

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Fundação Casa de Rui Barbosa

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

Eduardo Fadigas de Souza

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Fundação Casa de Rui Barbosa.

**Município:** Rio de Janeiro – RJ.

**Objetivo:** Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Fundação Casa de Rui Barbosa 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:** outubro 2022 a março de 2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

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

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

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

Uma vez que não há uma unidade de ouvidoria instituída, foram identificadas algumas situações que podem impactar o bom desempenho das atividades previstas na Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021 na FCRB, tais como a inexistência de um fluxo para tratamento das manifestações recebidas em outras áreas, site desatualizado e falta de avaliação dos serviços.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- Inclusão da unidade de ouvidoria na estrutura organizacional, se possível com subordinação direta à autoridade máxima da FCRB;
- Formalização dos fluxos relativos ao tratamento das manifestações recebidas diretamente pela unidade de ouvidoria assim como daquelas eventualmente recebidas em outras áreas; e
- Uso dos módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>PDA</b>	Plano de Dados Abertos
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>FCRB</b>	Fundação Casa de Rui Barbosa
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>OGU</b>	Ouvidoria Geral da União
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>NAOP/RJ</b>	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção do Estado do Rio de Janeiro

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>10</b>
1. Achados.....	10
1.1. Inexistência de fluxo formalizado sobre tratamento de manifestações de ouvidoria recebidas em outras áreas .....	10
1.2. Necessidade de aprimoramento no tratamento das manifestações .....	10
1.3. Ausência de avaliação dos serviços prestados pela FCRB .....	11
1.4. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico .....	12
1.5. Fragilidade nos requisitos de segurança e rastreabilidade .....	12
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>15</b>
Apêndice A .....	16
Apêndice B.....	23
Apêndice C.....	29
Apêndice D .....	30

## 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 e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

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

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

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

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

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

(...)

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

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

## OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria

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

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

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria 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>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

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

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel

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

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



*Resolveu*?<sup>3</sup>, 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 feito um estudo de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2022 a 31/03/2022 constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de 15 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram 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 também realizadas 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 **Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB)** 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 FCRB**

Informação	Descrição
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal.
Natureza jurídica do órgão	Fundação pública federal ligada à Secretaria Especial de Cultura do Ministério do Turismo.
Data de criação	Lei n.4.943, de 1966
E-mail	bianca.vasconcelos@rb.gov.br e paula.goldrajch@rb.gov.br.
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br#gsc.tab=0">https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br#gsc.tab=0</a>
Canais de atendimento	<a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a> <a href="https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria</a> .
Endereço	R. São Clemente, 134 - Botafogo, Rio de Janeiro - RJ, 22260-002
Telefones	(21) 3289-4600.
Ouvidores	Bianca de Araújo Vasconcelos e Paula Barbieri Goldrajch. <sup>1</sup>

Obs.: 1) Conforme informação prestada pela FCRB (a partir de 10/01/22 somente a Sr.ª Paula Goldrajch)

As informações da FCRB foram coletadas do sítio da Ouvidoria ([https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria)), do

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

Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como do relatório de ouvidoria do ano de 2021 (<https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br/acesso-a-informacao/auditorias/relatoriogestao-2021-atualizado-em-31-03-2022.pdf>). Mais detalhes sobre a UA são descritos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

### 1. Achados

#### 1.1. Inexistência de fluxo formalizado sobre tratamento de manifestações de ouvidoria recebidas em outras áreas

Inexiste fluxo formalizado na FCRB para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na UA, o que pode acarretar que manifestações de ouvidoria recebidas em outras áreas fiquem sem o devido tratamento e/ou sejam respondidas de forma inadequada assim como não sejam computadas no relatório de gestão da UA.

#### 1.2. Necessidade de aprimoramento no tratamento das manifestações

Em relação ao tratamento dado às manifestações pela FCRB, foram avaliadas 15 manifestações recebidas no período de 01/04/2021 a 31/03/2022 constantes da Plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que o intuito dessa análise é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

O relato detalhado encontra-se no Apêndice B, sendo que embora tenham sido identificadas algumas inconsistências, a avaliação demonstrou um desempenho adequado no que diz respeito ao tratamento técnico.

Apesar de a UA ter 87% das manifestações respondidas dentro do prazo e com prazo médio de resposta abaixo da média do serviço público federal é importante frisar que uma ouvidoria com apenas 15 manifestações, em um período de um ano, pode buscar um maior percentual de respostas dentro de prazo.

No Painel Resolveu? constam duas manifestações cujos temas não foram informados (figura abaixo), cabendo observar que a UA pode alterar o campo assunto no sistema Fala.BR, para fins de readequação.

Figura 1 - Temas das Manifestações



Fonte: Painel "Resolveu?"

Ademais foram considerados parcialmente adequados os tratamentos aplicados às manifestações nº 03005xxxxxx2021xx e nº 71003xxxxxx2022xx, esta pela tipologia classificada incorretamente como denúncia quando o correto seria solicitação e aquela, classificada como elogio, pelo fato de não ter ocorrido registro sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Diante do exposto, não obstante o número reduzido de manifestações da UA é necessário que a entidade formalize o fluxo relativo ao recebimento e ao tratamento das manifestações priorizando o seguinte:

- Registrar as resolutividades das manifestações;
- Acompanhar os temas que são recorrentes;
- Clareza nas manifestações e correspondentes respostas, bem como de solicitação de informações complementares;
- encaminhamento de elogio ao agente público que prestou o atendimento;
- informação objetiva acerca da análise do fato apontado;
- Previsão de pseudonimização, conforme Decreto nº 10.153/2019.

### 1.3. Ausência de avaliação dos serviços prestados pela FCRB

Conforme informado pela UA em resposta ao QA, a Ouvidoria não efetua a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela FCRB, cabendo notar que tal obrigaçãõ tem fundamento no arts. 59, 61, 67 e 82, II a V, da Portaria CGU nº 581/2021.

#### 1.4. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico

Em relação ao sítio eletrônico da UA, cabe informar que o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 regula as obrigações de transparência ativa. Nesse sentido, constatou-se a necessidade de ajuste dos itens listados a seguir, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis e ampliar a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet:

- a) Publicar as competências da UA para que o cidadão tome conhecimento sobre o papel da ouvidora na entidade.
- b) Publicar, de acordo com o art. 52, § 1º e 2º, da Portaria CGU nº 581/2021, relatórios de gestão de ouvidoria com periodicidade mínima anual até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

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

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

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

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

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

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

- c) Publicar os processos de chamamento público para voluntários do Conselho de Usuários, conforme Art.56, § 1º da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 56. As unidades do SisOuv deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano;

§ 1º: “Para a finalidade a que se refere o caput, as unidades setoriais poderão, a qualquer tempo, promover campanhas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, por qualquer meio e em qualquer formato”. Além disso, executar ações de mobilização e desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar sua atuação, conforme Art. 7º da Portaria Nº 581/2021.

#### 1.5 Fragilidade nos requisitos de segurança e rastreabilidade

Em resposta ao questionário de avaliação, quando interrogada sobre a proteção dos dados pessoais, a UA informou que *“O servidor responsável oculta as informações pessoais ocultando os dados sensíveis. É feito manualmente.”*

A UA também informou não fazer uso do módulo de Triagem e Tratamento de manifestações do Fala.BR e não ter sistema próprio para tratamento das manifestações, diante do que os tramites de informações internamente são também realizados de forma manual.

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.

Em suma, além de a UA não adotar soluções mais confiáveis para assegurar a proteção do denunciante e a rastreabilidade das informações tramitadas, também não foi informado ao órgão Central do SisOuv que medidas de mitigação de riscos têm sido adotadas.

## RECOMENDAÇÕES

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

I. Formalizar o fluxo para tratamento das manifestações de ouvidoria, inclusive no que diz respeito àquelas por ventura recebidas em outras áreas, observando os seguintes pontos:

- Obrigatoriedade de encaminhamento das manifestações recebidas em outras áreas à Ouvidoria;
- Tratamento dos diferentes tipos de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de providências);

- Registro sobre a resolutividade das manifestações;
- Trâmite interno das manifestações, que deverá ser realizado por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;
- Previsão das medidas protetivas ao denunciante; e
- Informe à alta administração sobre temas de denúncias, comunicações ou reclamações provenientes tanto de servidores como de cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.

II. Utilizar o módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade;

III. Desenvolver as atividades relacionadas ao Conselho de Usuários, de modo que seja efetuada a qualidade e efetividade dos serviços públicos prestados pela FCRB venha a ser avaliada pela sociedade; e

IV. Atuar junto à FCRB no intuito de incluir as atribuições da UA em seu regimento interno.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma tempestiva as atividades de ouvidoria, visto que o volume hoje de manifestações é bem reduzido (apenas 15 no último exercício). Por outro lado, há diversos aspectos previstos na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos que regulamentam a atividade de ouvidoria que ainda não são atendidos.

Nesse sentido, os achados registrados no presente relatório e que impactam na gestão da FCRB, são relacionados à segurança, rastreabilidade e tratamento das manifestações, ausência de avaliação dos serviços prestados pela instituição e necessidade de atualização dos assuntos relacionados à Ouvidoria no sítio eletrônico.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são a formalização da estrutura de ouvidoria, o aprimoramento do fluxo interno do tratamento das manifestações, dos canais de atendimento e do relacionamento com os usuários e a implementação de metodologia para avaliação dos serviços prestados pela instituição, aspectos esses que deverão acarretar 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

O quadro 2 adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

**Quadro 2 – Informações Gerais sobre a Ouvidoria Pública da FCRB**

Informação	Descrição
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal.
Natureza jurídica do órgão	Instituição pública federal ligada à Secretaria Especial de Cultura do Ministério do Turismo.
Data de criação	Lei n.4.943, de 1966
E-mail	bianca.vasconcelos@rb.gov.br e paula.goldrajch@rb.gov.br.
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br#gsc.tab=0">https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br#gsc.tab=0</a>
Canais de atendimento	<a href="https://falabr.cgu.gov.br">https://falabr.cgu.gov.br</a> <a href="https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria</a> .
Endereço	R. São Clemente, 134 - Botafogo, Rio de Janeiro - RJ, 22260-002
Telefones	(21) 3289-4600.
Ouvidores	Bianca de Araujo Vasconcelos e Paula Barbiere Goldrajch. <sup>1</sup>

Obs: 1) Conforme informação prestada pela FCRB (a partir de 10/01/22 somente a Sr<sup>a</sup> Paula Goldrajch)

#### A.2 Competências

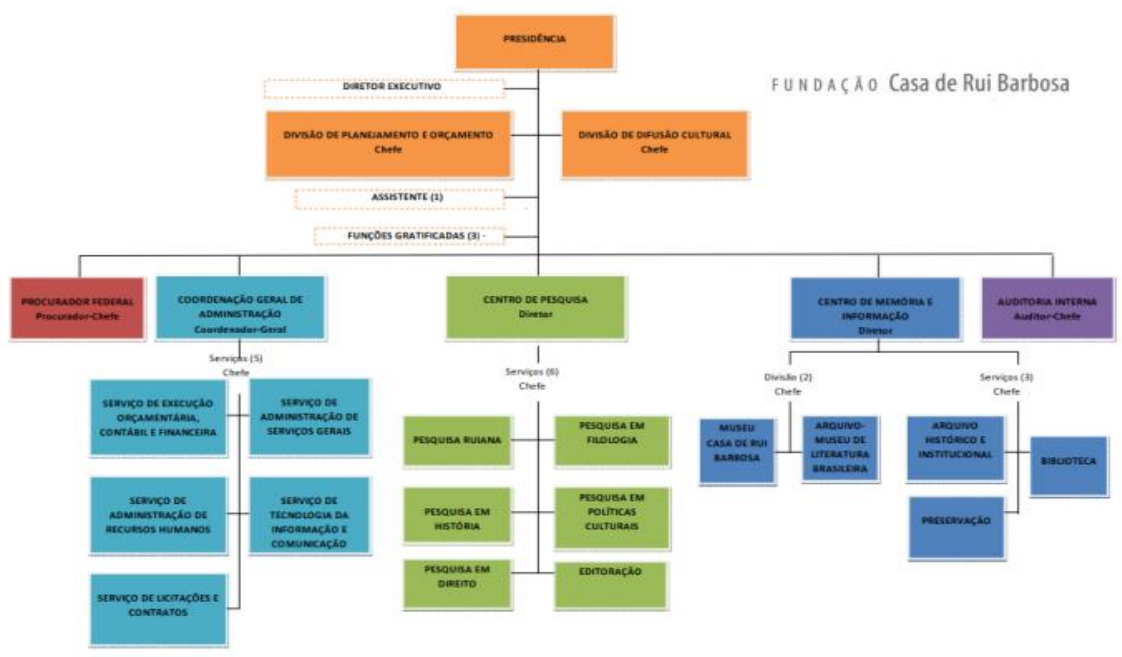
A FCRB não possui uma estrutura de Ouvidoria Pública formalizada, sendo a UA composta por uma servidora que tem as atribuições inerentes à ouvidoria, valendo ressaltar que não há atendimento presencial.

A UA informou, por meio do QA, que o Decreto nº 11.179/2022 não prevê a Ouvidoria na estrutura hierárquica da entidade, conforme pode ser observado no Organograma disponibilizado abaixo.

Ademais não há unidades de ouvidoria vinculadas/supervisionadas.



Figura 1 – Organograma FCRB



### A.3 Normativos Internos

As competências e funções da UA em relação à Ouvidoria não estão formalizadas.

### A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

#### a) Quantitativo adequado de servidores na Ouvidoria.

A portaria de pessoal nº 2 de 10/01/2022 designa 2 (dois) servidores para atuarem como administradores do Sistema Informatizado de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, no entanto, atualmente a Instituição conta com apenas uma servidora na função de ouvidora. Não obstante a informação prestada pela instituição de que um servidor seria o suficiente, não podemos desconsiderar os riscos decorrentes do fato de existir uma única pessoa lotada na ouvidoria, principalmente em relação aos afastamentos, que podem ser imprevistos e longos, como o tratamento da própria saúde, o que deixaria a descoberto o atendimento adequado das demandas da entidade, comprometendo sua atuação e podendo levar ao descumprimento dos ditames legais.

#### b) Estrutura física adequada.

Em resposta ao QA a instituição respondeu que a estrutura física (instalações) disponibilizada pela entidade é suficiente para a realização de todas as atividades da Ouvidoria e que os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pela entidade são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria.

### A.5 Mandato do Ouvidor

A 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 UA informou, por meio do QA, que atualmente apenas a servidora Paula Barbieri Goldrajch, advogada, pós-graduada, chefe de Pesquisa em Direito da FCRB, é quem responde as demandas do FALABR e está na unidade desde 10 de janeiro de 2022 (PORTARIA DE PESSOAL Nº 2 de 10/01/2022).

### A.6 Canais de Atendimento

A Ouvidoria Pública da FCRB disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- Fala.BR;
- [https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria);
- Atendimento por telefone: (21) 3289-4600;
- Atendimento presencial: Não há atendimento presencial.

A instituição informou, por meio do QA, que não existe fluxo formalizado na entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

Verificou-se que o serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da entidade é um canal vinculado à Ouvidoria e que possui força de trabalho própria com um servidor específico para o atendimento.

### A.7 Sistemas Informatizados

A UA utiliza o sistema Fala.BR, conforme as disposições do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018, sendo que na página inicial da entidade na Internet constam os *links* de acesso.

No entanto, a Ouvidoria da UA não utiliza o módulo de Triagem e Tratamento de manifestações do Fala.BR e não possui sistema próprio para tratamento das manifestações. Ademais, em resposta ao QA, a UA informou não ter apresentado justificativa para a OGU sobre a não utilização dos citados módulos.

### A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Houve apenas 15 manifestações no período avaliado, sendo que todas as manifestações foram recepcionadas, tratadas e respondidas pela UA.

No entanto, em resposta ao QA foi informado que:

- a. Não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria;
- b. Não há um montante significativo de demandas no FALABR da Fundação

Casa de Rui Barbosa;

- c. Não existe sistema além do FALABR ou e-mails;
- d. A UA não acompanha os dados do Painel resolveu?;
- e. A proteção de dados pessoais é feita pelo servidor responsável que oculta as informações pessoais ocultando os dados sensíveis de forma manual;
- f. O titular deve responder as demandas com menor complexidade no prazo previsto em lei ou encaminhar as demandas para os responsáveis;
- g. A UA não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores da entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações;
- h. A UA não realiza nenhum tipo de análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito da entidade.

Cabe registrar que duas manifestações foram classificadas como parcialmente adequadas conforme indicado a seguir:

**03005xxxxxx2021xx: Denúncia** - A denúncia refere-se à situação irregular praticada no âmbito do órgão ou por agente público vinculado ao mesmo. O caso não se trata de uma denúncia, o correto seria a FCRB classificar como solicitação, pois o que ele queria era evitar o desconto em folha. Os atos irregulares estão fora da alçada do órgão.

**71003xxxxxx2022xx: Elogio** – a entidade não informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

#### A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços, documento elaborado por organizações públicas, visa a informar aos cidadãos quais são os serviços prestados por cada uma delas, 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”.

A Carta de Serviços da FCRB consta no portal Gov.Br, conforme as disposições do art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021 e pode ser acessada por meio do link: “[https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/pdfs/Carta\\_ServicosFCRB.pdf](https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/pdfs/Carta_ServicosFCRB.pdf)”.

#### A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A UA informou que não possui competência para demandar melhorias diretamente no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do FCRB no que se refere às questões de ouvidoria.

Ademais, não foram encontradas informações a respeito do Conselho de Usuários no sítio eletrônico da instituição, embora no âmbito federal, o Decreto nº 10.228, de 2020, que incluiu no Decreto nº 9.492/2018 atividades relacionadas aos conselhos de usuários de serviços públicos, preveja o seguinte tipo de atuação por parte dos Conselhos:

Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

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

Ao ser questionada se a Ouvidoria possui alguma participação na elaboração no Plano de Dados Abertos – PDA (Decreto nº 8.777/2016 e Resolução nº 3/2017 do CGINDA) do órgão e quais as atividades realizadas, a UA respondeu que possui um participante responsável pelo serviço de informação ao cidadão, embora não tenha ficado claro se a ouvidoria possui participação na elaboração no PDA. Por fim, a UA não se manifestou a respeito do uso de soluções de resolução pacífica de conflitos.

#### A.12 - 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.

Da análise das 15 manifestações registradas no Painel Resolveu?, os principais temas-objeto das manifestações recebidas pela UA são: recursos humanos (03), não informado (02) e um (01) tema-objeto para as demais manifestações.

O mapeamento dos temas das manifestações recebidas pela UA pode ser obtido do painel “Resolveu?” (figura a seguir):

Figura 2 – Temas das Manifestações



Fonte: Painel “Resolveu?”

Examinando-se a figura acima, constata-se que o tema recursos humanos é o tema mais demandado. Quanto às manifestações cujo tema não foi informado, vale ressaltar que a UA pode alterar o campo assunto no sistema Fala.BR, para fins de readequação.<sup>4</sup>

Seguem os dados estatísticos da FCRB retirados do Painel “Resolveu?”, considerando o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 (figuras 3 e 4).

Figura 3 – Painel Resolveu FCRB - Indicadores

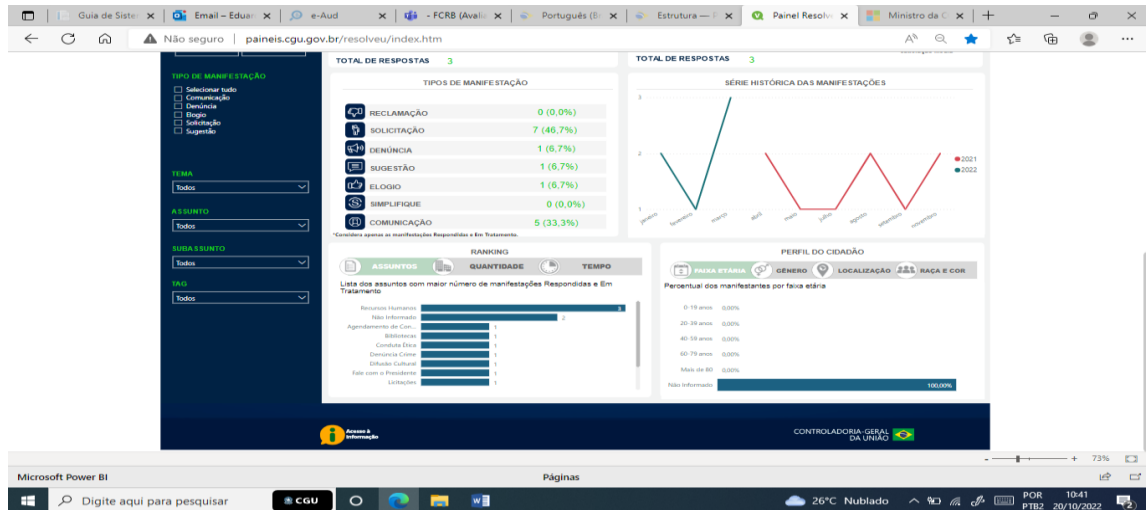


Fonte: Painel “Resolveu?”

<sup>4</sup> Item 5.2 do Manual do Fala.BR ([https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\\_-\\_Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)).

Conforme os dados registrados na figura 3, a UA apresentou bom desempenho em relação ao cumprimento do prazo de resposta, à resolutividade da demanda e ao nível de satisfação do usuário. Observa-se, entretanto, que apenas 20% dos manifestantes se posicionaram quanto à atuação da Ouvidoria.

Figura 4 – Painel Resolveu FCRB - Tipo de Manifestação



Fonte: Painel “Resolveu?”

A figura 4 mostra que:

a) O assunto com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento foi “Recursos Humanos”.

b) Os meses de abril, agosto, novembro de 2021 e março de 2022 registraram as maiores demandas para a Ouvidoria.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

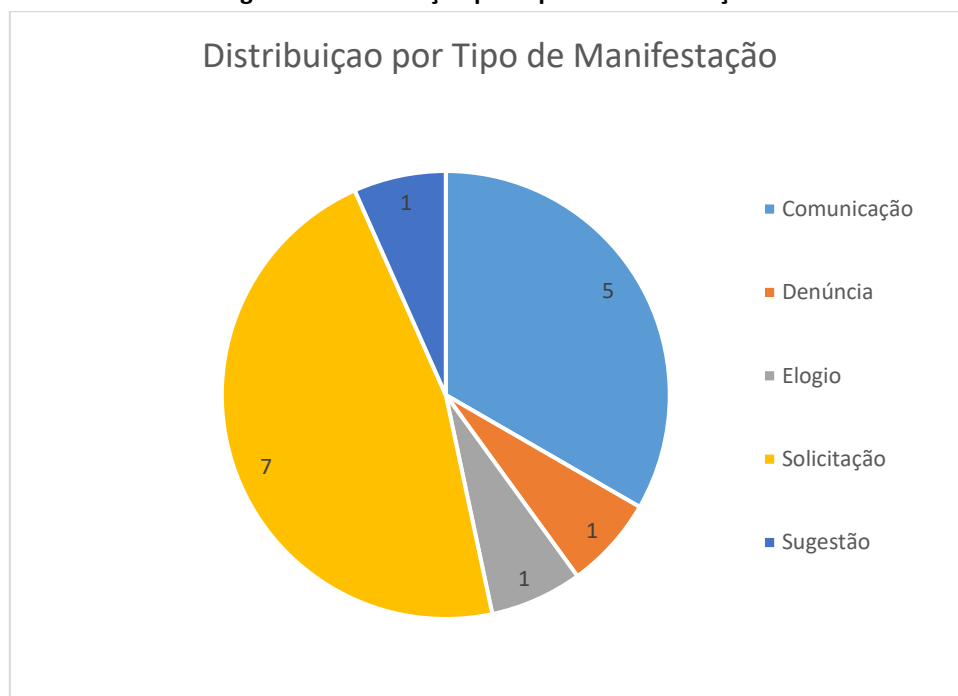
Segue a análise dos dados obtidos das manifestações examinadas disponibilizados pela OGU.

#### B.1 Apresentação dos resultados

A análise dos dados disponibilizados pela OGU teve como base todas as manifestações cadastradas e concluídas 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. Tal processo resultou em um total de 15 manifestações, sem duplicidade.

A figura 5 adiante mostra a quantidade de cada tipo de manifestação:

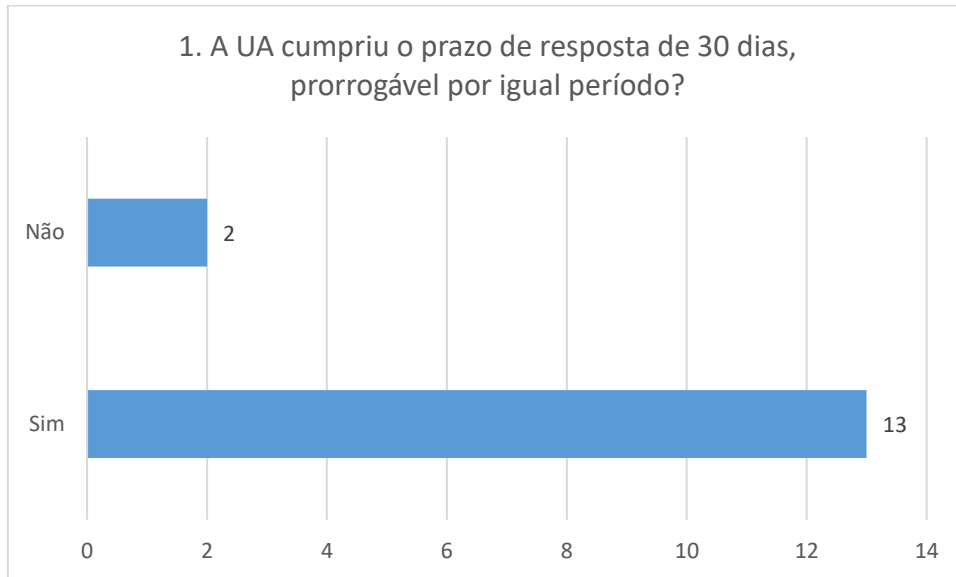
Figura 5 – Distribuição por Tipo de Manifestação



Fonte: dados das manifestações disponibilizados pela OGU

A maior parte das manifestações corresponde a solicitações (7) e comunicações (5). Cada manifestação foi avaliada com base num questionário de onze perguntas, cujas respostas são apresentadas nas figuras a seguir.

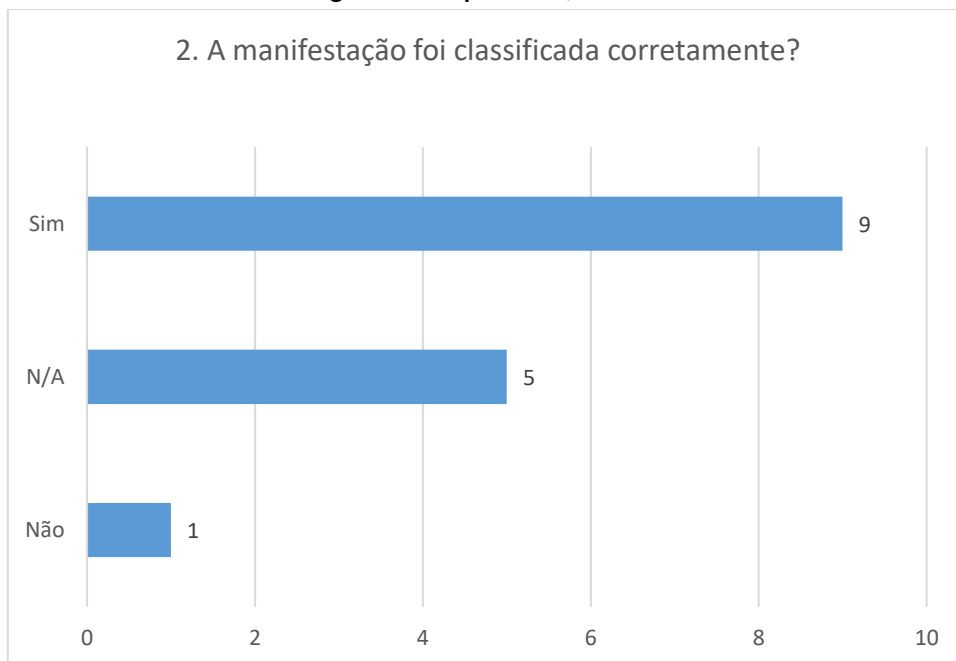
Figura 6 – Resposta à Questão 1



Fonte: dados das manifestações disponibilizados pela OGU.

A figura 6 mostra que das 15 respostas da Ouvidoria às manifestações duas ficaram fora do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

Figura 7 – Resposta à Questão 2



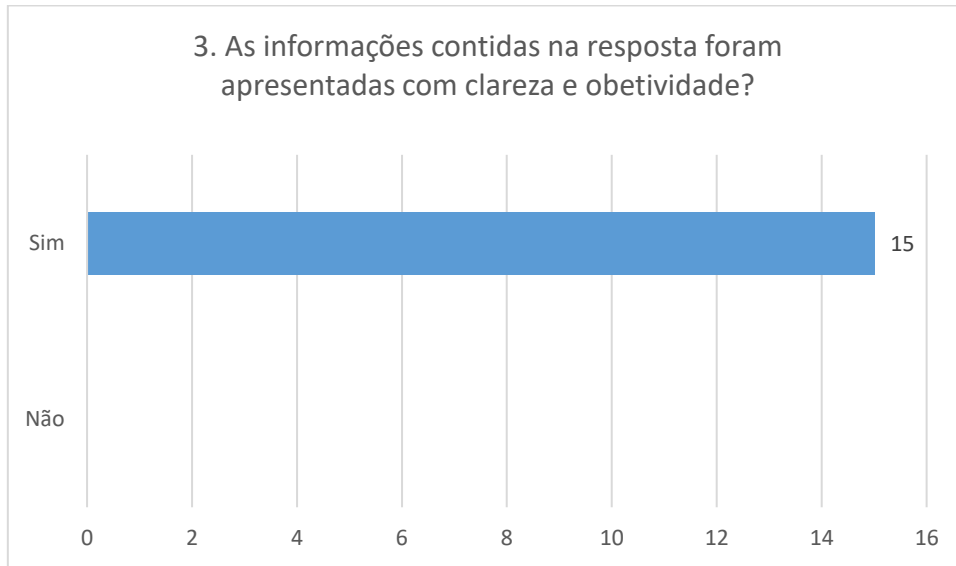
Fonte: dados das manifestações disponibilizados pela OGU.

A figura 7 mostra que 14 (9+5) manifestações foram classificadas corretamente e uma manifestação de denúncia incorretamente.

As 05 ocorrências do tipo N/A referem-se às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria.



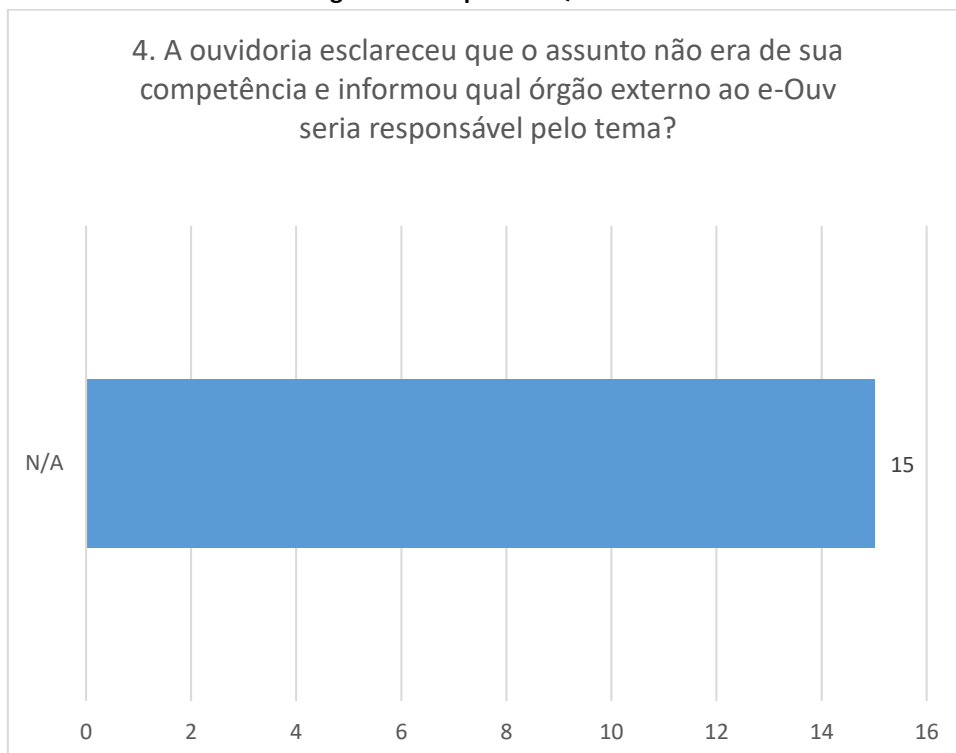
**Figura 8 – Resposta à Questão 3**



Fonte: dado das manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 8 mostra que todas as manifestações, num total de 15, apresentaram clareza e objetividade em suas respostas.

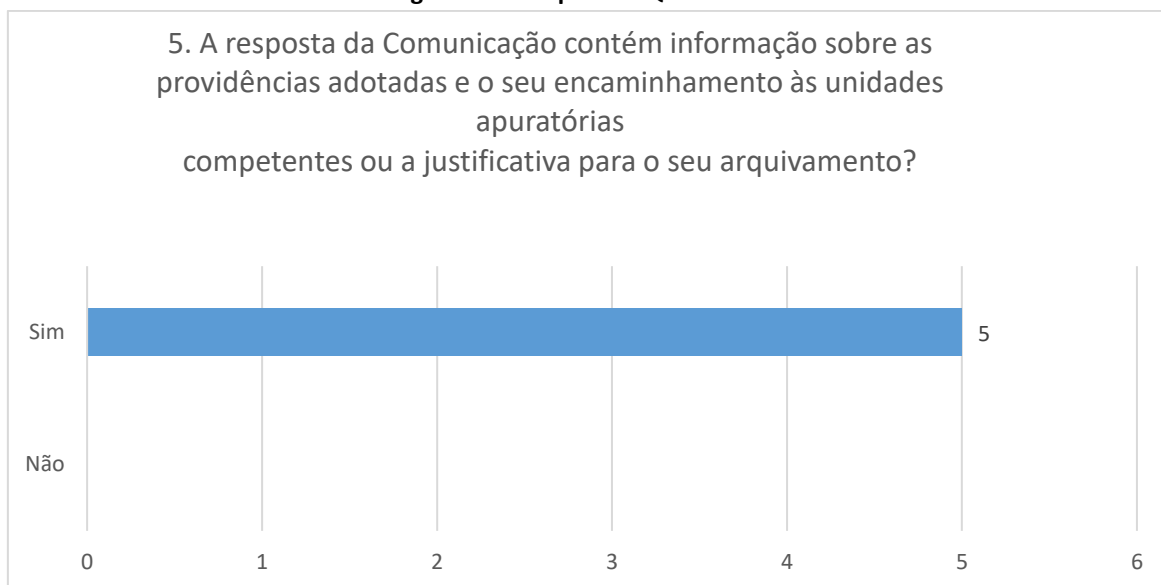
**Figura 9 – Resposta à Questão 4**



Fonte: dado das manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 9 mostra que todas as manifestações são de competência da Ouvidoria.

Figura 10 – Resposta à Questão 5



Fonte: dados das manifestações disponibilizados pela OGU.

A figura 10 mostra que todas as respostas da Ouvidoria às comunicações contêm informações sobre as providências adotadas e os seus encaminhamentos às unidades apuratórias competentes, ou a justificativa para o seu arquivamento. Atenta-se para o fato de que o manifestante não tem a possibilidade de ver a resposta das comunicações, sendo esta portanto, podendo ser formulada de forma genérica e impessoal.

#### Resposta à Questão 6

**Questão 6: “A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?”**

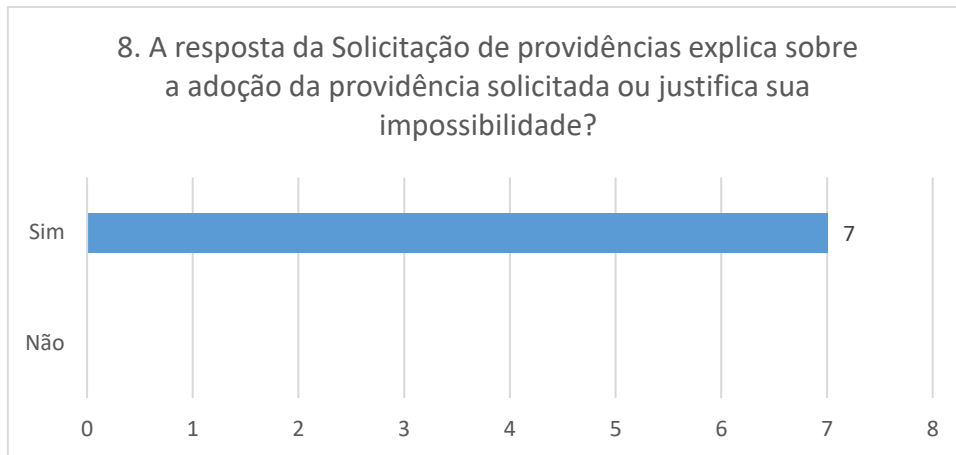
Houve somente uma manifestação de denúncia e que foi classificada incorretamente pela UA, a classificação correta seria “solicitação” pois se tratava de uma demanda relativa a desconto de folha de pagamento de servidor público.

#### Resposta à Questão 7

**Questão 7: “A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?”**

Das manifestações disponibilizadas pela OGU, durante o período avaliado a entidade não recebeu nenhum tipo de “Reclamação”.

Figura 11 – Resposta à Questão 8



Fonte: dados das manifestações disponibilizados pela OGU.

A figura 11 mostra que todas as respostas da Ouvidoria às “Solicitações de providências” explicam sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade.

#### Resposta à Questão 9

**Questão 9: “A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?”**

Houve apenas uma Sugestão na análise de manifestação da FCRB , com a seguinte resposta: “Não compete a essa ouvidoria avaliar poemas”.

#### Resposta à Questão 10

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

Houve apenas uma manifestação de Elogio. Em resposta, a instituição agradeceu ao Elogio recebido, no entanto não informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

#### Resposta à Questão 11

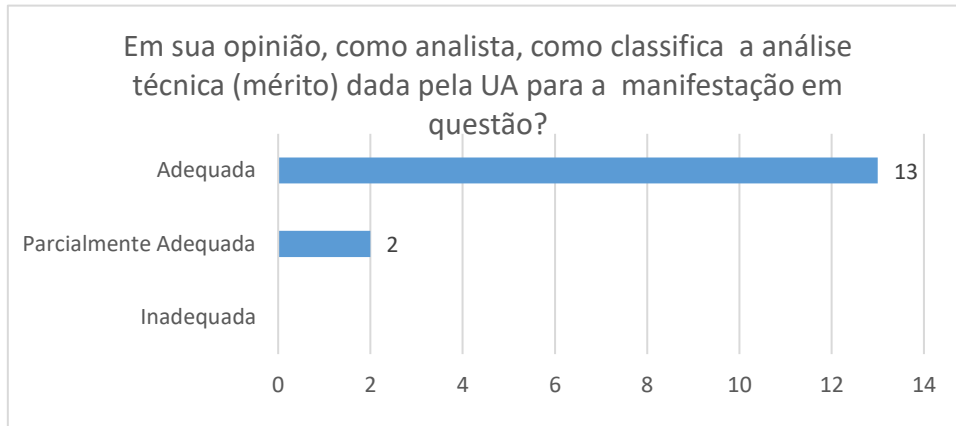
**Questão 11: “A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?”**

Das manifestações disponibilizadas pela OGU, durante o período avaliado, a entidade não recebeu nenhum tipo de manifestação “Simplifique” .

Por fim, com base nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela UA para a manifestação, foi realizada uma avaliação final

para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação, sintetizada no gráfico a seguir.

**Figura 12 – Avaliação Final**



Fonte: dados das manifestações disponibilizados pela OGU.

A figura 12 mostra que 13 manifestações analisadas tecnicamente pela UA foram consideradas adequadas, duas parcialmente adequadas e não houve manifestação inadequada.

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

**Quadro 3 – Manifestações com Respostas Parcialmente Adequadas ou Inadequadas.**

N.º da manifestação	Classificação	Obs.
03005xxxxxx2021xx	Denúncia	A denúncia refere-se à situação irregular praticada no âmbito do órgão ou por agente público vinculado ao mesmo. O caso não se trata de uma denúncia, o correto seria a FCRB classificar como solicitação, pois o que ele queria era evitar o desconto em folha. Os atos irregulares estão fora da alçada do órgão.
71003xxxxxx2022xx	Elogio	Em resposta, a entidade agradeceu ao Elogio recebido, no entanto não informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Fonte: manifestações disponibilizadas pela OGU.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do relatório preliminar via OFÍCIO Nº 1420/2023/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, 31/01/2023, foi dado um prazo de quinze dias corridos para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 15/02/2023, no formato virtual, foram discutidos todos os achados encontrados e todas as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Por fim, a UA encaminhou via e-mail datado de 24/02/2023, o Plano de Ação contendo as medidas para atender às recomendações propostas conforme conteúdo reproduzido na íntegra no Apêndice D tais como formalizar o fluxo para tratamento das manifestações de ouvidoria, inclusive no que diz respeito àquelas por ventura recebidas em outras áreas com prazo para implementação em 31/07/2023.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA FCRB					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<p>I. Formalizar o fluxo para tratamento das manifestações de ouvidoria, inclusive no que diz respeito àquelas por ventura recebidas em outras áreas, observando os seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrigatoriedade e de encaminhamento das manifestações recebidas em outras áreas à Ouvidoria;</li> <li>• Tratamento dos diferentes tipos de manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de providências);</li> <li>• Registro sobre a resolatividade das manifestações;</li> <li>• Trâmite interno das manifestações, que deverá ser realizado por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR;</li> <li>• Previsão das medidas protetivas ao denunciante; e</li> <li>• Informe à alta administração sobre temas de denúncias, comunicações ou reclamações provenientes tanto de servidores como de cidadãos que se mostrem recorrentes,</li> </ul>	<p>Desenvolvimento de estudos, junto à Unidade de Gestão de Integridade, para definição de fluxos de tratamento de manifestações;</p> <p>Elaboração de minuta de nova portaria consignando o fluxo para tratamento das manifestações.</p>	<p>Ouvidoria da FCRB</p> <p>Unidade de Gestão de Integridade da FCRB</p> <p>Presidência da FCRB</p>	<p>31/07/2023</p>	<p>Prevista</p>	<p>Tratar adequadamente as manifestações encaminhadas pelos cidadãos.</p> <p>Dar celeridade ao tratamento das manifestações recebidas.</p> <p>Garantir a rastreabilidade das manifestações.</p>

sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.					
II. Utilizar o módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade.	Realização de estudos e elaboração de relatório de avaliação acerca da adoção dos módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR e/ou outros sistemas para tratamento de todas as manifestações.	Ouvidoria da FCRB	31/09/2023	Não atendida	Promover maior rastreabilidade das manifestações recebidas e acompanhamento de resolutividade.
III. Desenvolver as atividades relacionadas ao Conselho de Usuários, de modo que seja efetuada a qualidade e efetividade dos serviços públicos prestados pela FCRB venha a ser avaliada pela sociedade.	Atualização da Carta de Serviços da FCRB;  Elaboração de cronograma de atividades relacionadas ao Conselho de Usuários.	Ouvidoria da FCRB  Unidade de Gestão de Integridade da FCRB	15/12/2023	Prevista	Aumentar a participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos.
IV. Atuar junto à FCRB no intuito de incluir as atribuições da UA em seu regimento interno.	Incluir no próximo Plano de Trabalho da Ouvidoria a necessidade de formalização da estrutura da Ouvidoria e das suas atribuições no Regimento Interno da FCRB juntamente com as ações da Unidade de Gestão de Integridade.	Presidência da FCRB  Ouvidoria da FCRB  Unidade de Gestão de Integridade	15/12/2023	Prevista	Evidenciar para a sociedade as atribuições e competências da Ouvidoria.

\* 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