

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:
Fundação Nacional de Artes • FUNARTE

Rio de Janeiro • 2023

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560
Edifício Soeste - Brasília - DF / CEP: 70610-420
cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO

Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

LUANA MARCELINO

Supervisora (OGU)

CARLA CRISTINA GOMES ARÊDE

Coordenadora (NAOP/RJ)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

Flávia Lopes Pena

Obra atualizada até agosto de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



CONTEÚDO

Lista de Siglas e Abreviaturas • 6

APRESENTAÇÃO • 7

OBJETO • 8

OBJETIVO E ESCOPO • 8

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO • 9

UNIDADE AVALIADA • 10

RESULTADO DOS EXAMES • 10

1. Achados • 10

1.1 Ausência de normativos internos e fluxos de trabalho formalizados • 10

1.2 Necessidade de acompanhamento da publicação da Carta de Serviços • 11

1.3. Ausência de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela FUNARTE • 12

1.4. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico • 13

1.5. Ausência de Ouvidor Titular nomeado • 14

RECOMENDAÇÕES • 14

CONCLUSÃO • 15

APÊNDICES • 16

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 16

A.1 Informações Gerais • 16

A.2 Competências • 16

A.3 Normativos Internos • 16

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física • 17

A.5 Mandato de Ouvidor • 18

A.6 Canais de Atendimento e sítio eletrônico • 18

A.7 Sistemas Informatizados • 18

A.8 Fluxo Interno de Tratamento • 19

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 19

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 19

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos • 19

A.12 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 20

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 22

B.1 Apresentação dos Resultados • 22

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 30

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade • 31

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Fundação Nacional de Artes

Município: Rio de Janeiro- RJ

Objetivo: Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Fundação Nacional de Artes conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto Nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de novembro de 2021 a 31 de outubro de 2022

Data de execução: dezembro de 2022 a junho de 2023

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Fundação Nacional de Artes (FUNARTE), unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de 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 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como 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 avaliada criou a ouvidoria recentemente, e está em fase de estruturação de ações e procedimentos para atuar em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como a inexistência de um ouvidor titular; sítio eletrônico incompleto; ausência de normativos internos e fluxos de tratamento de manifestações, não avaliação dos serviços prestados e carta de serviços não publicada.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria. Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- Nomeação de um ouvidor titular, segundo a Portaria CGU nº 1.181/2020;
- Atualização do sítio eletrônico; e
- Elaboração de normativos internos que contemplem a descrição das competências e regras de atuação da UA assim como os fluxos de tratamento das manifestações de ouvidoria.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU: Controladoria-Geral da União

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

PDA: Plano de Dados Abertos

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

FUNARTE: Fundação Nacional de Artes

QA: Questionário de Avaliação

OGU: Ouvidoria Geral da União

NAOP: Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à corrupção

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, 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:

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

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

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

(...)

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

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 o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

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 UA¹, 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 potencial 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 ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na 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.

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/11/2021 a 31/10/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

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

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- III. Interlocações e solicitações de informações;
- IV. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- V. Reunião de busca conjunta de soluções;
- VI. Publicação de relatório final de avaliação; e
- VII. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel Resolveu?³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dadas pela UA, foram utilizadas todas as manifestações cadastradas e concluídas entre **01/11/2021** e **31/10/2022** constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de **57** manifestações para análise pela OGU.

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

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

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA, é a Ouvidoria da **Fundação Nacional de Artes – FUNARTE**, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU), sendo que o quadro 1 sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço.

QUADRO 1 • INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A OUVIDORIA PÚBLICA DA FUNARTE

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da entidade	A FUNARTE é uma Fundação Pública, criada em 1975, vinculada ao Ministério do Turismo, tem sede e foro na cidade do Rio de Janeiro e representações nas seguintes cidades: Distrito Federal, São Paulo e Minas Gerais.
Posição no Organograma	Vinculada à Presidência
E-mail	ouvidoria@funarte.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/funarte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Endereço	Avenida Presidente Vargas, nº 3131/17º Andar Cidade Nova - Rio de Janeiro/RJ Cep: 20.210-911
Canais de Atendimento	https://www.gov.br/funarte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/canais-de-atendimento
Horário de funcionamento	9h às 18h
Ouvidor	Paulo César Pereira Soares
Ouvidor Substituto	Luciano de Almeida Marvila

RESULTADO DOS EXAMES

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

1. Achados

1.1 Ausência de normativos internos e fluxos de trabalho formalizados

Em resposta ao questionário de avaliação a UA informou que inexistem fluxos de trabalho para tratamento de cada tipologia de manifestação do usuário e que a ouvidoria não possui normativos internos detalhando suas atribuições, diante do que são utilizados os normativos do Governo Federal para guiar suas atividades.

A existência de normativos internos formalizados e divulgados que contemplem, dentre outros aspectos, a descrição dos fluxos de tratamento de manifestações adotados pela UA, permite, acima

de tudo, mitigar o risco de descontinuidade dos trabalhos no caso de afastamento ou substituição dos responsáveis pelas atividades de ouvidoria nos termos da Portaria CGU nº 1.181/2020.

Além disto, também serve como forma de garantir que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento adequados na UA, e computadas corretamente no relatório de gestão.

Vale ainda ressaltar que além das legislações que amparam as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, disponíveis no site da UA, a regulamentação interna da atividade de ouvidoria trará segurança jurídica ajudando a FUNARTE a garantir que situações semelhantes sejam tratadas de forma padronizada.

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

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da FUNARTE durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como, as demandas de ouvidoria interna e outras a critério da própria unidade.

1.2 Necessidade de acompanhamento da publicação da Carta de Serviços

A Carta de Serviços, documento elaborado por organizações públicas, visa a informar aos cidadãos quais são os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços, quais são os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

Embora no Questionário de Avaliação tenha sido respondido que os serviços foram mapeados, a UA informou que a FUNARTE não publicou sua carta de serviços, fato que impossibilita a participação do cidadão no monitoramento do serviço público e controle social e, conseqüentemente, a melhoria contínua dos processos de trabalho, além de não cumprir com a transparência necessária em relação aos serviços oferecidos.

Segundo a Portaria CGU nº 581/2021, cabe à Unidade do SisOuv acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/2017, de acordo com os procedimentos listados no Capítulo II do Decreto nº 9.094/2017, além disto, conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

1.3. Ausência de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela FUNARTE

Em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado que a UA ainda não realiza avaliação periódica dos serviços públicos disponibilizados pelo órgão a fim de promover sua melhoria contínua.

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

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

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

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

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

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

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

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Além disso, o art. 59 da Portaria CGU nº 581/2021 trata da produção de consultas pelas ouvidorias no âmbito dos conselhos de usuários e estabelece que:

“A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado”.

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

Destaca-se que as unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados no portal eletrônico “gov.br” deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021, e que o Conselho de Usuários apresenta entre suas atribuições a de “acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos” (art. 24-D, inciso I do Decreto nº 9.492/2018).

1.4. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico

Conforme detalhado no Apêndice A deste Relatório, na página inicial da UA há dois submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de Atendimento: “Fale Conosco” e “Ouvidoria”.

No menu “ouvidoria” há informações objetivas sobre a UA, a ouvidoria, os canais de atendimento disponíveis e no submenu “Saiba mais” opções para clicar em: “Tipos de manifestações” - onde constam as diferenças entre os tipos, “Perguntas frequentes”; “Normas e regulamentações”; “Canais de atendimento”; “Serviço de informação ao Cidadão – SIC” e por último “Perfil do ouvidor substituto”. Já no menu “Fale Conosco” consta a informação do nome do ouvidor substituto e o e-mail da ouvidoria. A última atualização do site consta de 30/12/2022.

Desse modo, faz-se necessária a atualização do sítio eletrônico da FUNARTE, a fim de complementar o rol de informações disponíveis sobre a unidade de ouvidoria e canais de atendimento atualizados para registro e acompanhamento das manifestações, além de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet.

Para tanto, deve-se observar principalmente os itens grifados (**I, II: c, d, e, e f**), dispostos no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

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

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

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

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

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

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

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

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

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

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

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

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

Além disso, tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º), Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.492/2018 (art. 10, IV).

1.5. Ausência de Ouvidor Titular nomeado

Em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado que a UA possui ouvidor substituto nomeado e a portaria de nomeação foi apresentada. No entanto, em questionamento complementar e conversa com o ouvidor substituto, Paulo, foi constatado que a UA ainda não possui ouvidor titular nomeado.

Segundo o ouvidor substituto, o processo de nomeação foi criado e submetido ao Ministério da Cultura, porém, com a substituição dos dirigentes máximos, em janeiro e março de 2023, o processo retornou sem resolutividade a fim de que outro processo fosse criado com o conhecimento da nova gestão e submetido novamente, ação que não ocorreu até o momento.

Embora ter um ouvidor substituto seja recomendável para evitar a descontinuidade do serviço, além de ser possível compartilhar e executar as diversas atribuições da ouvidoria, é imprescindível que a UA nomeie também um ouvidor titular, e cumpra os procedimentos dispostos na Portaria CGU nº 1.181/2020.

A referida Portaria dispõe em seu Art. 2º que: “§ 2º A unidade setorial de ouvidoria dos órgãos e entidades do SisOuv não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.” e esclarece os critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

O ouvidor titular é o responsável pelo canal entre o cidadão e a UA, sua presença, através do cumprimento das legislações de ouvidoria existentes, confere dentre tantos benefícios: segurança e proteção aos usuários e transparência melhorias nos serviços prestados, beneficiando o fortalecimento da unidade como um todo.

RECOMENDAÇÕES

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

- I. Implementar junto a Alta Gestão a nomeação de um ouvidor titular, em conformidade com a Portaria CGU nº 1.181/2020;
- II. Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;
- III. Adotar as providências necessárias para a atualização do sítio eletrônico, de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa;
- IV. Atuar junto aos gestores dos serviços prestados pela FUNARTE para que a Carta de Serviços seja publicada no Sítio Eletrônico da entidade e atualizada

tempestivamente;

- V. Realizar o chamamento público de conselheiros voluntários previsto no art. 56 da Portaria CGU nº 581/2021 para acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos, conforme art. 24-D do Decreto nº 9.492/2018; e
- VI. Elaborar regimento interno próprio para as atividades de ouvidoria.

CONCLUSÃO

Considerando as análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada ainda não realiza grande parte de suas atividades de ouvidoria em conformidade com os normativos vigentes, em especial a Portaria CGU nº 581/2021. Tal situação decorre, acima de tudo, do fato de ser uma unidade criada recentemente, diante do que foram identificadas diversas oportunidades de aprimoramento.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações no período de 01/11/2021 a 31/10/2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são o desenvolvimento da estrutura de ouvidoria recém-criada por meio da elaboração de novos normativos; da informação ao usuário sobre os serviços prestados pela instituição e as formas de acessá-los, através da carta de serviços; melhor qualidade e maior segurança no tratamento das manifestações recebidas; e maior visibilidade da Ouvidoria por meio da publicação de suas atribuições, aspectos esses que ocasionarão o enriquecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O quadro 1 adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

QUADRO 1 • INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A OUVIDORIA DA FUNARTE

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	A FUNARTE é uma Fundação Pública, criada em 1975, vinculada ao Ministério do Turismo, tem sede e foro na cidade do Rio de Janeiro e representações nas seguintes cidades: Distrito Federal, São Paulo e Minas Gerais.
Posição no Organograma	Vinculada à Presidência
E-mail	ouvidoria@funarte.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/funarte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Endereço	Avenida Presidente Vargas, nº 3131/17º Andar Cidade Nova - Rio de Janeiro/RJ Cep: 20.210-911
Canais de Atendimento	https://www.gov.br/funarte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/canais-de-atendimento
Horário de funcionamento	9h às 18h
Ouvidor	Não há ouvidor titular nomeado.
Ouvidor Substituto	Paulo César Pereira Soares

A.2 Competências

No período avaliado não havia ouvidoria na FUNARTE e as competências e funções da UA em relação à Ouvidoria não estavam formalizadas.

A.3 Normativos Internos

A ouvidoria foi criada em 27/10/2022, após a reestruturação da UA e em atendimento ao plano de ação produzido ao longo da avaliação do plano de integridade realizada pela equipe da CGU/NAOP-RJ, inexistindo outros normativos internos relacionados.

Cabe ressaltar que a partir de 2023 a UA deverá publicar Relatório de ouvidoria anualmente, em conformidade com o disposto no Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de

abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

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

Nessa esteira, também cabe registrar as atribuições dispostas por meio da Lei nº 13.460/2017 a respeito do tema:

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

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

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

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

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

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

II - disponibilizado integralmente na internet.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Em 09/11/2022, verificamos a existência de um ofício enviado pelo ouvidor substituto ao Gestor máximo solicitando um local adequado, mais um funcionário e equipamentos necessários para que a ouvidoria se instale.

A ouvidoria está composta por um servidor e um terceirizado, ambos com formação em nível superior e experiência no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC - da UA por onze anos. Embora possuam cursos relacionados à ouvidoria oferecidos pela ENAP (Resolução de conflitos, Atuação gerencial de ouvidorias, Tratamento de denúncias, Gestão em Ouvidoria) até o momento não possuem a certificação em Ouvidoria.

Constatamos ainda, através de cópia de e-mail, que o Departamento de Gestão de Pessoas oferece programas de capacitação, facilitando e incentivando a aquisição de conhecimentos.

A.5 Mandato de Ouvidor

A FUNARTE informou no QA que a única portaria existente é a de ouvidor substituto, cargo ocupado pelo servidor Paulo César Pereira Soares. Portanto, na UA, o cargo de ouvidor titular está vago.

A.6 Canais de Atendimento e sítio eletrônico

A UA disponibiliza em sua página na internet:

- A Plataforma Fala.BR, conforme as disposições do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018, disponibilizado na seção Canais de atendimento/Ouvidoria, como pode ser verificado no link: https://www.gov.br/funarte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
- central de atendimento da Funarte exclusiva e gratuita: (+55) 021 995992690;
- e-mail: ouvidoria@funarte.gov.br;
- atendimento presencial (consta endereço completo e atualizado).

Canais de Atendimento: “Fale Conosco” e “Ouvidoria”.

Na página inicial da FUNARTE há dois submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu “Canais de atendimento”: “Ouvidoria” e “Fale conosco”, como pode ser observado no link a seguir: https://www.gov.br/funarte/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

No menu “ouvidoria” há informações objetivas sobre a UA, a ouvidoria, os canais de atendimento disponíveis e no submenu “Saiba mais” opções para clicar em: “Tipos de manifestações” - onde constam as diferenças entre os tipos, “Perguntas frequentes”, “Normas e regulamentações”; “Canais de atendimento”; “Serviço de informação ao Cidadão – SIC” e por último “Perfil do ouvidor substituto”. A última atualização do site consta de 30/12/2022.

No menu “Fale conosco” há o nome do ouvidor e o e-mail da ouvidoria.

A.7 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria informou que o sistema utilizado para o tratamento das manifestações é a Plataforma Fala.BR (“Todas as demandas são tratadas na Plataforma Fala.BR com as respectivas reservas que o sistema oferece.”) atendendo ao disposto no art. 16 do Decreto nº 9.492/2018 e corroborando com o Art. 19 parágrafos 1º e 2º que estabelece a obrigatoriedade da utilização pela Plataforma Fala.BR e os procedimentos que devem ser adotados caso haja impossibilidade na sua utilização:

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.

Ademais, atendem também o disposto no Art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 em que há previsão de uso de sistemas informatizados em vez de e-mail para que a proteção ao denunciante seja realizada de forma efetiva:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018.

[...]

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

No período de análise das manifestações, embora a ouvidoria ainda não existisse, pudemos constatar que as tramitações já eram efetivadas através dos módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.Br. Em resposta ao QA, a recém ouvidoria informou o “conhecimento do módulo, porém neste período ainda não houve necessidade de utilização”. Nesse sentido, vale ressaltar que a UA deverá manter o uso dos referidos módulos no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

De acordo com as respostas ao QA foi informado que não há nenhum fluxo interno de tratamento dos tipos de manifestação de ouvidoria mapeado e formalizado na FUNARTE.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

Em resposta ao QA, fomos informados que os serviços foram mapeados, porém a Carta de Serviços da FUNARTE não foi publicada, contrariando as disposições do art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A UA informou que ainda não teve oportunidade para demandar melhorias no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do órgão/entidade no que se refere às questões de ouvidoria, por conta de sua recém criação.

Pelo mesmo motivo, também ainda não são realizadas ações relacionadas ao Conselho de Usuários.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A UA informou que ainda não realiza ações dessa natureza.

A.12 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

Seguem os dados estatísticos da FUNARTE retirados do Painel “Resolveu?”, atendimento dos prazos legais e satisfação do usuário, considerando o período de 01/11/2021 a 31/10/2022.

FIGURA 01 – QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 15/12/2022.

FIGURA 02 – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 15/12/2022.

FIGURA 03 – RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 21/12/2022.

FIGURA 04 – SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 21/12/2022.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O método utilizado consistiu em selecionar as todas as manifestações encontradas no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir deste censo podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Apresentação dos Resultados

A amostra disponibilizada pela OGU (Anexo I) teve como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR, entre **01/11/2021** e **31/10/2022**. Tal seleção resultou em um total de 54 manifestações, sem duplicidade.

QUADRO 01 • COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA E TEMPOS MÉDIOS DE RESPOSTA

TIPO	QUANTIDADE	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)
Comunicação	2	26,5
Denúncia	4	16,5
Elogio	1	19
Reclamação	14	14,57
Simplifique	0	0
Solicitação	31	13,10
Sugestão	2	7
TOTAL	54	14,09

Fonte: elaboração própria a partir dos dados extraídos do Fala.BR.

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, bem como de 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, inciso III § 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 a Plataforma 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

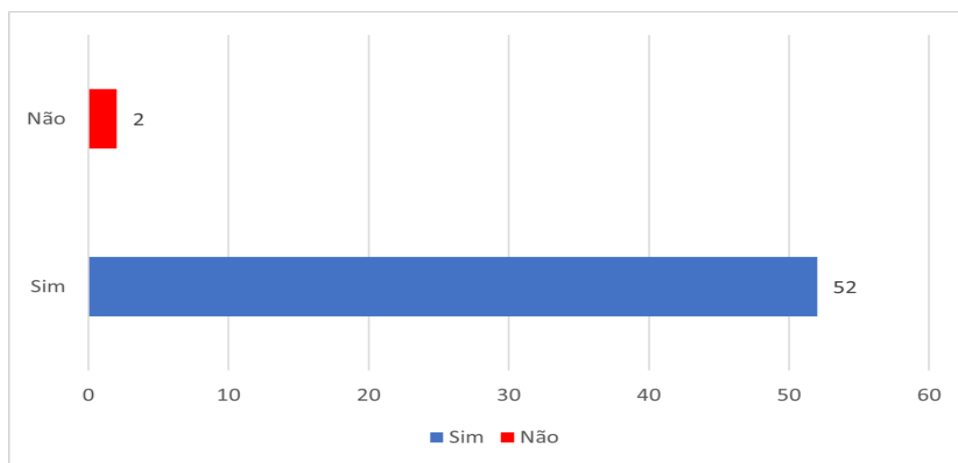
não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso 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 nº 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.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

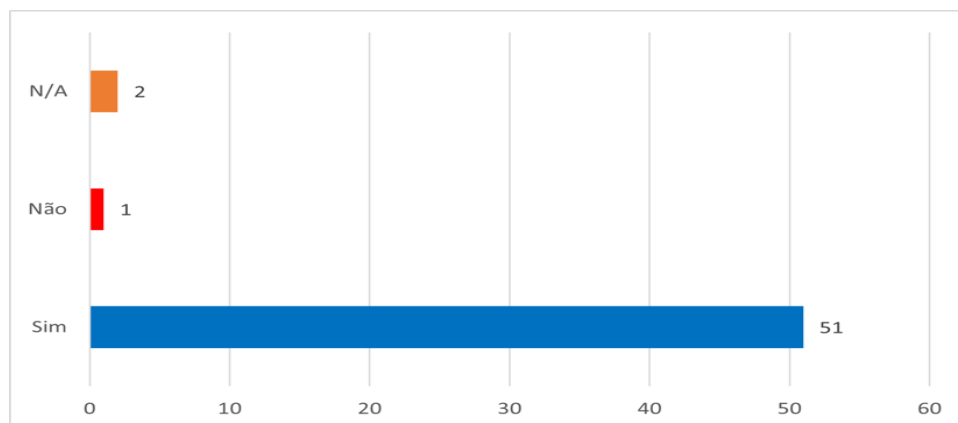
GRÁFICO 01: A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 52 manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação e 2 manifestações fora do prazo: a Comunicação NUP 710031XXXXX/2022-XX e a Denúncia NUP 710031XXXXX/2021-XX. Em consulta à Plataforma Fala.BR verificou-se que ambas foram respondidas após determinação feita pela OGU/CGU para que a UA se manifestasse em até 20 dias.

GRÁFICO 02: A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?

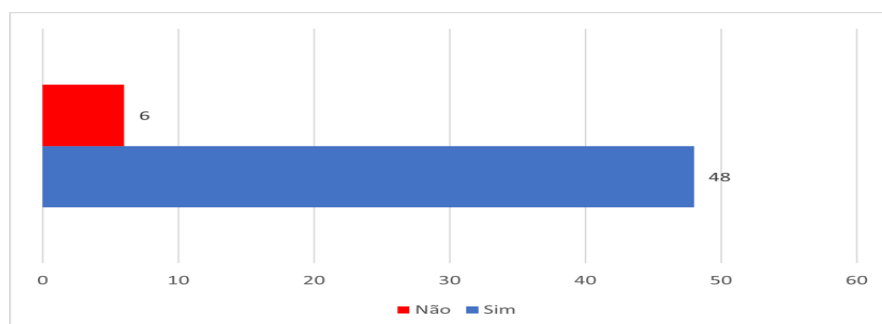


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 54 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 51 foram classificadas corretamente e 1 manifestação classificada incorretamente. Trata-se da solicitação com NUP 001370XXXXX/2022-XX, que por seu teor deveria ter sido reclassificada para denúncia e encaminhada aos órgãos apuratórios responsáveis.

Sobre as outras 2 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata 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 esse tipo de manifestação seja reclassificada, logo, não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

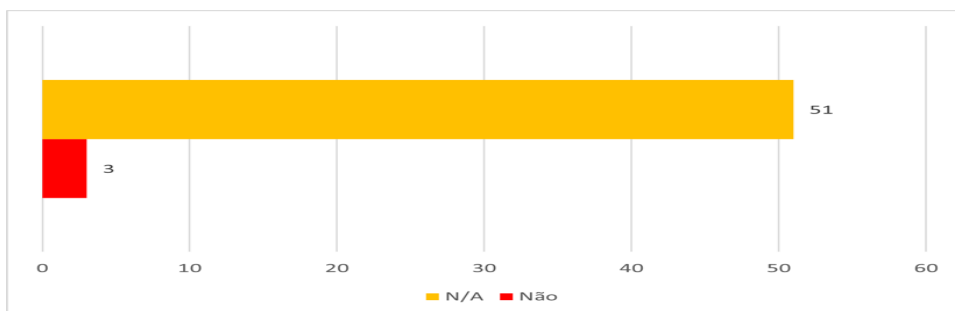
GRÁFICO 03: AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 6 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes.

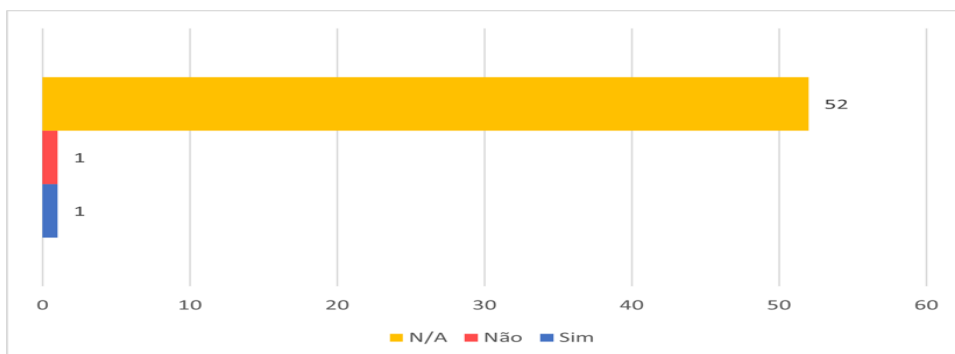
GRÁFICO 04: A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 3 manifestações a UA não respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema, encaminhando a manifestação ou descrevendo o passo a passo para auxiliar o cidadão. Nos demais casos, a pergunta não se aplicava pois tratava-se de demanda de sua competência.

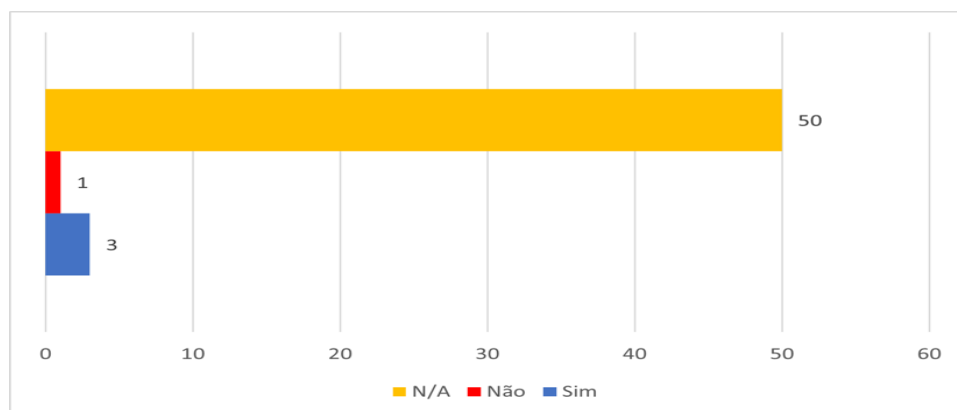
GRÁFICO 05: A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 2 comunicações presentes na amostra, 1 apresentou resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Já a outra, NUP 710031XXXXX/2022-XX, não apresentou na resposta conclusiva os devidos esclarecimentos. As demais 52 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

GRÁFICO 06: A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?

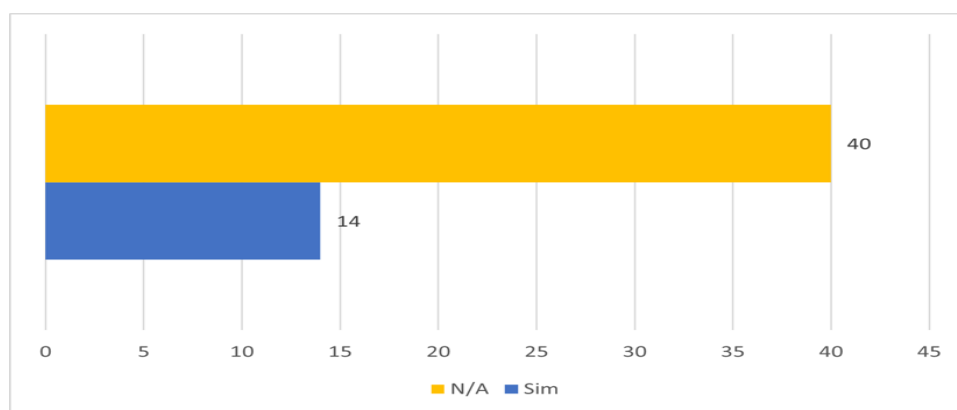


Fonte: elaboração própria.

Das 4 denúncias analisadas, verifica-se que 3 respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. No entanto, 1 denúncia, de NUP 710031XXXXX/2022-XX, foi classificada como inadequada, pois poderia ter sido complementada antes de seu arquivamento, oferecendo ao cidadão a oportunidade do esclarecimento necessário.

As demais 50 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

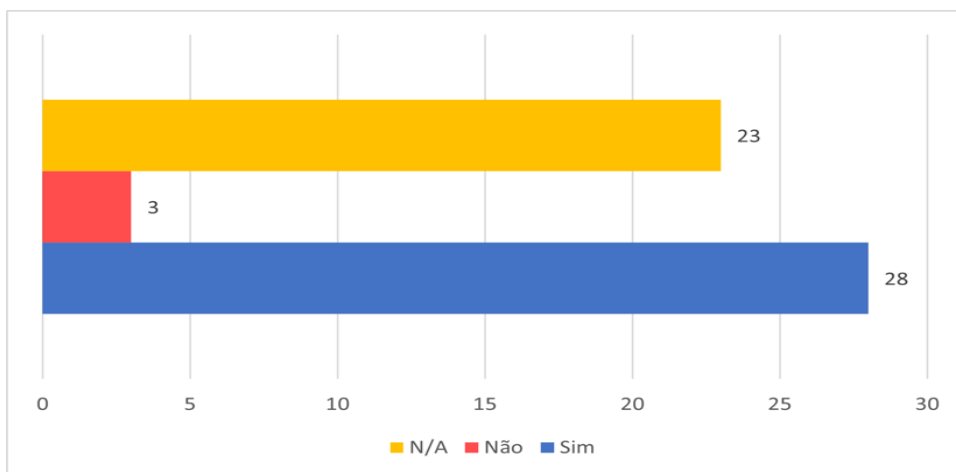
GRÁFICO 07: A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima, relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, as 14 reclamações em análise apresentaram resposta conclusiva, prestando esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 40 manifestações não se enquadram como reclamação.

GRÁFICO 08: A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?



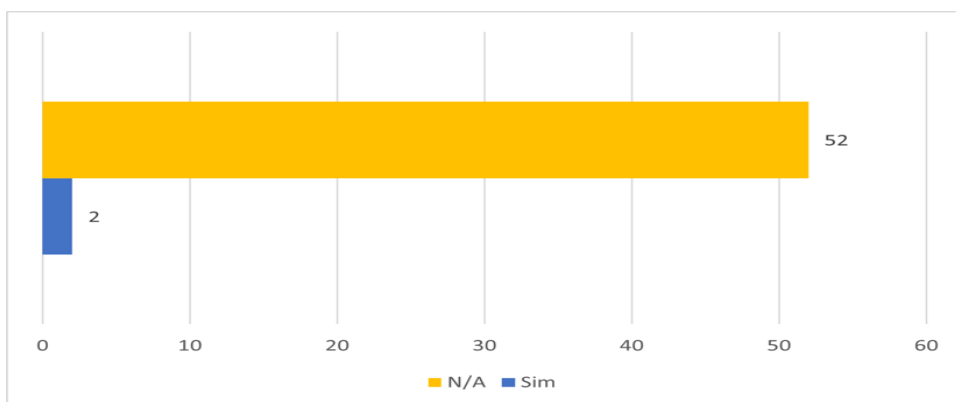
Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 30 solicitações, em 28 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade de atendimento. Entretanto, em 3 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos ou reclassificações devidas:

- NUP 001370XXXXX/2022-XX, que por seu teor deveria ter sido reclassificado para denúncia e apresentada resposta conclusiva quanto aos fatos;
- NUP 710031XXXXX/2021-XX: a ouvidoria poderia ter solicitado complementação de informação antes de arquivar, pois se tratava de assunto correlato à UA;
- NUP 710030XXXXX/2022-XX: deveria ter sido tramitado para o órgão responsável ou ter sido fornecido o passo a passo para o manifestante conseguir atingir os esclarecimentos solicitados.

As demais 23 manifestações não se enquadram como solicitação.

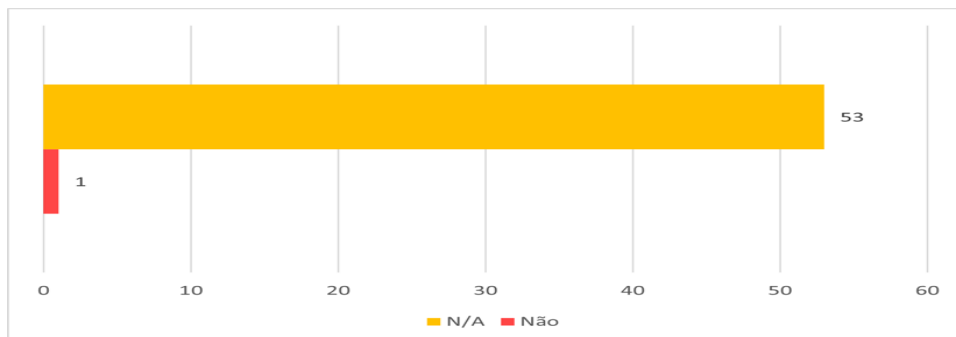
GRÁFICO 09: A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, foram encontradas 2 manifestações, respondidas a contento. As demais 52 manifestações não se enquadram como solicitação.

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

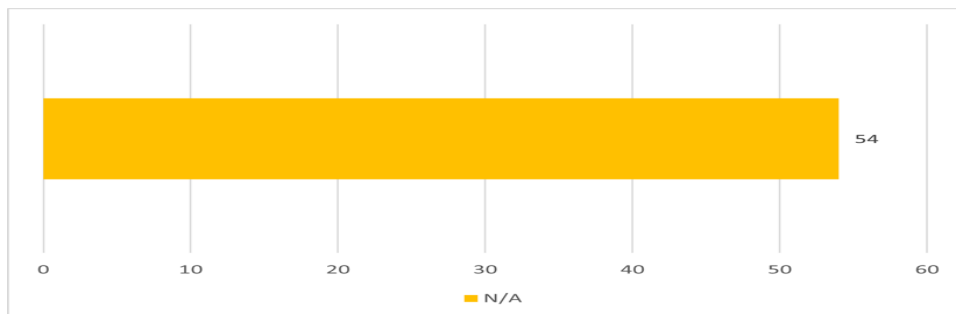


Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, no único analisado - NUP 710030XXXXX/2022-XX, verifica-se que a resposta não informa sobre a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia.

As demais 53 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

GRÁFICO 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?

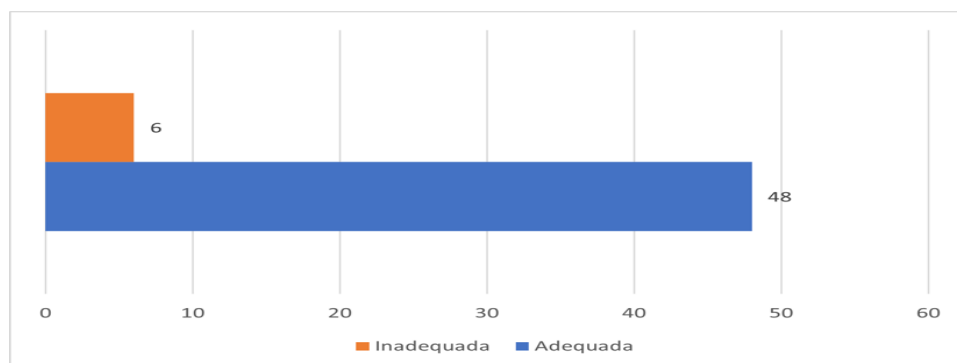


Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações do censo, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 54 manifestações analisadas, verifica-se que: 48 foram consideradas adequadas, e 6 inadequadas.

GRÁFICO 12: EM SUA OPINIÃO, COMO ANALISTA, COMO CLASSIFICA A ANÁLISE TÉCNICA (MÉRITO) DADA PELA UA PARA A MANIFESTAÇÃO EM QUESTÃO?



Fonte: elaboração própria.

Um total de 48 manifestações foram consideradas adequadas. 6 foram classificadas como inadequadas, sendo destas: 1 comunicação, 1 elogio, 1 denúncia e 3 solicitações.

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.

A Avaliação Técnica Final, considerando a amostra examinada, mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021:

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.

§ 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.

Cabe ressaltar que neste período avaliado não existia ouvidoria na FUNARTE e que as manifestações foram respondidas pelos responsáveis das áreas correlatas ao assunto.

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

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

Após encaminhamento do relatório preliminar via e-mail, em **30/05/2023**, foi dado um prazo de quinze dias úteis para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em **29/05/2023**, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas.

Em **06/06/2023**, a UA encaminhou, via e-mail, o Plano de Ação contendo as medidas para atender às recomendações indicadas acima conforme conteúdo reproduzido na íntegra no **Apêndice D**.

Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Unidade os responsáveis, prazos e estado atual das ações para atendimento das recomendações propostas pela OGU. No entanto, no modelo enviado constava uma coluna “Benefício”, a qual não foi preenchida pela UA, embora seja muito importante de ser objeto de reflexão ao longo da implementação das ações indicadas. Dito isto, seguem alguns apontamentos sobre o conteúdo propriamente dito.

Quanto à Recomendação 2, que trata da elaboração/formalização dos fluxos de trabalho, cabe ressaltar que tal atividade deve envolver os diversos interlocutores dentro da FUNARTE assim como os responsáveis pelas áreas apuratórias ao longo de sua elaboração além de que deve haver ampla divulgação dos resultados uma vez conclusos os trabalhos. Ademais, a proteção do denunciante é apenas um dos aspectos que devem ser contemplados, conforme indicado no item 1.1 da seção Achados.

A Recomendação 3, que trata da atualização do site, possui um cunho mais operacional, diante do que o prazo previsto até 30/06/2023 é considerado adequado, lembrando que também devem ser consideradas as ações necessárias à atualização/manutenção do referido conteúdo.

Em relação à Recomendação 4, que trata da publicação da Carta de Serviços, cabe ressaltar que os serviços também devem ser incluídos no portal <https://www.gov.br/pt-br/servicos>.

O atendimento à Recomendação 5, que trata da avaliação dos serviços prestados, deve considerar o uso da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos <https://conselho-deusuarios.cgu.gov.br/inicio>.

Em suma, de um modo geral, as ações e prazos apresentados estão de acordo com o esperado, visto que o atendimento de todas as recomendações está previsto para ocorrer ainda em 2023. No entanto, acredita-se que ao longo de sua execução, o Plano de Ação apresentado precisará ser revisto, visto que seu conteúdo ainda necessita de aprimoramento no que diz respeito ao detalhamento e identificação das ações previstas para o atendimento de algumas recomendações como também dos benefícios esperados por meio da sua implementação.

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO (DATA FINAL)	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
I. Implementar junto a Alta Gestão a nomeação de um ouvidor titular, em conformidade com a Portaria CGU nº 1.181/2020;	1) Formalizar a indicação junto à CGU 2) após promover a nomeação.	Presidência	1) 30/06/2023 2) 30/07/2023	Em andamento	
II. Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;	1) Elaboração de estudos preliminares. 2) Formalização e aprovação de normativos.	Ouvidoria	1) 30/09/2023 2) 30/11/2023	Previsto	
III. Adotar as providências necessárias para a atualização do sítio eletrônico, de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa;	Revisando conteúdo.	Ouvidoria	30/06/2023	Em andamento.	
IV. Atuar junto aos gestores dos serviços prestados pela FUNARTE para que a Carta de Serviços seja publicada no Sítio Eletrônico da entidade e atualizada tempestivamente;	Revisando as informações enviadas para edição.	Ouvidoria e COTIC	30/07/2023	Em andamento	
V. Realizar o chamamento público de conselheiros voluntários previsto no art. 56 da Portaria CGU nº 581/2021 para acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos, conforme art. 24-D do Decreto nº 9.492/2018; e	Chamamento Público	DIREX Ouvidoria	30/11/2023	Previsto	
VI. Elaborar regimento interno próprio para as atividades de ouvidoria.	Em formalização para aprovação	Ouvidoria DIREX	30/06	Em andamento.	

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