

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:
Ouvidoria da Escola Superior de Guerra

Rio de Janeiro • 2023

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560
Edifício Soheste - 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 DE 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

LAURA APARECIDA BIBERG CORRALERO

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

- 1.1 Ausência de normativos internos e de fluxo de trabalho normatizados para todos os tipos de manifestações • 10
- 1.2 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas • 12
- 1.3 Necessidade de atualização e acompanhamento da publicação da Carta de Serviços • 13
- 1.4 Ausência de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela ESG • 14
- 1.5 Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico • 15
- 1.6 Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão • 16

RECOMENDAÇÕES • 17

CONCLUSÃO • 18

APÊNDICES • 19

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 19

- A.1 Informações Gerais • 19
- A.2 Competências • 19
- A.3 Normativos Internos • 19
- A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física • 20
- A.5 Mandato de Ouvidor • 21
- A.6 Canais de Atendimento e sítio eletrônico • 21
- A.7 Sistemas Informatizados • 22
- A.8 Fluxo Interno de Tratamento • 22
- A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 23
- A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 23
- A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos • 24
- A.12 Dados do Painel Resolveu • 24

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 26

- B.1 Apresentação dos Resultados • 26

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 35

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade • 36

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Escola Superior de Guerra

Município: Rio de Janeiro- RJ

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

Período avaliado das manifestações: 01/12/2021 a 30/11/2022

Data de execução: março de 2023 a julho de 2023

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Escola Superior de Guerra (ESG), 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, por essa razão 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 falta de nomeação de um ouvidor titular; sítio eletrônico em desconformidade com a Portaria CGU nº 581/2021; carta de serviços desatualizada; e inexistência de fluxos de tratamento para todas as manifestações recebidas.

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, dentre as quais destacam-se as seguintes:

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

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;

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

ESG: Escola Superior de Guerra

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 a ao incremento da transparência, dados abertos e acesso à informação, 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 01/12/2021 a 30/11/2022 para a análise das 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 **01/12/2021** e **30/11/2022** 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 **13** 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://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA, é a Ouvidoria da **Escola Superior de Guerra – ESG**, 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 ESG

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	A Escola Superior de Guerra (ESG), criada pela Lei nº 785/49, é um Instituto de Altos Estudos, integrante da estrutura da Chefia de Educação e Cultura do Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas do Ministério da Defesa
Posição no Organograma	Não consta no Organograma disponibilizado no site.
E-mail	acs@esg.br
Página na Internet	https://www.gov.br/esg/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-e-sic
Endereço	Fortaleza de São João - Av. João Luiz Alves, s/nº - Urca, Rio de Janeiro-RJ / 22291-090
Canais de Atendimento	Fala.BR: https://www.gov.br/esg/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-e-sic Telefone: (21) 3545-9878; Presencial; E-mail: acs@esg.br
Horário de funcionamento	8h às 16h (de segunda a quinta-feira); e das 8h às 12h (nas sextas-feiras), exceto aos feriados.
Ouvidor	Não há ouvidor oficialmente nomeado.
Ouvidor Substituto	Não há ouvidor substituto oficialmente nomeado.

RESULTADO DOS EXAMES

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

Achados

1.1 Ausência de normativos internos e de fluxo de trabalho normatizados para todos os tipos de manifestações

Além do fluxo de denúncias, inexistem fluxos de trabalho institucionalizados para tratamento das demais tipologias de manifestação do usuário, dado que a ouvidoria não possui normativos internos detalhando suas atribuições e competências.

O fluxo informal utilizado pela UA para responder as manifestações está disposto a seguir:

1. Manifestações recebidas pela plataforma;
2. Encaminhadas via e-mail para o setor responsável pelo assunto da manifestação, solicitando subsídio para resposta;
3. Encaminhada para ACI via e-mail em caso de denúncia, solicitando subsídio para resposta;
4. Após o recebimento do subsídio, a resposta é redigida pela ACS;
5. O teor da resposta é aprovado pela Chefe da ACS (CF Ester) ou pelo Subcomandante e Comandante da Escola, a depender do assunto abordado;
6. A resposta é registrada no sistema Fala.BR pelos gestores.

Em relação à denúncia, existe a Portaria nº 4840/ACI ESG/ESG-MD, de 09 de dezembro de 2019, que descreve o fluxo de denúncias, conforme abaixo:

Art. 9º. O fluxo para o tratamento de denúncias consistirá nas seguintes etapas:

I - recepção da denúncia nos Sistemas;

II - análise prévia da denúncia pela ACI/ACS e verificação da necessidade de obtenção de informações complementares pelo usuário, que as deverá prestar em até 30 (trinta) dias, sendo que, a falta dessa complementação no prazo estabelecido acarretará o arquivamento da denúncia, sem a produção de resposta conclusiva;

III - decisão de encaminhamento ao setor responsável pela apuração ou seu arquivamento;

IV - elaboração de resposta conclusiva ao usuário no prazo de 30 (trinta dias) a partir de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa;

V - ciência ao usuário.

A referida Portaria precisa ser atualizada em relação ao setor responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações, além de que, sendo a UA integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, suas competências necessitam estar aderentes às legislações vigentes.

É importante ressaltar que o encaminhamento das denúncias às áreas de apuração por conta da necessidade de salvaguarda da identidade do denunciante é preceito fundamental no atual ordenamento jurídico.

Salienta-se que a competência da ouvidoria em relação às denúncias limita-se a observar a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, tratá-las e encaminhá-las ao setor responsável pela apuração, como pode ser observado no Decreto nº 9.492/2018:

Art.22 A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

A existência de fluxos internos formalizados e em transparência ativa tem como resultado, acima de tudo, mitigar o risco de solução de continuidade dos trabalhos, no caso de afastamento ou substituição dos responsáveis pelas atividades de ouvidoria. Além disso, permite 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.

A regulamentação interna da atividade de ouvidoria trará segurança jurídica ajudando a ESG a mitigar o risco de que situações semelhantes sejam tratadas de forma diferente ou que haja descontinuidade dos serviços por ocasião do final do mandato do titular da unidade setorial de ouvidoria.

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 denúncia;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da ESG 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 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

Uma vez que a UA descreveu no fluxo informal utilizado que as informações entre as unidades são compartilhadas via e-mail, observa-se que a ouvidoria não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento, disponibilizado na Plataforma Fala.BR.

A não utilização do módulo de Tramitação da Plataforma Fala.BR ou outro sistema que traga as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade, demonstra fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.

Quanto à utilização do módulo, a Portaria CGU nº 581/2021 traz a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

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

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

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas internas e/ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

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

A ferramenta possibilita ainda a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

Desse modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

1.3 Necessidade de atualização e acompanhamento da publicação da Carta de Serviços

Os serviços prestados pela ESG não foram mapeados. Ainda assim, a UA possui carta de serviços elaborada pela Assessoria de Comunicação e publicada no site, embora ela não atenda às exigências contidas na Lei nº 13.460/2017:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º 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.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal.

Uma carta de serviços incompleta 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”.

A partir deste conceito, temos que a elaboração da carta da forma como está sendo feita, além de afrontar o que determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017, impede que a sociedade tenha conhecimento detalhado acerca dos serviços prestados pela ESG, diminuindo as possibilidades de controle popular e de participação do cidadão no exercício das atividades da Administração Pública.

1.4 Ausência de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela ESG

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).

1.5 Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico

Conforme detalhado no Apêndice A deste Relatório, na página inicial da UA existe o menu “Canais de Atendimento” contendo o submenu “Ouvidoria”. Neste menu há dois itens:

- Link para o Fala.BR;
- Os demais canais de atendimento, além do horário de atendimento.

A última atualização do site consta de: “Publicado em 15/04/2021 20h43 Atualizado em 21/12/2022 19h15.”

Faz-se necessária a atualização do sítio eletrônico da ESG, 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 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).

1.6 Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão

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

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

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

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

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

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

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

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

II - disponibilizado integralmente na internet.

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 também discorreu sobre o tema:

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

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

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

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

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

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

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

Segundo o QA, dados do Fala.BR são encaminhados à ASCOM do Ministério da Defesa para compor o Relatório de Ouvidoria do referido órgão, sendo que a referida informação pode ser confirmada no seguinte link: https://www.gov.br/defesa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-de-ouvidoria/arquivos/relatorio_de_gestao_2022_vf_1_0_atual.pdf.

Diante do exposto, foi constatado que a Ouvidoria não divulga anualmente seu relatório de gestão com as informações mínimas previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, fato este que está em desconformidade com os normativos vigentes.

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 ESG, em ordem de prioridade:

- I. Atuar junto à gestão da ESG para que o Sítio Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa;
- II. Publicar na página do sítio eletrônico da ouvidoria o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o antes à aprovação da autoridade máxima do órgão;
- III. Atuar junto à gestão da ESG para que a Carta de Serviços ao Usuário seja atualizada e publicada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;

- IV. 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;
- V. Utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração; e
- VI. 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.

CONCLUSÃO

Considerando as análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada possui diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos, tendo em vista tratar-se de uma estrutura bem recente.

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 ESG.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações no período de 01/12/2021 a 30/11/2022, 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 a criação e independência da estrutura de ouvidoria 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; 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 ESG

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	A Escola Superior de Guerra (ESG), criada pela Lei nº 785/49, é um Instituto de Altos Estudos, integrante da estrutura da Chefia de Educação e Cultura do Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas do Ministério da Defesa
Posição no Organograma	Não consta no Organograma disponibilizado no site.
E-mail	acs@esg.br
Página na Internet	https://www.gov.br/esg/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-e-sic
Endereço	Fortaleza de São João - Av. João Luiz Alves, s/nº - Urca, Rio de Janeiro-RJ / 22291-090
Canais de Atendimento	Fala.BR: https://www.gov.br/esg/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-e-sic Telefone: (21) 3545-9878; Presencial; E-mail: acs@esg.br
Horário de funcionamento	8h às 16h (de segunda a quinta-feira); e das 8h às 12h (nas sextas-feiras), exceto aos feriados.
Ouvidor	Não possui.
Ouvidor Substituto	Não possui.

A.2 Competências

Considerando-se que a UA não é reconhecida como instância formal dentro da ESG, não há definição de quais seriam suas competências.

A.3 Normativos Internos

No organograma constante no site da UA, não consta a Ouvidoria, como pode ser observado no link a seguir: <https://www.gov.br/esg/pt-br/ouv-acesso-a-informacao/institucional/OrganogramaESG.pdf>

De acordo com a UA, não há normativos internos que regem a atuação da Ouvidoria em razão de não existir uma estrutura formal para seu funcionamento. Porém, a Portaria nº 4840/ACI ESG/ESG-MD/2019, prevê o tratamento e fluxo interno de denúncias recebidas.

No artigo abaixo a portaria define a ACI e a ASC como responsáveis pelo recebimento e tratamento das denúncias:

Art. 2º A Assessoria de Controle Interno (ACI) e a Assessoria de Comunicação Social (ACS) responsáveis pelo atendimento das demandas dos Sistemas de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (eOUV) e do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) respectivamente, são responsáveis pelo recebimento, exame e encaminhamento das denúncias, que serão tratadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio dos Sistemas supracitados e encaminhadas ao setor responsável pela apuração da denúncia por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Neste próximo, define quais as funções da ACI e ACS caso a denúncia seja sobre servidor em exercício na ESG:

Art. 8º Quando a denúncia envolver militar/servidor público em exercício na ESG, caberá a ACI/ACS responsáveis pelo atendimento das demandas dos Sistemas identificar se o seu conteúdo está relacionado a possíveis desvios éticos ou a supostas transgressões disciplinares.

§ 1º Identificado que o conteúdo da denúncia se refere a possível desvio ético, será aberto um procedimento administrativo, conforme a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

§ 2º Identificado que o conteúdo da denúncia refere-se a possíveis transgressões disciplinares, a competência para apuração dos fatos será do Subcomandante, conforme disposto no inciso II, do art. 123, do Regimento Interno da ESG.

§ 3º Identificado que o fato narrado na denúncia foi cometido por agente público no exercício de cargo em comissão do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS ou de Função Comissionada do Poder Executivo - FCPE a partir do nível 4, caberá a ACS informar a existência da denúncia à Ouvidoria-Geral da União, conforme estabelece o § 3º do art. 15 da Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, publicada no Diário Oficial da União de 25 de junho de 2018, editada pelo Ouvidor-Geral da União do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Segundo o QA: “*Não há uma designação específica para as funções de ouvidoria, as militares são designadas para a Assessoria de Comunicação Social da ESG, que é o setor responsável pela ouvidoria.*”

A equipe da ouvidoria possui 4 pessoas: a Chefe – CF (RM1-T) Ester – Militar PTTC – Formação: relações públicas – Tempo: aproximadamente 2 anos (Apesar de designada na ACS há 4 anos, a militar só passou a assumir a ouvidoria há cerca de 2 anos); a Adjunta – CT Fernanda – Militar Efetivo da ESG, sem publicação de função na ACS – Formação: jornalismo – Tempo: 2 meses; a Adjunta – 1º Ten Ariadne – Militar Efetivo da ESG com acúmulo de função em outros 2 setores – Formação: relações públicas – Tempo: 6 meses; a Adjunta – 1º Ten Isabela Costa – Militar Efetivo da ESG, em licença maternidade – Formação: jornalismo – Tempo: cerca de 1 ano.

Todas as integrantes realizam as mesmas atividades: recebimento e análise das manifestações via Fala.BR ou e-mail, encaminhamento interno (quando necessário) e resposta ao cidadão. Segundo a UA, a força de trabalho é insuficiente: “*...com o afastamento da Tenente Isabela Costa para licença maternidade, apenas a CF Ester desempenha as funções de ACS integralmente, enquanto as outras duas oficiais acumulam funções em outros setores da Escola. Já está sendo verificada a questão da recomposição do efetivo a ACS, tendo sido solicitado, por ofício, ao Comando da Aeronáutica a designação de um militar para compor o efetivo da ESG, visando sanar a demanda existente. Entretanto como a*

demanda de Ouvidoria e SIC não é tão volumosa, conseguimos atender a contento e dentro dos prazos estabelecidos.”

Existe alta rotatividade entre os componentes da equipe, pois existe um tempo limite para os militares ficarem alocados na Escola, além das mudanças que ocorrem internamente, oriundas das mudanças no Comando da Escola. Quando se trata apenas da saída/entrada de integrantes, o impacto costuma não ser grande para as atividades. Entretanto, em se tratando de mudanças de Comando e de alterações de Regimento Interno “pode haver maior impacto”, segundo a UA. Nos últimos 5 anos, a ESG já passou por, pelo menos, duas grandes reestruturações, sendo a mais atual ainda em andamento, com o novo regimento interno em fase de aprovação.

Nos últimos anos, o único curso realizado foi o Curso de Comunicação Social do Comando da Aeronáutica realizado pela Tenente Ariadne. Não há experiência acumulada da equipe em cursos voltados para ouvidoria. Existe avaliação periódica dos servidores de forma geral, mas nada específico para ouvidoria.

Por fim, em relação ao tratamento de denúncias na unidade, a definição de equipe específica para tratar deste tipo de manifestação está na Portaria nº 4840/ACI ESG/ESG-MD, de 09 de dezembro de 2019, que estabelece o envolvimento da Assessoria de Controle Interno em conjunto com a ASC.

A.5 Mandato de Ouvidor

Tendo em vista que a UA não é reconhecida como instância formal dentro da ESG, não existe nomeação oficial de um ouvidor e definição do tempo de permanência da pessoa responsável pela Ouvidoria (um mandato) nem o processo de sucessão, mas apenas a Portaria SPM ESG/DPES ESG/DA ESG/SUBCMDO ESG/ESG-MD nº 1130, de 04 de março de 2021, que designa representantes da ESG na administração da plataforma Fala.BR.

Por fazer parte da estrutura do Ministério da defesa, a ESG não se submete a Portaria CGU nº 1.181/2020, conforme Art. 11 do Decreto nº 9.492/2018:

§ 1º A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será submetida, pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade, à aprovação da Controladoria-Geral da União. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

*§ 2º O disposto no § 1º **não se aplica** aos cargos de titular de unidades de ouvidoria da Secretaria-Geral da Presidência da República, do Ministério das Relações Exteriores, **do Ministério da Defesa** e da Advocacia-Geral da União.*

A.6 Canais de Atendimento e sítio eletrônico

A UA disponibiliza em sua página na internet:

- o sistema 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/esg/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-e-sic;
- telefone: (21) 3545-9878;
- e-mail: acs@esg.br ;
- atendimento presencial - Fortaleza de São João - Av. João Luiz Alves, s/nº - Urca, Rio de Janeiro-RJ / 22291-090.

Na página inicial da UA, no menu “Canais de atendimento”, há o submenu “Ouvidoria” que contém link para o Fala.BR e link para os demais canais de atendimento, além do horário de atendimento.

A última atualização do site consta de: Publicado em 15/04/2021 20h43 Atualizado em 21/12/2022 19h15.

A ouvidoria em si não possui divulgação interna, mas foi verificado que os canais da ASC são divulgados internamente via intranet.

Embora tenha aderido à Plataforma Fala.BR em 2018, a UA informou que até o ano de 2022 os registros recebidos por e-mail ficavam salvos apenas no e-mail da ACS, enquanto os contatos por telefone não sofriam nenhum processo de registro formal.

A partir de 2023, após terem sido alertados pela Ouvidoria do Ministério da Defesa sobre a necessidade de incluir as manifestações por e-mail também no FALA BR, tal processo passou a ser adotado.

A.7 Sistemas Informatizados

Utilizam o Fala.BR e o e-mail institucional, através do Zimbra, sistema de protocolo utilizado pela ESG.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Existe um fluxo informal para recebimento/tratamento de manifestações descrito abaixo:

1. Manifestações recebidas pela plataforma;
2. Encaminhadas via e-mail para o setor responsável pelo assunto da manifestação, solicitando subsídio para resposta;
3. Encaminhada para ACI via e-mail em caso de denúncia, solicitando subsídio para resposta;
4. Após o recebimento do subsídio, a resposta é redigida pela ACS;
5. O teor da resposta é aprovado pela Chefe da ACS (CF Ester) ou pelo Subcomandante e Comandante da Escola, a depender do assunto abordado;
6. A resposta é registrada no sistema Fala.BR pelos gestores.

A UA afirmou que o gargalo no momento é a falta de pessoal para atender as demandas da Plataforma, bem como capacitação, uma vez que as militares acumulam outras funções, como visto em Portarias enviadas.

Para as denúncias existe o fluxo interno descrito na Portaria nº 4840/ACI ESG/ESG-MD, de 09 de dezembro de 2019:

Art. 9º. O fluxo para o tratamento de denúncias consistirá nas seguintes etapas:

I - recepção da denúncia nos Sistemas;

II - análise prévia da denúncia pela ACI/ACS e verificação da necessidade de obtenção de informações complementares pelo usuário, que as deverá prestar em até 30 (trinta) dias, sendo que, a falta dessa complementação no prazo estabelecido acarretará o arquivamento da denúncia,

sem a produção de resposta conclusiva;

III - decisão de encaminhamento ao setor responsável pela apuração ou seu arquivamento;

IV - elaboração de resposta conclusiva ao usuário no prazo de 30 (trinta dias) a partir de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa;

V - ciência ao usuário.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

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

Foi informado ainda que a carta é elaborada pela Assessoria de Comunicação Social e atualizada de acordo com a necessidade, sendo que a encontrada no site da UA está datada de 13/04/2022 - <https://www.gov.br/esg/pt-br/ouv-acesso-a-informacao/carta-de-servicos/2022-carta-de-servicos-esg-13abr.pdf>

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria não é produzido e publicado pela ESG, embora sejam enviados dados (informações retiradas do Fala.BR e do e-mail da ACS) para a ASCOM do Ministério da Defesa – MD, trimestralmente, essas informações são utilizadas na elaboração do Relatório de Ouvidoria do MD, conforme observa-se no link: https://www.gov.br/defesa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-de-ouvidoria/arquivos/relatorio_de_gestao_2022_vf_1_0_atual.pdf

Foi informado pela UA que a Ouvidoria não avalia os serviços prestados pela ESG nem realiza trabalho participativo diretamente com a sociedade, além de não possuir competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades da ESG no que se refere às questões de ouvidoria.

Em relação ao Plano de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016 e Resolução nº 3/2017 do CGINDA), a UA informou que não participa de sua elaboração.

Segundo análise da Ouvidoria, há necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito da ESG, sendo necessário o reconhecimento da Ouvidoria como instância formal, bem como a “segregação de funções, possibilitando o real acompanhamento das manifestações e atualização do pessoal no que tange às legislações e melhorias implantadas pela CGU. Outra alteração cabível sugerida é a divisão do atendimento de ouvidoria e SIC.

Foi pontuado pela UA que existe acesso direto e diálogo com a alta administração, porém, não é realizado levantamento das demandas dos cidadãos e a principal dificuldade é em relação ao efetivo disponível para realização das diversas atividades.

Em consulta ao E-Aud, verificou-se que o Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública – MMOuP - não foi preenchido pela UA.

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

Em relação à essa temática, a UA indicou que não realiza qualquer tipo de trabalho participativo diretamente com a sociedade ou projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela ESG e que não houve necessidade de a UA promover mediação e conciliação de conflitos até o momento.

A.12 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Seguem os dados estatísticos da ESG retirados do Painel “Resolveu?”, considerando o período de 01/12/2021 a 30/11/2022.

FIGURA 01 – QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 20/03/2023.

FIGURA 02 – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 20/03/2023.

FIGURA 03 – RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 20/03/2023.

FIGURA 04 – SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 20/03/2023.

Podemos verificar:

- Baixo índice de respostas dos cidadãos sobre resolutividade e satisfação (Figuras 3 e 4): apenas 1 resposta dentre as 13 concluídas.
- Um alto índice de arquivamento de manifestações (Figura 1), **das 83 recebidas, 70 foram arquivadas**. A equipe fez o levantamento e a extração destes arquivamentos no Fala.BR, além de solicitar seu inteiro teor à OGU e concluiu que os arquivamentos eram cabíveis em todos os casos por serem repetidas e/ou por possuírem teor subjetivo.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O método utilizado consistiu em selecionar 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 teve como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR, entre **01/12/2021** e **30/11/2022**. Tal seleção resultou em um total de 13 manifestações sem duplicidade, visto que as demais 70 recebidas no período haviam sido arquivadas.

QUADRO 01: COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA E TEMPOS MÉDIOS DE RESPOSTA

TIPO	QUANTIDADE	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS)
Comunicação	4	
Denúncia	1	
Elogio	0	
Reclamação	2	
Simplifique	0	
Solicitação	3	
Sugestão	3	
TOTAL	13	

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 no 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;

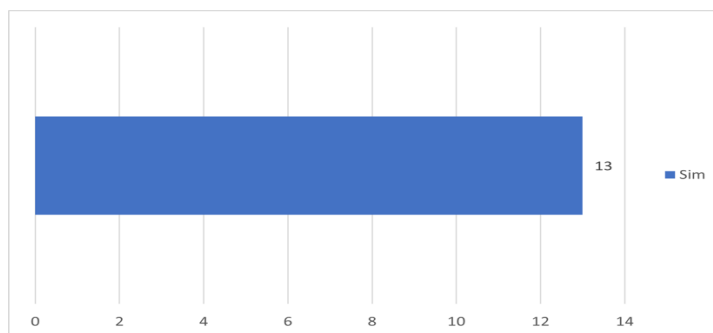
b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos 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 nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no 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.

Cada manifestação da amostra foi avaliada com base num questionário de doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir.

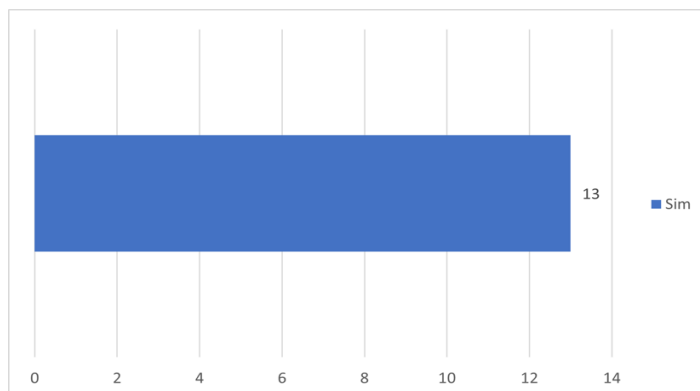
GRÁFICO 01: A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Como se observa no Gráfico 1, a UA respondeu as 13 manifestações dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

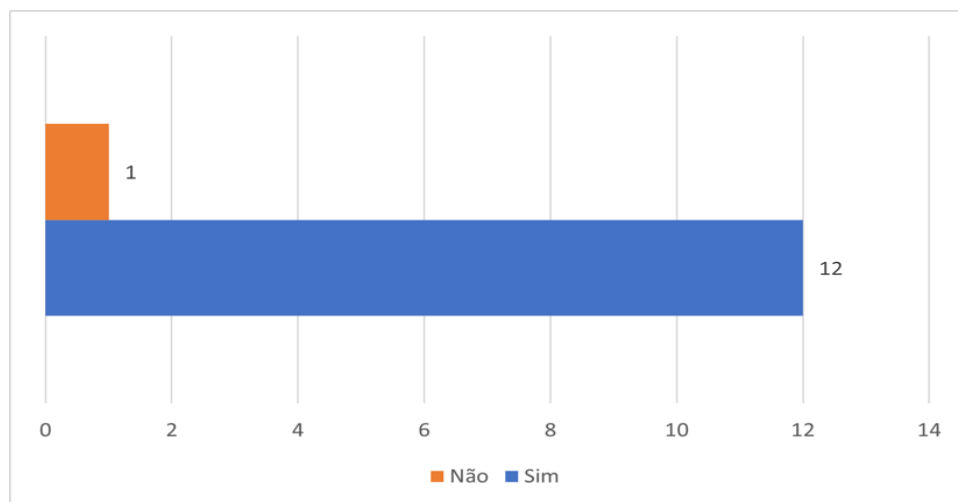
GRÁFICO 02: O CAMPO “ASSUNTO” DA MANIFESTAÇÃO FOI PREENCHIDO CORRETAMENTE?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Nas 13 manifestações analisadas o campo “assunto” estava pertinente ao teor contido.

GRÁFICO 03: A INFORMAÇÃO SOBRE RESOLUTIVIDADE FOI PREENCHIDA ADEQUADAMENTE?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Apenas 1 manifestação não teve sua resolatividade preenchida conforme Portaria CGU nº 581/2021, Art. 18:

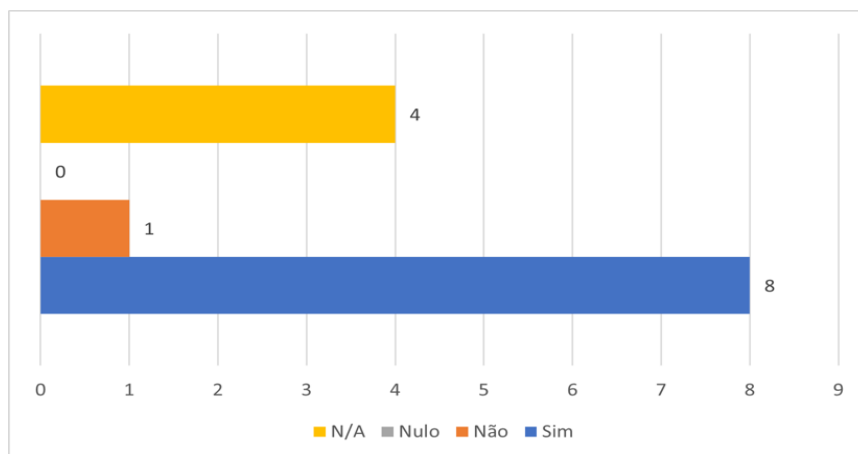
§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada “não resolvida” enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Neste caso, embora a UA tivesse apresentado resposta a contento no que lhe cabia, deveria ter encaminhado a manifestação para averiguação no órgão envolvido, por conter indícios mínimos de materialidade.

GRÁFICO 04: A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?

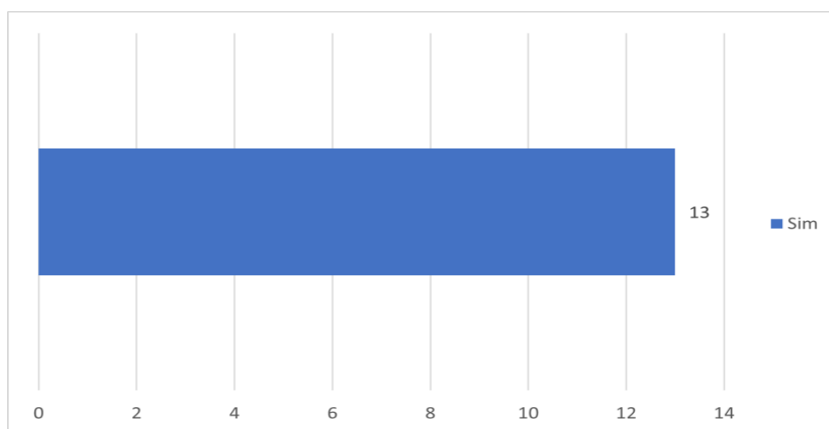


Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 13 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 8 foram classificadas corretamente e 1 manifestação classificada incorretamente. Trata-se de sugestão, que por seu teor, deveria ter sido reclassificada para solicitação.

Sobre as outras 4 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.

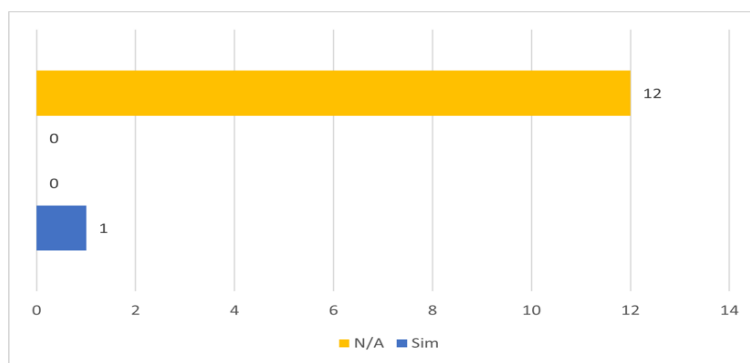
GRÁFICO 05: AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se no Gráfico 05 que as 13 respostas foram consideradas claras e objetivas.

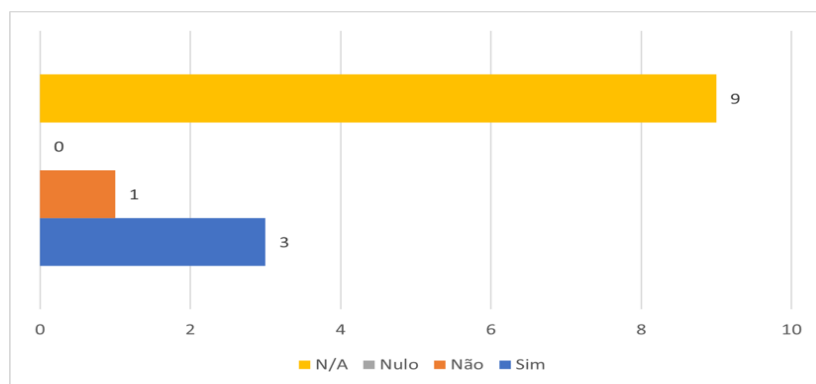
GRÁFICO 06: A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO E-OUV SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

No gráfico 06, verifica-se que em uma manifestação a UA 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 competência interna.

GRÁFICO 07: 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?



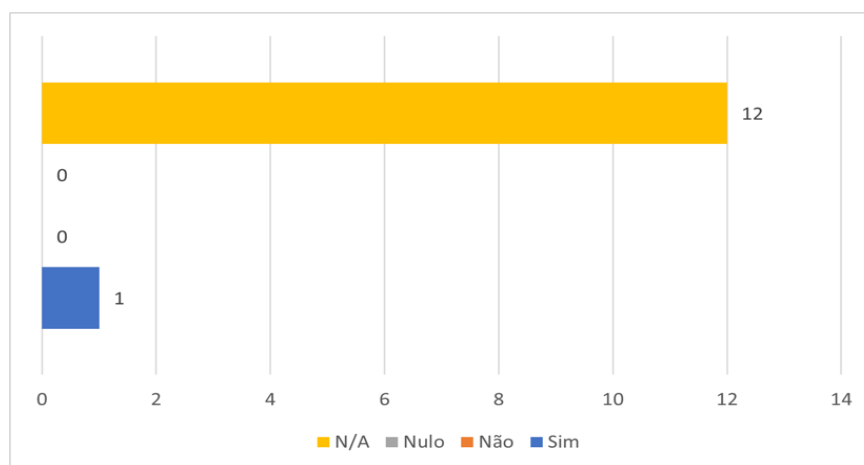
Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Em relação ao tipo Comunicação, das 4 manifestações presentes na amostra, 3 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

A restante, embora tenha apresentado na resposta conclusiva os devidos esclarecimentos os quais diziam respeito à UA, deveria ter sido encaminhada para apuração em órgão externo.

As demais 9 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação, portanto foram classificadas como N/A.

GRÁFICO 08: 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?

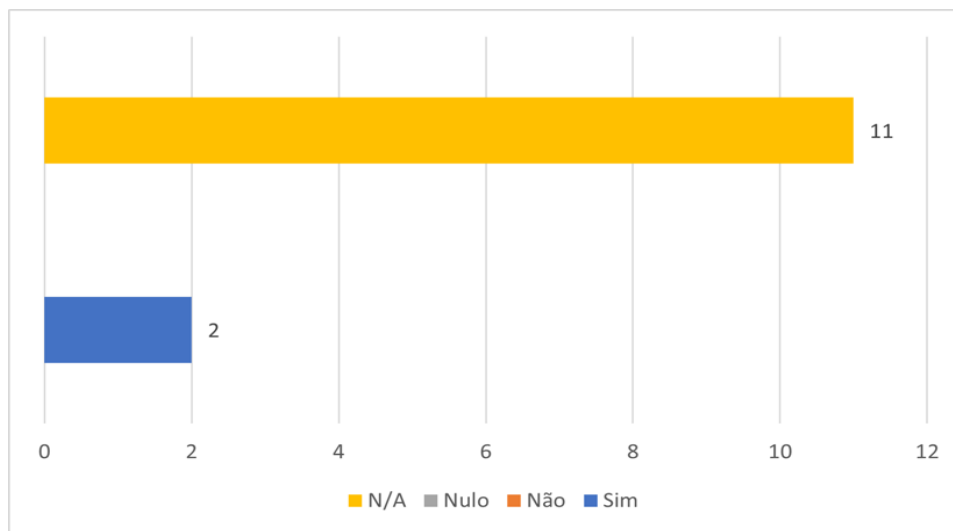


Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

A única denúncia analisada apresentou tratamento adequado, dentro das limitações da ouvidoria, mas acima de tudo respeitando o manifestante em seu pedido “de não encaminhar para outros órgãos”.

As demais 12 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

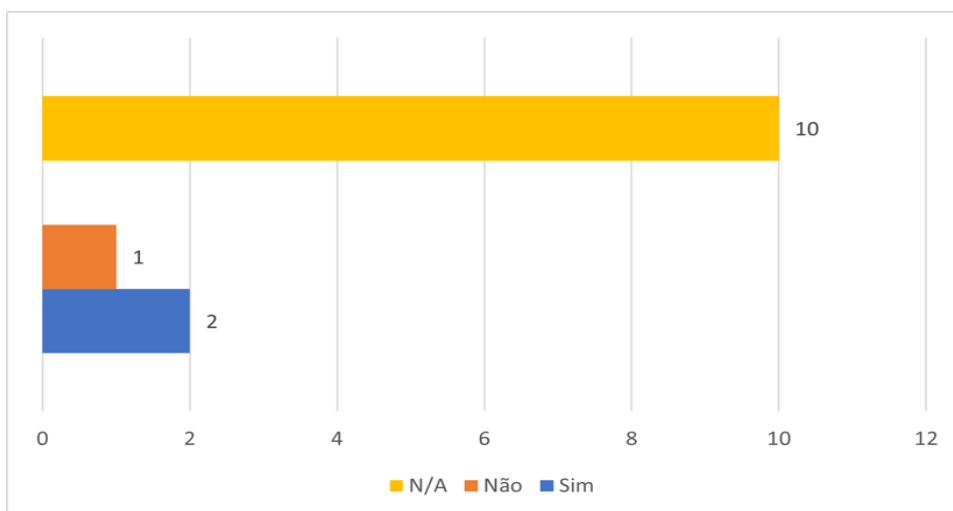
GRÁFICO 09: A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATO RECLAMADO?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

As duas reclamações encontradas obtiveram tratamento adequado, apresentaram resposta conclusiva, prestando esclarecimentos sobre o fato reclamado.

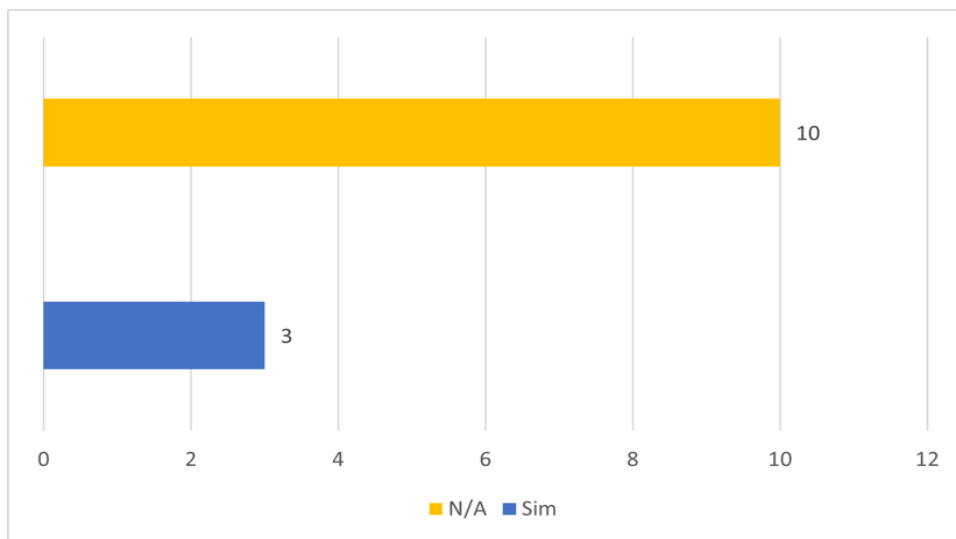
GRÁFICO 10: A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Foram identificadas 3 solicitações, das quais duas atenderam as explicações e uma foi concluída “por falta de informações”, sendo que antes da conclusão deveria ter sido solicitado complemento de informações ao manifestante.

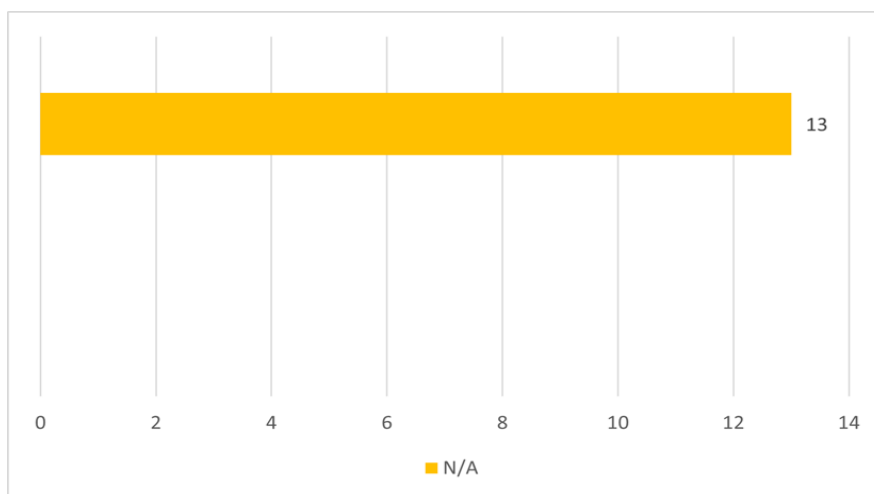
GRÁFICO 11: A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Em relação ao tipo Sugestão, foram encontradas 3 manifestações respondidas a contento. As demais 10 manifestações não se enquadram como sugestão e foram marcadas como N/A.

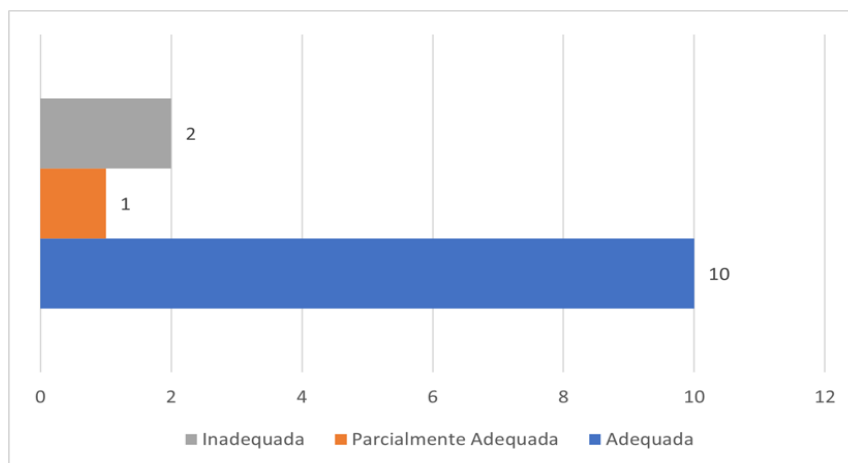
GRÁFICO 12: A RESPOSTA DO ELOGIO INFORMOU SOBRE A CIÊNCIA AO AGENTE PÚBLICO OU AO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO E À SUA CHEFIA IMEDIATA?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Não houve ocorrência de elogio no período analisado. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

GRÁFICO 13: EM SUA OPINIÃO, COMO ANALISTA, COMO CLASSIFICA A ANÁLISE TÉCNICA (MÉRITO) DADA PELA UA PARA A MANIFESTAÇÃO EM QUESTÃO?



Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

Onde:

a) Adequado: quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

b) Parcialmente Adequado: quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

c) Inadequado: quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

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 13 manifestações analisadas, verifica-se que: 10 foram consideradas adequadas, 2 inadequadas e 1 parcialmente adequada.

As inadequadas, foram:

- 1 solicitação que foi arquivada “por falta de informações” quando deveria ter sido solicitado ao manifestante a complementação dos dados.
- 1 comunicação que embora tivesse apresentado resposta a contento, no que cabia a UA, deveria ter sido encaminhada para averiguação no órgão envolvido no caso por conter indícios mínimos de materialidade.

A parcialmente adequada:

- 1 sugestão que embora tenha sido respondida a contento e com resolutividade, por seu teor deveria ter sido reclassificada como solicitação.

A Avaliação Técnica Final, considerando a amostra examinada, mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à:

1. Reclassificação das manifestações – a fim de tratar as manifestações de forma efetiva.
2. Encaminhamento para órgãos externos – facilitando a resolutividade da demanda do cidadão.
3. Pedido de complementação - Sobre este tema, o art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que:

Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 12 desta Portaria, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Nesse sentido, é necessário ajuste dos procedimentos de tratamento de manifestações pela UA para que seja dada ao cidadão oportunidade de trazer informações complementares, com abertura de prazo para atendimento, de modo a subsidiar claramente a elucidação dos fatos e, no caso de denúncias, eventual apuração pela unidade competente.

É importante destacar que, após concedido o prazo de complementação ao usuário, no caso de falta de informação adicional para elucidação dos fatos, a manifestação é arquivada automaticamente pelo sistema Fala.BR, sem resposta conclusiva.

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.

Abaixo, segue quadro resumo com as análises das manifestações que resultaram em respostas inadequadas e parcialmente adequadas:

QUADRO 2 – MANIFESTAÇÕES COM RESPOSTAS INADEQUADAS

TIPO DA MANIFESTAÇÃO	NUP	AValiação FINAL	JUSTIFICATIVA
Comunicação	601100XXXXX/2022-62	Inadequada	Embora a ouvidoria tenha justificado a matrícula mencionada de forma clara e consistente, a comunicação deveria ter sido encaminhada para a apuração pela UERJ.
Solicitação	601100XXXXX/2022-62	Inadequada	A ouvidoria deveria ter feito uso do pedido de complementação de informações.
Sugestão	601100XXXXX/2022-62	Parcialmente Adequada	A manifestação possui teor de solicitação e deveria ter tido sua classificação alterada para solicitação.

Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

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

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via correspondência eletrônica em 13/06/2023, foi dado um prazo de 15 (quinze) dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 27/06/2023, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, em 03/07/2023, a UA nos encaminhou um plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra no Apêndice D.

Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Unidade os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela OGU. Dito isto, seguem alguns apontamentos sobre o conteúdo de cada item.

A respeito da Recomendação 1, que trata da atualização do site, a UA se comprometeu a incluir as informações complementares em aproximadamente 2 meses, o que consideramos um prazo razoável e factível.

Quanto à Recomendação 2, que trata da publicação do Relatório de Gestão, cabe registrar que esse é um dos itens obrigatórios incluídos da Recomendação 1, de modo que os prazos para atendimento devem ser compatibilizados.

O atendimento à Recomendação 3, que trata da atualização e publicação da Carta de Serviços, é uma ação que, em complemento as duas anteriores, provavelmente terá um impacto significativo na transparência por parte da ESG em relação aos serviços prestados para a sociedade, de modo que seria recomendável que a sua disponibilização ocorresse de forma concomitante à atualização dos demais itens mencionados anteriormente.

A Recomendação 4 trata da elaboração/formalização dos fluxos de trabalho, sendo que tal atividade deve envolver os diversos interlocutores dentro da ESG 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.

A Recomendação 5, que trata do uso do módulo de Triagem e Tratamento, implica na necessidade de serem definidos os pontos focais de cada área, os quais também devem ser treinados e registrados na ferramenta de modo a que o processo de trâmite e tratamento de manifestações via o referido módulo, possa ser efetivamente realizado.

Por fim, em relação ao atendimento à Recomendação 6, que trata da avaliação dos serviços prestados por meio dos Conselheiros de Usuários de Serviços Públicos, entende-se que o chamamento pode ser efetuado ainda esse ano, visto ser um processo que até pode vir a contribuir na elaboração da Carta de Serviços assim como na atualização do site de forma mais condizente com a visão / percepção dos usuários.

Em suma, entendemos que o Plano de Ação apresentado está de acordo com o esperado, embora alguns prazos estimados possam vir a ser revistos ao longo de sua execução, tendo em vista um atendimento mais célere das recomendações elencadas.

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO ESG					
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO ESPERADO
I. Atuar junto à gestão da ESG para que o Sítio Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa;	Atualizar as informações no site da ESG conforme legislação vigente	ACS	31/08/2023	Prevista	Maior interação dos públicos de interesse, por meio dos canais de atendimento e redes sociais da ESG, proveniente da qualidade da informação disponibilizada.
II. Publicar na página do sítio eletrônico da ouvidoria o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o antes à aprovação da autoridade máxima do órgão;	Criar, aprovar e publicar o Relatório de Anual de Gestão das atividades da ouvidoria.	ACS	30/09/2023	Prevista	
III. Atuar junto à gestão da ESG para que a Carta de Serviços ao Usuário seja atualizada e publicada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;	Atualizar a Carta de Serviços da ESG conforme legislação vigente, obter a aprovação e publicar o material no site.	ACS	31/12/2023	Prevista	Aumentar o nível de informação sobre as atividades acadêmicas e serviços oferecidos pela ESG para seu público de interesse e população em geral, incrementando a participação do público.

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO ESG					
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO ESPERADO
IV. 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;	Instituir e coordenar atuação de grupo de trabalho para elaborar norma sobre o funcionamento da ouvidoria.	SUBCOMANDO	31/03/2024	Prevista	Maior organização interna e maior fluxo de manifestações recebidas, qualificadas, via sistema FALA.BR.
V. Utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração; e	Mapear atores para serem cadastrados no sistema e adotar o módulo de triagem e tratamento disponível no fala.br para o tratamento de manifestações.	SUBCOMANDO e ACS	31/12/2023	Prevista	Maior segurança no trâmite das manifestações.
VI. 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.	Realizar o chamamento público de conselheiros voluntários.	ACS	30/04/2024	Prevista	Maior participação e interação dos públicos de interesse, incrementando a qualidade dos serviços prestados pela ESG.

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