestações da amostra (47 manifestações) apresentaram inconformidades no seu tratamento, de maneira que não podem ser consideradas adequadas. Essas inconformidades estão relacionadas ao conteúdo mínimo requerido das respostas conclusivas, à adoção de linguagem cidadã e clareza dos textos, e à ausência de esclarecimentos de todos os fatos relatados.

Em 36 manifestações as respostas conclusivas não apresentaram o conteúdo mínimo de informações exigido pela legislação ou não informaram as providências adotadas pelo órgão, de modo a comprometer a qualidade das respostas e a efetiva contribuição da Ouvidoria para resolução das demandas dos cidadãos. Em algumas dessas respostas, por exemplo, não havia esclarecimentos sobre todos os fatos relatados pelo manifestante. Sob o enfoque da linguagem cidadã, por sua vez, observa-se que em 21 respostas a linguagem utilizada não era de fácil entendimento ao cidadão; algumas continham textos padrões e extensos, com informações irrelevantes aos fatos relatados, prejudicando a comunicação clara, objetiva e acessível.

Os relatórios de qualidade emitidos pela UA também corroboram esse achado. O relatório de qualidade das respostas da RFB referente aos meses de novembro e dezembro de 2021, por exemplo, apontaram recomendações para a unidade se atentar em analisar e responder com clareza e objetividade todos os pontos levantados pelo cidadão, assim como para evitar o uso de siglas e termos técnicos. Nesse mesmo sentido, verifica-se no relatório da SEDGG do mesmo período observações a respeito da ausência de resposta para todos os questionamentos levantados pelos cidadãos, conforme apontado a seguir.

FIGURA 2 - RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA UA

Das observações:

Entre os pontos identificados na análise, destacamos as seguintes observações:

- a) inobservância do prazo legal para conclusão das manifestações;
- b) ausência de resposta para todos os questionamentos levantados pelos cidadãos;
- c) classificação incorreta;
- d) uso de termos de difícil compreensão.

Recomendação:

Diante da necessidade de manter um diálogo transparente e objetivo com a sociedade, recomendamos:

- a) observar o prazo de conclusão das manifestações, conforme determina o art. 16 da Lei 13.460/17;
- b) responder a manifestação com clareza e objetividade de maneira que atenda a necessidade do cidadão;
- c) classificar de acordo com abordagem manifestada pelo cidadão (tipo e assunto);
- d) atentar para o uso da linguagem cidadã, conforme prevê o Decreto 9.492/18.

Fonte: Relatório de qualidade - SEDGG, Nota Técnica SEI nº 5748/2022/ME.

Diante dessas inconsistências, verifica-se prejuízo à efetiva comunicação entre a administração pública e o usuário do serviço, potencializando o não atendimento integral da demanda e a insatisfação do usuário. Desta forma, faz-se necessário que a UA promova ações para assegurar que as respostas conclusivas se adequem ao determinado pela legislação.

3.2. Tratamento de demandas não relacionadas à manifestação de Ouvidoria

Além disso, convém destacar que a Lei nº 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. O Decreto nº 9.492/2018, por sua vez, define cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências. Além disso, o Decreto nº 9.094/2017 trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a solicitação de simplificação (simplifique!). Assim, são seis os tipos de manifestação no âmbito da administração pública federal.

No caso concreto, observa-se uma quantidade considerável de demandas, registradas e tratadas como manifestações, cujo conteúdo não se correlaciona diretamente a uma manifestação propriamente dita. Das 189 manifestações analisadas, 65 delas não podem ser consideradas como manifestações *stricto sensu*, visto que não estão relacionadas diretamente a uma prestação de serviços públicos ou a conduta de agentes públicos. Essas manifestações,

aqui denominadas “demandas de suporte”, fazem referência a dúvidas sobre como acessar determinado serviço ou como solucionar problemas técnicos de sistemas.

É importante frisar que o Ministério da Economia e algumas de suas Secretarias Especiais possuem canais específicos de atendimento ao cidadão, criados para auxiliar os usuários dos serviços públicos em eventuais dúvidas. A RFB, por exemplo, possui no seu sítio eletrônico um assistente virtual, com o objetivo de responder dúvidas a respeito de IRPF, acesso a sistemas aduaneiros, registro de despachante aduaneiro e DFTFWeb. A Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) também possui um assistente virtual que presta informações a respeito do REGULARIZE (Portal digital de serviços da PGFN). Enquanto a SEDGG possui um formulário específico para atendimento ao usuário relacionado a problemas com a conta GOV.BR.

Pelo conteúdo dessas manifestações e as respostas dadas, é provável que esse fato ocorra pelo desconhecimento dos canais adequados ao atendimento por parte dos usuários. Há também a possibilidade de os usuários verem a Ouvidoria como um canal mais rápido ou efetivo para obter informações, fazendo com que exerçam essa preferência. Diante disso, reforça-se que não há impedimento de que tais demandas sejam tratadas pelo canal da Ouvidoria, pois uma de suas funções precípua é auxiliar a participação dos cidadãos junto aos órgãos públicos. Contudo, ao optar pelo seguimento dessas demandas por esse canal, pode-se gerar prejuízo tanto ao usuário como à própria Ouvidoria.

Sob a ótica do usuário, essa sistemática pode gerar riscos à resolução da demanda, destaca-se: o de aumento do prazo de resposta e o de respostas inadequadas. Assim, quando a UA não orienta os usuários a registrarem as demandas no canal correto e opta por dar tratamento atribuído à manifestação de ouvidoria, ela as submete ao rito próprio e às exigências normativas pertencentes às manifestações de Ouvidoria, inclusive no que se refere ao prazo de resposta. Logo, verificam-se dúvidas triviais ou prestação de informações básicas, que poderiam ser resolvidas mais rapidamente pelo canal adequado, sendo submetidas ao prazo de resposta de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 sob justificativa. Além disso, espera-se que os canais específicos, por serem direcionados e dedicados à resolução de demandas próprias, tenham mais conhecimento e capacidade técnica para resolução dessas demandas e, portanto, possam elaborar respostas mais rápidas e assertivas. Do ponto de vista da UA, por outro lado, observa-se que há risco de sobrecarga da força de trabalho da Ouvidoria. Tal risco apresenta-se em decorrência dessas demandas, que poderiam e/ou deveriam ser tratadas em canais específicos.

Ante o exposto, conclui-se que o tratamento de demandas de suporte como manifestações de Ouvidoria não se trata de uma inconformidade propriamente dita, mas sim de uma fragilidade no processo de tratamento. Por isso, a UA deve avaliar as consequências e os riscos envolvidos na decisão de tratar tais demandas, ao invés de orientar o usuário a encaminhá-las ao canal adequado.

4. Inadequações e fragilidades no tratamento de denúncias e comunicações

Para a avaliação do processo de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, optou-se por realizar os exames em uma amostra distinta da utilizada para avaliação das respostas conclusivas. Tal procedimento foi adotado em virtude da relevância e materialidade do processo de tratamento de denúncias e comunicações e com o objetivo de possibilitar a análise de um número maior de manifestações. Para tanto, foi realizada uma

amostragem não-probabilística ou por julgamento, por meio da seleção de manifestações específicas de acordo com critérios previamente estabelecidos.

Do conjunto de manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, foram selecionadas aleatoriamente 100 manifestações do tipo denúncia ou comunicação. Em seguida, realizou-se uma avaliação dessas manifestações previamente selecionadas com o intuito de identificar aquelas que continham elementos cuja desconformidade pudesse causar prejuízos aos direitos dos denunciantes, como: realização de diligência junto ao denunciado, compartilhamento de elementos de identificação do denunciante fora das hipóteses previstas na legislação ou falhas no procedimento de pseudonimização. A partir da seleção dessas manifestações, foram realizados os testes para identificar possíveis desvios de conformidade.

Como resultado da análise dessa amostra, verifica-se que o processo de tratamento das denúncias e comunicações apresenta algumas inconsistências e fragilidades, quais sejam: (i) risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação dos denunciantes por meio dos anexos às manifestações; e (ii) não conhecimento de denúncias/comunicações que contêm elementos de identificação na descrição do fato ou nos anexos.

4.1. Risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação por meio dos anexos

O Decreto nº 10.153/2019 estabelece que as unidades de ouvidoria responsáveis pelo tratamento da denúncia providenciarão a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, mediante a preservação dos elementos de identificação por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante. A Portaria CGU nº 581/2021, por sua vez, pormenoriza aspectos relacionados aos elementos de identificação e ao procedimento de pseudonimização, estendendo a realização deste à descrição do fato e seus anexos, conforme transcrito anteriormente.

Assim, como a legislação apresenta rol exemplificativo dos meios de pseudonimização e sua extensão, as unidades de ouvidoria não estão restritas a esses. De forma que, ao se depararem com elementos diversos que permitam a identificação do denunciante, as unidades devem adotar os meios necessários e disponíveis para preservá-los. Da análise das manifestações, observa-se que os documentos anexados pelo cidadão às manifestações possuem potenciais elementos de identificação do denunciante, visto que apresentam, por meio de seus metadados, informações capazes de associá-los ao denunciante.

Em síntese, no contexto específico de arquivos digitais, os metadados ou as propriedades de um documento são informações de um arquivo que o descrevem ou identificam. Essas informações incluem título, nome do autor, assunto e palavras-chave que identificam o tópico ou o conteúdo do documento. Logo, entende-se que os metadados dos documentos anexos às manifestações podem conter elementos identificadores dos denunciantes, devendo, portanto, ser objeto de pseudonimização.

No caso concreto, verifica-se que a UA não realiza procedimentos a fim de eliminar os metadados desses documentos anexos. Por meio de interlocuções realizadas com a UA e de testes realizados, entende-se que tal fato ocorre por dois motivos: (i) desconhecimento do risco de compartilhamento de elementos de identificação por meio dos anexos; e (ii) limitação imposta pelo SisOuvidor.

A respeito do primeiro motivo, a UA informou durante os trabalhos realizados que não possuía conhecimento de que os documentos anexos às manifestações poderiam conter, por meio dos metadados, elementos identificadores dos denunciantes. Por conta desse desconhecimento, a equipe técnica não se atentou em promover procedimentos a fim de suprimir esses elementos antes de enviá-los às áreas competentes.

O segundo motivo, por sua vez, diz respeito a uma limitação imposta pelo SisOuvidor. Conforme exposto no achado 2, o SisOuvidor não permite que os anexos registrados pelo usuário sejam substituídos antes do envio às áreas competentes. Essa limitação impacta principalmente na realização da pseudonimização, visto que, mesmo que a UA promova a eliminação dos metadados ou produza cópias pseudonimizadas dos anexos, não há como estas serem incluídas no sistema e encaminhadas em substituição dos originais.

Ante o exposto, verifica-se que o encaminhamento dos anexos sem a eliminação dos seus metadados aumenta o risco de compartilhamento indevido dos elementos de identificação dos denunciantes, constituindo assim uma fragilidade ao processo de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade. Esse risco, ocasionado pela falta de conhecimento da unidade avaliada acerca dos metadados dos arquivos digitais e pela limitação imposta pelo SisOuvidor, deve ser adequadamente avaliado e gerenciado pela unidade, a fim de garantir a salvaguarda dos direitos dos denunciantes.

4.2. Não conhecimento de denúncias/comunicações que contêm elementos de identificação na descrição do fato ou nos anexos

Ainda sobre o processo de tratamento das denúncias, o Decreto nº 10.153/2019 dispõe que não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos do disposto no Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou. Nesse mesmo sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 traz determinações a respeito dos requisitos mínimos para conhecimento e habilitação das denúncias recebidas, conforme transcrito abaixo (grifo nosso):

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

*§ 1º Na análise prévia de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, **deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia** pelo órgão ou entidade.*

*§ 2º A denúncia será **considerada habilitada** quando **existentes os requisitos a que se refere o § 1º**.*

Da mesma forma, a citada portaria ainda traz disposições sobre o recebimento dos relatos de irregularidades, destacadas a seguir:

Art. 84. Ao relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, será dado o tratamento de denúncia, nos termos dos Decretos nº 9.492, de 2018, e nº 10.153, de 2019.

Parágrafo único. Entendem-se por irregularidade os ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público.

Art. 85. O relato de irregularidades deverá ser dirigido à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade a que esteja vinculada, a qual providenciará o seu cadastro, análise, tratamento e distribuição às áreas de apuração competentes.

Corroborando essas determinações, o Decreto 9.492/2018 dispõe ainda que as informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Da análise da amostra de denúncias e comunicação, verifica-se a existência de manifestações que atendiam aos requisitos de autoria, materialidade e relevância e que, contudo, não foram conhecidas ou não foram encaminhadas às áreas apuratórias. Tal conduta foi observada quando a manifestação continha informações que identificavam o denunciante de alguma forma, seja pela descrição do fato ou pelos documentos em anexo. Diante disso, ao invés de realizar o procedimento de pseudonimização, conforme determina a legislação, a conduta observada pela UA foi a de solicitar que o usuário registrasse uma nova manifestação sem os elementos de identificação no corpo da mensagem ou nos anexos, a fim de permitir o encaminhamento da manifestação à área apuratória.

De acordo com a própria UA, tal medida é adotada pois, conforme exposto no achado 2, o SisOuvidor não permite a criação de extrato do conteúdo da manifestação, nem a substituição dos documentos anexos por versões pseudonimizadas. Logo, quando há elementos de identificação no corpo da manifestação ou nos anexos, a UA fica impossibilitada de promover o envio da manifestação às áreas competente sem incorrer no descumprimento das medidas de proteção à identidade dos denunciante.

Sendo assim, verifica-se que, em decorrência de uma limitação do sistema utilizado, a UA sistematicamente cria obstáculo ao exercício do direito do denunciante, ao solicitar que uma nova manifestação seja registrada. Desta forma, há um risco de que ilícitos relatados pelos cidadãos não sejam apurados ou conhecidos pela Administração Pública, pois, diante do obstáculo criado, não há garantia que o cidadão irá registrar uma nova manifestação nos termos indicados pela Ouvidoria.

Ademais, assim como a Administração Pública tem o poder-dever de apurar as denúncias de falhas em seus serviços e irregularidades disciplinares praticadas por seus servidores, o servidor público tem o dever de comunicar às autoridades competentes e representar contra as possíveis irregularidades que tiver ciência em função do seu cargo. Na Administração Pública Federal, essa obrigação está demonstrada no art. 116 da Lei 8.112/1990:

Art. 116. São deveres do servidor:

(...)

VI - levar ao conhecimento da autoridade superior as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo;

VI - levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração;

(...)

XII - representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.

No caso concreto, a UA dispôs de informações sobre possíveis irregularidades ou ilícitos, porém não os transmitiu de imediato às autoridades competentes para promover sua apuração e eventual responsabilização. Ressalta-se que, pelos exames realizados no SisOuvidor e no histórico das manifestações, essa condição não se constituiu por má-fé da unidade, mas sim por limitação do aludido sistema. Contudo, há o risco de que essa sistemática, em casos futuros e de real materialidade, seja passível de caracterização como descumprimento de dever funcional dos servidores, decorrente de conduta omissiva praticada no desempenho de cargo ou função, conforme o art. 124 da Lei 8.112/1990.

Posto isto, conclui-se que o não conhecimento de manifestações cujo texto ou anexo contenham elementos de identificação provoca fragilidades no processo de tratamento de denúncias e comunicações, visto que prejudica o recebimento e tratamento dessas tipologias de manifestações, ao mesmo tempo que propicia a não apuração dos fatos relatados pelos cidadãos. Ademais, faz-se necessário que a UA avalie e gerencie adequadamente o risco de responsabilização civil-administrativa em virtude de uma possível caracterização de omissão, ocasionada pelo não encaminhamento imediato das denúncias/comunicações de irregularidade às áreas competentes.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Ministério da Economia:

- I. Promover a eliminação dos metadados dos documentos anexos às manifestações, de maneira a reduzir o risco de compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante fora das hipóteses permitidas na legislação.
- II. Utilizar sistema de tratamento das manifestações que permita a realização dos meios de pseudonimização, como criação de extrato e substituição dos documentos anexos, de forma a permitir a supressão dos elementos de identificação do denunciante e atender plenamente aos requisitos de segurança e rastreabilidade, previstos na Portaria CGU nº 581/2021.
- III. Propor, em conjunto com as áreas responsáveis pelas manifestações recorrentes, a utilização de recursos de mídia, campanhas ou alertas no sítio eletrônico do ME e das Secretarias Especiais, nos períodos de maior demanda por um serviço específico, orientando os cidadãos sobre o canal de atendimento mais eficiente para o esclarecimento de dúvidas e suporte técnico.
- IV. Orientar os pontos focais responsáveis pelas respostas conclusivas sobre a necessidade de esclarecer ao cidadão os canais de atendimento adequados para encaminhamento de dúvidas pontuais e/ou suporte técnico, com o objetivo possibilitar um atendimento mais assertivo e em prazo inferior ao previsto para manifestações de Ouvidoria.
- V. Estabelecer controles internos, tais como listas de verificação (check-list), revisão das manifestações e orientação da equipe da Ouvidoria e das áreas internas, para assegurar que as respostas às manifestações de cidadão incluam os conteúdos mínimos exigidos pela Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Ministério da Economia, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo 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.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria do ME, de um modo geral, atua em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e apresenta uma gestão adequada dos processos atinentes a suas competências. Além disso, cabe destacar as contribuições positivas advindas do processo de controle de qualidade das respostas conclusivas. Por meio da avaliação das respostas publicadas pelos pontos focais e, posteriormente, a elaboração de recomendações, a UA promove a melhoria do acesso do usuário dos serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos.

Entretanto, cabe ressaltar que foram identificadas algumas oportunidades de melhoria, sobretudo relacionadas ao SisOuvidor, ao tratamento das manifestações e aos riscos de inconformidades do tratamento de denúncias e comunicações.

No que se refere ao SisOuvidor, foi constatado que o referido sistema possui limitações técnicas com potencial de gerar prejuízos ao adequado processo de tratamento das manifestações. A impossibilidade de geração de extrato das manifestações ou da substituição dos documentos anexos, por exemplo, provoca o não conhecimento de denúncias e comunicações cujo conteúdo contenha elementos de identificação, assim como aumenta o risco de compartilhamento indevido de dados pessoais do denunciante por meio dos documentos anexos às manifestações. Destaca-se, inclusive, que a forma alternativa utilizada pela UA para contornar essas limitações cria obstáculos ao oferecimento de denúncias/comunicações pelo cidadão, ao exigir que se faça um novo registro. Ademais, implica na possibilidade de que ilícitos e irregularidades não sejam conhecidos pela administração pública, pois não se há garantia que o usuário irá de fato registrar uma nova manifestação nos termos exigidos pela Ouvidoria.

Outro ponto de destaque refere-se ao tratamento das manifestações, onde foram identificadas inconsistências referentes ao conteúdo mínimo requerido nas respostas conclusivas, à adoção de linguagem cidadã e clareza dos textos, e à ausência de esclarecimentos de todos os fatos relatados. Além disso, observou-se a existência de tratamento de demandas de suporte cujo conteúdo não se adequa à definição normativa de manifestação de ouvidoria, provocando risco do não atendimento eficiente e adequado à demanda do cidadão e do aumento desnecessário do prazo de resposta, visto que tais demandas poderiam ser solucionadas por canais mais adequados e ágeis.

Cabe ressaltar que as conclusões do presente trabalho, sobretudo aquelas relacionadas ao tratamento de manifestações, foram alcançadas a partir da análise de uma amostra das manifestações relativas ao período compreendido entre 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022, conforme detalhado no Apêndice B. Para os exames específicos do tratamento de denúncias e comunicações e funcionalidades do SisOuvidor, foi adotada outra amostra contendo apenas manifestações dessa tipologia, a fim de ampliar o quantitativo de

manifestações analisadas e a extensão dos testes. Logo, as inconsistências apontadas neste relatório podem não constituir uma situação generalizada da unidade, contudo, são um importante indicador dos riscos a que as atividades da ouvidoria estão sujeitas.

Diante das oportunidades de melhoria identificadas, foram propostas recomendações visando mitigar esses riscos que, se concretizados, podem comprometer a qualidade das atividades da ouvidoria ou o alcance de sua missão institucional. Uma dessas recomendações diz respeito à implementação de controles internos, tais como listas de verificação (check-list), revisão das manifestações e orientação da equipe no sentido de garantir que as respostas contenham o conteúdo mínimo previsto pela legislação.

Releva mencionar a recomendação de utilizar sistema informatizado com funcionalidades suficientes ao adequado tratamento das manifestações, especialmente referente às denúncias e comunicações de irregularidade. Além da eliminação dos metadados dos documentos anexos às manifestações, de maneira a reduzir o risco de compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante fora das hipóteses permitidas na legislação.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos desse trabalho de avaliação são, essencialmente: (i) salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes; (ii) melhoria da qualidade das respostas às manifestações; (iii) garantia do atendimento adequado às demandas dos usuários dos serviços públicos; e (iv) mitigação do risco de desconformidade na atuação da ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional, da validação das respostas dadas pela UA ao Questionário de Avaliação e dos testes realizados na fase de execução.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

QUADRO 1 - INFORMAÇÕES GERAIS

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Direta
E-mail	ouvidoria@economia.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/economia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/ouvidoria
Endereço	Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala A, Térreo, CEP 70059-900, Brasília-DF
Telefone - Canais de Atendimento	0800 702 1111 – de segunda a sexta das 8h às 20h.
Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:	Atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h.
Ouvidor	Carlos Augusto Moreira Araújo Vínculo: Auditor Federal de Finanças e Controle Formação: graduado em Economia, mestre em Economia pela Universidade Federal da Bahia (1994) e MBA em Administração Financeira pela Fundação Getúlio Vargas. Início do mandato: 19/02/2019

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria do Ministério Economia exerce, como função precípua, o elo entre a sociedade e o Ministério a fim de garantir o direito à manifestação e orientar o cidadão sobre como proceder na defesa de sua cidadania. Ademais, ela tem o papel de avaliar a prestação dos serviços públicos prestados pelo Ministério, auxiliar na detecção de irregularidades, além de produzir recomendações e propostas para o processo de melhoria dos serviços.

Dentre suas principais atribuições, cabe destacar as seguintes competências:

- Exercer a mediação de conflitos entre cidadão comum e órgãos do Ministério da Economia;
- Promover a participação da sociedade na melhoria dos serviços públicos e a articulação de ações para transparência e conformidade às leis e demais normas vigentes (accountability).

- Exercer a função de instância de integridade, envolvendo-se diretamente no Programa de Integridade do Ministério da Economia (Prevenir);
- Promover a avaliação dos serviços públicos por meio do Conselho de Usuários, previsto na Lei nº 13.460/2017.
- Prestar apoio a ações para elaboração e monitoramento do Plano de Dados Abertos do Ministério da Economia.

De acordo com o Decreto nº 9.745/2019, que estabelece a estrutura regimental do Ministério da Economia, a Ouvidoria tem como atribuições:

I - receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério, das unidades descentralizadas e das entidades a ele vinculada;

II - coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Ministério e das unidades descentralizadas;

III - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

IV - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de competência;

V - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

VI - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

VII - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

VIII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas; e

IX - exercer as atribuições estabelecidas no art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no art. 67 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, subordinando-se diretamente ao Ministro de Estado. Esses dispositivos referem-se ao Serviço de Informação ao Cidadão.

Para o exercício dessas competências, a unidade é administrada por um Ouvidor, a ser nomeado pelo Ministro de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, em consonância com o Decreto nº 9.794/2019, com mandato de três anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ademais, o Decreto nº 9.745/2019, estabelece no art. 183 como incumbência do Ouvidor acompanhar o andamento e a solução dos pleitos dos cidadãos usuários dos serviços prestados pelo Ministério da Economia.

A.3 Normativos Internos

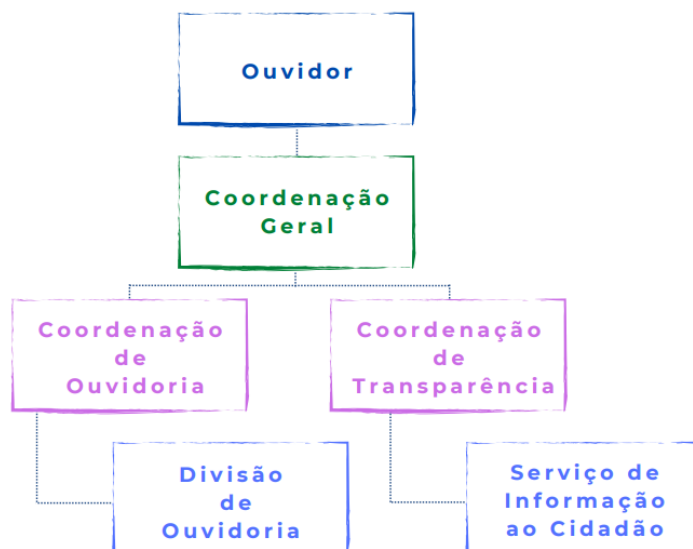
Em consulta ao sítio eletrônico do ME, destaca-se os principais normativos relacionados ao tema de ouvidoria oriundos da UA:

- Portaria nº 146, de 8 de abril de 2019, do Ministro da Economia – Criação da Rede de Ouvidoria do Ministério da Economia - RedeOuv-ME.
- Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019, da Presidência da República – Estrutura Regimental do Ministério da Economia.
- Portaria nº 1.142, de 5 de setembro de 2019, do Secretário-Executivo do Ministério da Economia – Procedimentos relativos às atividades de ouvidoria, no âmbito do Ministério da Economia.
- Portaria nº 21.527, de 29 de setembro de 2020, do Secretário-Executivo do Ministério da Economia – Disciplina o recebimento e tratamento de denúncia e comunicação de irregularidade no âmbito do Ministério da Economia.

A.4 Estrutura e equipe

Segundo informações retiradas dos Relatórios de Gestão publicados e das respostas ao Questionário de Avaliação, a UA é formalmente constituída por uma Coordenação-Geral e duas Coordenações específicas: a Coordenação de Ouvidoria, que trata das demandas relacionadas às manifestações de Ouvidoria, e a Coordenação de Transparência, responsável pelas atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

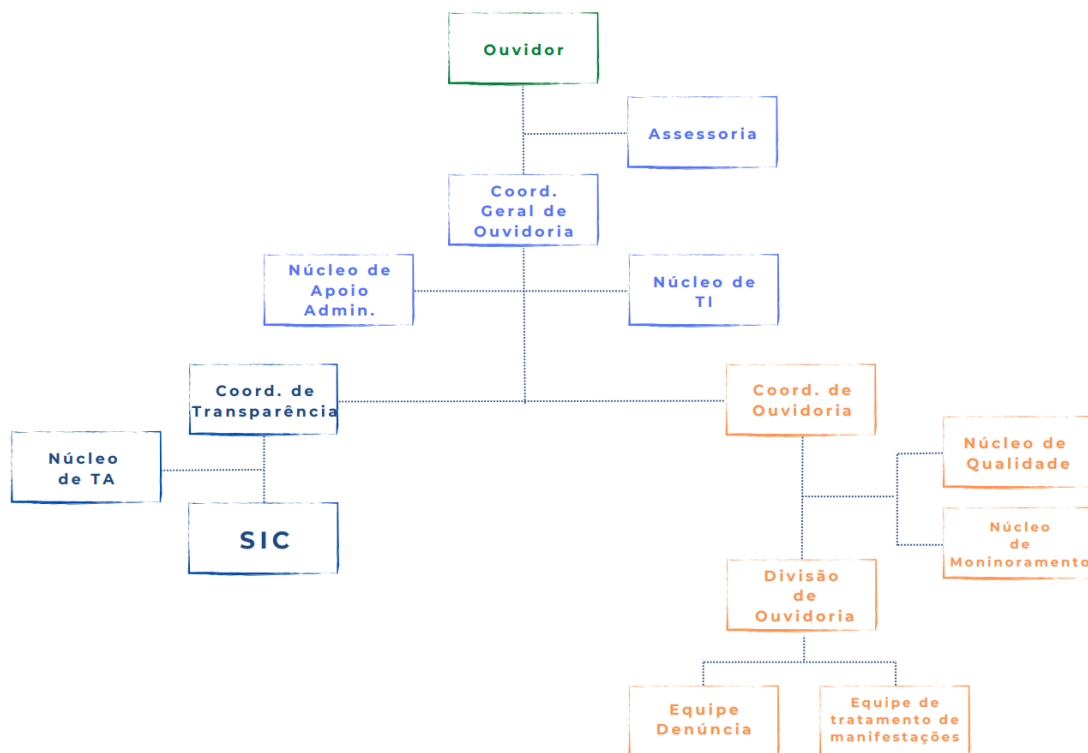
FIGURA 3 - ORGANOGRAMA FORMAL DA OUVIDORIA



Fonte: Ouvidoria do Ministério da Economia, 2022.

Entretanto, a fim de melhor atender as necessidades da Ouvidoria, foi criada uma estrutura gerencial, ainda não formalizada, para tratar de atividades específicas: Núcleo de Qualidade e Núcleo de Monitoramento e Treinamento, vinculados à Coordenação de Ouvidoria; Equipe de Análise e Equipe de Denúncia, subordinadas à Divisão de Ouvidoria.

FIGURA 4 - ORGANOGRAMA OPERACIONAL DA OUVIDORIA



Fonte: Ouvidoria do Ministério da Economia, 2022.

A Coordenação-Geral de Ouvidoria é responsável pela gestão e tratamento de assuntos administrativos (gestão de contratos, orçamentos, riscos, tecnologia da informação e pessoal) com o objetivo de apoiar as atividades de ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), além de representar a Ouvidoria nos comitês de governança do ME e no Programa de Integridade (Prevenir).

A Coordenação de Ouvidoria, por sua vez, é responsável pela gestão e tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de simplificação de serviço público (SIMPLIFIQUE!), pelas atividades do Conselho de Usuários e pela análise dos dados e informações com vistas a subsidiar recomendações e propostas de melhorias para a prestação de serviços públicos.

Por fim, a Coordenação de Transparência é responsável por coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do SIC no âmbito do Ministério. Importa destacar que esta coordenação também é responsável por monitorar a transparência ativa e auxiliar na construção do Plano de Dados Abertos (PDA) do ME.

De acordo com o Relatório de Gestão Semestral - 1º Semestre 2022, a equipe da Ouvidoria é composta por 20 servidores e 67 colaboradores terceirizados, distribuídos de acordo com a figura abaixo. Ainda de acordo com a UA, a equipe realizou nos últimos dois anos capacitações em áreas correlatas à atividade de Ouvidoria, como Certificação e Especialização em Ouvidoria, além dos cursos do PROFOCO e da Trilha Ouvidoria da Enap.

FIGURA 5 - QUADRO FUNCIONAL DA OUVIDORIA

	<i>Servidores</i>	<i>Terceirizados</i>
<i>Ouvidor</i>	1	0
<i>Coordenação Geral de Ouvidoria</i>	2	3
<i>Equipe de Apoio administrativo</i>	2	3
<i>Equipe de Gestão de Pessoas</i>	3	1
<i>Equipe de Tecnologia da Informação</i>	1	4
<i>Coordenação de Ouvidoria</i>	1	1
<i>Equipe de Qualidade</i>	0	15
<i>Equipe de Monitoramento</i>	1	6
<i>Equipe de Treinamento</i>	0	1
<i>Equipe Conselho de Usuários</i>	1	1
<i>Divisão de Ouvidoria</i>	4	20
<i>Coordenação de Transparência</i>	2	1
<i>Serviços de Informação ao Cidadão</i>	2	11
Total	20	67

Fonte: Relatório de Gestão Semestral - 1º Semestre 2022, Ouvidoria do Ministério da Economia.

A.5 Mandato do Ouvidor

A nomeação do atual Ouvidor do Ministério da Economia ocorreu em 19 de fevereiro de 2019 pela Portaria ME nº 1.246, tendo sua permanência aprovada pelo Ministro de Estado da Economia em julho/2020, pela Portaria ME nº 274/2020, em acordo com o art. 11 da Portaria nº 1.181/2020.

Em 2022 o ME requereu à CGU a recondução do Ouvidor ao cargo por meio do Ofício nº 43173/2022/ME, de 15/02/2022 (Processo SUPER nº 00190.101323/2022-43), a qual foi aprovada pela CGU.

A.6 Canais de Atendimento

De acordo com o sítio eletrônico da UA, são disponibilizados quatro canais de atendimento:

- **Internet:** por meio da plataforma Fala.BR;
- **Presencial:** realizado de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h, na Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala A, Térreo, CEP 70059-900, Brasília-DF.
- **Por carta:** encaminhada para o endereço Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala A, Térreo, CEP 70059-900. Brasília-DF
- **Por telefone:** 0800 702 1111 – de segunda a sexta das 8h às 20h.

Convém registrar que desde 1º de fevereiro de 2022 o Ministério da Economia não trata das demandas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e da Secretaria Especial do Trabalho, que passaram a ser de responsabilidade do INSS e do Ministério do Trabalho e Previdência, respectivamente.

A.7 Sistemas Informatizados

Para recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR e um sistema próprio, denominado Sistema de Ouvidoria do Ministério da Economia (SisOuvidor). A Plataforma Fala.BR é utilizada como canal de registro das manifestações e respectivo acompanhamento por parte do cidadão, de maneira que todas as manifestações, independentemente do meio de entrada, são registradas na plataforma. Para tanto, encontra-se no sítio eletrônico do Ministério da Economia um espaço dedicado às manifestações de ouvidoria, no qual é disponibilizado o acesso direto à Plataforma Fala.BR.

FIGURA 6 - SÍTIO ELETRÔNICO DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA



Fonte: <https://www.gov.br/economia/pt-br>

O sistema SisOuvidor, por sua vez, é empregado no tratamento e tramitação das manifestações, inclusive para encaminhamento e solicitações de informações às áreas técnicas do Ministério. Para tal, o referido sistema está conectado à Interface de Programação de Aplicação ou *Application Programming Interface (API)* da Plataforma Fala.BR, por meio de um módulo de integração desenvolvido pelo Serpro. Tal sistemática permite o controle de todas as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR por meio de relatório de integração, além do controle de outras ações, como recepção e resposta às manifestações, ações de complemento do cidadão, complemento do servidor da ouvidoria, arquivamento, encaminhamento a outro órgão, resposta intermediária e prorrogação do prazo.

FIGURA 7 - PÁGINA INICIAL SISOUVIDOR

MINISTÉRIO DA ECONOMIA
OUVIDORIA

SisOuvidor 3
Logar

Acesso ao Sistema

Login:

Senha:

OK

Versão: 3.011.97
Data:24/05/2022

Ouvidoria do Ministério da Economia
SAS Quadra 6 Bloco O - Ed. Órgãos Centrais - 7º andar
CEP 70070-917 - Brasília-DF - Tel.: 08007021111

Fonte: <https://ouvidoria.economia.gov.br/sisouvidor/login/login.so>

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que as informações sobre a tempestividade, o tempo de atendimento e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas da própria Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu?. Ademais, devido a necessidade de aprimorar o atributo “Assunto” das manifestações e obter outros dados específicos, a UA desenvolveu um painel próprio, que utiliza a base de dados do SisOuvidor.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Quanto ao fluxo interno de tratamento das manifestações, verifica-se que a UA tem mapeado e formalizado o fluxo de tratamento das manifestações a partir do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR. Tais fluxos são apresentados em forma de fluxogramas, que podem ser encontrados no sítio eletrônico da Ouvidoria.

De acordo com o fluxograma relativo às denúncias, há inicialmente uma análise prévia da manifestação, realizada pela equipe de denúncias, com o intuito de verificar se a manifestação é de competência do ME e se há de fato indícios de irregularidades, além de solicitar complementação, quando necessário. Transcorridas tais etapas e de acordo com o assunto relatado, a manifestação é encaminhada para os pontos focais das áreas responsáveis pela apuração: Corregedoria, Assessoria Especial de Controle Interno, Comissão de Ética ou áreas finalísticas. Desta forma, cabe aos pontos focais analisar as manifestações, enviar para apuração interna e, posteriormente, elaborar a resposta conclusiva ao cidadão. As áreas de apuração, por sua vez, são responsáveis por dar andamento à apuração e, ao final do processo, informar os resultados advindos à Ouvidoria, que reabre a manifestação para transmitir tais resultados ao cidadão.

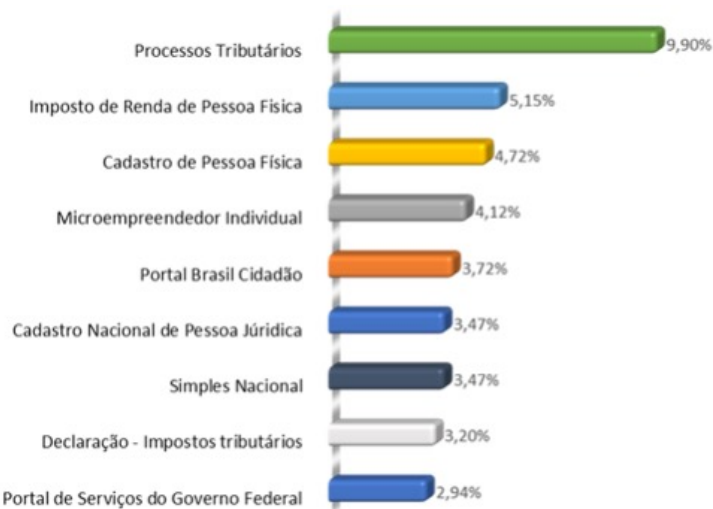
Há também um fluxo destinado às demandas de ouvidoria interna, que se inicia com o registro da manifestação pelo agente público. A seguir, a Ouvidoria do ME realiza uma análise prévia da manifestação, solicita complementação, quando necessário, e, caso seja possível, elabora a resposta conclusiva. Quando os fatos relatados dependem de ações fora da competência da Ouvidoria, a manifestação é encaminhada às áreas competentes, quais sejam: Secretaria de Gestão Corporativa, Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal, Corregedoria ou área de gestão de pessoas específicas da unidade. A partir do envio da manifestação à área competente, cabe a esta dar andamento ao tratamento da manifestação e elaborar a resposta conclusiva ao agente público demandante.

Por fim, resta o fluxo de tratamento das demais manifestações de Ouvidoria. Esse fluxo possui similaridades com os já citados. A partir do registro da manifestação, a equipe da Ouvidoria analisa previamente seu conteúdo, e, caso haja resposta disponível, elabora e publica a resposta ao cidadão, sem necessidade de envio para a área competente. Contudo, quando há necessidade de análise e providências específicas, a manifestação é encaminhada ao ponto focal da área competente, a qual é responsável pela elaboração e publicação da resposta conclusiva.

A.9 Temas e Setores Demandados

Conforme verificado no Relatório de Gestão Anual – 2021 da Ouvidoria, os principais temas objeto das manifestações direcionadas ao Ministério da Economia foram: processos tributários, imposto de renda de pessoa física, cadastro de pessoa física e microempreendedor individual.

FIGURA 8 - ASSUNTOS MAIS FREQUENTES – ME (2021)



Fonte: Relatório de Gestão Anual - 2021, Ouvidoria do Ministério da Economia.

Em relação aos setores mais demandados, verifica-se que os mais demandados foram: a Secretária Especial da Receita Federal do Brasil, a Secretária Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade, a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, além da própria Ouvidoria.

FIGURA 9 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES DISTRIBUÍDAS POR ÁREA TÉCNICA (ME)

Área Técnica	2021												Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil	4.091	3.611	5.531	4.205	6.130	6.702	7.077	7.954	6.391	4.728	5.295	4.186	65.901
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital	658	672	1.192	1.123	1.379	1.074	1.018	921	808	852	1.312	894	11.903
Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade	554	554	717	926	489	415	483	631	398	264	228	204	5.863
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	99	74	140	102	116	126	122	127	141	126	108	113	1.394
Secretaria Especial de Desestatização e Desinvestimento e Mercados	52	72	63	51	71	74	73	97	78	50	78	64	823
Secretaria de Gestão Corporativa	51	48	56	43	31	36	40	35	49	34	30	34	487
Secretaria Especial de Tesouro e Orçamento	32	25	32	24	29	29	42	42	48	54	52	33	442
Corregedoria do Ministério da Economia	23	11	25	14	20	12	6	12	4	2	6	3	138
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	8	5	15	14	12	12	11	12	9	15	11	7	131
Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais	13	8	4	7	5	7	10	5	3	5	5	10	82
Conselho Nacional de Política Fazendária	0	3	1	2	0	2	2	1	4	14	4	0	33
Secretaria Executiva	0	0	0	0	3	1	3	3	1	2	0	0	13
Comissão de Ética do Ministério da Economia	0	1	2	1	0	2	0	0	0	1	1	0	8
Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos	0	0	1	1	3	0	1	0	0	0	0	1	7
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Tratadas no âmbito da Ouvidoria	5.449	4.058	5.756	5.604	6.751	5.662	5.222	5.359	4.165	3.033	4.139	5.465	60.663
Total	11.031	9.142	13.535	12.117	15.039	14.154	14.110	15.199	12.099	9.180	11.269	11.014	147.889

Fonte: Relatório de Gestão Anual - 2021, Ouvidoria do Ministério da Economia.

A.10 Entidades Vinculadas

Conforme informado nas respostas ao Questionário de Avaliação, não há unidades supervisionadas ou vinculadas à Ouvidoria do Ministério da Economia.

A.11 Carta de Serviços

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade 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 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”. De acordo com a UA, a fim de estabelecer procedimentos relativos à Carta de Serviços ao Usuário e à publicação dos serviços públicos no portal único gov.br, foi estabelecido um Subcomitê, no âmbito do Comitê de Governança Digital (CGD), por meio da Resolução nº 7/2021, com participação das unidades do Ministério.

Em consulta ao sítio eletrônico do Ministério da Economia, encontra-se publicada a Carta de Serviços do órgão (disponível em <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-da-economia>), contendo os serviços públicos disponibilizados aos usuários. De acordo com essa

versão publicada no portal gov.br, a Carta de Serviços atual possui 133 serviços distribuídos pelos órgãos e secretarias especiais que compõem o Ministério.

A.12 Avaliação de serviços

De acordo com o Relatório de Gestão Anual – 2021 da Ouvidoria, a UA promoveu no ano 2021 a avaliação dos serviços públicos prestados mediante o Conselho de Usuários previsto no art. 18 da Lei nº 13.460/2017. Convém destacar que, em virtude do processo de transição do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), ficou estabelecido que a Ouvidoria do Ministério da Economia ficaria também responsável pelas pesquisas dos serviços geridos por essa Pasta. Desta forma, foi realizado o mapeamento dos serviços sob responsabilidade desses dois Ministérios, totalizando 445 serviços a serem avaliados.

Para tanto, a UA promoveu campanhas nas redes sociais com objetivo de engajar os usuários de serviços públicos a atuarem como conselheiros. Além disso, foram enviados ofícios informativos para entidades de classes e associações, assim como incluído convite ao cidadão para ser conselheiro no final de cada resposta publicada pela Ouvidoria.

Em síntese, no ano de 2021, obteve-se 167 usuários cadastrados como conselheiros e 268 serviços avaliados. O número de serviços avaliados foi menor do que o previsto em função da impossibilidade de registro de 177 deles na plataforma do Conselho de Usuários. Da análise dos resultados das enquetes, observa-se que as pesquisas obtiveram 703 respostas no total, sendo que 27% dos respondentes haviam utilizado o serviço avaliado. Com o objetivo de obter um maior número de respostas, após disponibilização das enquetes aos conselheiros por 20 dias, as enquetes foram abertas ao público em geral, ficando disponíveis até 31/12/2021. Ao final desse período, cerca de 16% dos serviços não obtiveram resposta de nenhum usuário.

Por fim, verifica-se no sítio eletrônico da UA uma página dedicada ao Conselho de Usuários, contendo informações gerais, guia do usuário, link de acesso à Plataforma Virtual do conselho e relatórios dos resultados das enquetes.

A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a UA possui equipe específica para tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação. No sítio eletrônico da unidade, é possível encontrar ícones de acesso ao Serviço de Informação ao cidadão (SIC) tanto na página inicial do ME, quanto em página específica de Acesso à Informação.

A.14 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Os Relatórios Anuais de Gestão da Ouvidoria do ME dos exercícios de 2019, 2020 e 2021 foram encaminhados para conhecimento e análise das autoridades do Ministério da Economia e posteriormente publicados. Além do Relatório de Gestão Anual, a UA elabora e publica em seu sítio eletrônico relatórios semestrais com foco nas demandas recorrentes e prioritárias e relatórios de qualidade. Todos os citados relatórios estão disponíveis em https://www.gov.br/economia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorio-de-atividades.

No que se refere à Política de Dados Abertos cuja implementação ocorre por meio da execução de Plano de Dados Abertos (PDA), a Ouvidoria atua como apoio ao Comitê de Risco, Transparência, Controle e Integridade (CRTCI), encarregado da elaboração e aprovação do PDA e à Autoridade de Monitoramento. No 1º PDA coordenou os trabalhos para a elaboração do documento, promoveu a consulta pública e diagramou o Plano. Após a aprovação, a Ouvidoria teve como função o monitoramento da execução do PDA e da manutenção do Portal Brasileiro de Dados Abertos.

Em resposta ao questionário, a UA informou que recentemente foi criado o Subcomitê de Transparência e Dados Abertos (STDA), subordinado ao CRCTI, com representantes de todas as unidades do Ministério da Economia, com o objetivo de elaborar e monitorar as ações do PDA e a Ouvidoria exerce a presidência desse Subcomitê.

Outra iniciativa da Ouvidoria do ME foi a disponibilização de um painel interno de acesso à informação com os temas tratados no Órgão a fim de facilitar a gestão interna e controle social. Nesse sentido, o gestor pode mapear a quantidade de pedidos recebidos e tratados em sua unidade e seu respectivo tema para direcionar esforços na disponibilização dessas informações em transparência ativa.

A.15 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação foram explicitados pela UA pontos de melhoria e ações que foram identificados e são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoar as atividades de ouvidoria, quais sejam:

- promoção de Ciclo de Palestras para estabelecer interação entre as áreas técnicas e a Ouvidoria, com a finalidade de alinhar procedimentos e pautas de interesses comuns.
- proposta de alteração da Portaria SE/ME nº 1.142/2019 (Processo SEI 13035.100859/2021-03), ora em análise pela Secretaria-Executiva, para incluir as orientações e diretrizes dispostas na Portaria CGU nº 581/2021 e atender ao disposto no Decreto nº 10.139/2019.

A.16 Dados do Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema 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 os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Ministério da Economia e o período de 01/04/2021 a 31/03/2022.

a) Quantitativo Geral:



Fonte: Painel Resolveu?, 21-set-22.

No período em análise, a entidade recebeu 204.920 manifestações, sendo 201.447 respondidas e 3.434 arquivadas. Das manifestações que não foram arquivadas, verifica-se que, na data da consulta (21/09/22), 39 estão em tratamento, estando 13% dessas fora do prazo. Ainda de acordo com a consulta, o tempo médio de resposta às manifestações foi de 9,12 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

b) Tipologia das manifestações:

FIGURA 11 - TIPOS DE MANIFESTAÇÃO
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	110.866 (55,0%)
	SOLICITAÇÃO	72.666 (36,1%)
	DENÚNCIA	7.755 (3,8%)
	SUGESTÃO	1.538 (0,8%)
	ELOGIO	607 (0,3%)
	SIMPLIFIQUE	13 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	8.041 (4,0%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu?, 21-set-22.

As reclamações representam a tipologia de manifestação mais recebida pela UA, correspondendo a 55,0% do total, seguido das solicitações de providências que representaram 36,1% das manifestações recebidas. As comunicações de irregularidade e as denúncias, por sua vez, apresentaram valores próximos no período considerado: 4,0% e 3,8% do total analisado, respectivamente. Por fim, observa-se que os elogios e as simplificações foram os tipos de manifestações com o menor percentual, sendo 0,3% para o elogio e aproximadamente 0,0% para a simplificação.

c) Resolubilidade da demanda:

FIGURA 12 - RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS

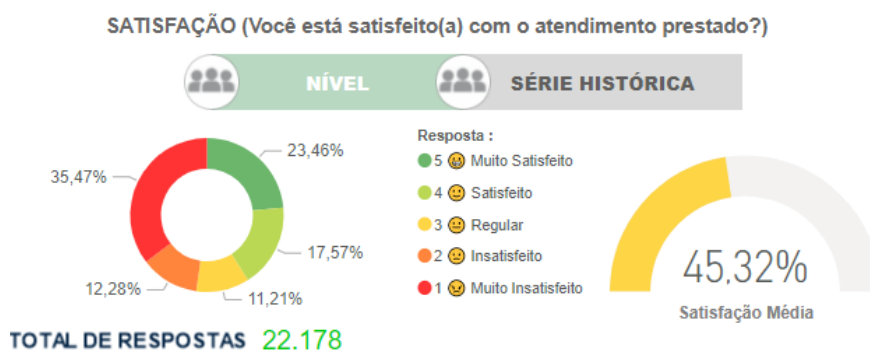


Fonte: Painel Resolveu?, 21-set-22.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 201.447 respondidas obteve-se 22.178 respostas à pesquisa. Na percepção dos manifestantes, no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, 34% das demandas foram resolvidas a contento, 17% foram resolvidas parcialmente e 50% não foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

FIGURA 13 - SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



Fonte: Painel Resolveu?, 21-set-22.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 23,46% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 35,47% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes foi em torno de 45,32%.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, que totalizaram 204.920 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

No período selecionado, a UA era responsável também por receber e dar tratamento às manifestações de competência do Ministério do Trabalho e Previdência, na época instituído sob a forma de Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia. Diante disso, optou-se, para este trabalho, excluir da análise aquelas manifestações cujo campo “Assunto” estava relacionado ao recém-criado Ministério, visto que tais competências não estão mais sob a responsabilidade do Ministério da Economia. Para tanto foram excluídas as manifestações com os seguintes assuntos: abono salarial, aposentadoria, assistência ao idoso, assistência social, benefícios sociais, educação profissionalizante, empregabilidade, emprego, fomento ao trabalho, outros em previdência, outros em trabalho, previdência básica, previdência complementar, relações de trabalho, seguro, proteção e benefícios ao trabalhador.

Da análise preliminar desses dados, observou-se também que grande parte das manifestações eram de responsabilidade da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), cerca de 40% do total. Assim, com o objetivo de reproduzir na amostra essa representatividade das manifestações da RFB, mas também garantir que houvesse, em quantidade satisfatória, manifestações relacionadas a outras áreas do ME, foram selecionadas da população duas amostras: uma relacionada à RFB, intitulada como Receita Federal, e outra contendo as manifestações remanescentes, nomeada como Ministério da Economia.

Com esse propósito, a amostra RFB, contendo 97 elementos, foi extraída das manifestações cujo campo “Assunto” era: aduana, certidões e declarações, Receita Federal e tributos. A amostra das manifestações remanescentes, por sua vez, foi selecionada a partir das manifestações que não atendiam ao critério estabelecido para amostra RFB, composta por 92 elementos. Desta forma, os elementos foram extraídos aleatoriamente da população selecionada, mantendo-se a proporção de cada estrato em relação à população, conforme demonstrado no quadro a seguir:

TABELA 1 - DADOS DA AMOSTRA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA	
	RECEITA FEDERAL	MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Comunicação	3	5
Denúncia	3	4
Elogio	0	0
Reclamação	57	44
Simplifique	0	0
Solicitação	33	38
Sugestão	1	1
TOTAL	97	92

Fonte: elaboração própria.

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:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no 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 no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza 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;

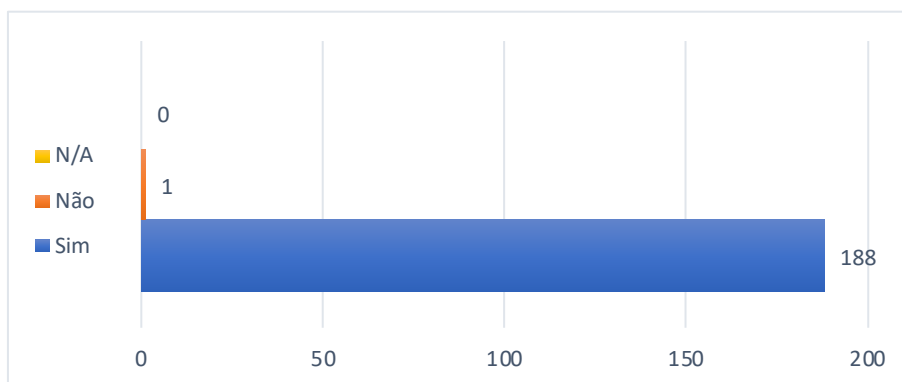
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, excetuando os casos de comunicação de irregularidade. 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 9.492/2018. Ademais, a Lei 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática, tal avaliação se materializou em um questionário de 11 (onze) perguntas, elencadas abaixo, seguida de análise técnica a respeito da adequação das manifestações. A despeito da extração da amostra ter sido realizada em duas partes, as respostas para as perguntas que direcionaram a avaliação e as respectivas análises são apresentadas de forma consolidada a seguir.

B.2 Resultados

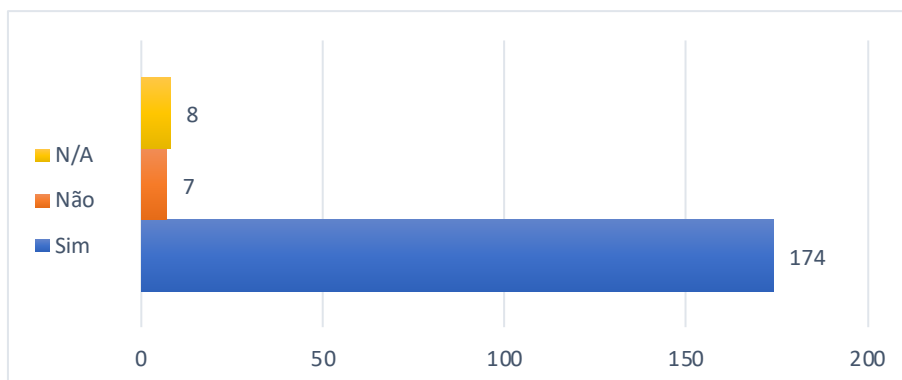
QUESTÃO 1 - A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico da pergunta 1, dentre as manifestações analisadas, uma delas não foi respondida dentro do prazo. Convém destacar que essa manifestação foi considerada fora do prazo em virtude do prazo de atendimento se esgotar no dia 30/06/2021 e a resposta conclusiva ter sido registrada no dia 01/07/2021, podendo a UA ter solicitado pedido de prorrogação. Considerando a falta de materialidade no atraso e na possibilidade de pedido de prorrogação, entende-se que o atraso não prejudicou o tratamento da manifestação.

QUESTÃO 2 - A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?

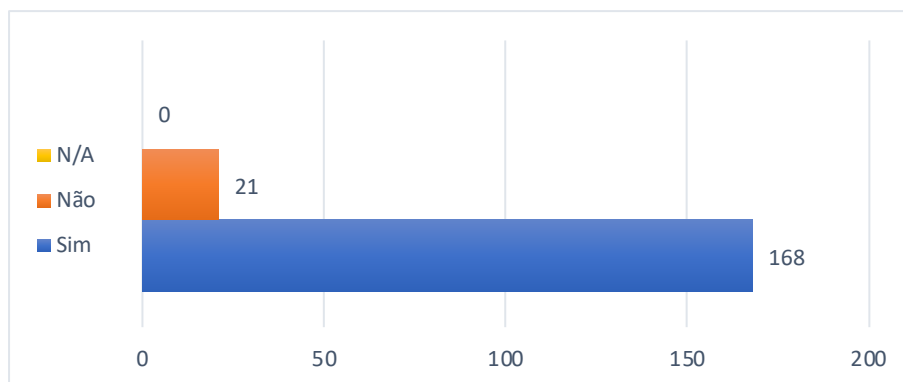


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 181 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 174 foram classificadas corretamente contra 7 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 96,1% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 8 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

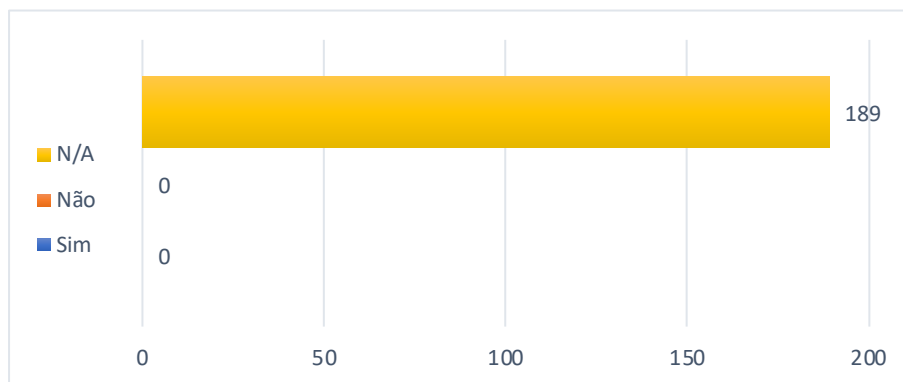
QUESTÃO 3 - AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 21 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas apresentaram, por exemplo, informações desnecessárias ao caso apresentado ou que não condiziam com o teor das manifestações.

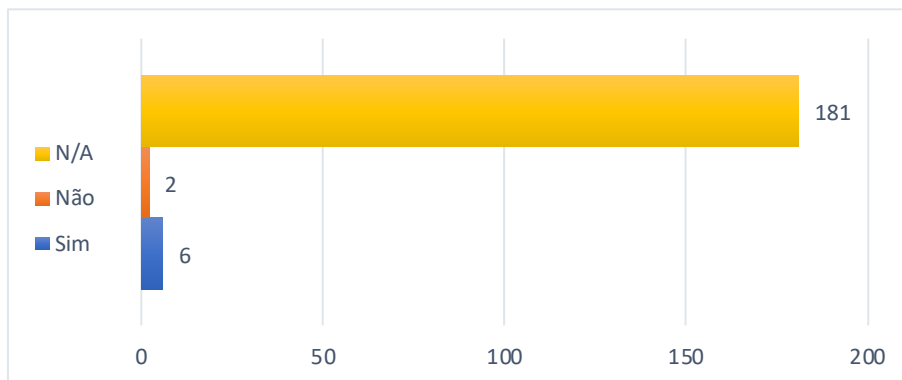
QUESTÃO 4 - A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em todas as manifestações analisadas a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

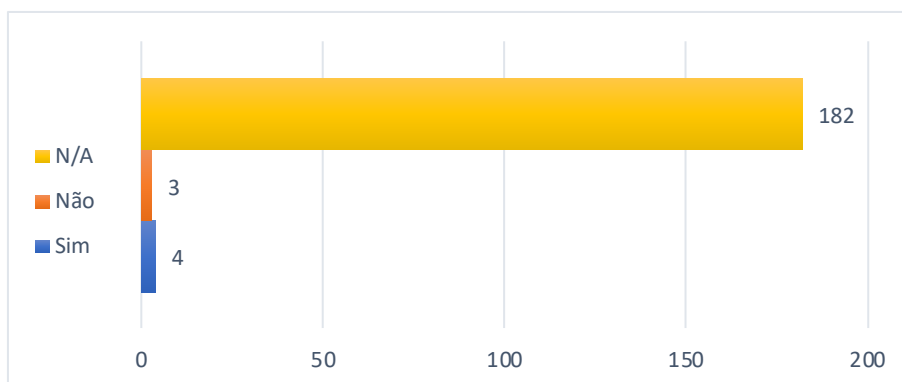
QUESTÃO 5 - A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURATÓRIAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 8 comunicações presentes na amostra, 6 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para seu arquivamento. Entretanto, em dois casos, a UA relata que não pode dar prosseguimento à manifestação sob a justificativa da não possibilidade de acompanhamento da resposta pelo cidadão, em virtude do caráter anônimo. As demais 181 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

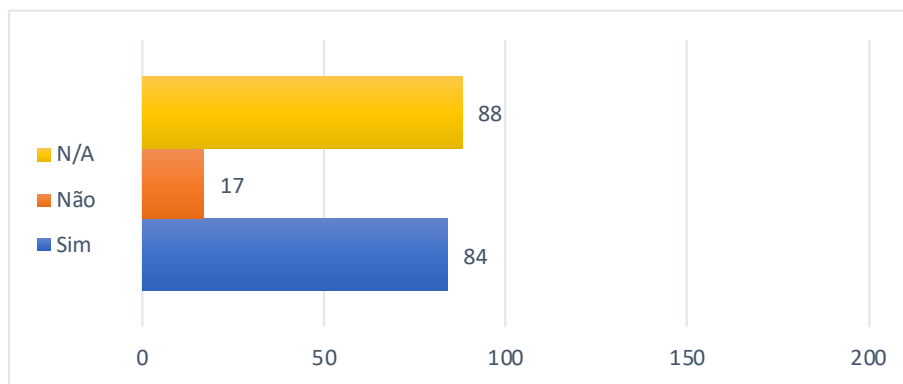
QUESTÃO 6 - A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES APURATÓRIAS COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Das 7 denúncias analisadas, verifica-se que em 3 delas não foi informado sobre o encaminhamento da manifestação às unidades apuratórias ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 182 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

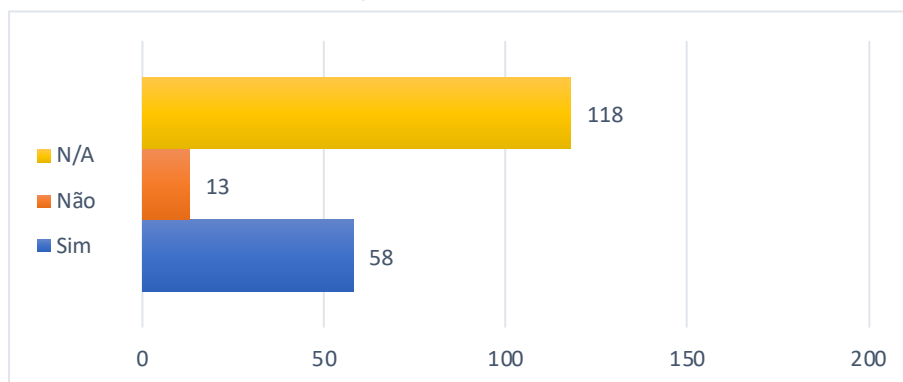
QUESTÃO 7 - A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 84 das 101 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 17 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados ou não foram tomadas as providências adequadas ao tratamento da manifestação. As demais 88 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

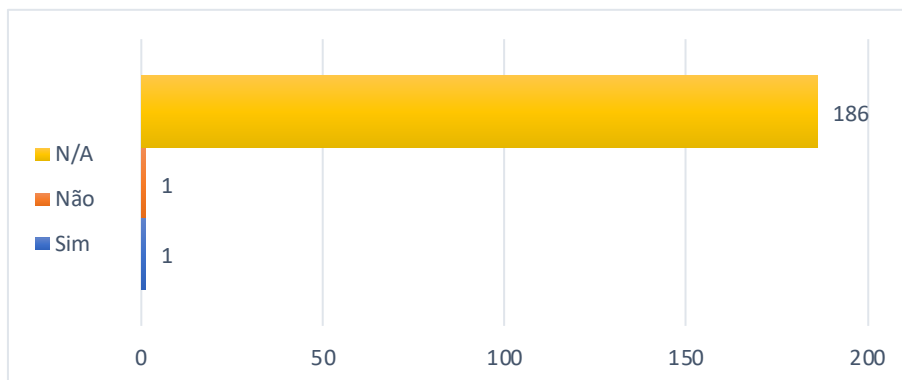
QUESTÃO 8 - A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de Solicitação, observa-se que, das 71 solicitações, em 58 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 13 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 118 manifestações não se enquadram como solicitação.

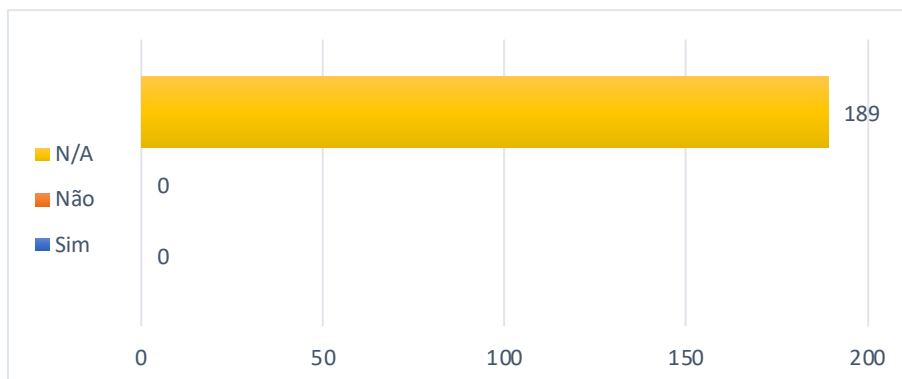
QUESTÃO 9 - A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, foram analisadas 2 manifestações: em uma delas a resposta continha pronunciamento acerca do encaminhamento da sugestão ao setor responsável e que não há prazo para análise da sugestão, enquanto na outra não foram apresentadas quaisquer orientações ao cidadão, sob a justificativa que se tratava de manifestação pendente de complementação de informações. As demais 186 manifestações não se enquadram como sugestão.

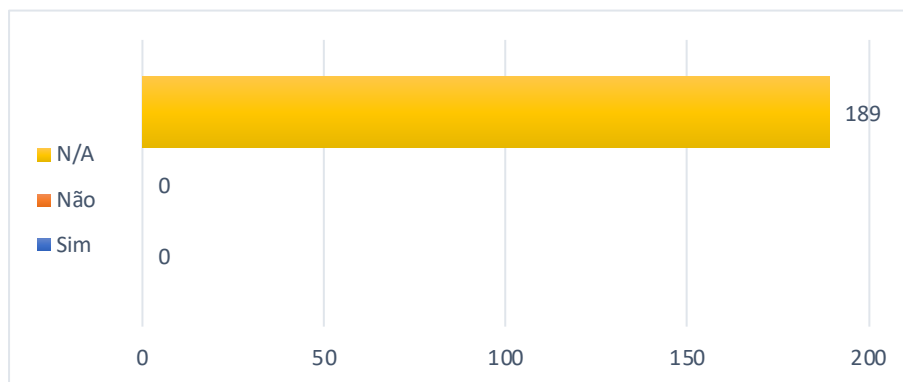
QUESTÃO 10 - A RESPOSTA DO ELOGIO INFORMOU SOBRE A CIÊNCIA AO AGENTE PÚBLICO OU AO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO E A SUA CHEFIA IMEDIATA?



Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, todas as respostas foram marcadas com "N/A".

QUESTÃO 11 - 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?



Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo Simplifique, também não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Logo, todas as das respostas foram marcadas com “N/A”.

AValiação FINAL - COMO SE CLASSIFICA A ANÁLISE TÉCNICA DADA PELA UA PARA A MANIFESTAÇÃO EM QUESTÃO?

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 189 manifestações analisadas, verifica-se que: 142 foram consideradas adequadas, 20 parcialmente adequadas e 27 inadequadas.

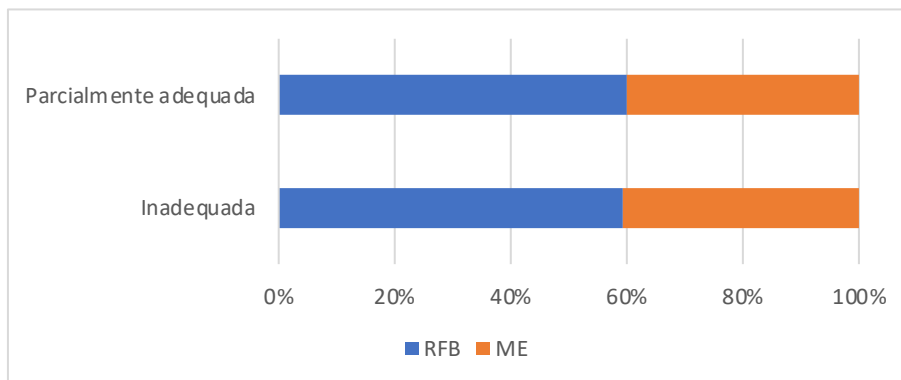
TABELA 2 - RESULTADO DA AVALIAÇÃO FINAL

	ADEQUADA	PARCIALMENTE ADEQUADA	INADEQUADA
Comunicação	6	0	2
Denúncia	4	0	3
Elogio	0	0	0
Reclamação	77	12	12
Simplifique	0	0	0
Solicitação	54	7	10
Sugestão	1	1	0
Total	142	20	27

Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas 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. Dentre essas 20 manifestações parcialmente adequadas, constata-se que 15 são relacionadas a assuntos de competência da RFB.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se que, dentre as 27 manifestações inadequadas, 22 tratam de manifestações de responsabilidade da RFB, contra 5 de competência das outras áreas do Ministério da Economia.



Fonte: elaboração própria.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 189 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. 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 de avaliação um padrão de resposta totalmente restrito.

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

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 18211/2022/CGOUV/OGU/CGU, de 22/12/2022, foi dado um prazo de 10 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 23/12/2022, foram discutidos os achados e as respectivas recomendações, oportunidade em que a UA apresentou concordância aos pontos elencados no relatório, destacando que a unidade já tinha conhecimento de alguns pontos apresentados na avaliação, tendo, inclusive, estabelecido algumas ações de mitigação dos riscos, em especial, aos relacionados ao tratamento das manifestações de denúncia e comunicação de irregularidade.

Na sequência, a UA encaminhou, por e-mail, sua manifestação por escrito, além do plano de ação, contendo medidas para atender às deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, reproduzido integralmente a seguir.

5. Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

C.1 Plano de Ação da Ouvidoria do Ministério da Economia

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA			
RECOMENDAÇÕES DA CGU	AÇÕES	PREVISÃO	RESPONSÁVEL
	TRATATIVAS DAS DENÚNCIAS		
I. Promover a eliminação dos metadados dos documentos anexos às manifestações, de maneira a reduzir o risco de compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante fora das hipóteses permitidas na legislação.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar testes para retirada dos metadados nos anexos das manifestações 2. Implantar rotina de exclusão dos metadados na equipe de Denúncia do Ministério da Economia 	02/2023	Coordenação de Ouvidoria e Núcleo de TI da Ouvidoria
II. Utilizar sistema de tratamento das manifestações que permita a realização dos meios de pseudonimização, como criação de extrato e substituição dos documentos anexos, de forma a permitir a supressão dos elementos de identificação do denunciante e atender plenamente aos requisitos de segurança e rastreabilidade, previstos na Portaria CGU nº 581/2021.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar fluxo emergencial para tratamento das demandas de denúncia com identificação do denunciante no corpo da mensagem Demonstração do fluxo: Fluxo simplificado: Manifestação cadastrada Fala.BR - Integração SisOuvidor – Extrato da manifestação pseudonimizada - tramitação para área de apuração via SEI. 	01/2023	
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Planejar e acompanhar o desenvolvimento e orçamento do projeto para viabilizar as funcionalidades “pedido de consentimento” e “Criação do extrato” no SisOuvidor 3. Desenvolver permissão para limitar o acesso às denúncias no SisOuvidor 	12/2023	
III. Propor, em conjunto com as áreas responsáveis pelas manifestações recorrentes, a utilização de recursos de mídia, campanhas ou alertas no sítio eletrônico do ME e das Secretarias Especiais, nos períodos de maior demanda por um serviço específico, orientando os cidadãos sobre o canal de atendimento mais eficiente para o esclarecimento de dúvidas e suporte técnico. IV. Orientar os pontos focais responsáveis pelas respostas conclusivas sobre a necessidade de esclarecer ao cidadão os canais de atendimento adequados para encaminhamento de dúvidas pontuais e/ou suporte técnico, com o objetivo possibilitar um atendimento mais assertivo e em prazo inferior ao previsto para manifestações de Ouvidoria.	CANAIS DE ATENDIMENTO - UNIDADES RESPONSÁVEIS - DIVULGAÇÃO		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantar e analisar os canais de atendimento das unidades do ME 	03/2023	Núcleo de Monitoramento e Núcleo de Qualidade
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Oficiar as unidades responsáveis sobre a situação do canal de atendimento 3. Promover em conjunto com as unidades a divulgação do canal de atendimento nas mídias e portal eletrônico do ME 	04/2023 04/2023	Coordenação de Ouvidoria e Núcleo de Monitoramento Núcleo de Monitoramento
V. Estabelecer controles internos, tais como listas de verificação (checklist), revisão das manifestações e orientação da equipe da Ouvidoria e das áreas internas, para assegurar que as respostas às manifestações de cidadão incluam os conteúdos mínimos exigidos pela Portaria CGU nº 581/2021.	QUALIDADE DAS RESPOSTAS		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar o modelo de avaliação de qualidade das respostas de manifestações de Ouvidoria 	02/2023	Núcleo de Qualidade
	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Evoluir formulário de acordo com os novos critérios 2. Informar as áreas sobre os critérios de avaliação de qualidade das manifestações de Ouvidoria 	15/03/2023	Núcleo de TI da Ouvidoria
	<ol style="list-style-type: none"> 2.1. Atualizar os pontos focais sobre elementos mínimos necessários para respostas ao cidadão e dos critérios de avaliação 	03/2023	Núcleo de Qualidade

C.2 Análise da Equipe de Avaliação

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações formuladas.

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.