

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio
Teixeira - INEP

Brasília/DF, 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

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO
Renata Costa de Sousa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do INEP.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do INEP, conforme disposto nos artigos 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: 01 de abril de 2022 a 31 de março de 2023.

Data de execução: agosto a outubro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

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

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada apresentou uma gestão de processos aprimorável para o tratamento das demandas de ouvidoria em desconformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Assim, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como necessidade de dar treinamento à equipe de ouvidoria no intuito de conhecer com profundidade a legislação para que seja dado o tratamento adequado às manifestações.

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.

A partir da avaliação, foi recomendado à UA: I) Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações; II) adotar rotinas para o acompanhamento dos processos apuratórios ou disciplinares (PADs) instaurados para apuração de demandas oriundas de denúncias e/ou comunicações de irregularidades, inclusive quanto a possibilidade de atualização das demandas especialmente no que se refere ao preenchimento da resolutividade; III) revisar as informações sobre a ouvidoria que estão disponibilizadas no site do INEP, de forma clara e acessível, e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria do site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis; e IV) adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 52, § 1º, incisos I à VI, da Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Boas Práticas	10
2. Achados.....	10
2.1 Tratamento Inadequado de Manifestações	10
2.2 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.....	13
2.3 Inconsistências no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão	14
2.4 Ausência de itens obrigatórios no Relatório de Gestão de Ouvidoria	15
2.5 Inconsistências na utilização do sistema Solicito	16
RECOMENDAÇÕES	16
CONCLUSÃO	17
APÊNDICES	18
Apêndice A.....	19
Apêndice B.....	30
Apêndice C.....	40

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 à 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 UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

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.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2022 a 31/03/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2022 a 31/03/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Foi selecionada, para análise, uma amostra de 130 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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 é a Ouvidoria do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira/INEP, órgão vinculado à estrutura organizacional do INEP, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pela Controladoria-Geral da União, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria do INEP está vinculada diretamente a Presidência do INEP e é regida pela Portaria nº 986/2017, que dispõe sobre o Regimento Interno do INEP e que regulamenta as competências de atuação da UA.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu*, do sítio eletrônico do INEP, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do INEP estão dispostos no Apêndice A.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira.

1. Boas Práticas

Boas práticas configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. No caso da Ouvidoria do INEP, pode-se considerar como uma boa prática a confecção de Relatórios Sintéticos Trimestrais.

A UA nos encaminhou o Relatório referente ao trimestre de janeiro a março de 2023. Nele é possível encontrar: 1) os principais eventos ocorridos no INEP no período; 2) os quantitativos das manifestações de ouvidoria referentes a esses eventos; 3) a demanda das manifestações classificadas por unidade técnica e; 4) os principais apontamentos feitos pela sociedade que merecem destaque para reflexão das unidades técnicas, e as recomendações feitas pela ouvidoria a cada unidade técnica referente aos apontamentos.

2. Achados

2.1 Tratamento Inadequado de Manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/04/2022 e 31/03/2023, a unidade avaliada recebeu 11.551 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 74 elogios, 3.640 reclamações, 7.322 solicitações de providências, 150 sugestões e 5 denúncias.⁴

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado a partir de uma amostra de 130 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 1,12% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolatividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 97,69% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, foi constatado que 86% das manifestações analisadas apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.

Porém no tratamento das solicitações foi verificado que a maior parte não apresentou o conteúdo mínimo exigido pela legislação. Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, III) estabelece que:

⁴ Dados extraídos do Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 30/08/2023.

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

[...]

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

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 100% das manifestações analisadas é respondida conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º).

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 74,62% das manifestações analisadas foi considerada adequada pela equipe de avaliação. Em 6,15% das manifestações a UA não fez a reclassificação.

No que se refere ao assunto da manifestação, verificou-se que 90,77% foram marcados corretamente. Em 9,23% não houve alteração do assunto para outro mais adequado.

Entretanto, em relação ao registro de resolutividade, foram identificadas manifestações cujo registro de resolutividade foi realizado em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º):

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

[...]

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

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

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

Em relação a considerar a manifestação resolvida ou não resolvida no Fala.BR, a UA informou que: "O registro de resolutividade é feito no momento da resposta conclusiva, que indica se a manifestação foi absorvida pelo fluxo da unidade de apuração ou se não haverá apuração pela ausência de algum elemento necessário".

Na amostra analisada, em cerca de 25% das manifestações, a manifestação foi considerada como "resolvida" quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável. Na maior parte dos casos em que essa desconformidade foi identificada, o registro da resolutividade foi realizado na mesma data em que a manifestação foi encaminhada para a área de apuração.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolutividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 5º):

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de

novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

A partir da análise das manifestações recebidas pela UA na Plataforma Fala.BR por meio de amostragem extraída no presente trabalho de avaliação, foi possível verificar casos de deficiência técnico-operacionais na pseudonimização de denúncias e comunicações, notadamente na ausência de tarjamento dos documentos anexos aos processos tramitados internamente no órgão.

Verifica-se na amostra analisada, que dentre 30 manifestações (denúncias e comunicações de irregularidades), foram identificadas 6 em que é possível descobrir o denunciante a partir dos dados encaminhados em anexo pelos usuários: comunicações (23546xxxxxx2022xx, 23546xxxxxx2023xx, 23546xxxxxx2022xx, 23546xxxxxx2023xx) e denúncias (23546xxxxxx2022xx, 23546xxxxxx2023xx).

Foi possível constatar que praticamente todas as informações sensíveis passíveis de identificação dos denunciantes nas tipologias acima apontadas não foram salvaguardadas preliminarmente ao seu encaminhamento interno. Ainda, como agravante da não pseudonimização de dados pessoais e/ou sensíveis nela contidas, apenas um caso, dentre as 30 denúncias e comunicações passíveis de análise pelo INEP, foi encaminhado dentro do módulo de tratamento do Fala.BR, repercutindo, nos outros casos, em riscos eminentes aos denunciantes e também aos processos apuratórios respectivos.

Vale destacar que, nos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019:

“§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

(...)

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.”

Ademais, verifica-se nos termos dos artigos 34 e 35 da Portaria CGU nº 581/2021 (grifo nosso):

“Art. 34. No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

Art. 35. (...)

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:
I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.”

Nesses termos, e considerando que a ocorrência de tal fato possa estar associada a eventual desconhecimento sobre as normas vigentes e sobre as técnicas corretas para tarjamento de documentos, sugere-se à unidade que considere a realização de treinamentos específicos e periódicos com a equipe para este fim, bem como, de forma

iminente, que tal procedimento administrativo seja revisto e corrigido, evitando que novas ocorrências similares possam ocorrer doravante.

No que se refere ao encaminhamento das manifestações para as unidades internas, verificou-se que apenas um caso de denúncia foi encaminhado para área técnica pela Plataforma do Fala.BR. Em relação aos outros tipos de manifestações de ouvidoria, o pedido de informação para outras áreas técnicas do INEP é feito pelo sistema Solicito.

Já em relação ao encaminhamento de manifestações que não são da competência da UA, verificou-se que a UA informa ao cidadão qual é o órgão responsável pelo assunto, todavia, não faz o encaminhamento para o citado órgão utilizando a Plataforma Fala.BR, em desacordo com o Decreto nº 9492/2018:

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

(...)

§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência a encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

§ 4º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedida de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudonimização pela unidade encaminhadora.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, não atende integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao registro da resolutividade e falta de pseudonimização.

A ausência dos conteúdos mínimos nas respostas conclusivas e o registro incorreto da informação sobre a resolutividade, sobretudo no caso das denúncias, pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão ou entidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas.

2.2 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

A ouvidoria não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR, tramitando as manifestações para as áreas internas **utilizando sistema de gestão interna chamado Solicito**.

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

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

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

(...)

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

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

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

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

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

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

2.3 Inconsistências no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão

No que tange à transparência das informações da ouvidoria, foi feita pesquisa no sítio eletrônico do INEP e verificou-se que a seção “ouvidoria” foi identificada com facilidade.

No artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021 são mencionadas as providências necessárias para o atendimento da transparência. No caso da UA, não foram encontrados em sua página os seguintes itens grifados:

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

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

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

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível; c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";

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

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

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

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

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

Assim sendo, faz-se necessária a atualização do portal do órgão para que esteja de acordo com as premissas de transparência da legislação.

2.4 Ausência de itens obrigatórios no Relatório de Gestão de Ouvidoria

Em consulta a página da Ouvidoria do INEP na sessão Relatórios de Ouvidoria, verificou-se a publicação dos relatórios até o ano de 2022. Após análise do Relatório Anual de Ouvidoria do ano de 2022 verificou-se a ausência dos itens referentes à Portaria CGU nº 581/2021, negritos abaixo:

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

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

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

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

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

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

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

A ausência dessas análises prejudicaria o subsídio de informações à alta administração, fazendo-se necessária a adequação conforme legislação.

2.5 Inconsistências na utilização do sistema Solicito

A UA foi questionada a respeito da mitigação dos riscos no uso do sistema Solicito ao enviar manifestações para outras áreas técnicas, se esse envio ocorre de forma rastreável com dados de quem acessou a manifestação, data e horário do acesso. Em resposta, foi informado: *“O Sistema Solicito possui um campo com histórico de ações. Esse histórico possibilita que a Ouvidoria visualize todas as ações permitidas aos usuários das unidades técnicas, com data e hora dessas ações, sem a possibilidade de alteração ou exclusão desses registros”*. Todavia, não restou claro se o login do usuário que fez o acesso fica registrado no sistema.

Em relação ao uso do sistema Solicito foi questionado à UA como é feita a transferência de manifestações da Plataforma Fala.BR para o sistema Solicito. Em resposta foi informado que:

“A transferência é realizada de maneira híbrida. A Ouvidoria gera um relatório de manifestações em tramitação no Fala.BR e realiza importação deste relatório no Solicito.

(...)

Importante destacar que o Solicito foi desenvolvido na época em que existiam dois sistemas para recebimento de manifestações de ouvidoria e de acesso à informação (os antigos e-sic e e-ouv). Isso não inviabiliza a importação da planilha gerada pelo Fala.BR, no entanto, perdeu-se a capacidade de preenchimento de alguns campos de maneira automática, como funcionava antigamente. Dessa forma, atualmente, apenas os campos **Protocolo**, **Sistema de origem**, **Tipo da solicitação** (se é de ouvidoria ou de acesso à informação), **Data de criação** e **Prazo final de atendimento** são preenchidos automaticamente na importação. Os demais campos são preenchidos pontualmente, pela equipe da Ouvidoria, copiando e colando de um sistema para o outro, inclusive anexando documentos, quando presentes”.

Assim, podem ocorrer erros ao copiar e colar informações das manifestações do Fala.BR para o Sistema Solicito, resultando em falhas na segurança dos dados pessoais e informações prestadas pelo cidadão.

Para evitar tais falhas, é imprescindível que o sistema utilizado pela UA seja totalmente integrado a Plataforma Fala.BR, ou que a UA passe a utilizar a Plataforma nos módulos de tratamento e tramitação de todas as manifestações de ouvidoria.

RECOMENDAÇÕES

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

- I. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

- II. Adotar rotinas para o acompanhamento dos processos apuratórios ou disciplinares (PADs) instaurados para apuração de demandas oriundas de denúncias e/ou comunicações de irregularidades, inclusive quanto a possibilidade de atualização das demandas especialmente no que se refere ao preenchimento da resolutividade;
- III. Revisar as informações sobre a ouvidoria que estão disponibilizadas no site, de forma clara e acessível e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria do site, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis, conforme art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.; e
- IV. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 52, § 1º, incisos I à VI, da Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma aprimorável as atividades de ouvidoria em razão das desconformidades com a Portaria CGU nº 581/2021.

Com isso, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à adequação do tratamento das manifestações à Portaria CGU nº 581/2021 e Decreto nº 10.153/2019, integração do sistema Solicito à Plataforma Fala.BR e ao aprimoramento da transparência através de adequação Relatórios de Gestão e do Sítio Institucional.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) orientações às áreas técnicas para que seja dado o tratamento adequado às manifestações e melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; (ii) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante e do cidadão em outros tipos de manifestações de ouvidoria; (iv) fomento à participação social; e (v) aprimoramento da transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação
Posição no Organograma	Ligada diretamente à Presidência do INEP
E-mail	ouvidoria@inep.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/inep/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-sic
Endereço	Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 4, Lote 327 Brasília (DF)
Canais de Atendimento	Presencial Fala.Br
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 9h às 17h
Ouvidor	Thiago Ferreira Braga Alves
Ouvidor Substituto	Ana Maria de Gois Rodrigues

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

Conforme Regimento Interno do INEP, Portaria nº 986, de 21/12/2017, as competências da Ouvidoria do INEP são as seguintes:

Art. 14. À Ouvidoria - OUV compete:

I - receber, apurar e encaminhar às unidades competentes pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios feitos por cidadãos e servidores, para que possa, no caso de:

- a) reclamações, explicar, corrigir ou não reconhecer o fato como verdadeiro;
- b) sugestões, adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- c) consultas, responder às questões dos demandantes;
- d) elogios, conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho, cientificando a chefia imediata ou a Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas;
- e) denúncias, encaminhar à instância competente para sua apuração;

II - analisar pedidos de informações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores competentes para as providências cabíveis;

III - acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o requerente informado sobre o processo, observando os prazos legais estabelecidos para cada procedimento;

IV - atuar na prevenção de conflitos, preservando as dimensões legais e legítimas do Inep;

V - estabelecer padrões de qualidade para as respostas oferecidas aos demandantes, com base nas propostas de respostas recebida dos setores competentes;

VI - resguardar o sigilo das informações classificadas, bem como o sigilo dos demandantes, quando tal providência se fizer necessária ou mediante manifestação expressamente solicitada;

VII - assistir a Presidência do Inep em assuntos relacionados à área de atuação do setor, propondo, quando aplicável, a edição, a alteração ou a revogação de ato normativo, objetivando o aprimoramento técnico ou administrativo e o bom funcionamento do Inep;

VIII - sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e do próprio Inep;

IX - fortalecer o controle social das atividades desenvolvidas pelo Inep a fim de subsidiar o processo de avaliação de desempenho e o cumprimento da própria missão institucional;

X - apresentar periodicamente diagnósticos, relatórios gerenciais técnicos e informações, contemplando estudos e pesquisas para aferição da satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo órgão, para subsidiar ações de melhoria desses serviços;

XI - promover a articulação com outras ouvidorias, públicas ou privadas, e representar o Inep perante entidades, organizações e fóruns relacionados à atividade de ouvidoria.

Em resposta ao Questionário Avaliativo, a UA informou que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é um canal vinculado à Ouvidoria, sendo os seus agentes responsáveis pelo recebimento, tratamento, gestão interna e finalização das manifestações de ouvidoria, e também dos pedidos de acesso à informação.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio eletrônico do INEP, na sessão “Canais de Atendimento”, subseção “Ouvidoria/SIC”, podemos encontrar o título “Legislação e Normas”, onde estão as normas federais de ouvidoria e, também, os seguintes normativos internos: (Portaria nº 623, de 07 de dezembro de 2020) que disciplina critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de Ouvidor do Inep; (Portaria nº 501, de 11 de novembro de 2022) que Disciplina o recebimento e o tratamento de denúncia e a comunicação de irregularidade no âmbito do Inep; e (Portaria nº 21, de 12 de janeiro de 2023) que estabelece procedimentos relacionados ao atendimento de manifestações típicas de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e transparência ativa no âmbito do Inep.

Em resposta ao Questionário Avaliativo, além da Portaria nº 623 citada acima, a UA informou a existência da Portaria nº 986 (Regimento Interno), de 21 de dezembro de 2017, como normativo que regulamenta a atuação da Ouvidoria no INEP, disponível no link https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/1284082/do1-2017-12-22-portaria-n-986-de-21-de-dezembro-de-2017-1284078-1284078.

Na sessão “Acesso à Informação”, subseção “Institucional”, encontra-se o título “Base Legal” com normas gerais relacionadas ao INEP. Dentre esses normativos está o Regimento Interno do INEP, Portaria nº 986, de 21/12/2017, que informa as competências da Unidade Avaliada.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria do INEP é composta por quatro servidores efetivos e quatro terceirizados. Desse total, cinco possuem graduação, dois possuem especialização e um possui mestrado.

Em relação ao tempo de serviço na ouvidoria, cinco agentes possuem mais que dois anos de atuação e três agentes possuem até um ano de atuação na ouvidoria.

Em relação à capacitação da força de trabalho, foi informado que todos os agentes públicos finalizaram os cursos de ouvidoria indicados pela CGU, totalizando a carga horária de 160 horas. Ademais, foi informado também que a equipe sempre participa de formações continuadas ofertadas pela CGU, pela ENAP e outras escolas de governo.

Quanto à infraestrutura da UA, foi informado que: *“A partir do início do ano de 2023, a estrutura física ficou com espaço adequado para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria. Além disso, a Ouvidoria do Inep possui um sistema de gestão interna chamado de Solicito, que faz o encaminhamento interno e controle de prazos das manifestações típicas de Ouvidoria (exceto Denúncia/Comunicação) e dos pedidos de acesso à informação. Entretanto, a Ouvidoria não possui uma sala com isolamento acústico para possíveis oitivas e/ou conversas reservadas”*.

A Portaria CGU nº 581/2021 pontua a necessidade de infraestrutura adequada para um bom atendimento presencial, conforme art. 8º do decreto:

Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os 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 Portaria nº 623/2020 do INEP dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de Ouvidor do Inep. No artigo 7º, a citada Portaria informa:

Art. 7º A permanência no cargo de Ouvidor será de até três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

Por meio da Portaria de Pessoal nº 77, de 31/12/2021, foi designado o atual ouvidor do INEP para o mandato de 3 anos prorrogável por igual período.

A.6 Canais de Atendimento

A UA possui os seguintes canais de atendimento, conforme informado no sítio eletrônico:

- 1) Atendimento Presencial no SIG, Quadra 04, Lote 327, de segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas;
- 2) Atendimento telefônico: 2022-3000 e 2022-3001 de segunda a sexta-feira;
- 3) Correio eletrônico por meio do e-mail ouvidoria@inep.gov.br e sic@inep.gov.br para pedido de acesso à informação; e
- 4) Fala.BR.

Na página da ouvidoria não foram encontrados os números para atendimento telefônico na ouvidoria, nem o horário de atendimento.

Em resposta ao Questionário Avaliativo a UA informou que todas as manifestações recebidas pelos diversos canais de ouvidoria são registradas na Plataforma Fala.BR.

No artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021 são mencionadas as providências necessárias para o atendimento da transparência. No caso da UA, não foram encontrados em sua página os seguintes itens grifados:

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

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

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

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível; c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";**
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

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

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

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

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

A.7 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria do INEP utiliza dois sistemas no tratamento das manifestações de ouvidoria: o Fala.BR para recebimento das manifestações de ouvidoria e o sistema Solicito para encaminhamento interno e controle de prazos. O sistema Solicito possui a opção de sigilo da identidade do usuário no qual somente os agentes da Ouvidoria possuem acesso.

No que se refere ao tratamento de manifestações, foi verificado que a UA utiliza o Fala.BR, todavia não utiliza o módulo de tramitação. Assim, quando a UA necessita de informações de outras áreas do órgão, a manifestação não é encaminhada por meio do Fala.BR, mas sim por meio do sistema Solicito. Em caso de denúncias e comunicações são tramitadas pelo módulo de triagem e tramitação da Plataforma. No caso de manifestação a ser encaminhada para outro órgão, foi verificado que a UA não faz o encaminhamento.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

No que se refere ao fluxo interno de tratamento das manifestações de ouvidoria, verificou-se a existência de duas portarias:

- 1) Portaria nº 501, de 11 de novembro de 2022, que disciplina o recebimento e o tratamento de denúncia e a comunicação de irregularidade no âmbito do Inep; e
- 2) Portaria nº 21, de 12 de janeiro de 2023, que estabelece procedimentos relacionados ao atendimento de manifestações típicas de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e transparência ativa no âmbito do Inep.

Em resposta ao Questionário Avaliativo, a UA encaminhou o fluxo de tratamento de denúncias e o fluxo de tratamento de manifestações de ouvidoria, conforme figuras 1 e 2 abaixo:

XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

No que se refere a participação da UA no processo de atualização da Carta de Serviços do INEP, foi informado o seguinte: *“Anualmente, a Ouvidoria em conjunto a Ascom, contactámos todas as Unidade Técnicas, por meio de processo SEI, para a atualização da Carta de Serviço ao Usuário. Portanto, a Carta de Serviço ao Usuário é revisada periodicamente”*.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

No que se refere ao Conselho de Usuários, em resposta ao Questionário Avaliativo, a UA informou que o citado conselho foi implementado e que foram realizadas enquetes ao final de cada fim de ciclo planejado para a execução do serviço. O resultado é publicado no Relatório Anual de Ouvidoria e disponibilizado na página do INEP.

No que se refere ao Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria do ano de 2022 (https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/gestao_e_governanca/relatorio_anual_de_ouvidoria_do_inep_2022.pdf), foi verificado que as seguintes informações exigidas pela Portaria CGU nº 581/2021, não se encontram no citado relatório, conforme grifo abaixo:

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

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

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

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

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

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

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

Ademais, além do Relatório de Gestão Anual, a UA publica trimestralmente o Relatório Sintético Trimestral com os eventos da Ouvidoria, os resultados do período, principais apontamentos e recomendações.

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

Em resposta ao Questionário Avaliativo, UA informou que faz um trabalho participativo direto com a sociedade da seguinte forma: *“A Ouvidoria, pelo menos duas vezes por ano, faz parceria com a Assessoria de comunicação para divulgar a Ouvidoria por meio do portal principal do Inep (<https://www.gov.br/inep/pt-br>), redes sociais. Também em Parceria com a Diretoria de Tecnologia e Disseminação de Informações Educacionais (DTDIE) temos, em todos nossos sistemas de inscrição, Página do Participante, a partir do ao de 2022, um link com o convite para participar do Conselho de Usuários do Serviço Público. Os resultados estão constando no relatório anual da Ouvidoria, disponível no endereço https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/gestao_e_governanca/relatorio_anual_de_ouvidoria_do_inep_2022.pdf”*

Em relação a resolução pacífica de conflitos, foi informado que: *“A Ouvidoria não realizou capacitações específicas para utilização dos meios de solução pacífica de conflitos (ex.: mediação, conciliação etc.). Mas o Ouvidor e parte de sua equipe realizam constantemente curso de mediação para atuar em possíveis conflitos que possam surgir em que a Ouvidoria tem competência de atuação”*.

Importante destacar que a resolução pacífica de conflitos deverá ser executada por agente público devidamente capacitado, conforme informa a Portaria CGU nº 581/2021 art. 47, no parágrafo 1º:

Art. 47. Cabe às unidades do SisOuv disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

- I - empatia;
- II - imparcialidade;
- III - isonomia entre as partes;
- IV - autonomia da vontade das partes;
- V - busca do consenso;
- VI - boa-fé;
- VII - proporcionalidade entre meios e fins; e
- VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§ 1º As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos deverão ser executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

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

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações – [01/04/2022 a 31/03/2023].



Fonte: [https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu, 11/08/2023]

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações – [01/04/2022 a 31/03/2023].

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	3.640 (32,3%)
SOLICITAÇÃO	7.322 (64,9%)
DENÚNCIA	5 (0,0%)
SUGESTÃO	150 (1,3%)
ELOGIO	74 (0,7%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	89 (0,8%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: [https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu, 11/08/2023]

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações - [01/04/2022 a 31/03/2023].

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



TOTAL DE RESPOSTAS 722

Fonte: [<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, 11/08/2023]

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações - [01/04/2022 a 31/03/2023].

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



Fonte: [<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, 11/08/2023]

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2023 e 31/03/2023, compreendendo 130 manifestações.⁵

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade
Comunicação	25
Denúncia	5
Elogio	3
Reclamação	32
Simplifique	0
Solicitação	64
Sugestão	1
Total	130

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

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações

⁵ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

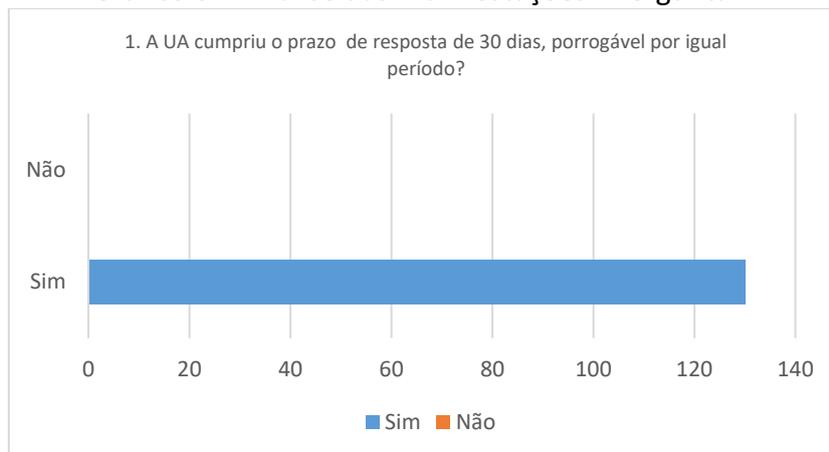
registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

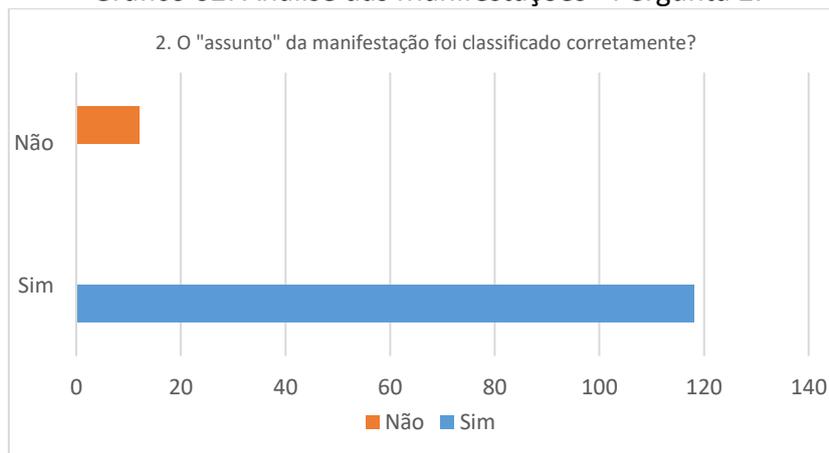
Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1.



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2.

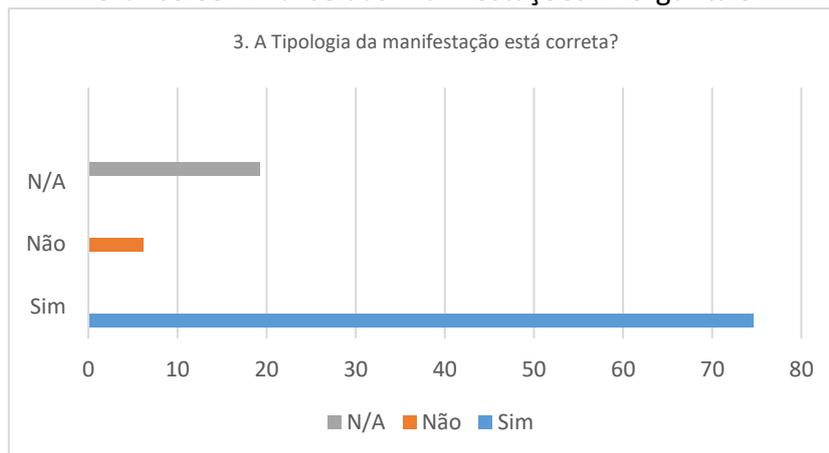


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do assunto das manifestações, observa-se que 90,77% foram classificadas corretamente. O restante não está de acordo com a legislação que informa a necessidade de alteração para adequação ao assunto da manifestação, conforme informa o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3.



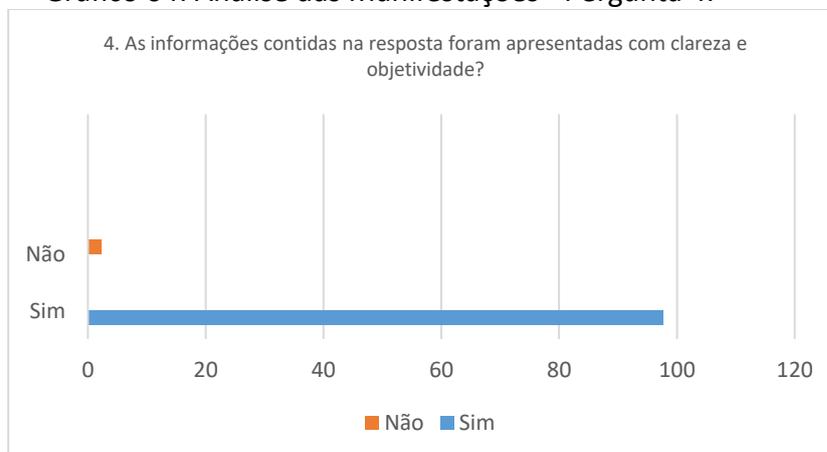
Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 105 manifestações nas quais a pergunta 3 se aplica, 97 foram classificadas corretamente contra 8 manifestações classificadas incorretamente (NUP 23546xxxxxx2022xx, 23546xxxxxx2022xx, 23546xxxxxx2023xx, 23546xxxxxx2022xx, 23546xxxxxx2022xx, 23546xxxxxx2022xx, 23546xxxxxx2023xx e 23546xxxxxx2022xx). Logo, 74,62% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente e 6,15% das manifestações não estão de acordo com a legislação que informa a necessidade de alteração para adequação da tipologia da manifestação, conforme informa o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

Relativo às demais 25 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

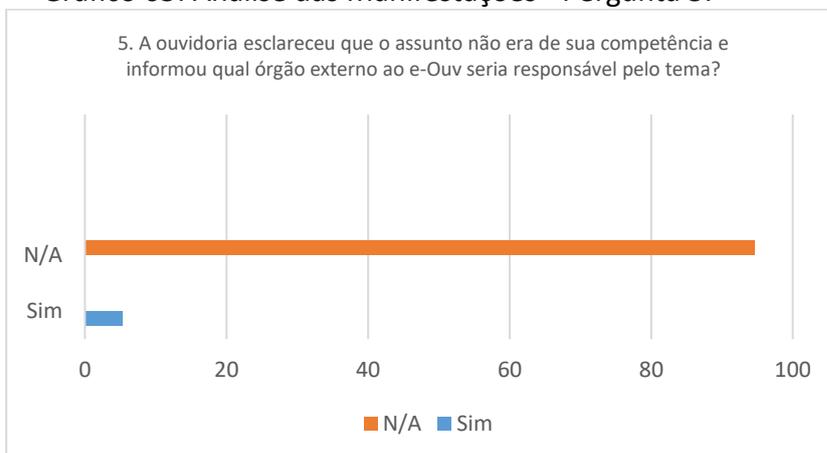
Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4.



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 3 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, duas não apresentaram informação necessária para o adequado tratamento. Já em outra não houve resposta não houve esclarecimento do fato apontado pelo manifestante.

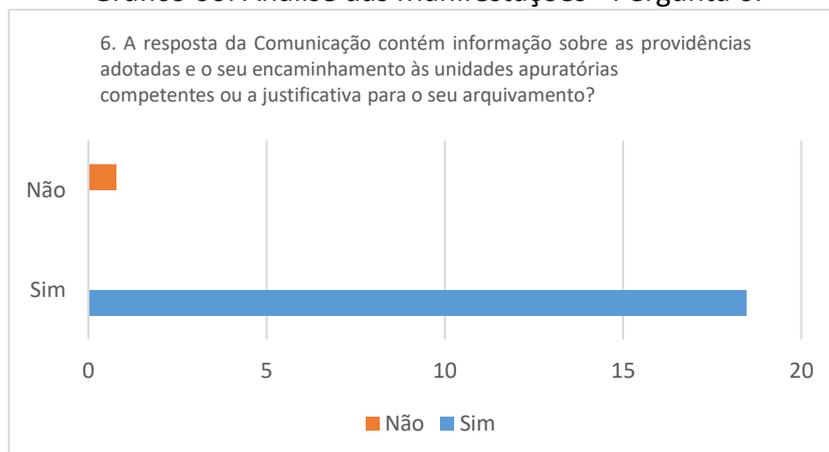
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5.



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 7 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

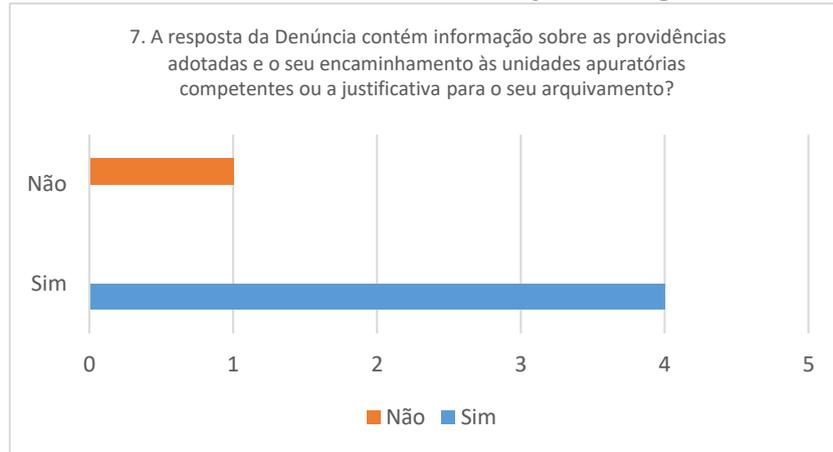
Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6.



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 25 comunicações presentes na amostra, 24 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 1 comunicação, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 105 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

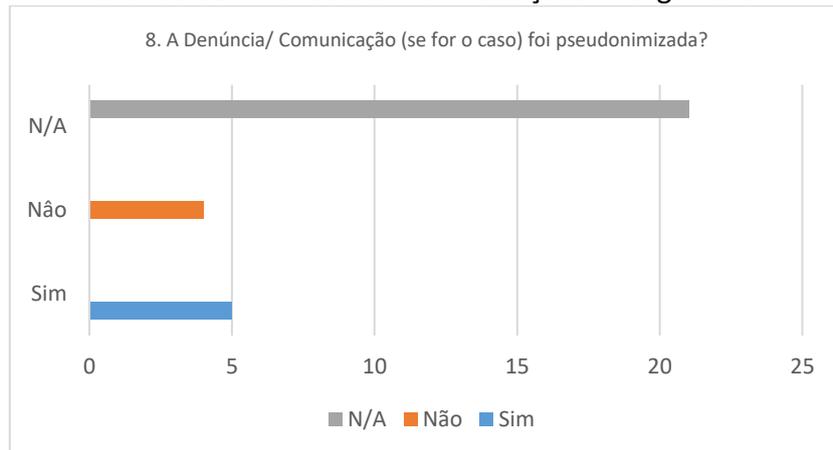
Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7.



Fonte: elaboração própria.

Das 5 denúncias analisadas, verifica-se que 4 respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 125 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

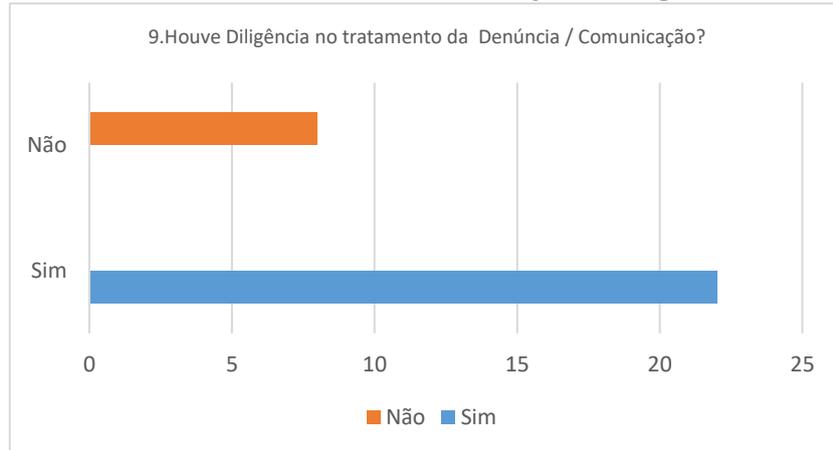
Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8.



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima em que foi avaliado se a UA faz a pseudonimização nos casos de denúncia e comunicação, verificou-se que das 9 manifestações que tinham informações passíveis de serem pseudonimizadas, 5 manifestações foram pseudonimizadas e 4 não.

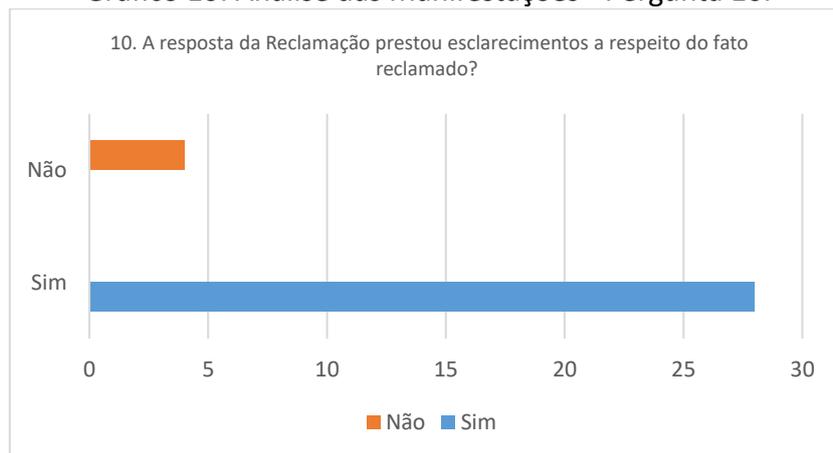
Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9.



Fonte: elaboração própria.

Em relação a diligência no tratamento de denúncias e comunicações, observou-se que das 30 manifestações (denúncia/comunicação), 22 foram tratadas com diligência pela UA, e em 8 a UA não foi diligente em seu tratamento.

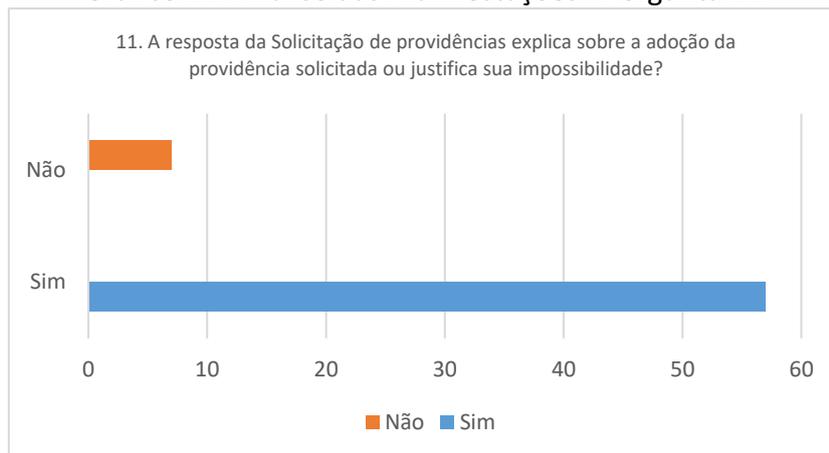
Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10.



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 28 das 32 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 4 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 98 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

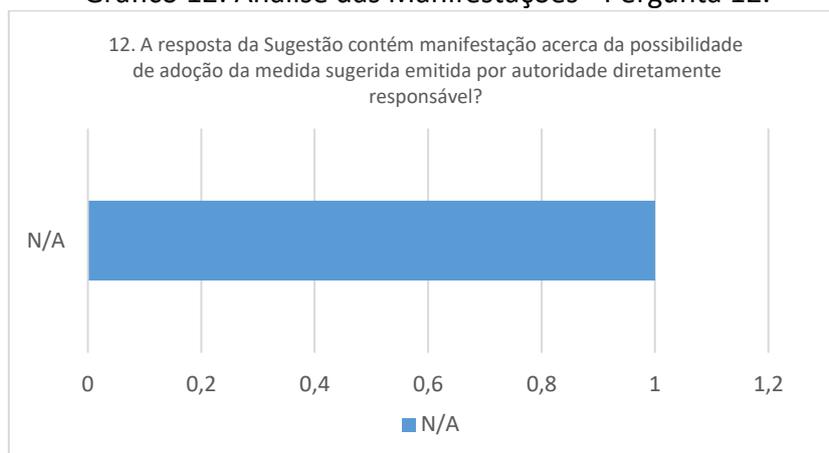
Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11.



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 64 solicitações, em 57 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 7 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 66 manifestações não se enquadram como solicitação.

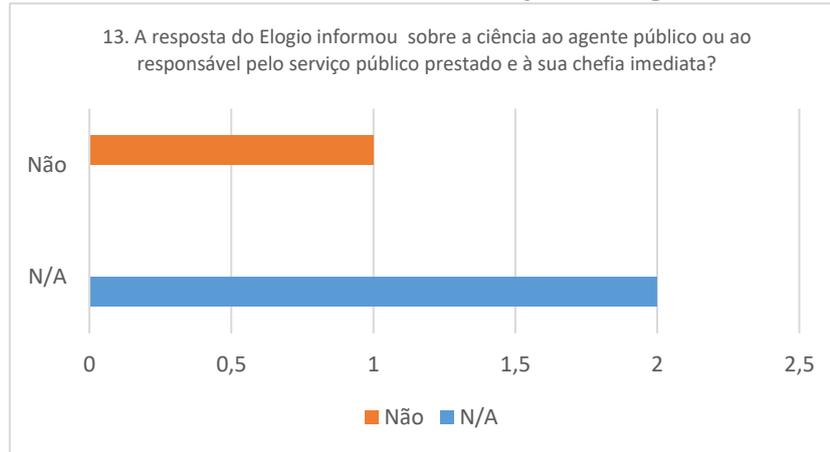
Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12.



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 130 itens da amostra, foi analisada uma manifestação. Observou-se que a manifestação não é uma sugestão e não houve alteração do tipo. As demais 129 manifestações não se enquadram como sugestão.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13.



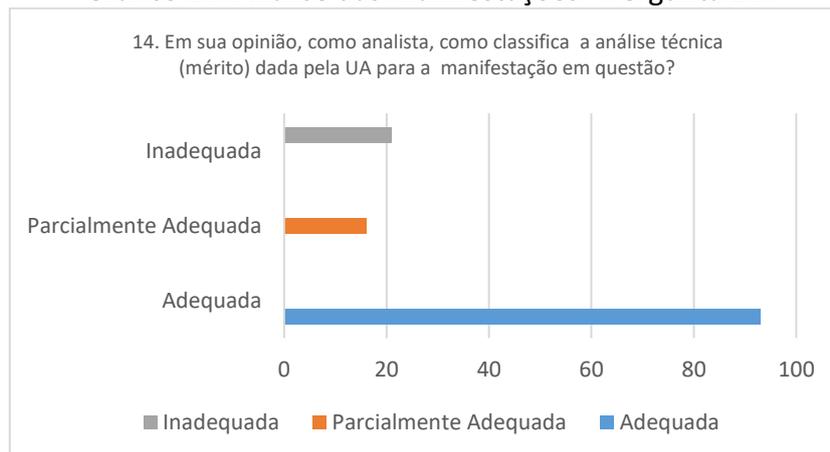
Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, dos 3 elogios analisados, verifica-se que em um caso a UA não informou a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia. Os dois casos restantes não eram elogios e não houve alteração da tipologia. As demais 127 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

B.3 Avaliação Final

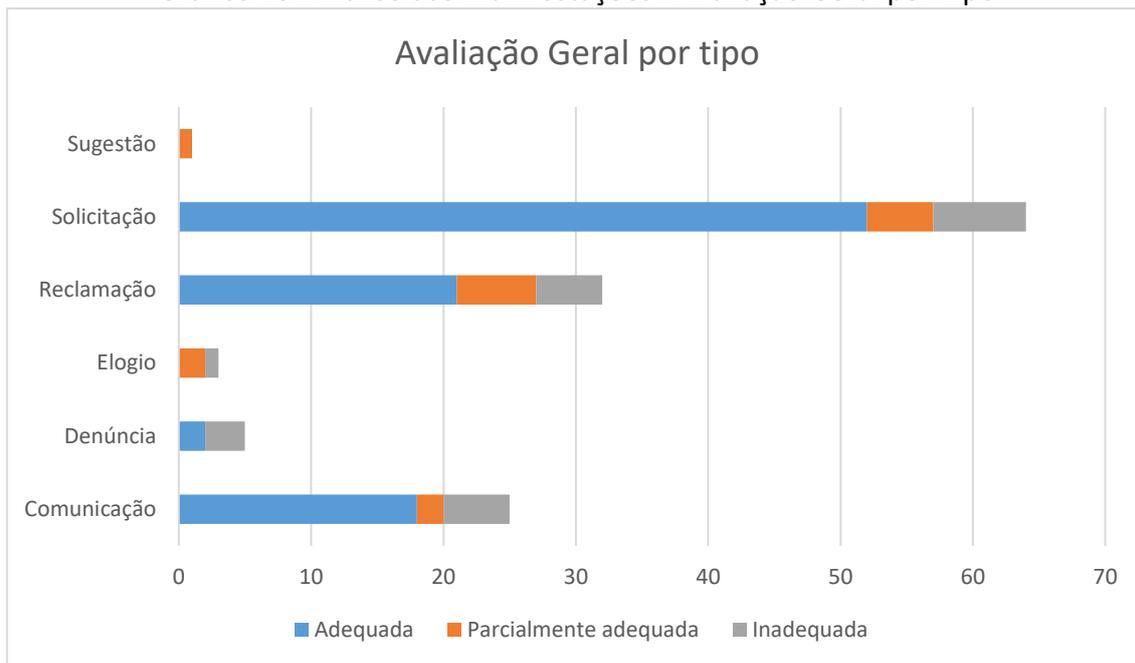
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 130 manifestações analisadas, verifica-se que: 93 foram consideradas adequadas, 16 parcialmente adequadas e 21 inadequadas.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14.



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 18 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 2 comunicações, 2 elogios, 6 reclamações, 5 solicitações e 1 sugestão.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 21 manifestações inadequadas 5 comunicações, 3 denúncias, 1 elogio, 5 reclamações, 7 solicitações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e falta de diligência no tratamento dos dados do cidadão, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 130 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁶. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁶ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 16750/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 11/10/2023, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. As considerações e esclarecimentos da UA em face do teor dos achados e das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentados de forma resumida a seguir.

C.1 Tratamento Inadequado de Manifestações

“Em 23 de outubro de 2023, realizou capacitação da equipe para que realize, já a partir do dia 30 de outubro de 2023, a reclassificação de todas as manifestações que o cidadão selecionar de forma equivocada”.

“encaminhou aos Diretores e respondentes das Unidades Técnicas todos os Elogios recebidos pela atuação no atendimento das manifestações, por meio do sistema de Gestão Interno Solicito”.

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere ao cumprimento das obrigações relacionadas ao tratamento das manifestações, a UA informou que realizou capacitação com a equipe para atendimento do disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Assim, **mantém-se a recomendação** para que seja dado o tratamento adequado às manifestações de acordo com a citada portaria, e informamos que será feito o acompanhamento.

C.2 Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

“por decisão de gestão administrativa do Ouvidor e da equipe da Ouvidoria, decidiu que não tramitará, no Fala.BR, manifestação tipo Comunicação que não se enquadre nos princípios estabelecidos pela Portaria nº 501, de 11 de novembro de 2022. Em função de o Fala.BR não permitir a reclassificação da manifestação para outros tipos de manifestações de Ouvidoria (Elogio, Reclamação, Solicitação, Simplifique! ou Sugestão), cadastramos, no Sistema Solicito, as Comunicações que não se enquadram no conceito estabelecido pela normativa interna para que as Unidades Técnicas do Inep que não são de apuração tenham ciência de possíveis problemas e possam atuar na prevenção ou solução da manifestação. Portanto, justificamos as observações realizadas nas manifestações analisadas”.

“por decisão de gestão administrativa do Ouvidor e da equipe da Ouvidoria, também não utilizará o sistema Fala.BR como ferramenta de triagem, tramitação, pois entende-se que o Solicito nos auxilia melhor na execução de controle e registro das atividades e serviços desenvolvidos e prestados pelo Inep. O Solicito é seguro e possui controle de acesso das manifestações. Além disso, o nosso sistema de gestão permite realizar a gestão dos pedidos de acesso à informação, função que o Fala.BR ainda não permite”.

Análise da Equipe de Avaliação

Em relação ao uso de ferramenta inadequada para tramitar as demandas para as áreas internas, **mantém-se a recomendação** de utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR. Considerando que a UA informou que optou por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente a justificativa **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. Por fim, informamos que será feito o acompanhamento.

C.3 Inconsistências no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere ao cumprimento das obrigações de transparência citadas no item 2.3 dos Achados, não houve manifestação da UA. Assim, **mantém-se a recomendação** de atualização do portal do órgão de acordo com a legislação, e informamos que será feito o acompanhamento.

C.4 Ausência de itens obrigatórios no Relatório de Gestão de Ouvidoria

“Se atentar sobre todas as determinações constantes na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, para a confecção dos relatórios Anuais de Ouvidoria”.

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere à ausência de itens obrigatórios no Relatório de Gestão da Ouvidoria do INEP, considerando que a UA informou que se atentará para a confecção dos próximos relatórios dentro dos moldes da legislação, informamos que, **mantém-se a recomendação** e que estaremos fazendo o acompanhamento.

C.5 Inconsistências na utilização do sistema Solicito

“passou a utilizar o Fala.BR como única ferramenta de triagem, tramitação e finalização para manifestação tipo Comunicação e Denúncia somente a partir da publicação de nossa Portaria nº 501, de 11 de novembro de 2022 (<https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=16/11/2022&jornal=515&pagina=36&totalArquivos=142>). Em data anterior, toda a tramitação interna das manifestações tipo Comunicação e Denúncia eram feitas, exclusivamente, via Sistema de Gestão Interna Solicito, com as devidas justificativas anuais junto à Ouvidoria-Geral da União (OGU). Por isso, as manifestações não eram tramitadas no Fala.BR”.

Análise da Equipe de Avaliação

Mantém-se a recomendação de utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR.

Todavia, considerando que a UA informou que optou por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente a justificativa **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. Por fim, informamos que será feito o acompanhamento.



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