

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:
**Ouvidoria da Empresa de Tecnologia e
Informações da Previdência - Dataprev**

Brasília • 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 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

LUANA MARCELINO

Supervisora

CLARI DORÇA STACCIARINI ABDALA

Coordenadora

EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

Clari Dorça Stacciarini Abdala

Pedro Pelegrini Holtz

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 • 7

APRESENTAÇÃO • 8

OBJETO • 9

OBJETIVO E ESCOPO • 9

METODOLOGIA • 9

UNIDADE AVALIADA • 10

RESULTADOS DOS EXAMES • 12

1. Boas Práticas • 12

1.1. Boas práticas relacionadas às ações estratégicas com resultados para a unidade. • 12

1.2. Boas práticas relacionadas a ações proativas com vistas à eficiência das ações de Ouvidoria • 14

2. Achados • 16

2.1. Ausência de critérios claros para a definição das demandas de 1º nível (SAC) e de pós serviço (ouvidoria), aliado à multiplicidade de canais de relacionamento sob a gestão da ouvidoria, resultando em tratamento inadequado das manifestações. • 16

2.2. Fragilidades nos processos de tratamento de manifestações de ouvidoria, com riscos à salvaguarda dos direitos dos manifestantes e que repercutem na capacidade de produção de informações de gestão • 19

2.3. Inexistência de orientações junto aos cidadãos sobre o registro de manifestações que não são de competência da Dataprev • 22

2.4. Fragilidades identificadas na elaboração das respostas conclusivas ao manifestante pela equipe de ouvidoria da Dataprev • 23

RECOMENDAÇÕES • 24

CONCLUSÃO • 25

APÊNDICES • 27

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 27

A.1 Informações Gerais • 27

A.2 Competências • 27

A.3 Normativos Internos • 28

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física • 29

A.5 Canais de Atendimento • 30

A.6 Sistemas Informatizados • 32

A.7 Carta de Serviços aos Usuários • 32

A.8 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 32

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 37

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra • 37

B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados • 39

B.3 Avaliação Final • 47

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação • 49

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Dataprev

Município: Brasília - DF

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - Dataprev, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022

Data de execução: agosto a setembro de 2022

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Dataprev, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela empresa.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações, com os seguintes destaques:

- 1) Boas práticas relacionadas às ações estratégicas com resultados para a unidade:
 - a) Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e coordenação de grupos de trabalho;
 - b) Elaboração de reportes para a alta administração e órgãos colegiados da empresa;
 - c) Elaboração de minuta de normativo relacionado ao registro de benefícios decorrentes da atividade de Ouvidoria;
 - d) Programa de Visitação e Relacionamento – PROVIR;
- 2) Boas práticas relacionadas a ações proativas com vistas à eficiência das ações de Ouvidoria:
 - a) Sugestões de Ouvidoria encaminhadas a outras áreas da empresa;
 - b) Implementação do Relatório “Radar de Ouvidoria”;
 - c) Melhorias em relação às respostas conclusivas elaboradas pela equipe de Ouvidoria responsável pela análise das manifestações;
 - d) Substituição de ferramenta de operação do canal de denúncias independente pela Plataforma Fala.BR.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Ausência de critérios claros para a definição das demandas de 1º nível (SAC) e de pós serviço (ouvidoria), aliado à multiplicidade de canais de relacionamento sob a gestão da ouvidoria, resultando em tratamento inadequado das manifestações;
- b) Fragilidades nos processos de tratamento de manifestações de ouvidoria, com riscos à salvaguarda dos direitos dos manifestantes e que repercutem na capacidade de produção de informações de gestão;
- c) Inexistência de orientações junto aos cidadãos sobre o registro de manifestações que não são de competência da Dataprev; e
- d) Fragilidades identificadas na elaboração das respostas conclusivas ao manifestante pela equipe de ouvidoria da Dataprev.

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

- I – Avaliar a possibilidade de implementação de atendimento de 1º nível (prestação de serviços), com a adoção de procedimentos relacionados à supervisão técnica dos canais de atendimento e, caso não seja possível, registrar todas as manifestações no Fala.BR;
- II - Avaliar a utilização da Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de Ouvidoria, incluindo demandas registradas por outros canais;
- III – Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
- IV – Reavaliar as respostas conclusivas ao cidadão, em conformidade com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021;
- V – Readequar a página inicial da Ouvidoria, de forma a conter orientações acerca dos órgãos competentes pelas demandas frequentes que não são de competência da unidade.

Lista de Siglas e Abreviaturas

APS: Atenção Primária à Saúde

CEF: Caixa Econômica Federal

CAT: Comunicação de Acidente de Trabalho

CGU: Controladoria-Geral da União

DATAPREV: Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência

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

GPS: Guia da Previdência Social

INSS: Instituto Nacional do Seguro Social

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

OAB: Ordem dos Advogados do Brasil

OGU: Ouvidoria-Geral da União

PASEP: Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público

PIS: Programa de Integração Social

PROVIR: Programa de Visitação e Relacionamento

RNO: Rede Nacional de Ouvidorias

RFB: Receita Federal do Brasil

SUGS: Superintendência de Gestão de Serviços de TIC

UA: Unidade Avaliada

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.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

OBJETO

Como descrito anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

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

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR no período de 01/04/2021 a 31/03/2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessas, foram separadas 100 manifestações para análise pela OGU.

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

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da Empresa de Informações e Tecnologia da Previdência (Dataprev)**, empresa estatal não dependente, 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).

Dentre outras competências, a Ouvidoria da Dataprev atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas aos usuários internos e externos da instituição, conforme dispõe no art. 63 do Estatuto Social, a saber:

Art. 63. A Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente.

§ 1º À Ouvidoria compete:

I - receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da empresa em

relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

II - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da empresa; e

III - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

§ 2º A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

Cabe destacar que a Ouvidoria da Dataprev também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011). O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é vinculado à Ouvidoria da empresa.

A equipe é formada pelo Ouvidor e 11 (onze) empregados do quadro efetivo. Desse total de doze empregados, 9 (nove) são generalistas e 3 (três) são especialistas com perfil de sistemas de informação e oriundos da área técnica da empresa. A composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, embora atualmente sete empregados já estejam aposentados pela Previdência e três empregados estão a menos de três anos para conquistar o direito a requerer a aposentadoria.

Ressalta-se que todos os servidores concluíram ou estão concluindo a certificação em ouvidoria pública (Profoco), a única exceção é uma servidora recém ingressada na equipe que está em processo de capacitação. A equipe possui experiência média acumulada de, aproximadamente, cinco anos em atividade de ouvidoria. Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

A gestão da Ouvidoria incentiva a participação de toda a equipe em programas de capacitação, com destaque para Plataforma de Treinamento ALURA, aplicada no desenvolvimento gerencial e no aprendizado de ferramentas de gestão, e para o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – Profoco, aplicado aos temas relacionados diretamente com as atividades de ouvidoria.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Dataprev, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria do ano de 2021. Mais detalhes sobre a ouvidoria da Dataprev são dispostos no Apêndice A.

A Ouvidoria da Dataprev candidatou-se e foi eleita como membro do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias para o biênio de 2021-2023 e, adicionalmente, coordena, em conjunto com a ouvidoria do Instituto Federal do Paraná, o Grupo de Trabalho para elaboração do Planejamento Estratégico da Rede 2023/2026.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. As boas práticas adotadas pela unidade abrangem ações estratégicas com resultados para a unidade e ações proativas com vistas à eficiência das ações de Ouvidoria e representam um importante processo de maturidade da Ouvidoria da estatal. A continuidade destas boas práticas auxilia no fortalecimento da gestão da Ouvidoria, contribuindo na melhoria contínua de suas atividades e de outras áreas da empresa, além de auxiliar na promoção da mitigação dos riscos relacionados aos direitos dos usuários, no que se refere à utilização dos serviços públicos oferecidos pela empresa à sociedade. A seguir estão descritas as principais boas práticas implementadas pela Ouvidoria da Dataprev.

1.1. Boas práticas relacionadas às ações estratégicas com resultados para a unidade.

a) Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e coordenação de grupos de trabalho

A Ouvidoria da Dataprev passou a integrar a Rede Nacional de Ouvidorias em novembro de 2019. Conforme Decreto nº 9.492/2018, a Rede Nacional de Ouvidorias² possui como finalidade a integração das ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União. Todas as ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a Plataforma Fala.BR e ter acesso às ações de capacitação dos agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

A Dataprev é membro pleno da Rede Nacional de Ouvidorias, e foi eleita como membro do Conselho Diretivo da Rede para o biênio de 2021-2023, sob a coordenação do Grupo de Trabalho para elaboração do Planejamento Estratégico da Rede 2023/2026.

Em relação aos resultados do Grupo de Trabalho, destaca-se a aprovação, em Assembleia, do documento relacionado aos valores da Rede Nacional de Ouvidorias: confiança, compartilhamento, equidade, integração, acessibilidade e resolutividade.

Importa destacar que a participação na RNO garante aos órgãos aderentes o uso gratuito de sistema informatizado e integrado para recebimento de manifestações e capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços, nos termos do art. 24-A, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018.

2. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias> (Acesso em 11/08/2022)

b) Elaboração de reportes para a alta administração e órgãos colegiados da empresa

A Dataprev realiza reportes da Ouvidoria para a alta administração e aos órgãos colegiados da empresa, conforme a seguir:

I. Reportes mensais:

- Relatório Mensal de Denúncias, destinado ao Presidente, Diretores, Comitê de Auditoria Estatutário, além do Conselho Fiscal;
- Relatório Radar de Ouvidoria, disponibilizado para os superintendentes das áreas responsáveis pelo desenvolvimento dos aplicativos;
- Medição e análise qualitativa dos indicadores dos processos da Ouvidoria, disponibilizado em painel corporativo para todos os gestores da empresa.

II. Reportes trimestrais:

- Informe de Ouvidoria, tabela contendo os números gerais de manifestações tratadas no trimestre. O documento é disponibilizado na intranet da empresa, com acesso livre para todos os empregados.
- Reunião com o Comitê de Auditoria Estatutário, com a participação do ouvidor.

III. Reportes anuais:

- Relatório Anual de Ouvidoria, relatório apresentado ao Conselho de Administração e publicado no Portal Dataprev (internet);
- Relatório Anual de Denúncias, relatório apresentado ao Conselho de Administração e publicado no Portal Dataprev (internet).

Os Relatórios Anuais de Ouvidoria são publicados anualmente na página da Ouvidoria da Dataprev, e o Radar de Ouvidoria é disponibilizado mensalmente a todos os empregados da empresa. Suas informações são utilizadas por outras áreas para a promoção da melhoria na gestão dos serviços da unidade, conforme pode-se observar na ata da 397ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração³, em que seus dados foram utilizados para a apresentação do Relatório de Integridade da Unidade, e na 12ª Ata de Reunião da Diretoria Executiva⁴, que solicitou o encaminhamento das informações ao Conselho de Administração para conhecimento e possível adoção de ações estratégicas.

c) Elaboração de minuta de Comunicação Normativa com o objetivo de estabelecer diretrizes e procedimentos relacionados à quantificação e registro de benefícios decorrentes da atividade de Ouvidoria

A Ouvidoria da Dataprev elaborou a minuta de Comunicação Normativa relacionada à viabilização do monitoramento dos benefícios das atividades da Ouvidoria. A minuta estabelece a classificação de benefícios financeiros e não financeiros, sendo estes últimos classificados conforme as métricas de medidas de aperfeiçoamento da prestação de serviços, da transparência, de participação e do controle social, da capacidade de gerir riscos e de implementação de controles internos e outras medidas estruturantes de aperfeiçoamento dos programas/processos.

3. Disponível em https://portal3.dataprev.gov.br/sites/default/files/arquivos/ata_da_397a_reuniao_ordinaria_do_conselho_e_administracao_parte_2_em_27.05.2022.pdf (Acesso em 02/09/2022).

4. Disponível em https://portal.dataprev.gov.br/sites/default/files/arquivos/extrato_da_ata_12a_reuniao_ordinaria_da_diretoria_executiva_ocorrida_em_25_03_2022vfdok_0.pdf (Acesso em 02/09/2022).

Além disso, para os benefícios não financeiros, a minuta estabelece a média ponderada, com a utilização de pesos conforme alcance do benefício, que podem ocorrer no nível estratégico (Diretoria e Conselho), Tático (Superintendência) e operacional (Departamento e Divisão).

A partir da aprovação e publicação do normativo será possível estabelecer a quantificação e o registro dos benefícios decorrentes da atividade de Ouvidoria, de forma a promover a melhoria nos resultados dos serviços da unidade, comprovar a efetividade das ações e prevenir perdas financeiras na instituição.

d) Programa de Visitação e Relacionamento - PROVIR

Conforme Relatório Anual de Ouvidoria do exercício de 2022, a Ouvidoria apresentou sugestão à Coordenação de Responsabilidade Socioambiental – CORS, para ampliação do acesso ao Programa de Visitação e Relacionamento – PROVIR, disponibilizando “tour virtual” nas instalações dos Data Centers da empresa. Convém esclarecer que o Programa PROVIR foi suspenso, com a adoção do Regime de Teletrabalho em definitivo pela estatal, mas a sugestão apresentada pela Ouvidoria será considerada quando o modelo do Programa for reavaliado, e a proposta será apresentada à Superintendência e à Diretoria Executiva.

1.2. Boas práticas relacionadas a ações proativas com vistas à eficiência das ações de Ouvidoria

a) Sugestões de Ouvidoria encaminhadas a outras áreas da empresa

Conforme Relatório Anual de Ouvidoria do exercício de 2022, a Ouvidoria apresentou as seguintes sugestões a outras áreas da empresa:

- Avaliar ações que podem ser implementadas para oferecer maior garantia ao cidadão a respeito da autenticidade da mensagem de troca senha (sugestão encaminhada à Superintendência de Gestão de Serviços de TIC – SUGS);
- Avaliar a efetividade dos canais de atendimento (0800) disponibilizados pela Dataprev, implementando medidas necessárias que permitam mitigar as dificuldades relatadas pelos cidadãos/usuários/cliente (sugestão encaminhada à Superintendência de Gestão de Serviços de TIC – SUGS).

A Ouvidoria da unidade se manifestou quanto aos resultados obtidos a partir destas sugestões, informando sobre o pleno atendimento da sugestão “b”, com a revisão de todas as comunicações sobre os canais 0800, passando a informar o link de acesso ao canal da Ouvidoria da Dataprev ou outro canal, em substituição ao canal 0800. A sugestão “a” está em tratativa com a empresa.

b) Implementação do Relatório “Radar de Ouvidoria”

Conforme Relatório Anual de Ouvidoria do exercício de 2022, em 2021, a Dataprev desenvolveu o Relatório “Radar de Ouvidoria – Relatos Técnicos”, que identifica e consolida as manifestações mais relevantes, que servem de insumo para a detecção de vulnerabilidade e promoção de sugestões e melhorias nos serviços ofertados pela empresa. O Relatório é disponibilizado mensalmente e representa um instrumento de auxílio na melhoria das soluções digitais ofertadas pela Dataprev.

Como resultado positivo a partir da elaboração dos Relatórios mensais “Radar de Ouvidoria”, a unidade informou, conforme e-mail encaminhado em 31/08/2022, sobre o acompanhamento do fluxo de manifestações com relatos semelhantes, formalizando a sugestão por meio do instrumento

“Sugestão de Ouvidoria” direcionado à área responsável. Foi citada como exemplo a sugestão de implementação de exibição de mensagem informativa ao cidadão sobre a indisponibilidade temporária dos valores de aposentadoria para o serviço “Simulação de aposentadoria”. A unidade informou, ainda, sobre as oficinas de “Experiência do Usuário”, em que as sugestões contidas no Radar de Ouvidoria são tratadas conjuntamente, conforme prioridade estabelecida pelo cliente da Dataprev.

Cabe registrar, como ponto positivo, que o Radar de Ouvidoria fica acessível a todos os empregados e é tratado pelas áreas internas especializadas em desenvolvimento de sistemas, impactando positivamente na melhoria dos serviços oferecidos pela Dataprev.

c) Melhorias em relação às respostas conclusivas elaboradas pela equipe da Ouvidoria responsável pela análise das manifestações

Em análise à amostra de 100 manifestações separadas do Fala.BR no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, verificou-se uma melhoria em relação às manifestações acerca das tentativas de golpe por telefone, realizadas por pessoas se passando por empregados da Dataprev. Num primeiro momento, a Dataprev apenas informava que não entrava em contato com o cidadão por telefone e informava os canais oficiais de comunicação. Tais manifestações foram, inclusive, avaliadas como parcialmente adequadas, por não terem informado o órgão responsável pelo tratamento das ligações indevidas.

Todavia, verificou-se que houve uma melhoria no tratamento de tais manifestações. Em reclamações posteriores, além das informações citadas anteriormente, a Ouvidoria adicionou como informações o órgão correto para o encaminhamento da demanda, que, no caso, seriam os órgãos de proteção ao consumidor. Além disso, a equipe de Ouvidoria da Dataprev passou a informar também que o problema tem sido enfrentado com a participação de vários atores, dentre eles o INSS, a Dataprev, Instituições Financeiras, o Ministério Público e a Polícia Federal.

Dessa forma, fica verificada uma relevante melhoria em relação as respostas conclusivas acerca das ligações indevidas realizadas por pessoas se passando por empregados da Dataprev.

No que diz respeito às manifestações relacionadas a tentativas de golpe em nome da empresa, registra-se que, em verificação ao sítio da Dataprev na internet, disponível em <https://dataprev.gov.br>, observou-se que a empresa incluiu informações contendo orientações específicas sobre alerta de golpe em nome da estatal. Ao clicar na imagem do sítio principal, o usuário é direcionado para o endereço <https://dataprev.gov.br/atencao-dataprev-nao-entra-em-contato-por-telefone-ou-mensagem-e-golpe>, que contém informações sobre pessoas que tentam se passar pela Dataprev para solicitação de dados, senhas ou confirmação de consignados.

Estas orientações constituem uma boa prática, uma vez que foram identificadas 9 manifestações nesse sentido, na verificação da amostra de 100 manifestações selecionadas do Fala.BR no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, representando 9 % do total da amostra. A orientação tem o objetivo de reduzir o quantitativo de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, promovendo maior eficiência e tempestividade da equipe de Ouvidoria no tratamento das manifestações, auxiliando no cumprimento dos prazos legais e na qualidade das respostas, em consonância com o art. 7º, II, da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I – adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;”

d) Substituição de ferramenta de operação do canal de denúncias independente pela Plataforma Fala.BR

A Dataprev informou sobre a substituição da ferramenta utilizada para operação do canal de denúncias independente, conforme a seguir:

“A ferramenta citada foi a ferramenta de operação do canal de denúncias independente, contratada em 2018 pela Dataprev: Contrato nº 01.026705.2018 - IAUX BRASIL ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA, no valor total de R\$ 97.850,00, com período de vigência de 27/03/2018 a 05/09/2019. A ferramenta foi substituída pela Plataforma Fala.BR.”

A substituição da ferramenta pela Plataforma Fala.BR proporcionou um benefício financeiro no que se refere à economia gerada a partir de 05/09/2019, uma vez que a utilização da Plataforma Fala.BR é disponibilizada de forma gratuita.

Conclusão sobre as boas práticas adotadas pela estatal

Melhorias quanto ao tempo médio de atendimento das manifestações

As boas práticas adotadas pela unidade refletem positivamente nas ações adotadas pela Ouvidoria. Conforme Relatório Anual de Ouvidoria do exercício de 2022, a Ouvidoria da Dataprev apresentou melhora na performance relacionada ao tempo médio de atendimento das manifestações, com média de 11,21 dias em 2020, passando para a média de 10,48 dias em 2021. Já em 2022, no primeiro trimestre, a média foi de 17,34 dias e, no segundo, foi de 9,75 dias. Vale ressaltar que, no momento da apuração do segundo semestre, havia 76 manifestações ainda em tratamento.

Por não se tratar de um período de 1 ano completo, não é possível fazer no momento uma análise comparativa entre os anos de 2022 e 2021. Porém, é importante ressaltar a melhora ocorrida entre os anos de 2020 e 2021.

A melhoria contínua no atendimento das manifestações promove maior produtividade e tempestividade da equipe de Ouvidoria no tratamento das manifestações, auxiliando no cumprimento dos prazos legais e na qualidade das respostas, em consonância com o art. 7º, II, da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I – adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;”

2. Achados

2.1. Ausência de critérios claros para a definição das demandas de 1º nível (SAC) e de pós serviço (ouvidoria), aliado à multiplicidade de canais de relacionamento sob a gestão da ouvidoria, resultando em tratamento inadequado das manifestações.

Em análise às respostas do Questionário de Avaliação da Dataprev, verificou-se que a unidade não estabelece diferenciação entre o atendimento das demandas de 1º nível na prestação dos serviços e as de ouvidoria, impactando no tratamento das manifestações.

A Ouvidoria da Dataprev informou quanto à implementação de outros 2 (dois) canais de atendimento em 2022, além do canal Fala.BR: o canal e-mail de atendimento (atendimento@dataprev.gov.br) e a plataforma de relacionamento Reclame Aqui, incorporando-os ao fluxo de tratamento de manifestações.

No que se refere à Plataforma Reclame Aqui, a Unidade informou não haver previsão contratual para que a Dataprev execute os serviços de atendimento direto ao cidadão (atendimento de 1º nível ao cidadão).

Quanto à classificação das manifestações de ouvidoria e de atendimento, o Normativo N/PO/016/01 - “Gerir Manifestações” apresenta o seguinte teor:

“6.1.1 Manifestações de Ouvidoria

Manifestações que refletem a possibilidade de diálogo da DATAPREV com o público interno e externo com o fim de valorizar os aspectos positivos de seus processos, mediar situações de conflito, aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados ou reforçar os compromissos assumidos junto à sociedade: elogio, sugestão, simplifique, solicitação, reclamação e denúncia.

Como canal para o recebimento e tratamento dessas manifestações é utilizado o Sistema Informatizado de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, o Fala.BR, que permite, também, ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria, o registro de manifestações recebidas por outros canais (e-mail, e cartas ou presencialmente).

Cabe ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria a comunicação da situação das manifestações que estiverem sob sua responsabilidade às partes interessadas e, sempre que possível, ao manifestante.

O órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

O órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria pode solicitar informações a áreas distintas, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

6.1.2 Manifestações de Atendimento

São aquelas de competência da DATAPREV, que se referem a problemas técnicos (indisponibilidade, inacessibilidade) dos produtos mantidos pela Empresa junto aos seus clientes e utilizados pela população em geral. As manifestações referentes a assuntos de falhas operacionais de sistemas da DATAPREV recebidas pelo órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria são tratadas no âmbito deste órgão, com o auxílio do órgão responsável pelo suporte técnico dos sistemas da DATAPREV.

Serão usados os Sistemas Informatizados de Ouvidoria do Poder Executivo federal, Fala.BR e a plataforma Reclame Aqui como canais para o tratamento das manifestações de atendimento.”

Embora a classificação das manifestações estabeleça certa diferenciação entre as manifestações de ouvidoria e as manifestações de atendimento, verifica-se que estas últimas estão sendo realizadas no âmbito da Ouvidoria da unidade, com o auxílio do órgão responsável pelo suporte técnico dos sistemas da Dataprev, sem que haja o atendimento em 1º nível diretamente alocado para esta finalidade.

Além da ausência de critérios claros para a definição de atendimento de 1º nível (SAC) e de pós serviço (ouvidoria), verificou-se a existência da multiplicidade de canais de relacionamento sob a gestão da ouvidoria. A esse respeito, quanto à implementação dos canais de e-mail e da plataforma “Reclame Aqui” em 2022. Acerca da ferramenta e-mail, a Ouvidoria informou:

“A despeito da Carta de Serviços, um endereço de e-mail do desenvolvedor responsável é exigido como informação obrigatória no cadastramento dos aplicativos nas Lojas Apple e Google, que disponibilizam para download as soluções de plataforma digital desenvolvidas pela Dataprev, tais como Meu INSS e CTPS Digital, entre muitos outros. Essa caixa postal é disponibilizada às pessoas que instalam os aplicativos em seus celulares e que desejam entrar em contato com o desenvolvedor responsável. A Ouvidoria é responsável por esse canal de atendimento.”

Em relação à Plataforma de relacionamento do Reclame Aqui, foi informado:

“A Ouvidoria também dedica especial atenção ao tratamento das manifestações registradas na plataforma do Reclame Aqui, visto que o volume de manifestações é significativo e representa um canal alternativo utilizado pela sociedade. Sempre que possível, a Ouvidoria adota o procedimento de orientar o reclamante quanto a necessidade de utilização da Plataforma Fala.BR para encaminhamento de manifestações (reclamações) versando sobre a prestação de serviços públicos.”

No que diz respeito ao registro das manifestações recebidas por e-mail ou pelo Reclame aqui, a empresa se manifestou conforme a seguir:

“As manifestações recebidas por e-mail ou pelo Reclame Aqui podem ser transcritas para o Fala.BR, neste caso, sempre marcando que não houve o consentimento prévio do usuário. A exceção ocorre quando as manifestações não são de competência da Dataprev ou quando relatam questões sobre os aplicativos desenvolvidos pela Dataprev. O critério para não registrar no Fala.BR leva em conta a existência de demandas semelhantes e recorrentes sobre um mesmo “assunto-problema”. Registramos no Fala.BR pelo menos uma manifestação para cada “assunto-problema” relatado.”

Considerando a sistemática adotada pela Ouvidoria, verifica-se que nem todas as manifestações de Ouvidoria são registradas no Fala.BR, utilizando-se como critério para o registro o “assunto-problema” e cadastrando ao menos uma manifestação acerca deste assunto. A título de informação, o item 4 do Relatório “Radar de Ouvidoria – Relatos Técnicos”, referente a junho de 2022 apresentou o detalhamento dos assuntos-problema por aplicação/sistema, citando-se como exemplos: simulação aposentadoria (Meu INSS); Perícia Médica – Resultado (Meu INSS); Acesso ao Sistema / App (CTPS Digital / Meu INSS / SAG); dentre outros. Considerando-se o exemplo do assunto-problema “Acesso ao Sistema / App”, não há como identificar se o assunto problema refere-se a “CTPS Digital”, “Meu INSS” ou “SAG”, o que dificulta a obtenção de informações gerenciais fidedignas para focar em ações específicas com vistas à melhoria dos serviços.

Quanto a este aspecto, cabe destacar a importância do registro de todas as manifestações de Ouvidoria no Fala.BR, de forma a permitir um repositório de informação único, sem perda de controle sobre o processo de tratamento, com a geração de informações relevantes sobre o desempenho dos serviços da empresa.

A ausência de inclusão das manifestações no sistema de ouvidoria oficial da Unidade, Plataforma Fala.BR, pode fragilizar o acompanhamento dos prazos de resposta da manifestação e o acompanhamento dos assuntos das manifestações para implementar melhorias na gestão.

2.2. Fragilidades nos processos de tratamento de manifestações de ouvidoria, com riscos à salvaguarda dos direitos dos manifestantes e que repercutem na capacidade de produção de informações de gestão

Foram identificadas as seguintes ferramentas utilizadas pela Ouvidoria para o trâmite das manifestações: CA-Service Desk Manager (SDM), e-mail, rotinas API-Me-OUV, além da Plataforma Reclame Aqui. A seguir estão relacionados os procedimentos quanto ao trâmite de cada uma delas:

E-mail:

As manifestações não relacionadas às questões operacionais de plataformas digitais são tramitadas internamente por meio da Plataforma Fala.BR, sendo que para o e-mail, a Ouvidoria utiliza o Microsoft Outlook para responder manifestações.

Nem todas as manifestações recebidas por e-mail são transcritas para o Fala.BR, adotando-se como critério a existência de demandas semelhantes e recorrentes sobre um mesmo “assunto-problema”, com o registro de pelo menos uma manifestação sobre cada “assunto-problema” relatado.

Rotinas API-Me-OUV:

Conforme manifestação da unidade:

“A Dataprev utiliza-se das rotinas API-Me-OUV, executadas exclusivamente pelo próprio Ouvidor, com o auxílio da plataforma API Postman, para extração do teor das manifestações dos tipos reclamação e solicitação em formato de planilha eletrônica, posteriormente, elas são manualmente classificadas em relação ao órgão competente para o tratamento e, então, é executado a rotina de encaminhamento automático a partir da leitura da planilha com as manifestações classificadas.”

CA-Service Desk Manager (SDM):

Em relação ao trâmite interno de manifestações, a empresa informa que utiliza o sistema CA-Service Desk Manager (SDM), ferramenta do mercado corporativo para operar “Service Desk”. Conforme a estatal informa, “a ferramenta é reconhecida pela sua segurança e implementa requisitos de rastreabilidade e salvaguarda dos usuários”.

O trâmite interno das manifestações pelo sistema **CA-Service Desk Manager (SDM)** é realizado conforme as seguintes etapas:

- O Cidadão cadastra no Fala.BR as manifestações relacionadas a problemas operacionais das plataformas digitais de serviços públicos disponibilizadas para uso direto pelo cidadão;
- A equipe da Ouvidoria identifica as demandas relacionadas às questões operacionais nas plataformas digitais desenvolvidas pela Dataprev e tramita internamente para a equipe de suporte, com o registro do “ticket de atendimento” no sistema SDM e registro da identificação do “ticket” no campo “Observação do Órgão” no Fala.BR para o controle do andamento da manifestação;
- A equipe de suporte do SDM responde aos “tickets”; a equipe de Ouvidoria possui o acesso às respostas, executando os procedimentos de conclusão das manifestações;

A equipe de suporte da Dataprev considera a Ouvidoria como um cliente, e abre os tickets de atendimento no SDM, quando necessário, buscando as respostas para as manifestações de ouvidoria sobre problemas operacionais nas plataformas digitais. A Ouvidoria da Dataprev informa que “o

uso do Fala.BR para tramitar manifestações nesta situação específica, prejudicaria ou particularizaria o processo de “Service Desk”, já executado na Dataprev para todos os seus clientes”.

Observa-se que a sistemática adotada envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma na extração da manifestação para o cadastro do “ticket de atendimento” no sistema SDM, para o tratamento das manifestações registradas diretamente no Fala.BR. O trânsito das informações constantes da manifestação enseja a ocultação dos dados pessoais fora da Plataforma, havendo necessidade de replicar o conteúdo da manifestação para realização de tal procedimento.

Plataforma Reclame Aqui:

As manifestações não relacionadas às questões operacionais de plataformas digitais são tratadas internamente por meio da Plataforma Fala.BR, sendo que a Ouvidoria utiliza a própria plataforma Reclame Aqui, via login e senha, para as manifestações cadastradas nesta.

Nem todas as manifestações recebidas pela plataforma Reclame Aqui são transcritas para o Fala.BR, adotando-se como critério a existência de demandas semelhantes e recorrentes sobre um mesmo “assunto-problema”, com o registro de pelo menos uma manifestação sobre cada “assunto-problema” relatado.

Ainda no que se refere à utilização da Plataforma Reclame Aqui, a Ouvidoria da unidade apresentou a seguinte manifestação:

“A Dataprev não contratou o serviço do Reclame Aqui, trata-se de um canal de livre escolha do cidadão e de uso opcional da Dataprev. Sendo assim, entendemos que não cabe a Dataprev qualquer avaliação de risco sobre o uso desta plataforma pelo cidadão. A despeito do risco assumido pelo cidadão, a Dataprev tem o cuidado de não expor qualquer informação pessoal na resposta dada.”

Entretanto, convém lembrar que, a partir do momento que a Ouvidoria utiliza as manifestações oriundas da Plataforma “Reclame Aqui”, assume-se a obrigatoriedade de realizar os procedimentos de mitigação de riscos adotados para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

Considerando as ferramentas descritas, adotadas para o trâmite interno das manifestações, foram identificadas fragilidades, relacionadas aos riscos de salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

Quanto à segurança dos dados de usuários, dada a sistemática adotada, sublinha-se, em atenção à Lei nº 13.460/2017, que as ouvidorias devem resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva dos dados de identificação dos manifestantes, bem como há de se observar a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos de agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, verifica-se que o controle estabelecido não registra o histórico indicando os agentes e as respectivas datas de acesso, o que fragiliza o controle interno e a recuperação posterior das informações, situação especialmente sensível no tocante ao tratamento de denúncias que caracteriza inobservância aos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019. Nesta perspectiva, o uso do módulo de triagem e tramitação contribui para o gerenciamento das manifestações em uma única aplicação.

Acresça-se que a utilização de planilha excel e e-mail traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela Dataprev.

Adicionalmente, convém relatar que foi realizada verificação acerca da tramitação interna realizada pela Ouvidoria da Dataprev para as outras áreas da empresa, a partir das 100 manifestações selecionadas do Fala.BR, conforme amostra relacionada ao período de 01/04/2021 a 31/03/2022. Porém, não se identificou tramitação para as demais áreas/unidades da empresa, cadastradas no Fala.BR, que são: Atendimento Meu INSS, Comissão CTIR, Comissão de Ética, Corregedoria e Equipe de Conformidade. Além disso, considerando que a Ouvidoria informou que para o trâmite interno utiliza o sistema CA-Service Desk Manager (SDM), entende-se que o módulo de tratamento e triagem do Fala.BR não está sendo utilizado.

O uso das ferramentas atuais dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460/2017, e não atendem aos seguintes itens:

- Rastreabilidade: registro das áreas internas as quais houve a tramitação e os subsídios fornecidos por elas permanecem no e-mail e com o lapso temporal dificulta a recuperação das informações;
- Segurança: a transferência da manifestação para o sistema SDM e planilhas excel afeta o princípio da minimização de dados pessoais e não permite o registro de log de cada servidor/colaborador, inclusive quando houver somente leitura da manifestação;
- Resolutividade: existência de ferramenta que permita à ouvidoria obter informações analíticas e gerenciais sobre demandas que ainda ensejam providências por parte da estatal.

Ante o exposto, e diante da insuficiência da ferramenta de planilhas, e-mail, sistema SDM e Plataforma Reclame Aqui para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade e segurança, mesmo após a aplicação das medidas mitigadoras adotadas pela ouvidoria, sugere-se a adoção do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR pela unidade. Sublinha-se que a utilização do citado módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017, além de dispor de medidas técnicas aptas a proteger os dados pessoais no processo de tramitação para áreas do órgão ou entidade, em conformidade com a LGPD.

Importante registrar que, considerando que não há o registro de todas as manifestações oriundas dos canais “e-mail” e “Reclame Aqui” na plataforma Fala.BR, com a adoção pela Unidade de “assunto-problema” para o registro da manifestação na Plataforma, as etapas relacionadas aos procedimentos de tratamento das manifestações ficaram prejudicadas.

Conforme Relatório “Radar de Ouvidoria” de junho de 2022, verificou-se um quantitativo de 545 manifestações registradas por meio dos canais de atendimento, sendo 165 para o Fala.BR, 162 para o “Reclame Aqui” e 218 para o e-mail. A unidade identificou 14 “assuntos-problema” para os diversos canais de entrada. A título de exemplo, para o “assunto-problema” “Perícia Médica – Resultado” foram recebidas 118 manifestações por e-mail e 10 pelo “Reclame Aqui”. Destas 118 manifestações recebidas por e-mail, apenas uma foi efetivamente cadastrada na Plataforma Fala.BR. Em relação ao “Reclame Aqui”, da mesma forma, das 10 manifestações recebidas sobre este “assunto-problema”, apenas uma foi efetivamente cadastrada no Fala.BR. Verifica-se, assim, um prejuízo no que tange ao tratamento das demais manifestações que não foram cadastradas no Fala.BR.

O artigo 12 da Lei nº 13.460/2017 estabelece os procedimentos relacionados à análise das manifestações, desde sua recepção até a ciência ao usuário, o que não ocorre efetivamente com todas as manifestações recebidas pelos canais “e-mail” e Plataforma “Reclame Aqui”, considerando que apenas uma manifestação de cada “assunto-problema” segue todos os procedimentos estabelecidos no artigo supracitado:

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

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.”

As fragilidades apontadas prejudicam a capacidade de produção de informações gerenciais, uma vez que não refletem de forma adequada a realidade do quantitativo das manifestações, impactando em análises quanto ao perfil de usuário, tempo de resposta da demanda, resolutividade das demandas, dentre outras.

2.3. Inexistência de orientações junto aos cidadãos sobre o registro de manifestações que não são de competência da Dataprev

Em verificação ao sítio da Ouvidoria da Dataprev na internet, disponível em <https://dataprev.gov.br/etica/ouvidoria>, identificou-se orientações quanto à relevância das manifestações, além de destaque especial para orientação do registro de denúncias. Contudo, observa-se que as orientações ao cidadão não informam quais os órgãos competentes pelo atendimento das demandas relacionadas aos outros órgãos, como o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Ministério da Cidadania, Ministério do Trabalho e Emprego, Receita Federal do Brasil (RFB), Caixa Econômica Federal (CEF), Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), dentre outros.

Conforme indica o Relatório Anual de Ouvidoria da Dataprev de 2022, de um total de 63.736 manifestações recebidas, 54.977 manifestações não eram de competência da unidade, sendo que 50.000 foram encaminhadas ao Ministério da Cidadania, e 4.900 foram encaminhadas a outros órgãos. O quantitativo representa 86,25% do total de manifestações recebidas na unidade.

Conforme informações da Ouvidoria da Dataprev, a unidade dispõe de orientações disponíveis no link <https://portal.dataprev.gov.br/perguntas-frequentes>, relacionadas a: a) benefícios (extrato de PIS/Pasep, agendamento APS; auxílio-doença; cálculo da GPS; extrato de pagamento de benefícios, extrato de vínculos de contribuição e benefício de aposentadoria etc., CAT); b) empréstimos consignados; e c) informações sobre o CNIS.

Porém, observa-se que o link não fica visível no momento do registro da manifestação, ou na página principal da Ouvidoria, de forma a orientar o cidadão sobre o registro adequado no órgão competente, dependendo do teor da manifestação.

A implementação de orientações voltadas ao cidadão na página inicial da Ouvidoria da unidade ou em local com visibilidade adequada no momento do registro da demanda, que apresentem esclarecimentos quanto ao órgão competente para a resolução da manifestação, pode reduzir o

percentual de manifestações que são recebidas na Dataprev, mas que por não serem de sua competência, são encaminhadas aos outros órgãos. Esta implementação pode aumentar a produtividade e tempestividade da equipe de Ouvidoria no tratamento das manifestações, além de mitigar os riscos de tratamento inadequado das manifestações pela Ouvidoria da Dataprev.

2.4. Fragilidades identificadas na elaboração das respostas conclusivas ao manifestante pela equipe de ouvidoria da Dataprev

Em análise à amostra de 100 manifestações selecionadas da Plataforma Fala.BR no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, verificou-se a necessidade de adequações em relação a algumas respostas conclusivas pela Ouvidoria da Dataprev.

A manifestação 367830XXXXX/2022-XX, que apresenta solicitações do manifestante acerca da sua carta de concessão de benefícios, que está há meses em processo de “desenvolvimento”, apresentou como resposta conclusiva da equipe de Ouvidoria que a “mensagem procede” e que “não há data de previsão para concluir o desenvolvimento”. Tal resposta se mostrou inadequada por não informar sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação, conforme dispõe o art. 19, III, da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

Em relação à manifestação 367830XXXXX/2022-XX, a resposta fornecida orientou o cidadão a entrar em contato com a Central de Atendimento do INSS para obter mais informações sobre a divergência nos dados cadastrais. Porém, como a própria resposta indica, há a possibilidade de a divergência constar na base do INSS ou da RFB. Dessa forma, teria sido mais adequado orientar o cidadão a verificar o cadastro em ambas as bases e a solicitar ao órgão/ente responsável pela atualização dos dados. Da forma que foi orientado, há a possibilidade de que o cidadão não tenha a sua demanda atendida pela Central de Atendimento do INSS, pois na verdade teria que se dirigir à RFB. A orientação incompleta pode gerar um risco de que o cidadão não saiba que sua demanda deve ser atendida junto à RFB e, conseqüentemente, não tenha a sua demanda atendida. Assim, fica caracterizada a inadequação da resposta da Ouvidoria e uma necessidade de melhoria no sentido de orientar o cidadão.

Quanto à manifestação 367830XXXXX/2021-XX, verificou-se que a Ouvidoria repassou a sugestão oferecida pelo cidadão para a área responsável, porém não o informou sobre a possibilidade ou não de implementação da sugestão. Conforme informado pela Ouvidoria da Dataprev, tal fato se deve à descontinuação do processo de follow-up para o acompanhamento das implementações das sugestões de ouvidoria, com a finalização da participação regulamentada nas reuniões da Superintendência Colegiada ou Comitê de Gestão Estratégica, que dificultou o processo de acompanhamento pela Ouvidoria da implementação das sugestões. Contudo, verifica-se a necessidade de melhoria nesse quesito, uma vez que o art. 19, IV, da Portaria CGU nº 581/2021 determina expressamente a necessidade de manifestação do Gestor sobre a possibilidade de adoção da sugestão, informando o tempo necessário à sua implementação, quando couber.

No que se refere ao único elogio constante da amostra, relacionado à manifestação 367830XXXXX/2021-XX, verificou-se que a resposta conclusiva não seguiu as diretrizes do art. 19, I, da Portaria CGU nº 581/2021, que dispõe sobre a obrigatoriedade de informar sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata. Estas informações não foram apresentadas na resposta conclusiva da manifestação citada.

Por último, importante citar as manifestações 367830XXXXX/2021-XX e 367830XXXXX/2021-XX, ambas relacionadas à tipologia solicitação. A primeira não possui resposta conclusiva à manifestação do cidadão, e foi considerada como inadequada na avaliação da equipe. Quanto à segunda, verificou-se que possui vários pedidos de complementação, tornando-a parcialmente adequada conforme diretrizes do art. 16, § 2º, da Portaria CGU nº 581/2021, que determina que não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante. Apesar disso, esta foi a única manifestação da amostra com tal ocorrência.

Desta forma, verifica-se a necessidade de melhoria no tratamento de manifestações pela equipe de Ouvidoria da Dataprev, de forma a atender aos critérios e diretrizes estabelecidos nos art. 16 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021:

“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.

(...)

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

(...)

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades no 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.

RECOMENDAÇÕES

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

- I. Realizar uma avaliação quanto à possibilidade de implementação de atendimento de 1º nível. Caso não seja possível a implementação de atendimento de 1º nível, registrar todas as manifestações recebidas pela ouvidoria na Plataforma Fala.BR, inclusive as manifestações recebidas por meio das ferramentas “e-mail” e da plataforma “Reclame Aqui”, de forma a proporcionar o adequado tratamento das manifestações.

- II. Avaliar a utilização da Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de Ouvidoria, incluindo demandas que são registradas por outros canais;
- III. Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, para o encaminhamento das manifestações às demais áreas da Dataprev cadastradas no Fala.BR, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV. Reavaliar as respostas conclusivas ao cidadão, de forma a atender aos critérios estabelecidos no art. 16 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021;
- V. Ajustar a página inicial da Ouvidoria no sítio eletrônico da Dataprev, de modo a tornar mais visíveis para o usuário as orientações acerca do órgão competente para as demandas mais registradas na Dataprev e que não são de competência da estatal, mas de outros órgãos, como INSS, Ministério da Cidadania, Ministério do Trabalho e Emprego, RFB, CEF, OAB, dentre outros.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Dataprev, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/04/2021 a 31/03/2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de Ouvidoria, além de proatividade de ações, merecendo destaque:

- 1) Boas práticas relacionadas às ações estratégicas com resultados para a unidade:
 - a) Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias;
 - b) Elaboração de reportes para a alta administração e órgãos colegiados da empresa;
 - c) Elaboração de minuta de normativo relacionado ao registro de benefícios decorrentes da atividade de Ouvidoria;
 - d) Programa de Visitação e Relacionamento - PROVIR.
- 2) Boas práticas relacionadas a ações proativas com vistas à eficiência das ações de Ouvidoria:
 - a) Sugestões de Ouvidoria encaminhadas a outras áreas da empresa;
 - b) Implementação do Relatório “Radar de Ouvidoria”;
 - c) Melhorias quanto ao tempo médio de atendimento das manifestações;
 - d) Melhorias em relação às respostas conclusivas elaboradas pela equipe de Ouvidoria responsável pela análise das

manifestações; e e) Substituição de ferramenta de operação do canal de denúncias independente pela Plataforma Fala.BR.

Foram identificadas fragilidades relacionadas a: a) ausência de critérios claros para a definição das demandas de 1º nível, aliado à multiplicidade de canais de relacionamento sob a gestão da ouvidoria, resultando em tratamento inadequado das manifestações; b) fragilidades nos processos de tratamento de manifestações de ouvidoria, com riscos à salvaguarda dos direitos dos manifestantes e que repercutem na capacidade de produção de informações de gestão; c) oportunidades de melhorias quanto a possíveis orientações junto aos cidadãos sobre o registro de manifestações que não são de competência da Unidade; e d) fragilidades identificadas na elaboração de respostas conclusivas ao manifestante.

Foi recomendada à Unidade a adoção das seguintes providências:

- I – Avaliar a possibilidade de implementação de atendimento de 1º nível e, caso não seja possível, registrar todas as manifestações no Fala.BR;
- II - Avaliar a utilização da Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de Ouvidoria, incluindo demandas registradas por outros canais;
- III – Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
- IV – Reavaliar as respostas conclusivas ao cidadão, em conformidade com o art 19 da Portaria CGU nº 581/2021;
- V - Ajustar a página inicial da Ouvidoria no sítio eletrônico da Dataprev, de modo a tornar mais visíveis para o usuário as orientações acerca do órgão competente para as demandas mais registradas na Dataprev e que não são de competência da estatal, mas de outros órgãos, como INSS, Ministério da Cidadania, Ministério do Trabalho e Emprego, RFB, CEF, OAB, dentre outros.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são a manutenção das boas práticas implementadas pela Ouvidoria da Dataprev para a continuidade da melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão e auxílio às outras áreas da empresa; a avaliação quanto à possibilidade de implementação do atendimento em 1º nível (suporte direto ao cidadão); o tratamento adequado das manifestações, mitigando os riscos dos direitos de salvaguarda dos manifestantes, além de orientações às áreas técnicas quanto à melhoria nas respostas conclusivas, promovendo maior transparência e eficiência aos processos de trabalho da Ouvidoria da Dataprev. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento 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

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Empresa Pública Dataprev S.A.
Localização na estrutura do órgão	Órgãos Vinculados – Diretoria Colegiada
E-mail	atendimento@dataprev.gov.br
Página na Internet	https://portal3.dataprev.gov.br/etica/ouvidoria
Endereço	SAS Quadra 01, Bloco E/F, 8º andar – CEP: 70.070-931, Brasília-DF
Telefone - Canais de Atendimento	Conforme Carta de Serviços de 20224, a Dataprev não possui atendimento telefônico ou presencial para o público externo.
Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:	Segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.
Ouvidora	Jussara Santos Mendes
Ouvidor Substituto	Jaime Ferreira Pereira

A.2 Competências

A Ouvidoria da Dataprev é dirigida por ouvidor e se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente. O Ouvidor possui mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução.

A Ouvidoria da Dataprev integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Suas competências estão estabelecidas no art. 63 do Estatuto Social, a saber:

Art. 63. A Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente.

§ 1º À Ouvidoria compete:

I - receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da empresa em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

II - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da empresa; e

III - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

§ 2º A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

Já em relação ao Ouvidor, este tem suas atribuições estabelecidas pela Resolução nº 3751/2019 e pela Comunicação de Serviço PR 068/2019 da seguinte forma:

“As principais atribuições do ouvidor foram assim estabelecidas:

a) Coordenar o recebimento, análise e encaminhamento das reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos, aos órgãos competentes no âmbito da Empresa, bem como a outras partes interessadas sobre o assunto a ser tratado, zelando pela conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante.

b) Promover a sensibilização e orientação ao cidadão, incentivando e viabilizando o acesso aos canais estabelecidos para envio de dúvidas, denúncias e outras manifestações.

c) Assegurar o cumprimento da legislação e normas relativas ao processo de acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei de Acesso à Informação.

d) Tratar adequadamente informações oriundas das demandas recebidas e resultados obtidos a partir da atuação da Ouvidoria, produzindo indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o seu desempenho, além de oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos relacionados com as atividades da Ouvidoria.

e) Assessorar a alta direção e participar das reuniões de deliberação, no âmbito da diretoria, nos assuntos relacionados com as atividades da Ouvidoria.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria da Dataprev também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio da Plataforma Fala.BR.

A.3 Normativos Internos

Destaca-se, como exemplo de normativo interno, a publicação da Resolução nº 3751/2019, de 2019, que criou a Função de Confiança de Ouvidor no âmbito da Empresa, bem como estabeleceu as diretrizes e atribuições da Ouvidoria da Dataprev. Além disso, importante citar o seu Estatuto Social que trata das competências da Ouvidoria.

Conforme Relatório Anual de Ouvidoria da Dataprev, referente ao exercício de 2021, a Dataprev possui os seguintes normativos internos que formalizam os procedimentos relacionados às atribuições da Ouvidoria e do ouvidor da estatal:

- N/PO/016 - “Gerir Manifestação”;
- N/PO/020 - “Gestão de Manifestações de Denúncias”;
- N/OU/001 - “Gestão da Transparência Passiva”;
- N/OU/002 - “Gestão da Transparência Ativa”.

A Norma N/PO/016 estabelece diretrizes e procedimentos para o recebimento e tratamento de manifestações, com a definição de critérios para os encaminhamentos adequados. Seu item 6.1.1 dispõe sobre o prazo de 30 dias para o tratamento das manifestações no âmbito da estatal, prorrogável por igual período, em consonância com o art. 18 do Decreto nº 9.492/2018:

O órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

O órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria pode solicitar informações a áreas distintas, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

A Norma N/PO/020 estabelece diretrizes e o fluxo utilizado para o recebimento e tratamento especificamente em relação às denúncias, e adota o Fala.BR como canal único para o recebimento das denúncias na Dataprev.

O normativo N/OU/001 disciplina as diretrizes, procedimentos e fluxos dos processos de transparência Passiva para o fomento da cultura da transparência pública e do controle social no âmbito da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI). O normativo N/OU/002, por sua vez, estabelece a obrigatoriedade de um rol mínimo de dados e informações a serem divulgados no Portal da Dataprev na Internet, conforme disposto em seu item 6.1.

Nota-se também alguns outros normativos apresentados no questionário de avaliação, dentre eles a Norma Interna N/PO/016/01 que estabelece diretrizes para o tratamento de manifestações, a Resolução 3784/2019 – Proteção à Identidade do Denunciante – que estabelece os procedimentos de proteção à identidade do denunciante e o Normativo Interno CN/OUVI/001/2022 – Tratamento de Manifestações de Atendimento – que complementa a Norma Gerir Manifestações, em especial no que diz respeito ao tratamento de manifestações de atendimento sobre produtos.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor e 11 (onze) empregados do quadro efetivo. Desse total de doze empregados, 9 (nove) são generalistas e 3 (três) são especialistas com perfil de sistemas de informação e oriundos da área técnica da empresa.

Foi informado que a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, embora atualmente sete empregados já estejam aposentados pela Previdência e três empregados estão a menos de três anos para conquistar o direito a requerer a aposentadoria.

Ressalta-se que todos os servidores concluíram ou estão concluindo a certificação em ouvidoria pública (Profoco), a única exceção é uma servidora recém ingressada na equipe que está em processo de capacitação. A equipe possui experiência média acumulada de, aproximadamente, cinco anos em atividade de ouvidoria. Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.

A gestão da Ouvidoria incentiva a participação de toda a equipe em programas de capacitação, com destaque para Plataforma de Treinamento ALURA, aplicada no desenvolvimento gerencial e no aprendizado de ferramentas de gestão, e para o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – Profoco, aplicado aos temas relacionados diretamente com as atividades de ouvidoria.

Ressalta-se que há equipe específica para tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, sendo formada por cinco empregados efetivos.

Há metas de trabalho definidas para cada servidor; porém, tais metas não são medidas de forma quantitativa e se assemelham mais a descrição de atividades de cada empregado conforme exemplo abaixo:

“Analisar e responder as manifestações sobre produtos recebidas nos canais Reclame Aqui e Fala.BR. Abrir chamado técnico quando necessário, em nome do requerente. Acompanhar o atendimento junto à área responsável até a sua conclusão.”

Por fim, a ouvidoria não possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial. Isso se deve ao fato de o fluxo de atendimento presencial ser reduzido e destinado apenas ao público interno.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

- Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- e-mail;
- atendimento presencial (Apenas para público interno)

Na página inicial da Dataprev há uma opção “Fale com a Ouvidoria” que, quando clicado, direciona para uma página da Ouvidoria, contendo as opções para o registro de: Acesso à Informação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação ou Sugestão da Plataforma Fala.BR:



Ouvidoria

A Ouvidoria da Dataprev está integrada ao Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, sistema de ouvidorias do Poder Executivo Federal, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União com o objetivo de receber e tratar manifestações registradas pelo usuário de serviços públicos.

Fale com a Dataprev



Conforme Relatório Anual de Ouvidoria da Dataprev⁵, referente ao exercício de 2021, a Ouvidoria da empresa utiliza a Plataforma Fala.BR⁶ para receber, analisar e tratar as manifestações, tanto para o público interno como para o público externo. Em 2021, além do canal Fala.BR, a Dataprev passou a utilizar o canal e-mail de atendimento e a plataforma de relacionamento Reclame Aqui⁷.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Dataprev foi integrado à plataforma Fala.BR, de maneira a permitir a realização dos pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria um único local.

Em relação ao atendimento presencial, a Dataprev não possui espaço próprio, utilizando sala de reunião para tal finalidade. Conforme Resultado de Maturidade em Ouvidoria Pública de 2021 (MMOuP)⁸, a empresa informa que o fluxo de atendimento presencial é pequeno, com menos de 10 atendimentos por ano e que a existência de espaço físico exclusivamente para o atendimento presencial não se justifica. Importante ressaltar também que atualmente o atendimento presencial é destinado apenas ao público interno. Tal atendimento ocorre por meio de agendamento prévio pois os servidores se encontram atualmente em regime de teletrabalho. Ressalta-se que a Dataprev disponibiliza atendimento por videoconferência por meio do aplicativo Microsoft Teams. Tal atendimento é computado como “presencial”. Todos os atendimentos presenciais são registrados na plataforma FalaBR.

Finalmente, a Dataprev tem utilizado como forma de divulgação dos canais de atendimento e de comunicação precipuamente por meio de campanhas de comunicação como, por exemplo, e-mail corporativo, “post” na rede interna e fixação de cartazes nas instalações físicas).

Em regra, as manifestações classificadas como denúncia, sugestão, elogio e comunicação de irregularidade recebidas pela Ouvidoria por outros canais são registradas no Fala.BR. Já as manifestações dos tipos reclamação e solicitação não são necessariamente cadastradas na plataforma.

A.6 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR como principal ferramenta para o recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018. O Fala.BR também é utilizado como ferramenta de apoio ao tratamento e gerenciamento da satisfação das respostas aos cidadãos. Já o acompanhamento do desempenho da unidade no tratamento dessas demandas pode ser verificado por meio do Painel Resolveu? e pelos Relatórios de Atividades da Ouvidoria disponibilizados no sítio da empresa.

Importante ressaltar que a Dataprev, conforme informado no questionário, não utiliza sistema próprio ou contratado de terceiros para tratamento de manifestações de ouvidoria. Todas as manifestações recepcionadas por carta ou presencialmente são cadastradas no Fala.BR.

O acesso dos empregados aos sistemas informatizados é definido pelo Ouvidor de acordo com o perfil das atividades executadas por cada empregado. Acrescenta-se que a Ouvidoria não tem acesso direto a sistemas com informações de usuários de serviço público. Quando ocorre a necessidade de conhecer informações de usuários de serviço público para executar as atividades de tratamento e análise, a Ouvidoria solicita que as áreas competentes da empresa forneçam as pertinentes informações a respeito dos usuários de serviços público oferecidos a sociedade e, quando for o caso, dos empregados da Dataprev.

A.7 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”.

Quanto ao trabalho participativo direto com a sociedade, voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão/entidade, a atuação da Ouvidoria da Dataprev é realizada de forma indireta, com o fornecimento de subsídios aos órgãos gestores dos serviços, uma vez que a empresa não é gestora destes serviços.

A.8 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Conforme resposta ao Questionário de Avaliação da unidade, a Ouvidoria da Dataprev utiliza os dados do Painel Resolveu? para calcular o indicador interno TDR – Taxa de Resolutividade das Demandas do Cidadão Direcionadas à Ouvidoria, indicador mensal utilizado para subsidiar o aprimoramento dos processos de trabalho e possui a seguinte fórmula de cálculo:

$$TRD = (N_RES * 0) + (P_RES * 0,5) + (RES * 1), \text{ onde:}$$

N_RES = Percentual de Não Resolvido

P_RES = percentual de Resolvido Parcialmente

RES = Percentual de Resolvido.

A Ouvidoria da Dataprev utiliza também o Painel Resolveu? como benchmarking para avaliação comparativa do seu desempenho em relação à média das ouvidorias da esfera federal.

A seguir estão apresentados os dados retirados do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Dataprev e os períodos de 01/04/2020 a 31/03/2021 e de 01/04/2021 a 31/03/2022:

a) Quantitativo Geral:

01/04/2020 a 31/03/2021:



01/04/2021 a 31/03/2022:



No período de 01/04/2020 a 31/03/2021, a Dataprev recebeu 18.582 manifestações, sendo 13.497 respondidas e 5.085 arquivadas. Todas as manifestações respondidas (100%) estavam dentro do prazo legal, com tempo médio de 10,74 dias.

Para o período de 01/04/2020 a 31/03/2021, foram registradas 2.926 manifestações, sendo 1.438 respondidas e 1.488 arquivadas. Em relação às manifestações respondidas, 96% estavam dentro do prazo legal, e o prazo médio foi de 14,91 dias, superior ao tempo de resposta do exercício anterior, apesar da diminuição ocorrida na quantidade das manifestações.

b) Tipologia das manifestações:

01/04/2020 a 31/03/2021:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	8.729 (64,7%)
	SOLICITAÇÃO	4.602 (34,1%)
	DENÚNCIA	22 (0,2%)
	SUGESTÃO	45 (0,3%)
	ELOGIO	41 (0,3%)
	SIMPLIFIQUE	1 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	57 (0,4%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

01/04/2021 a 31/03/2022:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	654 (45,5%)
	SOLICITAÇÃO	715 (49,7%)
	DENÚNCIA	11 (0,8%)
	SUGESTÃO	10 (0,7%)
	ELOGIO	5 (0,3%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	43 (3,0%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

A reclamação foi a tipologia de manifestação mais recebida pela Dataprev, correspondendo a 64,7% no primeiro período e a 45,5% no período seguinte. Já as manifestações do tipo Simplifique! corresponderam a uma das tipologias de menor incidência, com apenas uma no primeiro período e nenhuma no segundo período. As solicitações apresentaram um aumento de 34,1 para 49,7% e as denúncias sofreram um acréscimo de 0,2% para 0,8% em relação aos períodos avaliados

c) Resolutividade da demanda:

01/04/2020 a 31/03/2021:

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



TOTAL DE RESPOSTAS 1.806

01/04/2021 a 31/03/2022:

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



TOTAL DE RESPOSTAS 206

d) Satisfação com a resposta:

01/04/2020 a 31/03/2021:

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



01/04/2021 a 31/03/2022:

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



e) Série Histórica das Manifestações:

01/04/2020 a 31/03/2021:



01/04/2021 a 31/03/2022:



Em análise da série histórica, observa-se uma diminuição da quantidade de manifestações nos períodos de 01/05/2020 a 31/06/2020, de 01/07/2021 a 31/08/2021, de 01/10/2021 a 31/10/2021 e de 01/01/2022 a 31/03/2022, com queda mais acentuada no primeiro período.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/04/2021 a 31/03/2022**, era composta de **1.438** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	43
Denúncia	11
Elogio	5
Reclamação	654
Simplifique	0
Solicitação	715
Sugestão	10
TOTAL	1.438

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 1.438, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/04/2021 a 31/03/2022, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique!;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique!, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique! é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

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

- NUP
- Situação Manifestação
- Tipo Manifestação
- Nome Órgão
- Data Registro
- Data da Resposta da Manifestação
- Descrição da Manifestação
- Primeiro Texto Resposta
- Fora Dentro Prazo
- Primeiro Órgão Origem
- Assunto

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, 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) 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. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

c) 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.

Na prática, tal avaliação se materializou em um questionário de doze perguntas, elencadas abaixo:

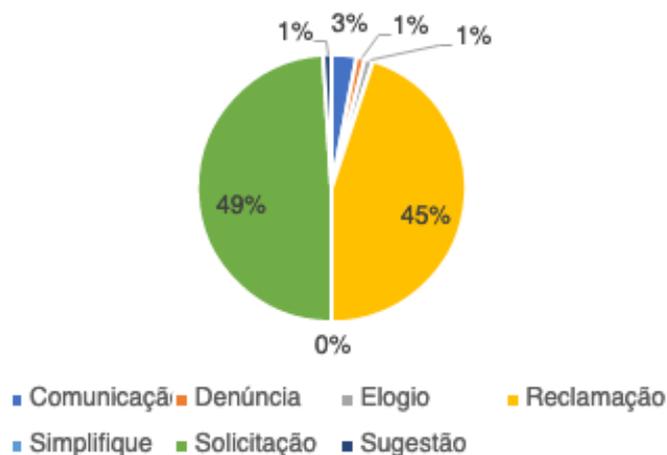
- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. A manifestação foi classificada corretamente?*
- 3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 5. A resposta de comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 6. A resposta da denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 7. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 8. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 9. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 10. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
- 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?*
- 12. Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?*

B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas, constantes do Fala.BR, relacionadas ao período de 01/04/2021 a 31/03/2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal seleção resultou em um total de 1.438 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela Dataprev no período de 01/04/2021 a 31/03/2022 foram selecionadas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



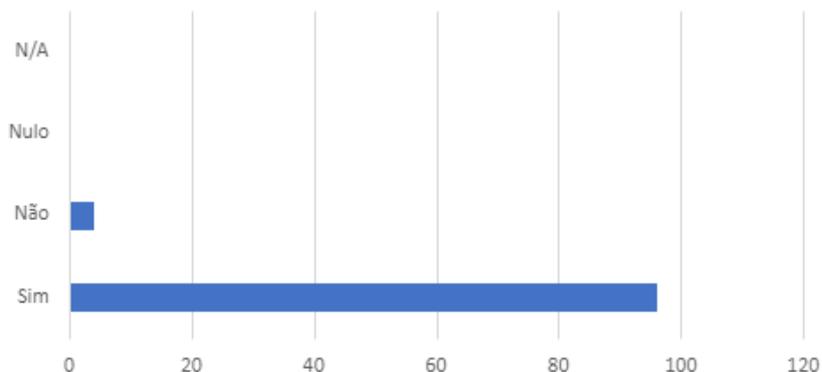
A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	3
Comunicação sobre a ausência de funcionamento do site FapWEB - Fator Acidentário de Prevenção	
Comunicação sobre ausência de permissão da realização de cadastro no sistema para o cadastramento do NIT.	
Comunicação sobre suspensão de cadastro de acesso no gerid para o INSS digital por credenciais inválidas	
Denúncia	1
Denúncia sobre a prática de crimes por empregado da Dataprev	
Elogio	1
Elogio sobre atendimento de manifestação pela Dataprev	
Reclamação	45
Reclamação sobre tema de outro órgão (desempenho de servidor)	
Reclamação sobre aplicativo da carteira digital de trabalho	
Reclamação sobre ausência de visualização dos contratos na Carteira de Trabalho Digital	
Reclamação sobre erro no sistema de recolhimento de GPS em atraso	
Reclamação sobre solicitação de seguro-desemprego	
Reclamação sobre acesso ao INSS digital	
Reclamação sobre alteração de senha de e-mail	
Reclamação sobre Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT)	
Reclamação sobre dados cadastrais do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS)	
Reclamação sobre o contato de atendimento no setor de cadastro da Dataprev	
Reclamação sobre ausência de visualização de recursos no aplicativo “Meu INSS”	
Reclamação sobre bloqueio de conectividade ao INSS	
Reclamação sobre sistema SIRC	

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Simplifique	0
N/A	
Solicitação	49
Solicitação sobre extrato de pagamento no aplicativo “Meu INSS”	
Solicitação sobre erro no aplicativo “Meu INSS”	
Solicitação sobre erro na plataforma de advogados Gerid	
Solicitação sobre acesso na plataforma de advogados Gerid	
Solicitação sobre ausência de visualização dos contratos na Carteira de Trabalho Digital	
Solicitação sobre qualificação cadastral do e-Social	
Solicitação sobre e-mail de cadastro para acesso à VPN	
Solicitação sobre alteração de senha de e-mail	
Solicitação sobre Declaração do Beneficiário do aplicativo “Meu INSS”	
Solicitação sobre dados cadastrais do CNIS	
Solicitação para a conclusão de outra manifestação, tendo em vista a sua resolutividade	
Solicitação sobre prova de vida	
Solicitação sobre Certidão de Inexistência de Dependentes Habilitados à Pensão por Morte	
Solicitação sobre vazamento de dados	
Solicitação sobre simulação de aposentadoria	
Solicitação sobre acesso aos dados do “Meu INSS”	
Solicitação sobre divergências cadastrais	
Solicitação sobre APP Sine Fácil	
Solicitação sobre acesso aos sistemas	
Solicitação sobre bloqueio de empréstimo no Meu INSS	
Solicitação sobre cadastro na Carteira de Trabalho Digital	
Solicitação sobre serviço na Carteira de Trabalho Digital	
Solicitação sobre cadastro no GPA	
Solicitação sobre cadastro no INSS Digital	
Solicitação sobre possível e-mail em nome da Dataprev para alteração de senha.	
Solicitação sobre acesso ao portal novo requerimento da Dataprev	
Solicitação sobre sistema Comprev	
Sugestão	1
Sugestão de alteração de sistema	
TOTAL DA AMOSTRA	100

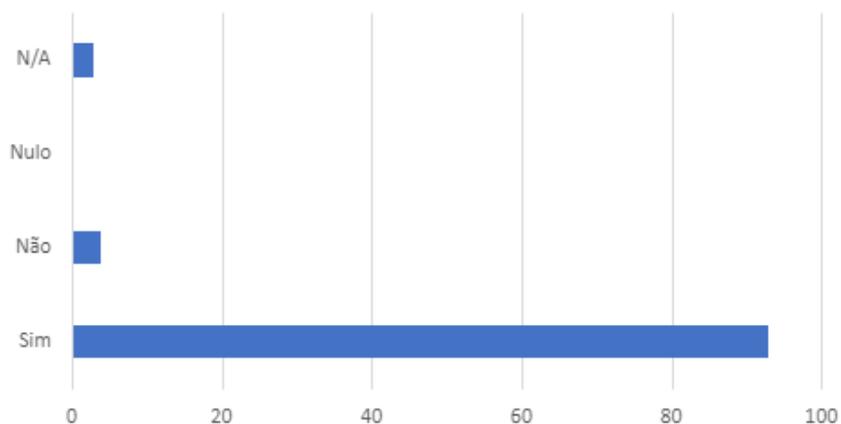
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:

1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?



Conforme gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 96 manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

2. A manifestação foi classificada corretamente?

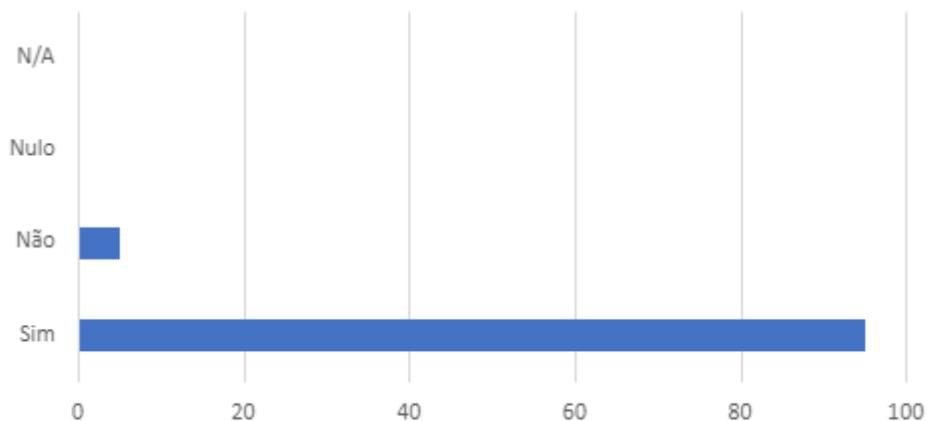


Na Pergunta 2, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. Foram identificados 4% de classificações inconsistentes em relação às manifestações. Porém, o teor de algumas reclamações e solicitações se confundem, tendo em vista a existência de manifestações que apresentam reclamações seguidas de solicitações.

Quanto à pergunta 3, foram identificadas 4 respostas que não apresentaram clareza e/ou objetividade devido a:

- Resposta com abordagem a assunto diferente do teor da manifestação (resposta abordou simulação de aposentadoria e a manifestação era sobre carteira de trabalho digital) - registro 8 da planilha;
- Orientação diversa do solicitado (resposta abordou senha da OAB, mas a manifestação menciona sobre o recebimento de diversos e-mails para troca de senha dos sistemas da Dataprev) – registro 17 da planilha;
- Orientação incompleta (a resposta não orienta o cidadão sobre a carta de concessão, apenas informa “sem data de previsão”) - registro 50 da planilha;
- Ausência de resposta conclusiva no Fala.BR - registro 94 da planilha.

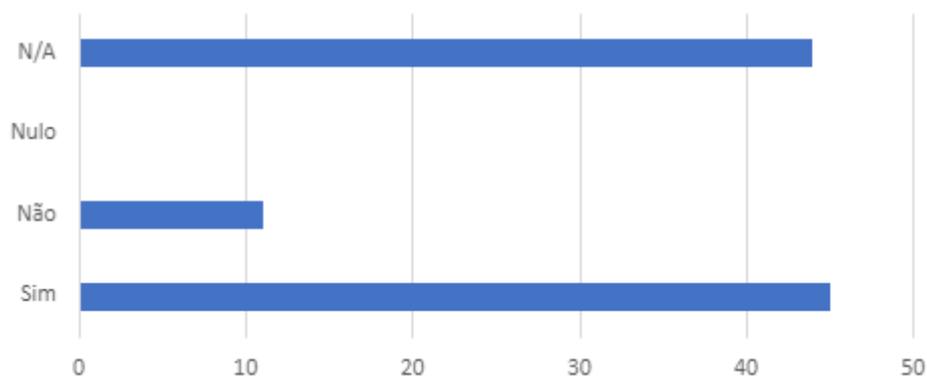
3. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Quanto à pergunta 4, o N/A se refere às manifestações em que a competência é da própria Dataprev. Foram identificadas 11 manifestações em que a Dataprev não informou qual seria o órgão responsável (manifestações com teor relacionado ao recebimento de e-mail e ligações telefônica em nome da Dataprev com intenção fraudulenta ou criminoso). Alguns exemplos relacionados a estas manifestações são os NUPs: 367830XXXXXX/2022-XX, 367830XXXXXX/2022-XX e 367830XXXXXX/2022-XX.

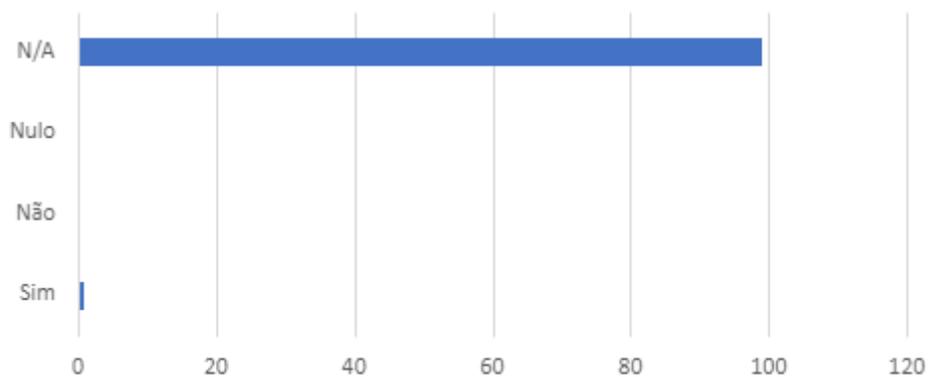
Porém, verificou-se, em manifestações posteriores, com o teor similar a estas 11, verificou-se que a Dataprev apresentou melhorias quanto à informação acerca dos órgãos responsáveis em sua resposta conclusiva, conforme NUPs 367830XXXXXX/2022-XX e 367830XXXXXX/2022-XX. Por esta razão, as manifestações que não informam sobre a participação dos outros órgãos, foram consideradas parcialmente adequadas e as que informam, adequadas.

4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



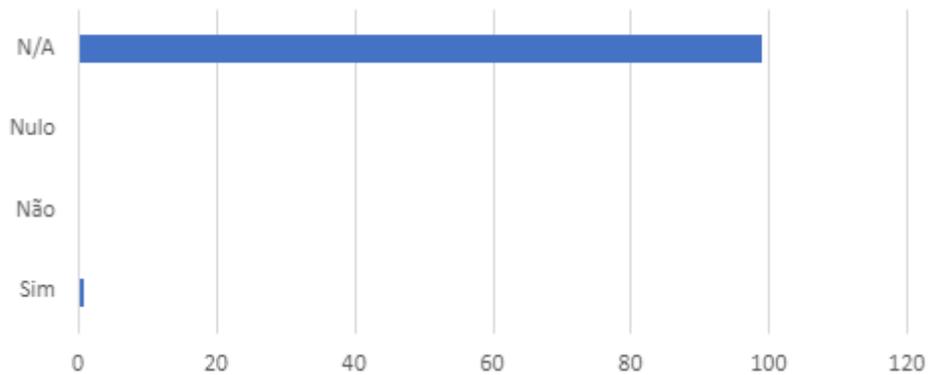
No que se refere à Pergunta 5, o N/A diz respeito às manifestações que não se referem às comunicações. Verificou-se que apenas uma comunicação apresentou as providências adotadas e a justificativa para o seu arquivamento.

5. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias



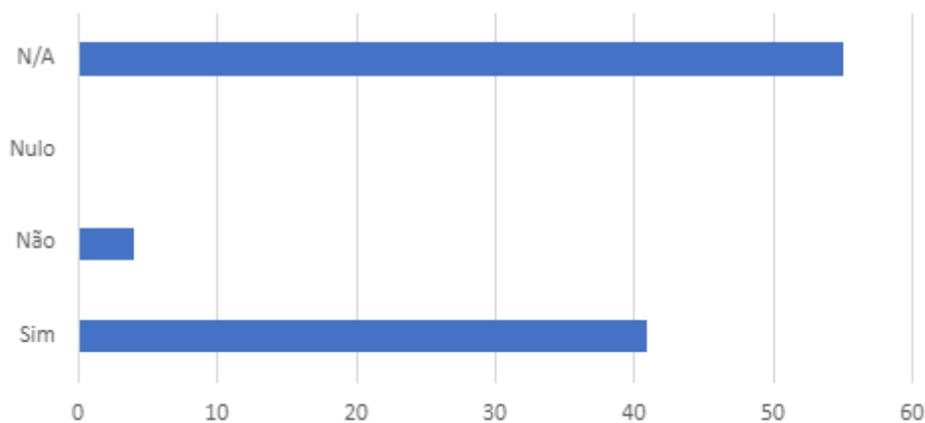
Em relação à Pergunta 6, o N/A se refere às manifestações que não estão relacionadas às denúncias. Verificou-se que apenas uma denúncia apresentou as providências adotadas e a justificativa para o seu arquivamento, porém este quantitativo representou o total da amostra em relação às denúncias.

6. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias



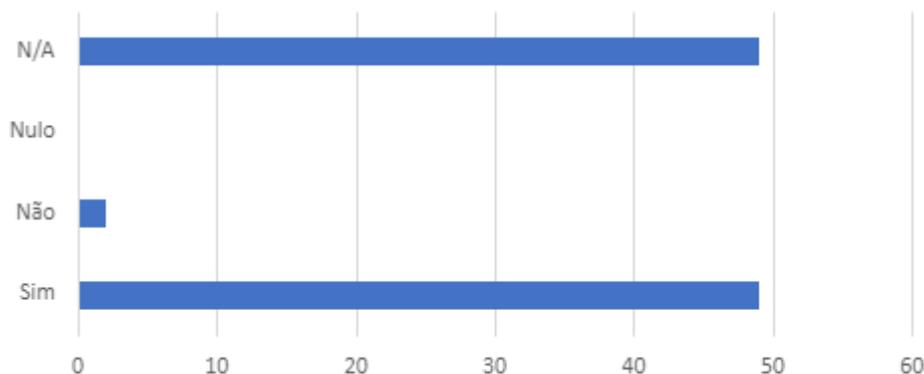
Em relação à Pergunta 7, o N/A representa as manifestações que não estão relacionadas às denúncias. Foi observado que 4% das reclamações não prestaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado.

7. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



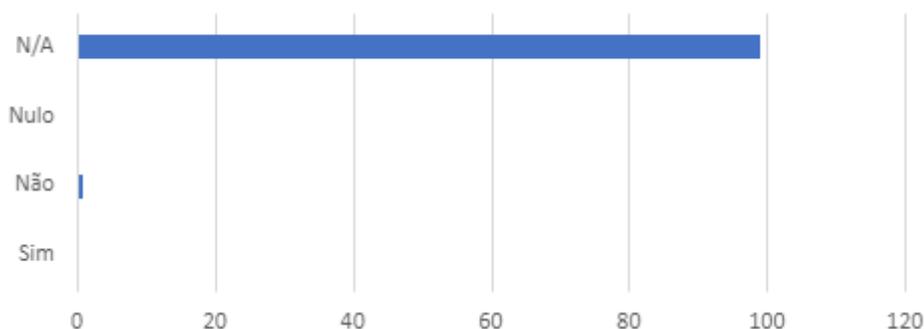
Na pergunta 8, o N/A representa as manifestações que não estão relacionadas às solicitações. Foi observado que 2% das solicitações não prestaram esclarecimentos a respeito da adoção da providência solicitada ou não justificaram a sua impossibilidade.

8. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



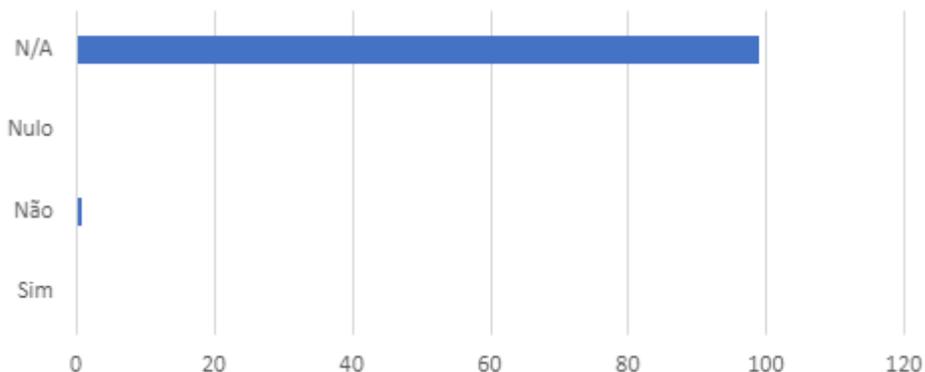
Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 9 revela que todas as respostas de sugestão (100%) da amostra não continham manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável.

9. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



O gráfico da Pergunta 10 demonstra que revela que todas as respostas de sugestão (100%) da amostra não informaram sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado à sua chefia imediata, entretanto este percentual corresponde a apenas uma manifestação.

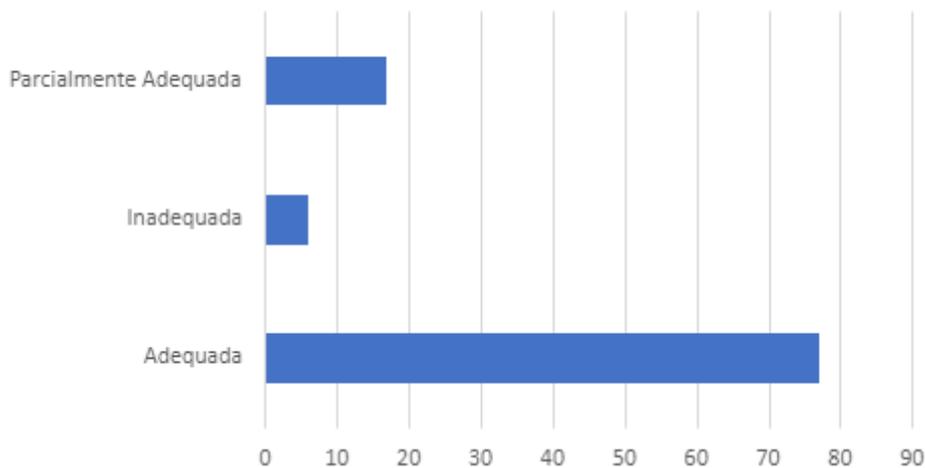
10. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:

Avaliação Geral



O gráfico da Avaliação Geral mostra o desempenho da Unidade, com 6 manifestações avaliadas como inadequadas e 17 como parcialmente adequadas, acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada. As outras 77 manifestações foram avaliadas como adequadas.

Seguem os critérios utilizados nesse gráfico.

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Finalmente, no Anexo I é mostrada a lista das 100 manifestações, bem como a avaliação final de cada uma. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

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

Por meio do Ofício nº 2.980/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 05/05/2023, a Unidade Avaliada apresentou manifestações acerca dos achados e das recomendações sugeridas, conforme a seguir:

C.1) Achado 2.1 – Ausência de critérios claros para a definição das demandas de 1º nível (SAC) e de pós serviço (ouvidoria), aliado à multiplicidade de canais de relacionamento sob a gestão da ouvidoria, resultando em tratamento inadequado das manifestações.

A Unidade Avaliada apresentou manifestações em relação aos Achados 2.1 e 2.2, conforme a seguir:

“Recomendações I e II:

I – Avaliar a possibilidade de implementação de atendimento de 1º nível (prestação de serviços), com a adoção de procedimentos relacionados à supervisão técnica dos canais de atendimento e, caso não seja possível, registrar todas as manifestações no Fala.BR; e

II - Avaliar a utilização da Plataforma Fala.BR como o canal oficial de gerenciamento das manifestações de Ouvidoria, incluindo demandas registradas por outros canais;

“A Ouvidoria da Dataprev, atua como principal meio de interlocução entre o cidadão e a Dataprev, tratando e analisando as manifestações que são registradas na plataforma Fala.BR.

Observando as orientações técnicas estabelecidas pela OGU e imbuídos do propósito de fazer da Ouvidoria o principal canal de diálogo da Empresa para interagir com o cidadão e a sociedade, executamos também atividades relativas a outros 2 (dois) canais de atendimento oferecidos aos cidadãos e que se encontram incorporados ao fluxo de tratamento de manifestações, quais sejam: canal e-mail de atendimento (disponível nas Lojas Apple Store - IOS e Google Play - Android) e a plataforma de relacionamento Reclame Aqui. Em que pese ser possível entender que as mencionadas atividades não se caracterizam conceitualmente como atribuições típicas de ouvidoria, entendemos que o fluxo de trabalho que atende as referidas demandas se encontra devidamente estruturado, entregando informações qualificadas ao cidadão e oferecendo valor agregado para os gestores da Empresa implementarem aprimoramentos aos produtos desenvolvidos.

As atividades de atendimento são executadas pela Ouvidoria da Dataprev por meio dos canais de relacionamento - e-mail de atendimento e a plataforma “Reclame Aqui”, sem prejuízo ao uso do canal Fala.BR o qual é, reconhecidamente, o mais estruturado e eficiente canal de relacionamento com o cidadão.

É oportuno registrar, que Ouvidoria da Dataprev no desempenho das atividades de atendimento, por meio dos canais de relacionamento supracitados dissemina e orienta, sempre que possível, o uso do canal Fala.BR pelo cidadão para o registro de suas manifestações.

A multiplicidade de canais de relacionamento com o cidadão, ora existentes na Ouvidoria da Dataprev, ainda que em primeira análise pareça inadequada, não fere a observância dos princípios da eficiência e celeridade, configurando-se como um diferencial positivo, por empreender esforços sistemáticos e contínuos que vão além das obrigações normativas, assegurando o que preconiza o art. 7º, II, da Portaria CGU No 581/2021:

“Art. 7º - São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhe sejam atribuídas por norma específica:

II - Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;”

*No caso presente, a transcrição *ipsis litteris* de todas as manifestações recebidas por meio dos canais de relacionamento – email de atendimento e plataforma “Reclame Aqui” para o canal Fala.BR, de forma a torná-lo único no gerenciamento das manifestações, não se mostra realizável em razão da grande volumetria que é recebida por meio destes 2 (dois) canais pois, somente em 2022 a Ouvidoria da Dataprev recebeu um total de 18.284 (dezoito mil duzentas e oitenta e quatro) manifestações sendo que, aproximadamente, 35% destas foram registradas por meio dos canais de relacionamento - email de atendimento e plataforma “Reclame Aqui”.*

O processo adotado para o tratamento das manifestações registradas, por meio dos aludidos canais de relacionamento, está sob gestão e supervisão técnica da Ouvidoria da Dataprev, além de atender a estrutura atual da Dataprev, tem possibilitado cumprir fielmente todos os prazos de resposta bem como, a salvaguarda dos dados e direitos dos manifestantes.

As manifestações registradas por meio dos canais de relacionamento - email de atendimento e plataforma “Reclame Aqui” são, tipicamente, de atendimento a produtos, ou seja, estão em sua grande maioria, relacionadas as soluções digitais desenvolvidas e/ou mantidas pela Dataprev ofertadas à sociedade e a seus clientes.

O processo de tratamento das manifestações de atendimento a produtos é realizado de forma segregada pela equipe da Ouvidoria da Dataprev, ou seja,

para cada canal de relacionamento com o cidadão, são alocados profissionais capacitados na triagem e análise das manifestações.

Cabe mencionar, que as manifestações de atendimento a produtos, abarcam não só as reclamações de inconformidades técnicas (indisponibilidade, inacessibilidade, falhas operacionais) mas também, agradecimentos, elogios e sugestões.

Em que pese, o quadro da equipe de Ouvidoria da Dataprev ser exíguo, a Ouvidoria da Dataprev é capaz de realizar a gestão, a supervisão técnica e o controle do processo de tratamento das manifestações de atendimento a produtos.

Nesse contexto, o processo e o fluxo adotado pela Ouvidoria da Dataprev para o tratamento de manifestações de atendimento a produtos, estabelecido em normas publicadas, define em linhas gerais que : todas as manifestações recebidas por meio dos canais de relacionamento - email de atendimento e plataforma “Reclame Aqui” devem ser analisadas com vistas a verificar : a urbanidade, se o assunto relatado é de competência da Dataprev, a necessidade de complemento de informações caso a manifestação não possua os requisitos mínimos estabelecidos para atendimento pelas áreas internas de atendimento/suporte da Dataprev, a observância dos prazos de conclusão e a adoção de uma linguagem cidadã nas respostas fornecidas ao cidadão.

As manifestações analisadas, que porventura não sejam de competência da Dataprev, são respondidas sempre com o cunho orientativo, sobre qual órgão o cidadão deve acionar para tratar o assunto abordado em sua manifestação onde na oportunidade, é mencionada a utilização o canal Fala.BR para registro das manifestações.

As Ferramentas utilizadas pela Ouvidoria da Dataprev no processo de tratamento das manifestações de atendimento a produtos, são : O SDM (Service Desk Manager) ferramenta corporativa reconhecida por sua segurança e requisitos de rastreabilidade para abertura de tickets (registros) junto as áreas internas da Dataprev de atendimento e suporte as aplicações, onde também é registrado, quando couber, a informação do NUP (número de protocolo) da manifestação que originou a abertura ou o nome do manifestante, com vistas a futuras pesquisas de acompanhamento e controle, e a utilização do email (via Microsoft Outlook) para as tratativas diversas necessárias.

É oportuno mencionar, que a transcrição das manifestações para a ferramenta SDM (Service Desk Manager) bem como para email (via Microsoft Outlook), são editadas em sua redação em observância a proteção dos dados pessoais do cidadão, nos termos da Lei nº 13.709 de agosto de 2018.

Adicionalmente, na constatação de eventos que provoquem uma desproporcional volumetria de registros de manifestações, versando sobre um mesmo assunto-problema, a Ouvidoria da Dataprev utiliza o recurso de envio de respostas predefinidas e/ou automáticas ao cidadão.

Como ferramenta auxiliar na gestão das manifestações de atendimento a produtos, a Ouvidoria da Dataprev elaborou o relatório de relatos técnicos – Radar de Ouvidoria, de publicação mensal, com a finalidade de consolidar não só informações sobre as soluções digitais que apresentam maior volumetria de manifestações registradas, mas também de identificar os assuntos-problema com maior recorrência no período.

Tendo em conta, as informações coletadas e consolidadas mensalmente no relatório de relatos técnicos – Radar de Ouvidoria, a Ouvidoria da Dataprev promove a publicização deste relatório junto a alta gestão da Dataprev pois suas informações, oportunizam não só ações de melhorias e mitigação de problemas mas também de implementação de sugestões, tanto por parte do cidadão quanto por parte da Ouvidoria da Dataprev, fortalecendo assim, os padrões de confiabilidade e usabilidade das soluções digitais ofertadas pela Dataprev à sociedade o que, conseqüentemente, refletem diretamente num maior nível de satisfação do cidadão.

Cabe registrar, que o relatório de relatos técnicos – Radar de Ouvidoria, além de se apresentar como uma poderosa ferramenta auxiliar de gestão para a Ouvidoria da Dataprev, no que concerne a gestão das manifestações de atendimento a produtos em 1º nível, traz como um de seus maiores benefícios, a possibilidade de transformar manifestações individuais em soluções coletivas.

Destarte, a Ouvidoria da Dataprev, compreendendo seu essencial papel na interlocução com o cidadão vem atuando não só como um canal recursal, mas também, como um canal eficiente e capaz de respostas às adversidades com inovação, inferindo que há oportunidades para evolução de seus processos com vistas a manutenção dos bons serviços prestados à sociedade.

Recomendação: III – Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;

Para as manifestações do tipo denúncia, a Ouvidoria utiliza todos os módulos/funcionalidades disponíveis na Plataforma Fala.BR, inclusive para tramitação entre as áreas relacionadas ao processo de apuração. Para os outros tipos de manifestações previstos na plataforma Fala.BR, a Ouvidoria identificou a necessidade otimizar o processo de trabalho com os gestores da Empresa, por meio da utilização dos recursos disponibilizados no

Fala.BR. Nesse sentido, a Ouvidoria possui uma entrega, no Plano de Ação de 2023 da Dataprev, relacionada à indicação de pontos focais para tratar demandas da LAI e, conseqüentemente, serão indicados como referência de contatos para cadastro das respectivas áreas no Fala.BR e posterior utilização dos outros módulos da plataforma.”

Análise da Equipe de Avaliação:

A Ouvidoria da Dataprev se manifestou no sentido de que a multiplicidade dos canais de atendimento existentes de relacionamento com o cidadão não fere os princípios da eficiência e celeridade, além de informar sobre o cumprimento dos prazos e sobre a salvaguarda dos dados e direitos dos manifestantes.

Embora a unidade tenha informado sobre o cumprimento dos prazos legais em conformidade com o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, cabe registrar que a utilização do critério “assunto-problema” é um fator que auxilia no cumprimento dos prazos, uma vez que reduz a quantidade de manifestações efetivamente tratadas pela Ouvidoria. Porém, a utilização deste critério não atende ao disposto no art. 12 da Lei nº 13.460/2017, que discorre sobre a efetiva resolução das manifestações, desde a recepção da manifestação até a ciência ao usuário, de cunho obrigatório para todas as manifestações:

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

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.”

Além disso, cumpre ressaltar que a multiplicidade dos canais, não atende aos requisitos de rastreabilidade, segurança e resolutividade, além de trazer riscos quanto ao cumprimento do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019, no tocante à preservação dos elementos de identificação dos denunciantes, conforme explicitado no Achado 2.2 deste Relatório. Os dados dos usuários também devem ser preservados, em atenção ao estabelecido no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), e nesse sentido, deve-se evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados, a fim de mitigar os riscos de acessos indevidos de agentes que não tenham a necessidade de conhecer tais informações.

A rastreabilidade e a resolutividade das manifestações também ficam prejudicadas com a utilização das ferramentas excel e e-mail, pois não possuem ferramenta de registro de histórico com a indicação dos agentes e respectivas datas de acesso e não permitem o acompanhamento das manifestações que ainda restem providências a serem adotadas pela Dataprev.

Quanto à utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, a Unidade informou sobre a necessidade de otimização dos processos de trabalho com os gestores da Empresa, e sobre uma entrega no Plano de Ação de 2023 da Dataprev.

Nesse sentido, a equipe de Avaliação entende que a Ouvidoria da Dataprev deve realizar uma avaliação quanto à melhor forma e melhor momento de: a) realizar as adaptações necessárias, no sentido de segregar as manifestações de 1º nível e de ouvidoria; e b) avaliar a utilização da Plataforma Fala.BR como canal oficial de gerenciamento das manifestações de Ouvidoria. Convém destacar que estes dois tipos de manifestações (1º nível e de ouvidoria) são de extrema relevância para o papel de interlocução do cidadão, uma vez que possuem como objetivo primordial a melhoria da entrega dos serviços a partir da participação da sociedade, porém devem ser tratados de forma distinta, dadas as especificidades de cada tipo de manifestação.

Diante do exposto, as recomendações I, II e III serão mantidas para acompanhamento das ações a serem adotadas pela Unidade Avaliada.

C.2) Achado 2.2 – Fragilidades nos processos de tratamento de manifestações de ouvidoria, com riscos à salvaguarda dos direitos dos manifestantes e que repercutem na capacidade de produção de informações de gestão.

As manifestações da Unidade Avaliada e as análises da equipe de avaliação relacionadas a este achado foram apresentadas em conjunto com as manifestações do Achado 2.1.

C.3) Achado 2.3 – Inexistência de orientações junto aos cidadãos sobre o registro de manifestações que não são de competência da Dataprev.

Em relação ao achado 2.3, a Unidade apresentou a seguinte manifestação:

“A Ouvidoria vai estudar a melhor forma de implementar a melhoria proposta e propor os ajustes necessários na página da Ouvidoria.”

Análise da Equipe de Avaliação:

Considerando a manifestação da Unidade, no sentido de estudar a melhor forma de implementar a melhoria proposta, relacionada aos ajustes das informações direcionadas ao cidadão na página inicial da Ouvidoria, mantém-se a recomendação..

C.4) Achado 2.4 – Inexistência de mapas de processos nos fluxos de manifestações estabelecidos pelos normativos N/PO/020 – “Gestão de Manifestação de Denúncias”.

Quanto aos mapas de processos nos fluxos de manifestações da Unidade, a Ouvidoria da Dataprev informou, conforme a seguir, em relação às recomendações IV e V do Relatório Preliminar, relacionadas, respectivamente, à atualização dos fluxos e diagramação do tratamento de manifestações, e à aprovação e publicação destes fluxos:

Recomendação IV:

Em dezembro de 2022, a Dataprev publicou o Mapa do processo de 3º nível Gestão das manifestações dos Cidadãos, que contempla o mapeamento das manifestações do tipo reclamação, sugestão, elogio, sugestão e denúncias.

Na Dataprev, além das orientações normativas dos processos, existe um instrumento específico para representar a modelagem de processos, denominado Mapa de processo, que é formalizado de forma apartada das respectivas orientações normativas que disciplinam o funcionamento do processo.

Recomendação V:

Como mencionado na recomendação IV, em dezembro de 2022, a Dataprev publicou o Mapa do processo de 3º nível Gestão das manifestações dos Cidadãos, que contempla o mapeamento das manifestações do tipo reclamação, sugestão, elogio, sugestão e denúncias.

O mapa de processo na Dataprev é o instrumento que registra as informações obtidas na etapa de mapeamento de processos, permitindo o entendimento das atividades, a identificação dos objetivos, artefatos e responsáveis pelas ações e a representação gráfica.

Análise da Equipe de Avaliação:

A Unidade encaminhou o Mapa de Processo citado na manifestação, contendo os fluxos atualizados, bem como a diagramação dos fluxos, evidenciando o atendimento das recomendações IV e V do Relatório Preliminar. Sendo assim, as Recomendações IV e V do Relatório Preliminar foram excluídas.

C.5) Achado 2.5 – Fragilidades identificadas na elaboração das respostas conclusivas ao manifestante pela equipe de ouvidoria da Dataprev.

Em relação ao achado 2.5, a Unidade apresentou a seguinte manifestação:

“A Ouvidoria reconhece a necessidade de reavaliar e aprimorar as respostas conclusivas enviadas ao cidadão.”

Análise da Equipe de Avaliação:

Considerando a manifestação da Unidade, no sentido de haver necessidade de reavaliar e aprimorar as respostas conclusivas enviadas ao cidadão, mantém-se a recomendação.