

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Colégio Pedro II - CPII

Rio de Janeiro/RJ, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro**

**SUPERVISÃO (OGU)**

Luana Marcelino

**COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)**

Carla Cristina Gomes Arêde

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)**

Lidienio Lima de Menezes

Flávia Lopes Pena

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Colégio Pedro II – CPII.

**Município:** São Cristóvão – RJ.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do CPII, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018

**Período avaliado das manifestações:** 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

**Data de execução:** maio de 2022 a maio de 2023

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria Do Colégio Pedro II - CPIL, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

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

A unidade comprovou o atendimento a diversas exigências legislativas, todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- ✓ Inexistência de um regimento interno.
- ✓ Tramitação de manifestações por e-mail, ainda que tratadas, para gestores não cadastrados na plataforma Fala.BR.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Colégio Pedro II as seguintes providências:

- I. Adotar providências para a conclusão e aprovação do Regimento Interno.
- II. Utilização do módulo de Triagem e Tratamento da plataforma Fala.BR na tramitação de todas as manifestações, principalmente em caso de denúncias.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CEP</b>	Comissão de Ética Pública
<b>CGAI</b>	Coordenação-Geral de Acesso à Informação
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>CPII</b>	Colégio Pedro II
<b>CPII-OUVD</b>	Ouvidoria do CPII
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>PDA</b>	Plano de Dados Abertos
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>10</b>
1 Achados .....	10
1.1 Necessidade de implementação de um Regimento Interno de Ouvidoria .....	10
1.2 Tramitação de manifestações via e-mail .....	10
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>13</b>
Apêndice A.....	14
Apêndice B.....	32
Apêndice C.....	43
Apêndice D .....	44

## 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, dentre outros, o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

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

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

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

(...)

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

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pag. 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*”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

## OBJETO

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

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

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

## OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

## METODOLOGIA

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

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

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2021 a 31/12/2021 para a análise do censo de manifestações da UA.



Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foram analisadas todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/01/2021 a 31/12/2021** constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de **93 manifestações para análise** pela OGU.

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

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA, é a Ouvidoria do Colégio Pedro II (CP II) 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).

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

**Quadro 1 – Informações Gerais sobre a Ouvidoria Pública do CPII**

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Autarquia Federal
<b>Data de criação</b>	02/02/2004
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ouvidoria_cp2@cp2.g12.br">ouvidoria_cp2@cp2.g12.br</a>
<b>Página na Internet</b>	<a href="http://www.cp2.g12.br/ouvidoria_cp2.html">http://www.cp2.g12.br/ouvidoria_cp2.html</a> <a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a>
<b>Canal de atendimento</b>	-Atendimento presencial (mediante agendamento prévio por meio do endereço de e-mail:ouvidoria_cp2.g12.br); -E-mail (Exclusivamente para orientações a Comunidade escolar interna e externa do CPII sobre seus direitos, conforme Lei nº 13.460/2017 e sobre o uso do Fala.BR)
<b>Endereço</b>	Campo de São Cristóvão, 177 São Cristóvão Rio de Janeiro/RJ 20921-903
<b>Telefone</b>	(21)97932-4300
<b>Ouidora</b>	<b>Luciane Teixeira de Carvalho</b>

	luciane.carvalho@cp2.g12.br
	Servidora – Administradora do CPII
	Nomeada pela Portaria nº 1.947/2021, de 04 de outubro de 2021.

Obs: 1) Conforme informação prestada pela UA.

As informações da UA foram coletadas por esta equipe a partir de pesquisas no sítio eletrônico do CPII, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de reunião e interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2020 e 2021. Mais detalhes são dispostos no **Apêndice A**.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir, são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Colégio Pedro II.

### 1. Achados

#### 1.1 Necessidade de implementação de um Regimento Interno de Ouvidoria

Muito embora a atuação da CPII-OUVD esteja respaldada na legislação federal existente que regulamenta a atividade de ouvidoria, faz-se necessário a existência de um regimento interno próprio.

O Relatório de Gestão 2021 indica que tal demanda já é parte do planejamento a ser cumprido em 2022, sendo importante ressaltar que ter um Regimento próprio institui na organização a importância e a autonomia da Ouvidoria resguardando sua independência funcional e de ação, além de criar uma cultura organizacional de fomento às atividades de ouvidoria, já realizadas.

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

#### 1.2 Tramitação de manifestações via e-mail

Nem todos os gestores, segundo a ouvidora, estão cadastrados na plataforma Fala.BR, o que abre precedente para a tramitação das manifestações por e-mail, possibilitando riscos decorrentes de manuseio de informações relativas às manifestações do cidadão em ambiente externo, ainda que por vezes haja tarjamento. O tratamento de informações da forma relatada pode representar um risco à salvaguarda da identidade do denunciante, pois não garante o cumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 1º):

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

O Art. 19 parágrafos 1º e 2º estabelece a obrigatoriedade da utilização pela Plataforma Fala.BR e os procedimentos que devem ser adotados caso haja impossibilidade na sua utilização:

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

(...)

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

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

Ademais, no Art. 6º do Decreto 10.153/2019 também há previsão de uso de sistemas informatizados em vez de e-mail:

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

[...]

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

Verifica-se assim que a utilização de e-mail para tramitação interna no tratamento das manifestações é uma prática que fragiliza os requisitos de segurança e a rastreabilidade na elaboração das respostas conclusivas, devendo ser evitada. O uso da plataforma otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber: *“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”*

A ferramenta de tramitação possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

## RECOMENDAÇÕES

O presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da CPII-OUVD:

- I. Adotar providências para a conclusão e aprovação do Regimento Interno próprio para a atividade de ouvidoria, incluindo previsão atualizada acerca da

proteção ao denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes;

- II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.BR para distribuição interna das manifestações internamente, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, ou, caso a UA opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, vale ressaltar que, anualmente, deverá apresentar a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

## CONCLUSÃO

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

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações no período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, bem como as informações coletadas durante as reuniões e interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma ótima gestão dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente e elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: efetiva proteção ao denunciante além de segurança e autonomia para ouvidoria com a existência de um regimento interno. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria e da UA 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
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Autarquia Federal
<b>Data de criação</b>	02/02/2004
<b>E-mail</b>	ouvidoria_cp2@cp2.g12.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="http://www.cp2.g12.br/ouvidoria_cp2.html">http://www.cp2.g12.br/ouvidoria_cp2.html</a>
<b>Canal de atendimento</b>	<a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a> -Atendimento presencial (mediante agendar prévio por meio do endereço de mail:ouvidoria_cp2.g12.br); -E-mail (Exclusivamente para orientações a Comunidade escolar interna e externa do CPII sobre seus direitos, conforme Lei nº 13.460/2017 e sobre o uso do Fala.BR)
<b>Endereço</b>	Campo de São Cristóvão, 177 São Cristóvão Rio de Janeiro/RJ 20921-903
<b>Telefone</b>	(21)97932-4300
<b>Ouidora</b>	<b>Luciane Teixeira de Carvalho</b> luciane.carvalho@cp2.g12.br Servidora – Administradora do CPII Nomeada pela <u>Portaria nº 1.947/2021</u> , de 04 de outubro de 2021.

#### A.2 Competências

A CPII-OUVD integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

A UA avaliada (CPII-OUVD) está diretamente ligada à Reitoria, conforme a Portaria nº 654/2021. No estatuto em vigor consta que a CPII-OUVD “tem por finalidade dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões, referentes às atividades da Instituição”. Na aba que contém as informações institucionais do CPII, existe um link

denominado “Competências das Unidades Administrativas” ([http://www.cp2.g12.br/images/comunicacao/2020/OUT/COMPETENCIAS\\_LAIP\\_TCU.pdf](http://www.cp2.g12.br/images/comunicacao/2020/OUT/COMPETENCIAS_LAIP_TCU.pdf)), em que constam como competências da ouvidoria:

- Executar às atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de ação;
- Informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
- Processar informações obtidas por meio de manifestações recebidas;
- Produzir e analisar dados e informações para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

### A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da CPIOUVD, não foi identificado um regimento específico de ouvidoria, porém, no link intitulado “Legislação” [http://www.cp2.g12.br/legislacao\\_ouvidoria.html](http://www.cp2.g12.br/legislacao_ouvidoria.html) que aponta para a áreas de legislação do site Ouvidorias.gov, encontram-se inúmeras legislações relacionadas com o tema Ouvidoria, incluindo a Constituição Federal, todas atualizadas.

A Portaria CGU nº 581/2021, em seu artigo 52 dispõe sobre a publicação anual do Relatório de Gestão até o primeiro dia do mês de abril de cada ano. Constam no site os Relatórios anuais de Ouvidoria 2020 e 2021 e os relatórios de Avaliação do Serviços Públicos. As publicações anuais das atividades, encontram-se na aba “Relatórios”, em [http://www.cp2.g12.br/ouvidoria\\_relatorios.html](http://www.cp2.g12.br/ouvidoria_relatorios.html).

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/2017, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. Os relatórios da CPIOUVD encontram-se completos e formulados conforme a legislação.

No QA a CPIOUVD confirmou não possuir Regimento Interno e que se baseia na legislação produzida pela Ouvidoria Geral da União, disponibilizada em seu sítio eletrônico, na aba “Legislações”. Apesar disso, foi informado que estão trabalhando na construção de seu Regimento Interno (Ação que consta no Relatório de Ouvidoria 2021: “Elaborar Regimento Interno da Ouvidoria – Ação iniciada em abril/2021). No entanto, em decorrência de outras ações com cronogramas determinados por lei, a referida ação foi pausada devendo ser retomada e concluída no ano de 2022.

Por fim, foi informado ter sido instituída por meio da Portaria 1.683/2020 a Comissão para o Monitoramento da Revisão e da Consolidação dos Atos Normativos da Instituição.

#### A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado na página, a equipe é composta de duas servidoras efetivas: uma administradora e uma técnica em secretariado. Considerava-se o quantitativo de membros suficiente, porém, após a publicação da Portaria CGU nº 581/2021 com novas atribuições à Ouvidoria, segundo a equipe, surgiu a necessidade de mais um membro, o que será pleiteado junto ao dirigente máximo.

Não há rotatividade entre os membros da equipe, sendo que todos realizam os mesmos trabalhos. Quanto ao tratamento de denúncias, as equipes de controle interno, Ouvidoria, Corregedoria e Auditoria, são compostas por servidores efetivos.

Quando ocorre alguma Denúncia ou Comunicação, havendo materialidade, a Ouvidoria registra o número da manifestação em tabela de Excel e solicita à área apuratória o número do processo instaurado para informar ao manifestante a fim de que o próprio acompanhe quando possível.

A Ouvidoria do CPII apoia e incentiva seus colaboradores à capacitação, buscando cursos, lives da OGU/CGU, programas de treinamentos PROFOCO de maneira descentralizada. A seguir link do currículo das servidoras alocadas na CPII-OUVD: [Luciane Carvalho \(cp2.g12.br\)](#) e [Curriculum Vitae 2021.pdf \(cp2.g12.br\)](#)

Não há avaliação periódica da equipe, entretanto, com o objetivo de integrar as necessidades ao Plano de Desenvolvimento de Pessoas – PDP do Colégio Pedro II, foi inserido um levantamento de Necessidades de Capacitação e Desenvolvimento para 2023 no Plano de Ação 2022\_2023, conforme Portaria nº 862/2022 (homologa o Plano de Trabalho 2022\_2023).

Quanto à estrutura física há equipamentos e sistemas disponibilizados pelo CPII que são suficientes para atendimento ao cidadão. O local possui acessibilidade (piso tátil, traduções em braile, rampas, elevador para cadeirantes).

#### A.5 Canais de Atendimento

No sítio eletrônico apresentam-se os seguintes canais:

- i. Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- ii. atendimento presencial (mediante agendamento prévio por meio do endereço de e-mail: [ouvidoria\\_cp2.g12.br](mailto:ouvidoria_cp2.g12.br));
- iii. E-mail. (Exclusivamente para orientações a Comunidade escolar interna e externa do CPII sobre seus direitos, conforme Lei nº 13.460/2017 e sobre o uso do Fala.BR)

O atendimento presencial é realizado diretamente pela Ouvidoria em sua sede, contudo no decorrer do período pandêmico, os atendimentos presenciais foram suspensos. A partir do ano de 2022, o Colégio Pedro II fez adesão ao Plano de Gestão, conforme IN 65/2020. Desta forma, o atendimento presencial ocorre mediante prévio agendamento pelo e-mail: [ouvidoria\\_cp2@cp2.g12.br](mailto:ouvidoria_cp2@cp2.g12.br).



Segundo o relatório de gestão 2021, as manifestações eventualmente recebidas pelo Colégio Pedro II – CP2 por e-mail, telefone ou presencialmente são prontamente inseridas no sistema e-OUV, integrante da Plataforma Fala. BR. Neste relatório apontam-se manifestações inseridas na Plataforma que tiveram como origem:

- 3 manifestações enviadas pela AGU/MEC/CPII;
- 1 manifestação recebida por meio do e-mail da Ouvidoria CPII;
- 2 manifestações recebidas pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

O SIC possui força de trabalho independente da Ouvidoria, como pode ser observado no sítio da UA: [Colégio Pedro II - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC \(cp2.g12.br\)](http://Colégio Pedro II - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (cp2.g12.br))

A CPII-OUVD agiu proativamente, após nossa reunião inicial, divulgando a ouvidoria para o público interno e externo em seu sítio eletrônico.

O CPII possui programa de integridade e a ouvidoria participa das ações promovidas pela área de integridade, além de que, uma das servidoras é membro da Unidade de Gestão de Integridade – UGI. As unidades realizam ações em conjunto com alguns dos temas: “Responsabilização”, “Prevenção de conflito de interesse”, “Tratamento de denúncias” e são disponibilizadas no sítio eletrônico: [Colégio Pedro II - CAMPANHAS \(cp2.g12.br\)](http://Colégio Pedro II - CAMPANHAS (cp2.g12.br)).

## A.6 Sistemas Informatizados

Quanto aos sistemas, a instituição utiliza o SUAP administrativo, SIAAC acadêmico, DHUÍ concurso, PDG trabalho remoto e KOHA biblioteca, dentre outros. Destes citados, a Ouvidoria tem acesso ao SUAP e ao PDG, ao passo que já foi solicitado ao Dirigente máximo acesso na modalidade consulta aos demais por meio do Ofício nº007/2022/GR/OUVIDORIA.

A Ouvidoria do Colégio Pedro II - CPII, a partir de 02/01/2019, passou a integrar o Sistema e-Ouv, Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, hoje Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação para receber e tratar as manifestações recebidas pelos usuários dos serviços públicos.

Em março de 2021, foi solicitado por ofício aos gestores do CPII (Reitoria, Pró-Reitorias e Diretores Gerais dos Campi) a indicação de servidor apto para a função de colaborador na Plataforma Fala.BR, conforme nova funcionalidade de tramitação para as áreas responsáveis pela própria plataforma.

Na medida que os servidores colaboradores recebiam seu acesso ao Fala.BR, a Ouvidoria fornecia as orientações para uso da ferramenta. Nesse sentido, no que diz respeito ao dispositivo Tratar (Novo), foi estabelecido como plano de ação, iniciar a tramitação interna pelas manifestações do tipo denúncia à Corregedoria, conforme prévia reunião e acordo entre as partes.

Em seguida, com a intenção de migrar aos poucos e solidificar a relação dos colaboradores das diversas áreas com a ferramenta, passaram a tramitar as manifestações por meio do Fala.BR e por e-mail. Hoje, preferencialmente, tramitam as

manifestações às áreas por meio da plataforma, mantendo o e-mail somente para alertar que chegou uma manifestação a ser analisada no Fala.BR.

Entretanto, ainda existem servidores que não foram cadastrados, por falta de motivação ou por alteração de servidor responsável. Desta forma, nestes casos tramita-se a manifestação por e-mail considerando os preceitos legais, frente à LGPD, para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, as informações pessoais são descaracterizadas, ocultadas, pseudonimizadas, ao passo que o uso do e-mail está sob às orientações da Política de Segurança da Informação do CPII – PSI/CPII e demais orientações governamentais.

Ademais, a CPII-OUVD, implementou uma “NOTIFICAÇÃO DE RESTRIÇÃO DE ACESSO” junto aos e-mails enviados aos gestores e suas respectivas áreas com o intuito de alertá-los sobre o cuidado que se deve ter com cada manifestação recebida.

Por oportuno, na reunião inicial registramos alguns pontos que dificultam o uso integral da tramitação das demandas pelo Fala.BR pela CPII-OUVD, a saber:

- ✓ Vez por outra o servidor já cadastrado não consegue entrar no sistema, pois seu cadastro se apresenta como inativo, mesmo sendo ativado ou reativado pela Ouvidoria em ocasiões sucessivas;
- ✓ O servidor colaborador não consegue visualizar a manifestação a ele encaminhada pela Ouvidoria, mesmo estando com cadastro ativo, demandando tempo adicional da Ouvidoria para explicações individuais, fazendo com que tenham que encaminhar a manifestação por e-mail;
- ✓ Não há notificação para a Ouvidoria e/ou sinalização das manifestações tratadas pelos colaboradores, ou seja, quando é inserida uma contribuição, é necessário abrir – diariamente – cada manifestação para verificar se já há alguma resposta da área demandada. Esse processo, além de moroso, é dificultoso.
- ✓ O módulo “tratar” não permite gerar extrato para manifestações de Ouvidoria.

Por conta disto, no QA a Ouvidoria apontou algumas medidas no sistema Fala.BR que aumentariam celeridade e a sua produtividade:

- I. Criação de extratos no módulo Tratar (Novo);
- II. Notificação por e-mail quando houver interação do Servidor-Colaborador;
- III. Visualização facilitada das manifestações que já tiveram algum tipo de tratamento.

## A.7 Fluxo Interno de Tratamento

De acordo com o QA não foram identificados gargalos que comprometam o fluxo de tratamento das manifestações. Porém, eventualmente, as respostas dos setores não são esclarecedoras e conclusivas. A UA revelou que, apenas

ocasionalmente, não há respeito dos setores ao prazo interno (10 + 10 dias) para resposta pelas áreas demandas. Não foi o caso no período analisado, em que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo.

A CPII-OUVD mapeou seus principais processos: solicitação, sugestão, reclamação, elogio e denúncia. O objetivo desse mapeamento foi melhorar a eficiência da Instituição, sendo um de seus maiores propósitos, a compreensão das etapas de um processo, que podem ser vistas como uma ordem determinada de atividades, ou tarefas, que estão espalhadas em determinado espaço de tempo, com produtos/serviços bem definidos e claros, com começo (entrada), meio (processamento) e fim (saída).

O fluxo de trabalho envolve o caminho percorrido pela manifestação do cidadão até a Ouvidoria e da Ouvidoria até o cidadão e refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e conclusão das demandas.

Existem fluxos de todas as manifestações e estão em transparência ativa. Constam na aba “Mapeamento de processos da ouvidoria” no link a seguir: <http://www.cp2.g12.br/component/content/article/104-ouvidoria/10990-mapeamento-de-processos-da-ouvidoria.html>

Figura 1 – Mapeamento de Processos - 18/05/2022

**Área do Estudante** **MAPEAMENTO DE PROCESSOS DA OUVIDORIA** Publicado em Sexta, 13 Agosto 2021 14:22

**Área do Servidor**

**MOODLE**

**PROGRAMAS E PROJETOS**

CULTURA

EXTENSÃO

PESQUISA

GRADUAÇÃO

PÓS-GRADUAÇÃO

**INSTITUCIONAL**

ATOS NORMATIVOS

AUDITORIA E GESTÃO

CARTA DE SERVIÇOS

**1) Denúncia**  
É a comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.  
Acesse o [fluxo](#) deste processo.

**2) Elogio**  
Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.  
Acesse o [fluxo](#) deste processo.

**3) Reclamação**  
Demonstração de insatisfação relativa aos serviços do CPII.  
Acesse o [fluxo](#) deste processo.

**4) Solicitação**  
Pedido de atendimento ou prestação de um serviço no âmbito do CPII.  
Acesse o [fluxo](#) deste processo.

**5) Sugestão**  
Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo CPII.  
Acesse o [fluxo](#) deste processo.

Figura 2 – Elogio – 18/05/2022

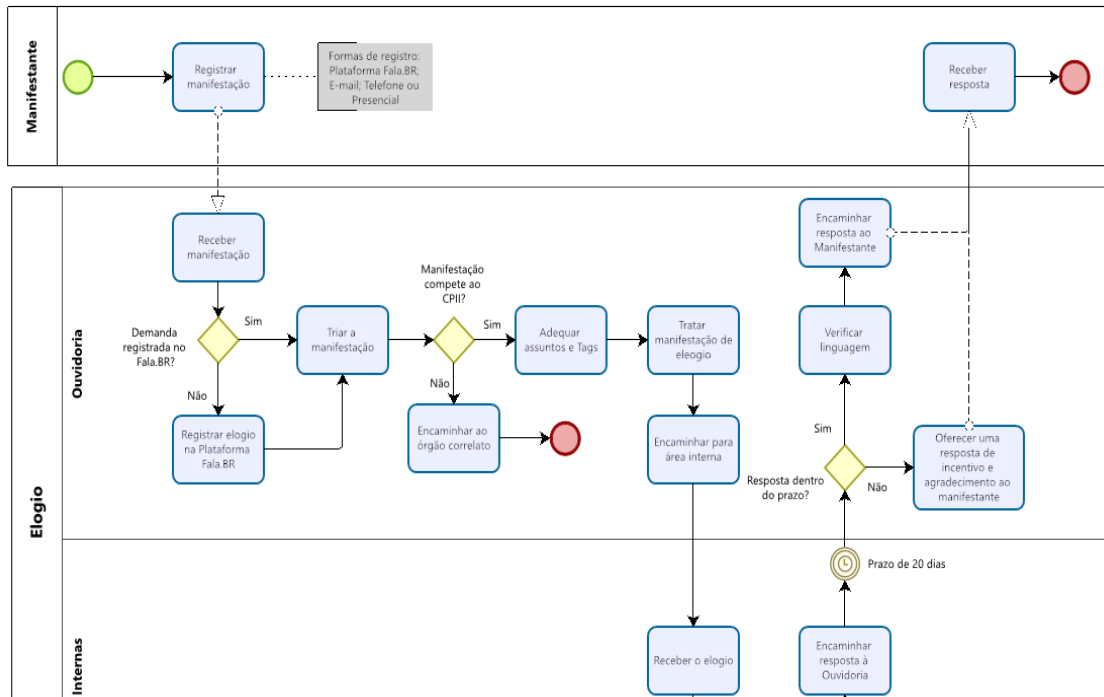


Figura 3 – Solicitação – 18/05/2022

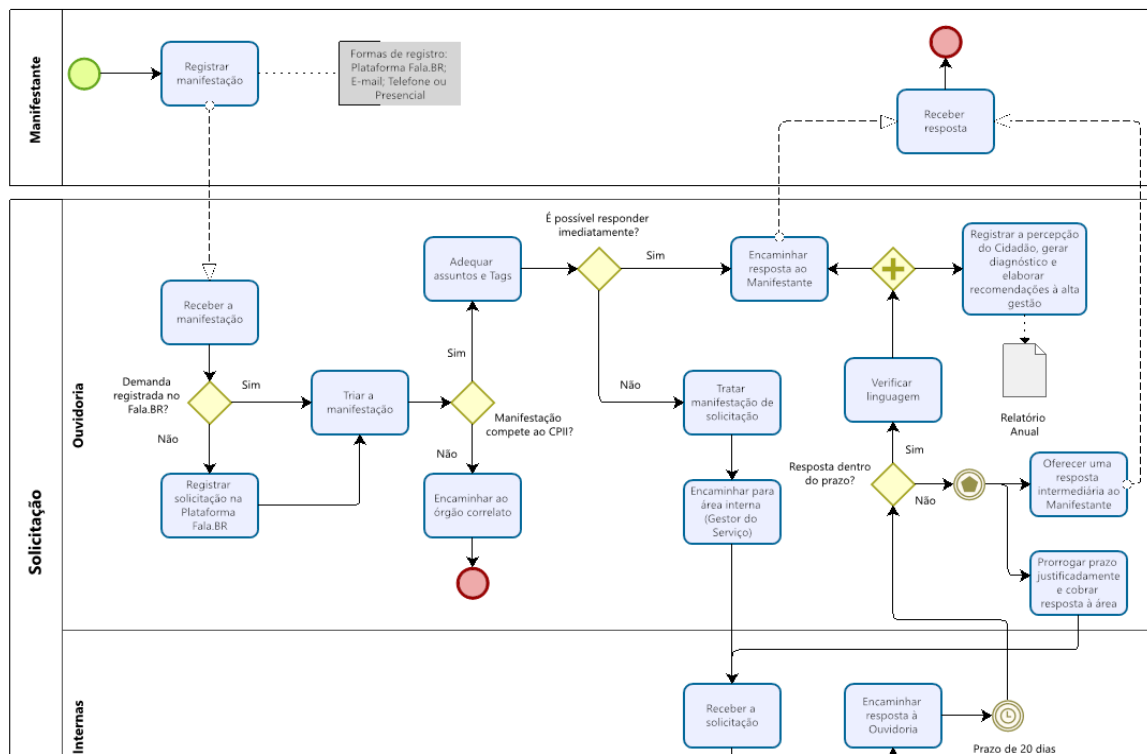


Figura 4 – Sugestão – 18/05/2022

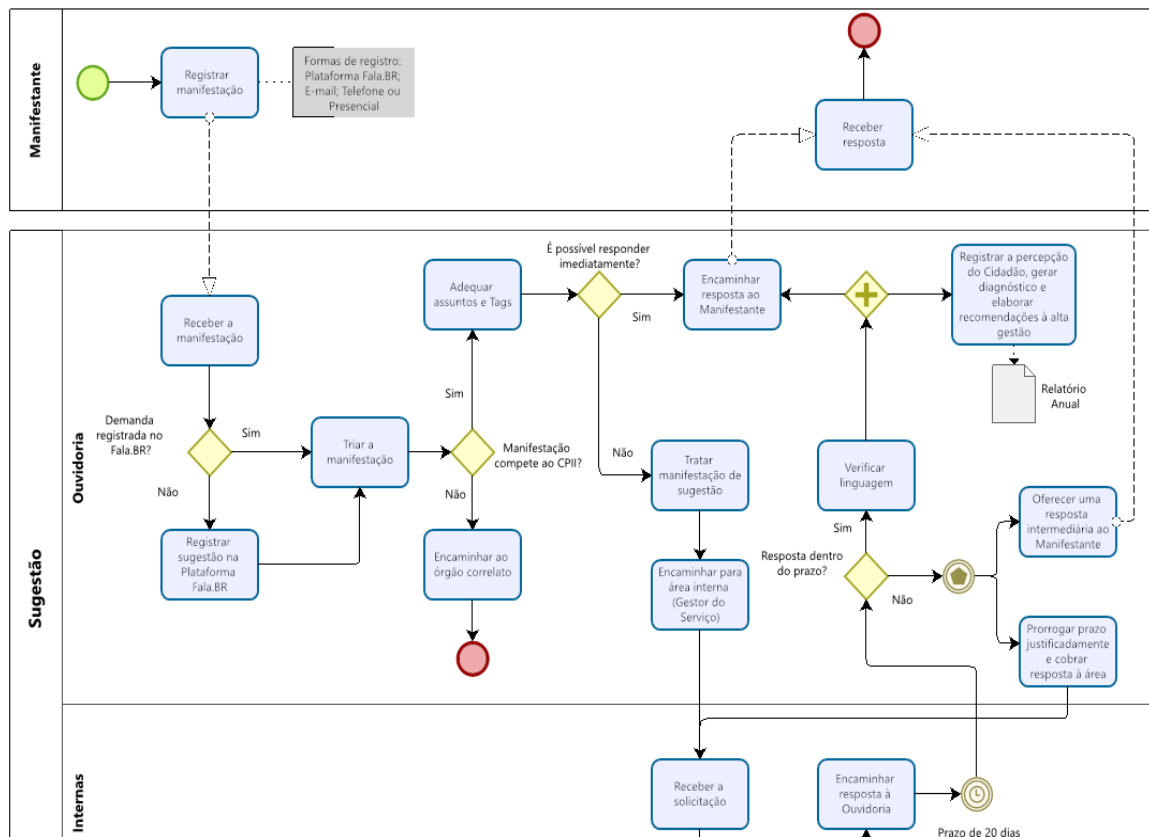


Figura 5 - Denúncia – 18/05/2022

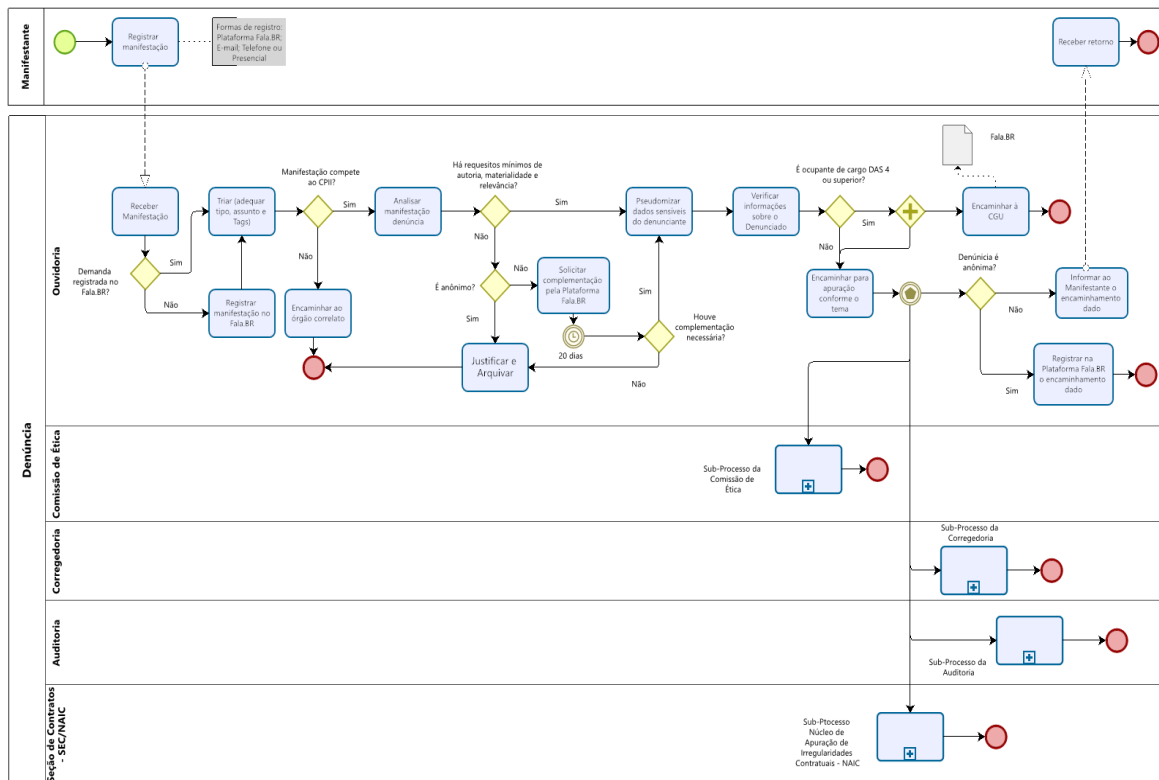
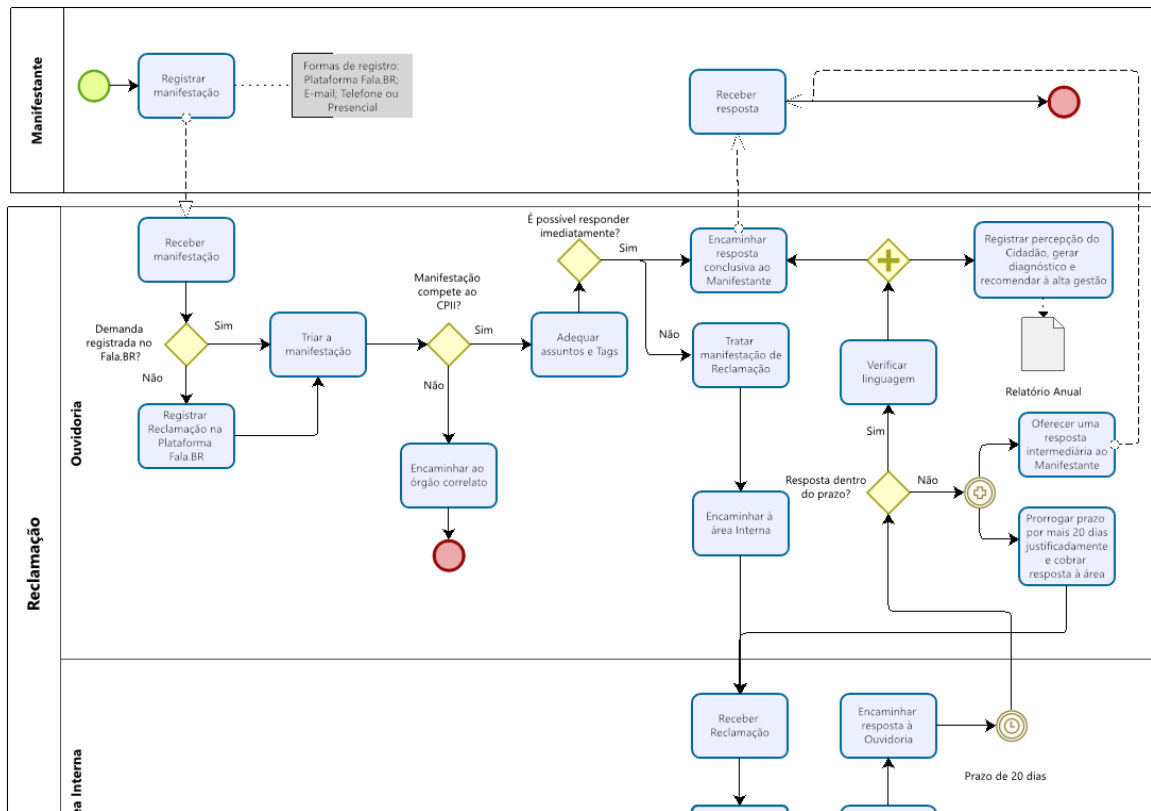


Figura 6 – Reclamação – 18/05/2022



### A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA declarou e verificamos no Fala.BR que apenas são enviados os dados necessários à resposta conclusiva pelo setor responsável, utilizando quando necessário a extração com tarjamento.

A proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria ocorre por meio das ferramentas disponibilizadas pela Plataforma Fala.BR e são manualmente pseudonimizadas, descaracterizando e ocultando as informações pessoais.

### A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informado no Questionário de Avaliação, 100% das manifestações foram registradas no Fala.Br, sendo que os assuntos mais demandados estão identificados no ANEXO B2 - item “Assuntos” deste relatório.

Em relação à conciliação e mediação, a Ouvidoria atua na mediação através da tratativa das manifestações. Os casos mais complexos, quando ocorrem, estão restritos às áreas correlatas com os fatos ou ao Gabinete da Reitoria. Entretanto, está

previsto no Plano de Ação da Ouvidoria a criação de procedimentos e fluxos mais específicos para tais ações.

#### **A.10 Entidades Supervisionadas**

A UA possui unidade centralizada, logo, não há necessidade de supervisão ou acompanhamento de outras unidades. Muito embora existam várias unidades de ensino, a Ouvidoria é centralizada e o principal meio de acesso é a disponibilização do link na página de abertura do site do CPII.

#### **A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços**

São apresentados regularmente ao Reitor relatórios operacionais com as estatísticas do Painel Resolveu? e da Plataforma Fala.BR, assim como o Relatório Anual de Gestão é apresentado ao Reitor para ciência e validação, antes de sua publicação, conforme informado no OFÍCIO Nº 003/2022/GR/OUVIDORIA/CPII.

A Portaria Nº 862, de 27/04/2022 homologa o Plano de Ação e o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública -MMOuP do CPII, de aplicação obrigatória pelas unidades do SisOuv com a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade da Ouvidoria.

O MMOuP é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos. O Modelo está dividido em quatro níveis de maturidade: otimizado, sustentado, básico e limitado. Dentro de cada dimensão, há um conjunto de objetivos relacionados a capacidades e competências, e, estes, por sua vez, são decompostos em elementos verificáveis sujeitos à avaliação em níveis para os quais serão atribuídas pontuações: Pontuação de níveis para Elementos. Após dados inseridos mediante metodologia do MMOuP, revelou-se o resultado do nível atual de maturidade da Ouvidoria do CPII – 2,45 – Nível Básico.

Figura 7 – Cronograma – 10/06/2022



RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA CPPI

A Ouvidoria acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir das manifestações dos cidadãos através dos Conselhos de Usuários.

No que se refere ao Conselho, pudemos verificar em pesquisa no sítio eletrônico que houve processo de chamamento público para voluntários, execução de ações de mobilização e interlocução com conselheiros, desenvolvimento de enquetes e pesquisas para subsidiar a atuação da ouvidoria e consolidação dos dados coletados, resultando em relatórios anuais. Além disto, há um conjunto de perguntas e respostas disponível sobre o tema. Considerando as características sui generis do CPPI e as especificidades dos serviços públicos por ele oferecidos, foram feitas 11 (onze) enquetes sobre a qualidade dos serviços prestados, uma para cada serviço. Apesar disso, nenhuma proposta de melhoria foi registrada na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.



Figura 8 – Conselho de Usuários – 10/06/2022

**Conselho de Usuários de Serviços Públicos**

Publicado em Quarta, 16 Dezembro 2020 11:00

**Conselho de Usuários de Serviços Públicos do CPII**

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

Figura 9 – Conselho de Usuários – 10/06/2022

**Conselho de Usuários de Serviços Públicos**  
Guia do usuário

Este guia foi preparado para explicar como funcionam os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e como você pode participar por meio da Plataforma Virtual.

Mais informações em:  
[Ouvidoria - Conselhos de Usuários](#)  
[Perguntas e respostas sobre Conselhos de Usuários de Serviços Públicos](#)  
[Dúvidas](#)

**PARTICIPE:** Saiba como se voluntariar

**CPII CONVIDA COMUNIDADE ESCOLAR A AVALIAR OS SEUS SERVIÇOS**

Queremos conhecer a sua avaliação sobre o serviço:  
**Submeter artigos científicos para periódicos**

Queremos conhecer a sua avaliação sobre o serviço:  
**Submeter artigos científicos para conferências**

Figura 10 – Conselho de Usuários – 10/06/2022

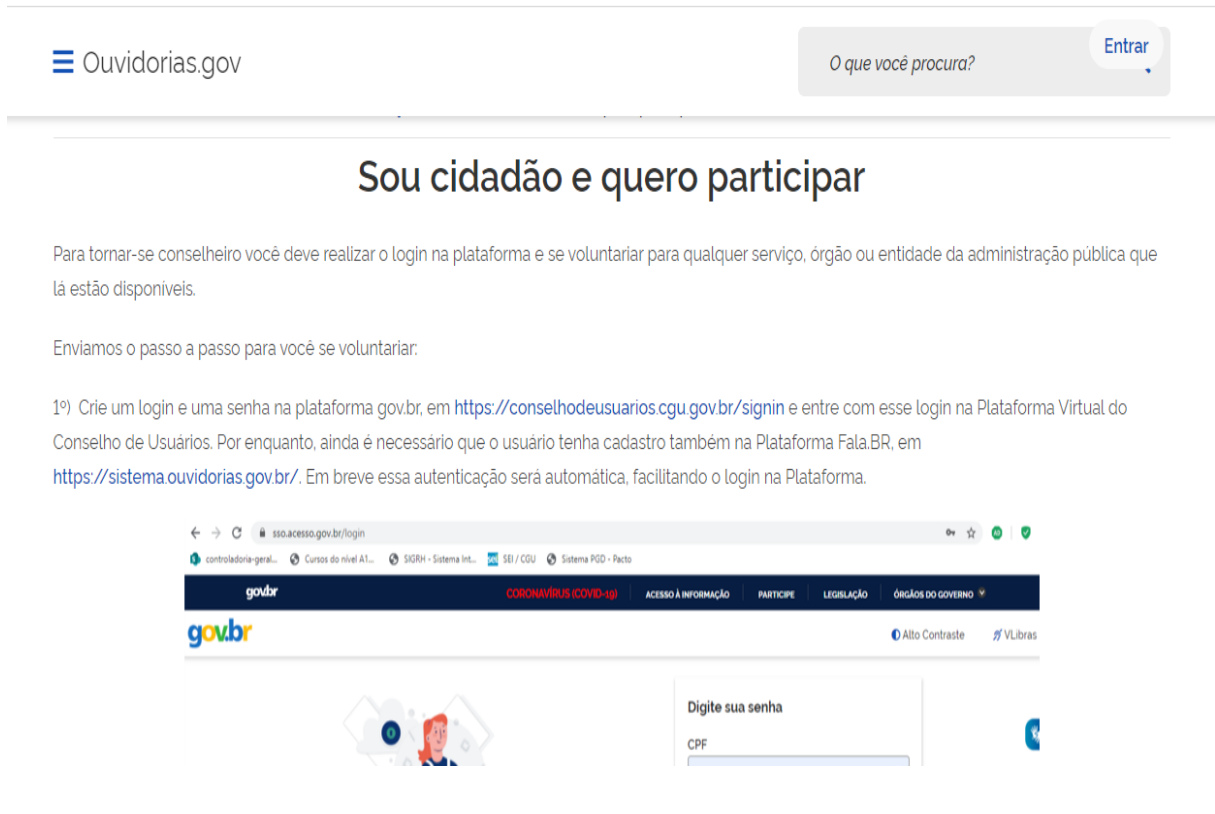


Figura 11 – Conselho de Usuários – 10/06/2022



Figura 12 – Conselho de Usuários – 10/06/2022

Área do Estudante

Área do Servidor

MOODLE

PROGRAMAS E PROJETOS

CULTURA

EXTENSÃO

PESQUISA

GRADUAÇÃO

PÓS-GRADUAÇÃO

INSTITUCIONAL

ATOS NORMATIVOS

AUDITORIA E GESTÃO

CARTA DE SERVIÇOS

**CPII busca voluntários para integrar o Conselho de Usuários de Serviços Públicos**

Publicado em Quinta, 05 Agosto 2021 13:12

**Conselho de Usuários de Serviços Públicos do CPII**

O Colégio Pedro II está recrutando voluntários para participar de seu Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Neste momento, estamos buscando pessoas para avaliar o serviço de emissão de certificado em participação em eventos. A ação é uma iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU) em conjunto com as Ouvidorias dos órgãos integrantes da Rede Nacional de Ouvidorias, incluindo a Ouvidoria do CPII.

Figura 13 – Conselho de Usuários – 10/06/2022

Figura 18 – Peças de divulgação para engajamento de Conselheiros e avaliação dos serviços



A Ouvidoria do Colégio Pedro II aderiu a Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos realizando campanha ao longo de todo o mês de junho nas redes sociais, onde os usuários puderam se informar sobre como exercitar sua cidadania ao acionar a Ouvidoria do CPII. O resultado da campanha gerou um ranking publicado pelos organizadores do evento e revelou que o Colégio Pedro II conquistou o primeiro lugar entre as instituições de ensino e o sexto na classificação geral dentre os 42 participantes do Brasil.

A CPII-OUVD também apoiou as iniciativas promovidas pela Integridade do CPII relativas à campanha #INTEGRIDADESEMOS TODOS NÓS da CGU, a qual é composta por diversos temas transversais no intuito de promover a cultura de integridade no âmbito do órgão.

Figura 14 – Campanhas Realizadas – 10/06/2022



Em relação à necessidade de ampliação da transparência, a CPII-OUVD informou que os assuntos mais recorrentes ao longo de 2021 estão diretamente ligados à paralisação das aulas presenciais em decorrência da pandemia e a sua substituição pela modalidade de ensino à distância. Destacam-se o anseio dos responsáveis e alunos para o retorno presencial, assim como, as divergências ideológicas quanto à segurança com relação à saúde pública. Nesse sentido, a Ouvidoria não vislumbrou a necessidade de mapeamento de ampliação de transparência desse assunto, tendo em vista a Instituição ter publicado diversas notas oficiais em seu sítio eletrônico.

Instituído pelo Decreto nº 8.777/2016, o Plano de Dados Abertos - PDA tem por objetivo a disponibilização na Internet de dados e informações acessíveis ao público que possam ser livremente lidos por máquina, usados, cruzados e reutilizados, fomentando-se o controle social, o desenvolvimento tecnológico, o aprimoramento da cultura de transparência pública e a inovação nos diversos setores da sociedade.

A ouvidoria participa efetivamente da Comissão de elaboração do PDA com respaldo nas portarias da Instituição: Portaria nº 1.427/2021; Portaria nº 3.137/2019; Portaria nº 1.407/2018.

## A.12 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Sabe-se que Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

A atual Ouvidora foi designada em 04/12/2020 pela Portaria nº 67.889/20. Sua nomeação foi avaliada e aprovada pelo processo Nº 00190.108267/2021-97.

### A.13 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 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”.

O link para carta de serviços encontra-se na página principal, na aba “Acesso à Informação”. A carta data de 2019 sendo que para cada serviço são disponibilizados: telefone, e-mail, definição, usuários, etapas para utilização, dentre outras informações, além do que foi verificado o atendimento dos itens do art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021 da CGU.

Em resposta ao pedido complementar de informações a UA informou que diante do novo modelo de Carta de Serviços instituído pelo Ministério da Economia no Governo Digital, a Ouvidoria participa da atualização por meio de contato direto com o Editor da Carta de Serviços lotado na Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI, subordinada à Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional - PRODI.

Figura 15 – 18/05/2022

### Colégio Pedro II (CP II)

Publicado em 30/06/2021 18h05 | Atualizado em 12/07/2021 11h28

Carta de Serviços

Mais informações sobre todos os serviços oferecidos por este órgão podem ser encontrados também em [formato PDF](#).

Emissão de certificado de participação em eventos

Eventos e Palestras

Também conhecido como: Emissão de certificado de participação em eventos, Envio de certificado de participação em eventos

Enviar para submissão de artigos científicos do CPII

Divulgação

Também conhecido como: Publicação de artigo científico, envio de artigo científico

[http://www.cp2.g12.br/images/comunicacao/2019/carta\\_servico\\_2019/Carta%20de%20Servi%C3%A7os%20ao%20Usu%C3%A1rio%202019.pdf](http://www.cp2.g12.br/images/comunicacao/2019/carta_servico_2019/Carta%20de%20Servi%C3%A7os%20ao%20Usu%C3%A1rio%202019.pdf)

### A.14 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a UA atua como autoridade de monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, conforme à Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011).



## A.15 Planejamento de Ações de Melhoria

Uma das maiores dificuldades relatadas pela CPII\_OUVD foi sensibilizar as áreas demandadas no que se refere às questões apresentadas pelo cidadão usuário dos serviços públicos. Tal situação favoreceu o amadurecimento da ouvidoria quanto às questões técnicas, fortaleceu sua relação com as diversas áreas e proposições de melhorias mediante manifestações apresentadas pelos demandantes.

## A.16 Informações do Painel Resolveu?

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

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Colégio Pedro II e o período de 01/01/2021 – 31/12/2021:

Figura 16 – Painel Resolveu? - 18/05/2022

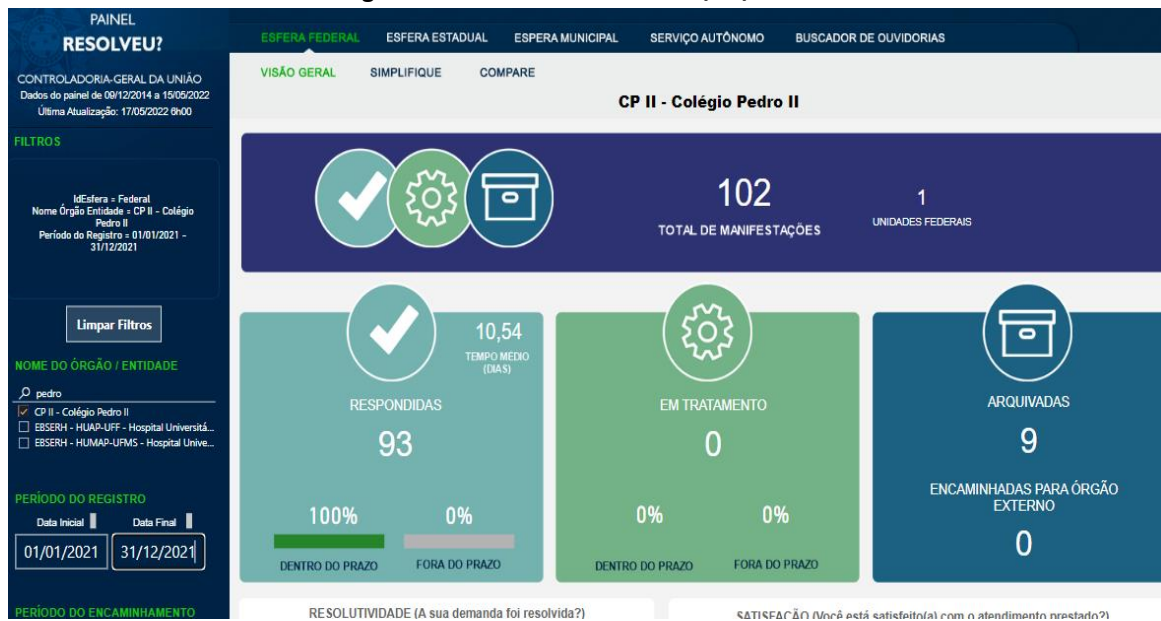
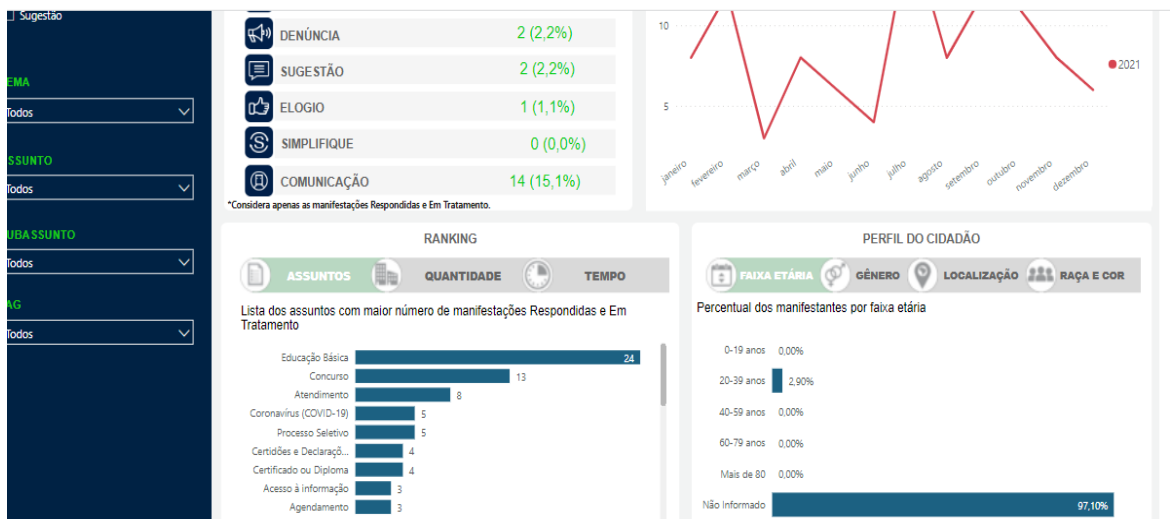


Figura 17 – Painel Resolveu? - 18/05/2022



Figura 18 – Painel Resolveu? - 18/05/2022



## Apêndice B

### Relato da Análise das manifestações

No período avaliado, a UA apresentou 93 manifestações recebidas e concluídas sendo a análise realizada em sua totalidade.

#### B.1 Levantamento das manifestações para análise

A partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/01/2021 a 31/12/2021**, **93** manifestações, identificou-se não ser necessário elaboração de amostra, sendo as mesmas divididas nos seguintes tipos:

Tipo	Quantidade
Comunicação	14
Denúncia	2
Elogio	1
Reclamação	39
Simplifique	0
Solicitação	35
Sugestão	2
<b>Total</b>	<b>93</b>

Salienta-se que foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de análise foi o censo das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão).

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. São elas:



- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
- b) **Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação 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.
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

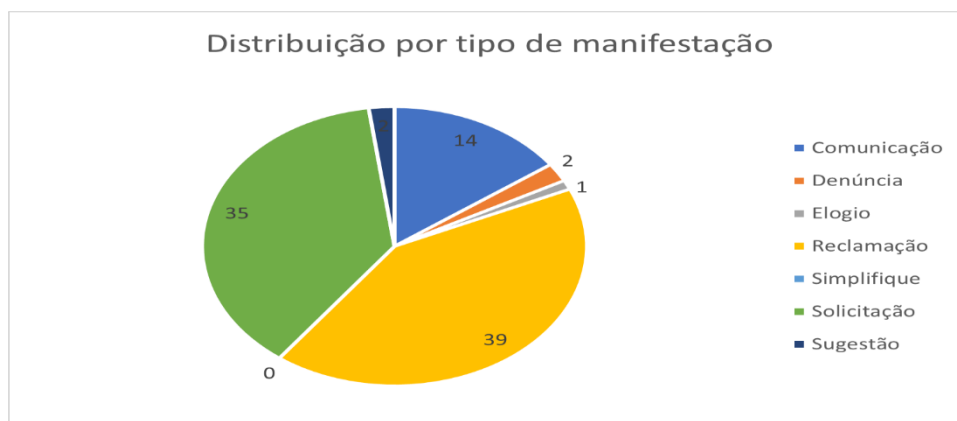
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 13 perguntas, elencadas abaixo:

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
3. *O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
5. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
6. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
7. *A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*

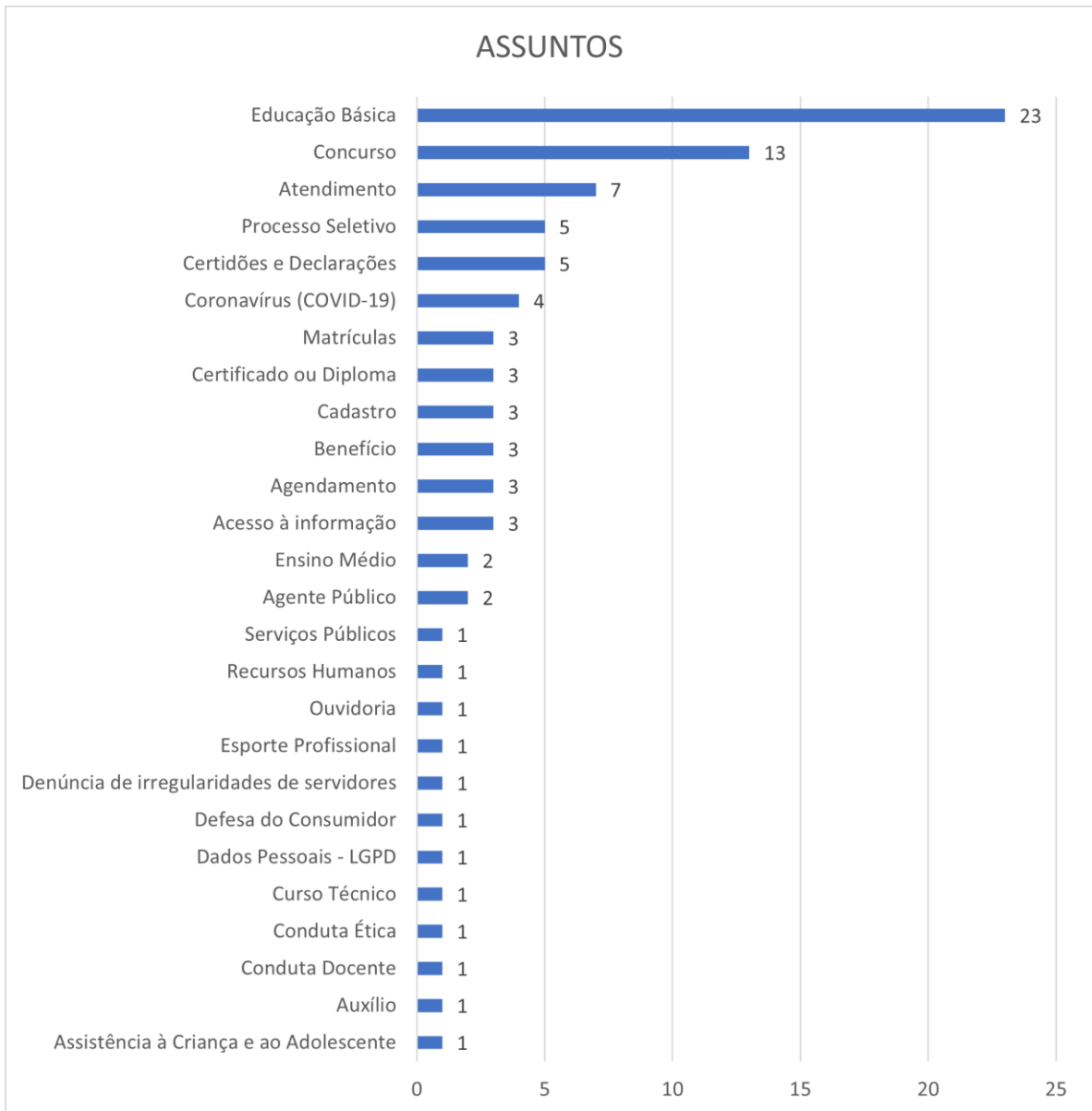
8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

## B.2 Apresentação dos resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/01/2021 a 31/12/2021**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 93 manifestações, sem duplicidade, sendo brevemente esboçadas a seguir:



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR:

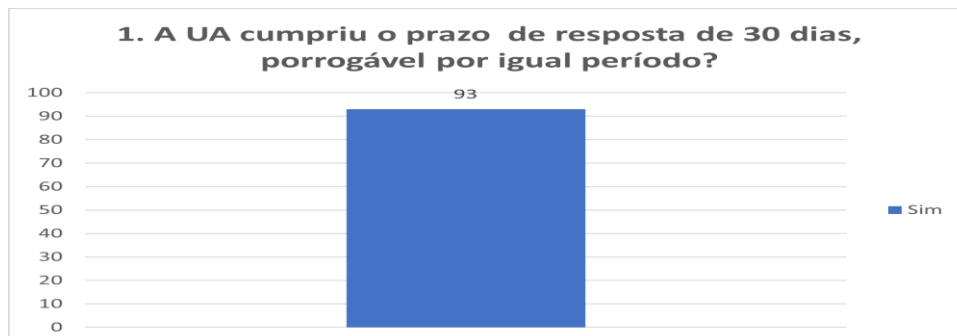


A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

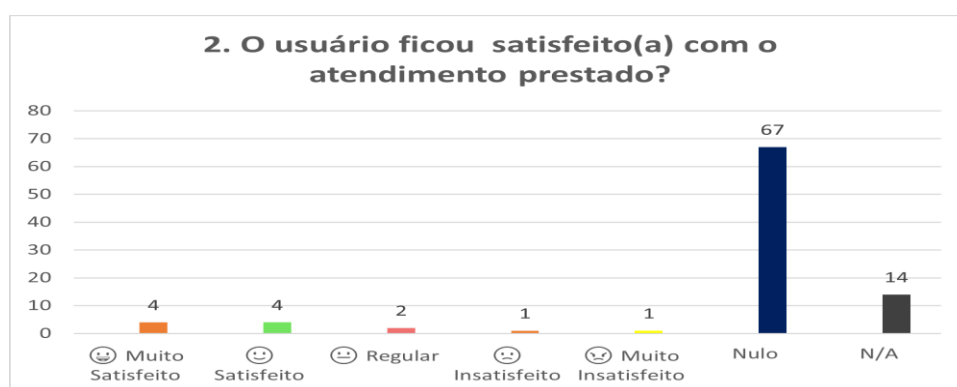
<b>Comunicação</b>	<b>14</b>
Agente Público	
Atendimento	
Auxílio	
Benefício	
Concurso	
Conduta Docente	
Coronavírus (COVID-19)	
Denúncia de irregularidades de servidores	
Educação Básica	
Ensino Médio	
<b>Denúncia</b>	<b>2</b>

Conduta Ética	
Educação Básica	
<b>Elogio</b>	<b>1</b>
Educação Básica	
<b>Reclamação</b>	<b>39</b>
Acesso à informação	
Agente Público	
Assistência à Criança e ao Adolescente	
Atendimento	
Benefício	
Cadastro	
Certificado ou Diploma	
Concurso	
Coronavírus (COVID-19)	
Defesa do Consumidor	
Educação Básica	
Ensino Médio	
Esporte Profissional	
Matrículas	
Processo Seletivo	
Serviços Públicos	
<b>Simplifique</b>	<b>0</b>
<b>Solicitação</b>	<b>35</b>
Acesso à informação	
Agendamento	
Atendimento	
Benefício	
Cadastro	
Certidões e Declarações	
Certificado ou Diploma	
Concurso	
Curso Técnico	
Dados Pessoais - LGPD	
Educação Básica	
Matrículas	
Ouvidoria	
Recursos Humanos	
<b>Sugestão</b>	<b>2</b>
Educação Básica	
<b>Total da Amostra</b>	<b>93</b>

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo apresentada a síntese das respostas<sup>2</sup>:



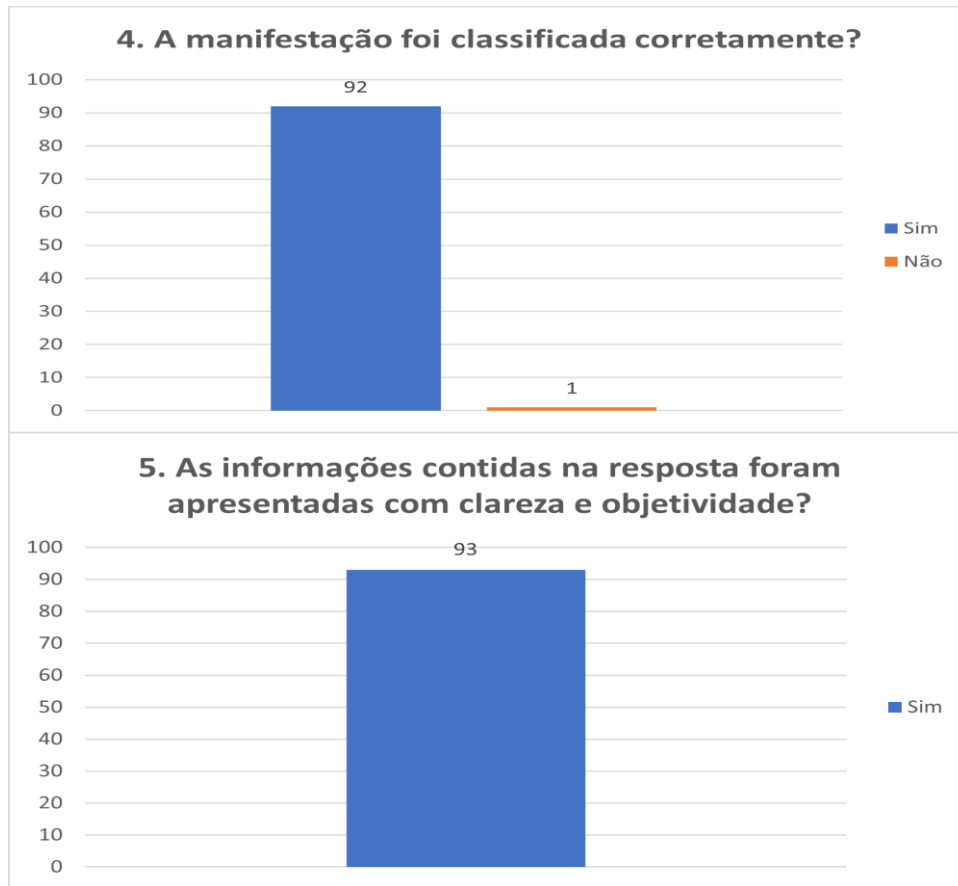
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu as 93 manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.



No gráfico acima, é revelado que 67 das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas, o que prejudica a avaliação deste item. Como 14 manifestações são comunicações, os manifestantes não opinam sobre a qualidade da resposta. Das 12 manifestações que tiveram suas pesquisas respondidas, 8 ficaram entre muito satisfeitos ou satisfeitos com a resposta.



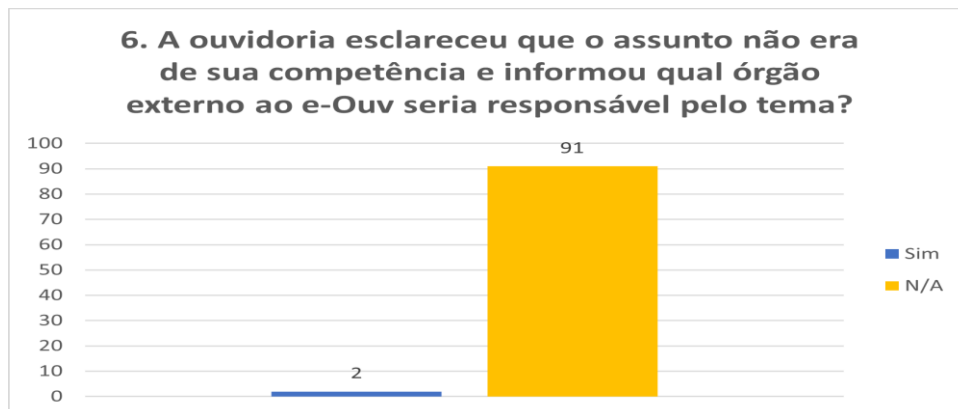
<sup>2</sup> O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.



Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 3, uma manifestação estava com o campo assunto em branco e a outra poderia ter sido preenchida com outra classificação, mediante seu teor.

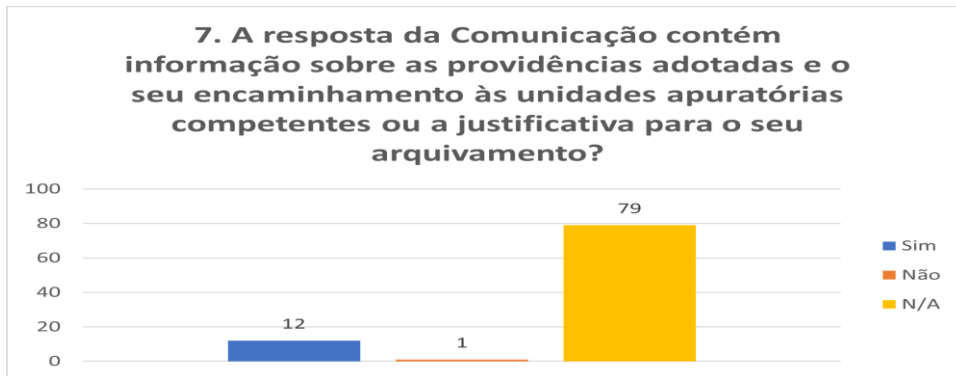
No gráfico 4, podemos verificar que apenas uma manifestação não foi classificada corretamente. Tratava-se de uma reclamação que estava cadastrada como solicitação e não foi reclassificada.

Ressalta-se o desempenho ótimo acerca da qualidade das respostas fornecidas pela ouvidoria, por sua clareza, completude e linguagem cidadã.

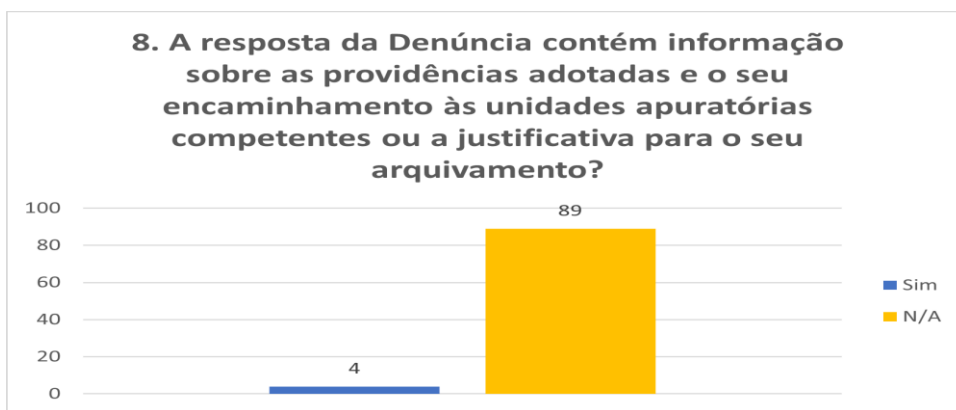


No gráfico da Pergunta 6 é mostrado que 91 das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria. Do quantitativo restante, em 2 das manifestações a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência, e prestou as informações adequadas sobre como o manifestante deveria proceder.

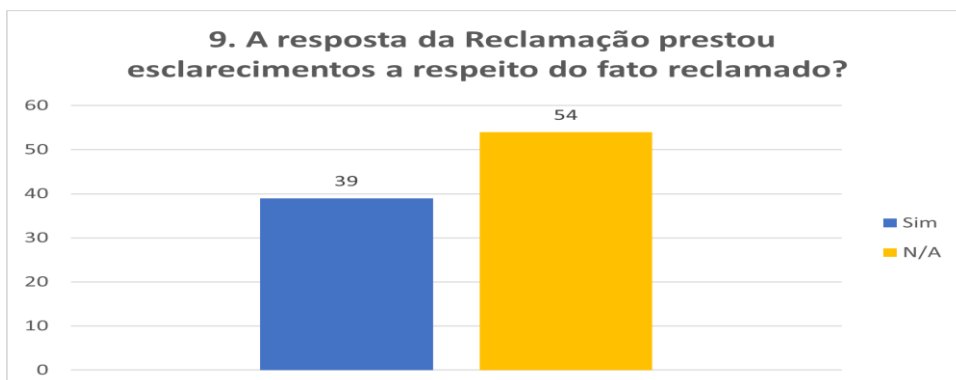
A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às denúncias.



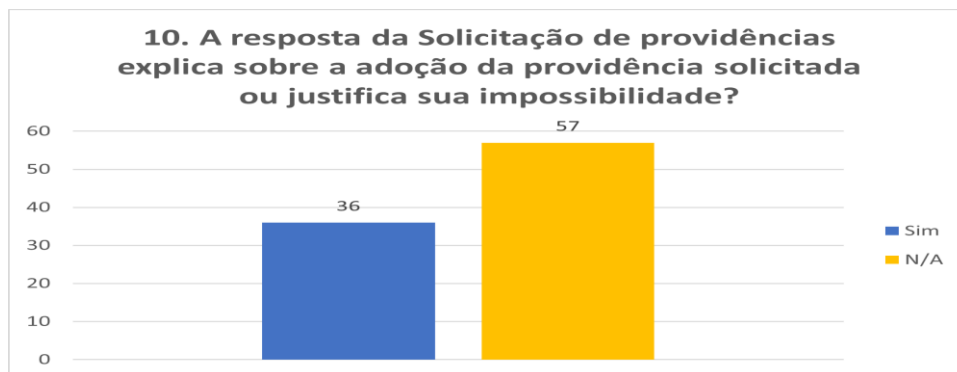
As denúncias anônimas são classificadas pelo sistema como comunicações e não possibilitam resposta ao manifestante, porém recebem tratamento pela ouvidoria. Verifica-se que das 13 comunicações, 12 receberam o tratamento adequado e apenas 1 deveria ter sido encaminhada para averiguação, mas ao invés disso continha orientação para o manifestante procurar o setor responsável. Ressalta-se que sendo anônima, o manifestante não tem acesso à resposta.



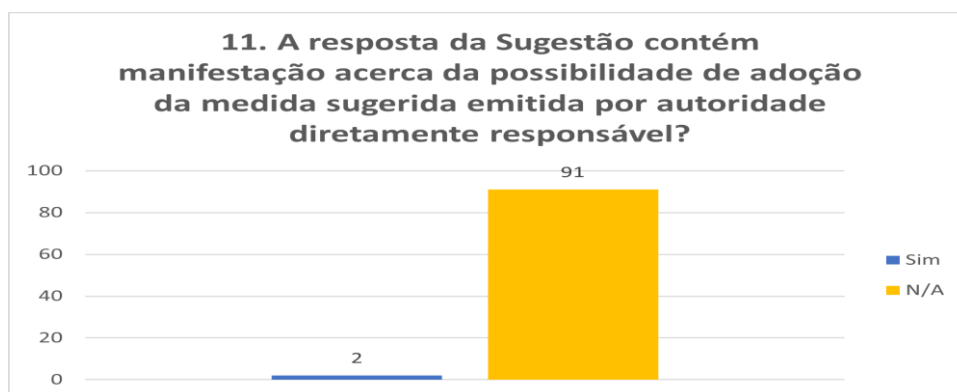
Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias inicialmente, todas foram consideradas aptas, e apresentaram as informações devidas sobre as providências a serem adotadas, inclusive indicando o órgão de apuração para qual a manifestação foi tramitada.



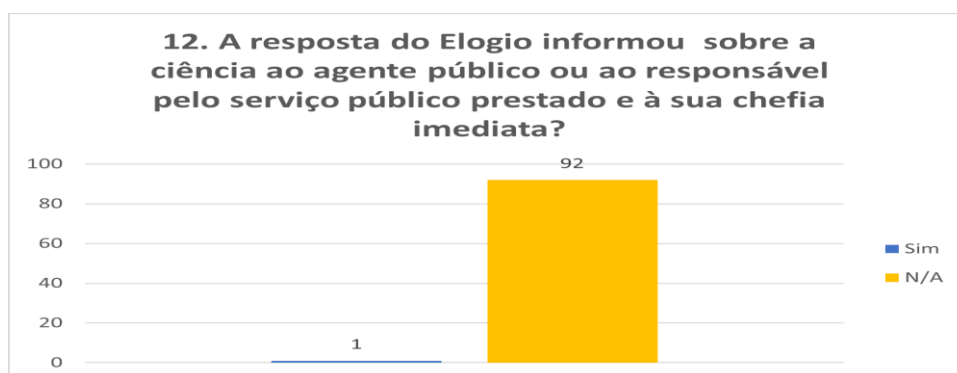
O gráfico da Pergunta 9 revela que as 39 manifestações consideradas reclamações apresentaram os devidos esclarecimentos ao cidadão e encaminhamentos aos setores responsáveis.



O gráfico da Pergunta 10 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações inicialmente, todas atendiam perfeitamente ao questionamento do cidadão.

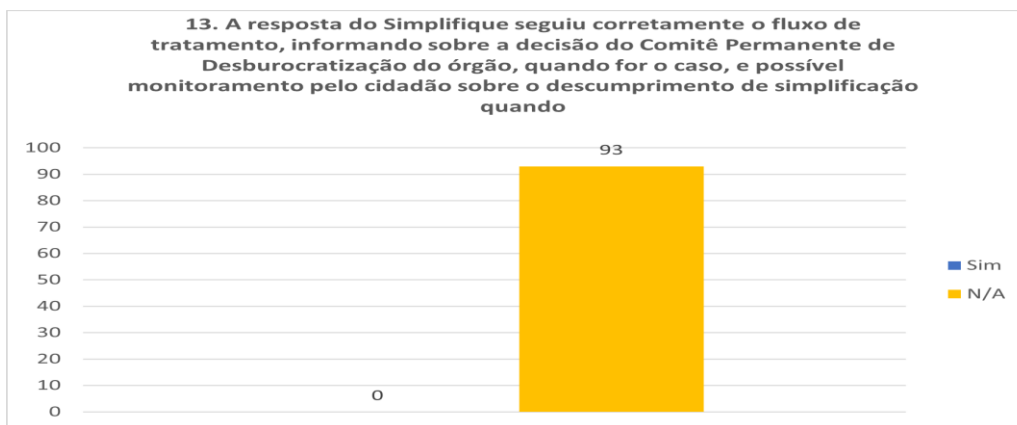


Na avaliação geral foi revelado que, das 2 sugestões (Pergunta 11) existentes, uma fornecia a resposta acertada pela autoridade competente e a outra continha resposta adequada, mas deveria ter sido reclassificada para solicitação.



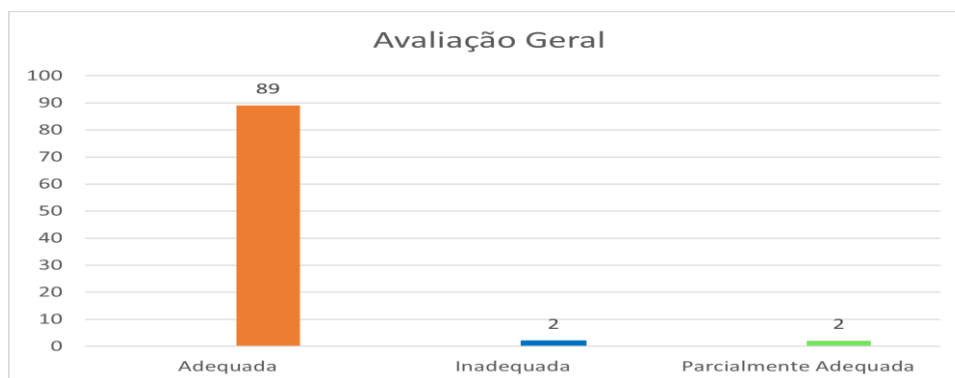
Na avaliação geral foi revelado que o único elogio existente se enquadrava de fato como elogio. O gráfico da Pergunta 12 esboça que a ouvidoria informou ao cidadão o encaminhamento da manifestação ao setor responsável e ao agente público.





Não houve manifestação classificada ou com indicação para o Simplifique (Pergunta 13).

Por fim, com base 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:



O gráfico da Avaliação Geral mostra que das 93 manifestações, 89 possuem avaliação adequada.

Ressalta-se que as manifestações classificadas como parcialmente adequadas, tiveram como motivos: campo assunto não preenchido e campo assunto que deveria ter sido reclassificado. A correta e padronizada utilização deste campo auxilia a ouvidoria em pesquisas posteriores e a utilização como um indicador efetivo.

Já as manifestações classificadas como inadequadas foram:

- A solicitação de NUP 23546.xxxxxx/2021-xx – por seu teor deveria ter sido reclassificada para reclamação, além de terem sido tomadas providências pela ouvidoria, uma vez que foi exposta a ausência de resposta, por mais de uma vez, de um setor da Instituição. A situação exposta deixa claro a dificuldade do cidadão em ser atendido pelo setor presencialmente, via e-mail e por telefone. Embora tenha se tratado da época de pandemia, em que muitos servidores estivessem em home-office, a ouvidoria deveria ter usado a situação para intervir

positivamente expedindo recomendações ao setor responsável pela prestação de serviços, visando a proteção dos direitos dos usuários.

- A solicitação de NUP 23546.xxxxxx/2021-xx - trata-se de uma comunicação que deveria ter sido encaminhada para o setor responsável para averiguação, pois possuía indícios mínimos de materialidade e não foi. A ouvidoria orientou que o manifestante procurasse a direção do serviço, ação impossibilitada, pois, nas comunicações as respostas devem ser impessoais justamente porque o manifestante, por ser anônimo, não tem acesso às mesmas.

A Avaliação Técnica Final, mostra um desempenho aprimorável, considerando as inadequações nas respostas à reclamação e à comunicação (as quais recebem o mesmo tratamento da denúncia), especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021:

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

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

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

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

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

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

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

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

Finalmente, no Anexo I é mostrada a lista das 93 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 CGU e a UA.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via e-mail, em 02/05/2023, foi dado um prazo de quinze dias úteis para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 16/05/2023, foram discutidos os dois achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já adotadas quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar, dentre elas a publicação do Regimento Interno com a Ouvidoria formalmente instituída (Portaria nº 36/2023 que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria CPII) e os Ofícios Circulares nº 002/2021 e 019/2022 instituindo a obrigatoriedade de utilização da Plataforma Fala.BR para tratamento e tramitação das manifestações internamente.

Por fim, a UA encaminhou via e-mail datado de 19/05/2023, o Plano de Ação contendo as medidas para atender às recomendações indicadas acima conforme conteúdo reproduzido na íntegra no **Apêndice D**. Além disso, também informou que embora não integrasse as recomendações, foi elaborado e publicado fluxo interno sobre como a ouvidoria realizará a conexão entre usuários e gestores através do Conselho de Usuários, como pode ser observado no link: <https://www.cp2.g12.br/component/content/article/104-ouvidoria/10990-mapeamento-de-processos-da-ouvidoria.html>

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<b>I. Adotar providências para a conclusão e aprovação do Regimento Interno próprio para a atividade de ouvidoria, incluindo previsão atualizada acerca da proteção ao denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes.</b>	Elaborar Regimento Interno da Ouvidoria, submeter à aprovação do Conselho Superior e publicar portaria	Luciane Carvalho e Ana Lucia Froés	Portaria nº 36/2023 publicada em 06/01/2023	Atendido	*Institucionalização da Ouvidoria por meio de estrutura formal vinculada ao Dirigente máximo do Colégio. *Garantias quanto a nomeação, recondução e dispensa do cargo do Ouvidor. *Regulamentação das atividades da Ouvidoria, assim como previsão das salvaguardas de proteção ao denunciante.
<b>II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento do sistema Fala.BR para distribuição interna das manifestações internamente, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, ou, caso a UA opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, vale ressaltar que, anualmente, deverá apresentar a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.</b>	Sensibilizar os Dirigentes dos <i>Campi</i> e Pró-Reitorias quanto à utilização da Plataforma Fala.BR no recebimento, tramitação, tratamento e finalização das manifestações, a fim de assegurar os direitos de proteção da identidade dos manifestantes à luz da Lei nº 12.527/2011, à Lei nº 13.460/2017 e à Lei nº 13.709/2018. Na sequência solicitar a indicação de um servidor colaborador para atuar na interlocução do Campus/Pró-Reitoria com a Ouvidoria.  Cadastrar os servidores no perfil colaborador na plataforma Fala.BR.  Produzir manual do servidor	Luciane Carvalho e Ana Lucia Froés	Em anexo:  Ofício Circular nº 002/2021 e Ofício Circular nº 019/2022.  Manual do Servidor Colaborador no Fala.BR	Atendido	*Segurança dos dados de usuários, conforme à Lei nº 13.460/2017, 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.  *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 nos diversos sistemas do Colégio e mitigar riscos de acessos indevidos de agentes que não tenham necessidade de conhecer.  *A rastreabilidade, por meio da plataforma verifica-se o registro do

	colaborador.				<p>histórico indicando os servidores e as respectivas datas de acesso. Nesta perspectiva, o uso do módulo de triagem e tramitação contribui para o gerenciamento das manifestações em uma única aplicação, permitindo mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas <b>interloquções</b> entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração.</p> <p>*A utilização da ferramenta traz impactos positivos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pelas áreas responsáveis, proporcionando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução.</p>
--	--------------	--	--	--	--

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



### **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

### **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

### **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade