

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Secretaria Nacional de Políticas Penais

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

EVELINE MARTINS BRITO
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

Simone Gama Andrade

COORDENAÇÃO

Clari Dorça Stacciarini Abdala

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Clari Dorça Stacciarini Abdala

Daniel Antonini Ultra Soares

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Secretaria Nacional de Políticas Penais.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Secretaria Nacional de Políticas Penais, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período de manifestações avaliado: 01 de novembro de 2021 a 31 de outubro de 2022.

Data de execução: 06 de fevereiro de 2023 a 31 de março de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Secretaria Nacional de Políticas Penais, 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, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores da Secretaria Nacional de Políticas Penais, merecem destaque, os esforços empreendidos no sentido do cumprimento dos prazos de tratamento das manifestações, com 100% das respostas conclusivas elaboradas dentro do prazo legal, conforme art. 12, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como: Utilização de ferramenta inadequada para a tramitação das demandas às áreas internas; Ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho da Ouvidoria; Desconformidades relacionadas à Carta de Serviços e à instituição do Conselho de Usuários; Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações; Tratamento inadequado das denúncias, pela realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados; Desconformidades quanto à elaboração e publicação do Relatório de Gestão.

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:

I-Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o encaminhamento das manifestações de ouvidoria interna às demais áreas da

Senappen cadastradas no Fala.BR, a fim de possibilitar maior segurança, rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

II-Providenciar a regulamentação dos fluxos internos de trabalho;

III-Participar da elaboração da Carta de Serviços junto ao Portal Eletrônico "Gov.BR";

IV-Estabelecer processo institucionalizado de acompanhamento de atualização periódica da Carta de Serviços da Unidade;

V-Estabelecer processo de condução de chamamento público para Conselho de Usuários;

VI-Avaliar a adoção de padronização do tratamento das manifestações, relacionadas ao cadastro no Fala.BR e às respostas conclusivas, informando sobre a resolutividade das demandas;

VII-Implementar regramento de vedação de diligência junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados para o fluxo das denúncias;

VIII-Elaborar anualmente o Relatório de Gestão da Unidade e disponibilizar integralmente seu conteúdo no sítio da Senappen.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Depen	Departamento Penitenciário Nacional
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MDH	Ministério dos Direitos Humanos
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OGU	Ouvidoria-Geral da União
ONSP	Ouvidoria Nacional de Serviços Penais
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SENAPPEN	Secretaria Nacional de Políticas Penais
SIC	Serviços de Informação ao Cidadão
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
MÉTODO DE ALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Achados.....	11
1.1. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.....	11
1.2. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho	13
1.3. Ausência de publicação da Carta de Serviços ao Usuário	14
1.4. Falta de implementação de processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão, por meio de Conselho de Usuários.	15
1.5. Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações	16
1.6. Tratamento inadequado de denúncias, pela realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados	18
1.7. Desconformidades quanto à elaboração e publicação do Relatório de Gestão ...	21
RECOMENDAÇÕES.....	21
CONCLUSÃO	22
APÊNDICES	24
Apêndice A	25
Apêndice B.....	39
Apêndice C.....	50

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 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 ALIAÇÃO

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.BR², no Painel

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/11/2021 a 31/10/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

*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 01/11/2021 a 31/10/2022, 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 100 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 é a Ouvidoria da Secretaria Nacional de Serviços Penais, órgão vinculado à estrutura organizacional do Ministério da Justiça e Segurança Pública, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria a ser aprovado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano.

A Ouvidoria da Secretaria Nacional de Serviços Penais está diretamente vinculada ao Gabinete da Secretaria e é regida pelo Regimento Interno do Depen (atual Senappen), conforme Portaria nº 199, de 09 de novembro de 2018, que estabelece as competências em seu art. 4º.

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

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Secretaria Nacional de Serviços Penais.

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

1. Achados

1.1. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

A Unidade informou que utiliza a Plataforma Fala.BR, porém, observa-se que a UA não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma. Conforme resposta do questionário de avaliação da unidade, a ouvidoria informou sobre a utilização do SEI para o tratamento das demandas, com o tarjamento do nome e endereço, para o caso das denúncias, e a criação de processo restrito para as demais manifestações.

Observa-se que a sistemática adotada envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma no momento da extração da manifestação da Plataforma Fala.BR para o SEI. Apesar da cautela relatada, com a realização da ocultação das informações do usuário, o trânsito das informações constantes da manifestação enseja a ocultação dos dados pessoais fora da Plataforma Fala.BR, havendo necessidade de replicar o conteúdo da manifestação para realização de tal procedimento.

Quanto à utilização do SEI para o trâmite das manifestações, importa esclarecer que se trata de um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual SEI.

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

No tocante à rastreabilidade, verifica-se que o sistema SEI não registra o histórico indicando os agentes e as respectivas datas de acesso, o que fragiliza o controle interno e a recuperação posterior das informações, situação especialmente sensível no tocante ao tratamento de denúncias que caracteriza inobservância aos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019.

Acresça-se que a utilização do SEI traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela Secretaria. O uso da ferramenta atual dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460/2017.

Assim, a Unidade precisa justificar e comprovar o atendimento aos seguintes itens:

- Rastreabilidade: registro das áreas internas as quais houve a tramitação, os subsídios inseridos por elas e ferramenta de controle de prazo das demandas em tramitação;
- Segurança: a transferência da manifestação do Fala.BR para o SEI afeta o princípio da minimização de dados pessoais e não permite o registro de log de cada servidor/colaborador;
- Resolutividade: existência de ferramenta que permita à ouvidoria obter informações analíticas e gerenciais sobre demandas que ainda ensejam providências por parte da Secretaria.

Ante o exposto, e diante da insuficiência da ferramenta SEI para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade e segurança, mesmo após a aplicação das medidas mitigadoras adotadas pela Ouvidoria, sugere-se que se avalie a adoção do citado módulo para o tratamento das manifestações.

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas e os pontos focais, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017. Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017, 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 a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

Portanto, caso se opte pela não utilização do módulo de triagem e tratamento, 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.

“Art. 19.

(...)

§ 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.”

1.2. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho.

A Unidade informou que não possui normativo formalmente instituído estabelecendo fluxos de tratamento das manifestações na Ouvidoria. Não obstante, a Ouvidoria informou que as demandas recebidas por outras áreas são encaminhadas, via SEI, à Ouvidoria, para tratamento e encaminhamento pertinentes.

A definição e formalização dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da Senappen durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

A elaboração de um normativo estabelecendo os fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade (como a atribuição legal do ouvidor para acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da Secretaria), da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Ademais, a normatização e implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 42), bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

Vale ressaltar que a ausência de elaboração dos normativos relacionados aos fluxos internos pode trazer riscos no tratamento das manifestações, uma vez que se tornam suscetíveis a alterações a qualquer momento. Tal situação é especialmente sensível para o caso das denúncias, que requer o seu encaminhamento às áreas apuratórias e o acompanhamento pela Ouvidoria da resolutividade destas demandas.

Nesse sentido, conforme art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021, que as unidades do SisOuv devem definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento. Além disso, o art. 71, ““II”, “g” da Portaria CGU nº 581/2021 dispõe sobre a

obrigatoriedade de transparência dos normativos relacionados ao tratamento das manifestações da Ouvidoria, conforme reproduzido a seguir:

“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:

(...)

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

1.3. Ausência de publicação da Carta de Serviços ao Usuário.

De acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, as unidades do SisOuv devem atuar em coordenação com os gestores dos órgãos/entidades a que estejam vinculadas no processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, de maneira a zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações fornecidas. Pelo sítio eletrônico da Senappen, verificou-se a ausência da Carta de Serviços do órgão, devidamente publicada e disponível aos usuários conforme estabelecido pelo art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021:

“Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.”

A elaboração e a publicação da Carta de Serviços no sítio da Unidade e junto ao Portal Gov.br tem por objetivo informar aos usuários os serviços prestados pela Senappen, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, sendo necessário, para o cumprimento, a devida publicação no Portal Gov.br. A Carta de Serviços estabelece os padrões de qualidade para a prestação dos serviços por uma instituição e é um importante artefato para o planejamento desenvolvido pela Secretaria, além de possibilitar a criação de parâmetros para a avaliação de conformidade na prestação de serviços.

1.4. Falta de implementação de processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão, por meio de Conselho de Usuários.

Em resposta ao Questionário de Avaliação da Unidade, a Ouvidoria da Senappen informou que não iniciou o processo de chamamento público para instituição de Conselho de Usuários no âmbito da Secretaria.

A esse respeito, o art. 24-E do Decreto nº 9.492/2018 estabelece a competência da unidade setorial de Ouvidoria pela condução do chamamento público:

“Art. 24-E. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado. O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

§ 1º O chamamento público a que se refere caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

§ 2º O usuário que quiser se candidatar informará os serviços públicos cujo conselho tenha interesse em participar.

§ 3º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão do serviço poderá adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o caput.”

Cumprе ressaltar que o art. 24-E do Decreto nº 9.492/2018 dispõe sobre a composição dos conselhos de usuários:

“Art. 24-E. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

§ 1º O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

§ 2º O usuário que quiser se candidatar informará os serviços públicos cujo conselho tenha interesse em participar.

§ 3º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão do serviço poderá adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o caput.

A Portaria CGU nº 581/2021, que estabeleceu orientações acerca do exercício das competências instituídas pelo Decreto nº 9.492/2018, dispõe em seu art. 7º, as seguintes atividades:

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

(...)

VIII – em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados;”

Posto isso, constata-se a necessidade de implementação pela Unidade das etapas que constituem o Conselho de Usuários no âmbito da Senappen, de forma que os usuários dos serviços possam acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade, além de possibilitar a proposição de melhorias na prestação dos serviços públicos, em conformidade com o art. 24-D do Decreto nº 9.492/2018:

“Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

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

1.5. Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações

A avaliação da amostra com 100 manifestações demonstrou a necessidade de melhorias no tratamento das manifestações, em relação aos seguintes aspectos:

Campo “Assunto” no Cadastro das manifestações:

Verificou-se que 89% do campo “Assunto” da manifestação no Fala.BR não foi preenchido de maneira adequada, sendo que a maior parte foi preenchida com o campo “Sistema Penitenciário”, quando a demanda estava relacionada à “Assistência Judiciária”. O preenchimento inadequado do campo “Assunto” pode trazer prejuízos na elaboração de relatórios gerenciais, a serem utilizados na proposição de melhorias pela Ouvidoria na gestão da Unidade, conforme preceitua o art. 13, III, da Lei nº 13.460/2017:

“Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

(...)

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;”

Ademais, o art. 15 da Portaria nº 581/2021 estabelece que:

“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.”

Anexo das cartas no registro da manifestação no Fala.BR:

As cartas recebidas dos manifestantes não são inseridas no Fala.BR, conforme resposta do Questionário de Avaliação da Unidade. Quanto a este assunto, verificou-se que a Ouvidoria não adota uma padronização para anexar a carta no momento do

registro da manifestação no Fala.Br, pois algumas manifestações apresentaram o anexo, e outras não.

Nesse sentido, considera-se adequado que a Ouvidoria adote uma padronização para o cadastro das manifestações no Fala.BR, anexando as cartas na manifestação, de forma a se promover uma maior transparência do conteúdo das manifestações.

Respostas conclusivas:

Em verificação às 100 manifestações contidas na amostra, verificou que 6 respostas conclusivas não apresentaram clareza e objetividade, sendo que as manifestações 08198xxxxxx2022xx e 08198xxxxxx2022xx não apresentaram informações sobre qual assunto estariam relacionadas, conforme o exemplo a seguir:

“Demanda recebida no MDH, em 6 de junho de 2022.”

A manifestação 08198xxxxxx2022xx apresentou a resposta conclusiva com informações sobre o encaminhamento da demanda à "Ouvidoria do Paraná", não esclarecendo a qual órgão teria sido dirigida. Similarmente, a manifestação 08198xxxxxx2022xx apresentou a resposta conclusiva com informações sobre o encaminhamento da demanda à "Ouvidoria de MG", não esclarecendo a qual órgão teria sido dirigida.

As manifestações 08198xxxxxx2022xx e 08198xxxxxx2022xx apenas fazem referência a um número de processo SEI, de modo que não é possível compreender no que consistiria as demandas, e as respostas conclusivas apenas repetem o texto da manifestação, não sendo possível avaliar com clareza e objetividade no que consiste a manifestação.

Convém esclarecer que o art. 7º, II, da Portaria CGU nº 581/2017 estabelece que:

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

(...)

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

Resolutividade das demandas de ouvidoria interna:

Conforme observado na amostra de manifestações analisadas, percebeu-se que, quando a ouvidoria encaminhava a comunicação ou denúncia à área apuratória, respondia conclusivamente a demanda. A UA informou que mantém acompanhamento quanto aos resultados conclusivos de apurações referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração, porém este acompanhamento é realizado por meio do sistema SEI, e não pela ferramenta de registro de resolutividade do Fala.BR, conforme fluxo informado pela Unidade:

“O processo SEI permanece em monitoramento até que se confirme o recebimento dos documentos pelo órgão destinatário; e nos casos de denúncias, até que sejam informadas as providências adotadas. O processo Fala.BR é encerrado, e reaberto em caso de atualização das informações.”

Importante mencionar que o não acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade está em desacordo com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

“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.

§ 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.”

Nesse sentido, sugere-se que a Ouvidoria passe a adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada, quando a demanda estiver de fato resolvida, ainda que o acompanhamento seja realizado no sistema SEI.

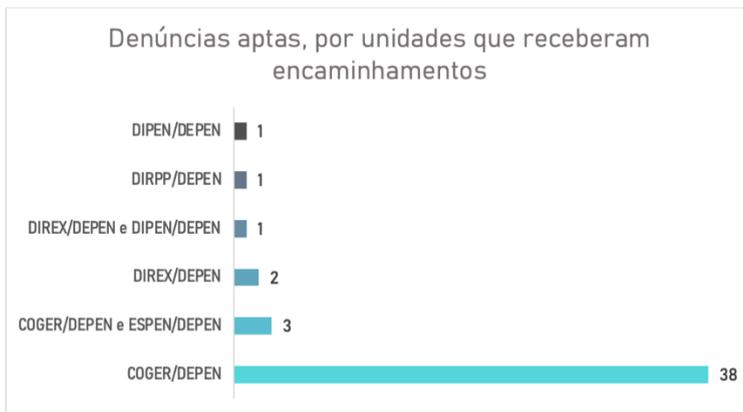
1.6. Tratamento inadequado de denúncias, pela realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Considerando que a amostra de 100 (cem) manifestações resultou em apenas 1 (uma) manifestação do tipo “Denúncia”, que não era de competência da Ouvidoria do Senappen, considerou-se todas as denúncias e comunicações de irregularidade registradas no Fala.BR no período de 01/11/2021 a 30/10/2022, correspondendo ao universo de 262 (duzentas e sessenta e duas) manifestações. Deste universo, realizou-se um filtro com palavras que indicassem que a competência pertencia a outra unidade e com a remoção das manifestações duplicadas, reduzindo-se a amostra para 99 (noventa e nove) manifestações do Fala.BR, para a verificação do tratamento interno destas denúncias.

Verificou-se que, das 99 (noventa e nove) denúncias da amostra no período de 01/11/2021 a 30/10/2022, 46 (quarenta e seis) denúncias estavam aptas para o tratamento da Ouvidoria da Senappen. Foram consideradas aptas apenas as manifestações que materialmente se caracterizavam como denúncias. Nesse processo, foram excluídas: (i) manifestações que mais se assemelham a reclamações e solicitações, (ii) manifestações ininteligíveis e (iii) aquelas que não são de competência apuratória da Senappen.

O encaminhamento destas 46 (quarenta e seis) denúncias aptas para o tratamento pela Senappen ocorreu conforme a seguir:

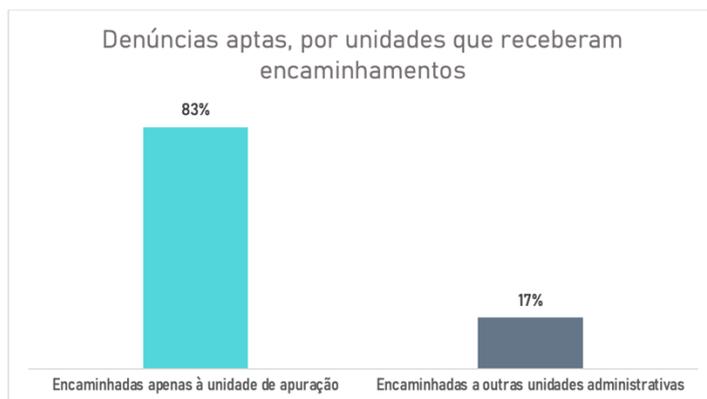
Imagem 01: Denúncias aptas, por unidades que receberam encaminhamentos



Fonte: elaboração própria a partir de dados extraídos do Fala.Br

Verificou-se que 8 (oito) denúncias, do total de 46 (quarenta e seis) aptas, foram encaminhadas às áreas diversas, que não unidades apuratórias, representando 17% do total das denúncias aptas. O percentual de denúncias que foram encaminhadas somente às unidades apuratórias representou 83%, conforme demonstrado a seguir:

Imagem 02: Percentual de Denúncias aptas, por unidades que receberam encaminhamentos



Fonte: elaboração própria a partir de dados extraídos do Fala.Br

Destaca-se a manifestação 08198xxxxx2022xx, que foi encaminhada à “Coordenação/Diretoria Responsável”, e logo após foi registrada outra denúncia (08198xxxxx2022xx), questionando o motivo pelo qual a área supostamente envolvida nos fatos tomou ciência do teor da denúncia em menos de um dia do registro da denúncia, antes de se iniciar um processo apuratório na Corregedoria.

Convém registrar que, consoante os arts. 5º, X, e 65, III, do Regimento Interno do Depen (atual Senappen), Portaria nº 199/2018, entende-se como unidade apuratória no âmbito da Senappen, a Corregedoria-Geral do Departamento Penitenciário Nacional:

“Art. 5º À Corregedoria-Geral do Departamento Penitenciário Nacional compete:

(...)

X - examinar denúncias, representações e demais expedientes que tratem de irregularidades funcionais, bem como promover sua apuração, atendidos os requisitos legais;

(...)

Art. 65. Ao Corregedor-Geral do Departamento Penitenciário Nacional incumbe:

(...)

III - determinar a instauração de procedimentos, sindicâncias e processos administrativos disciplinares para a apuração de irregularidades;"

Assim sendo, o tratamento dado a essas manifestações estão em desacordo com o que estabelecem os normativos aplicáveis. No que diz respeito ao encaminhamento aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, veda a realização de diligências para o caso das denúncias, conforme a seguir:

"Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, **vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.**" [Grifou-se]

Por sua vez, o art. 22 do Decreto nº 9.492/2018, ao dispor sobre o encaminhamento das denúncias aos órgãos apuratórios competentes ou sobre o seu arquivamento, **estabelecem a proibição do encaminhamento às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados**, conforme reproduzido a seguir:

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

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19."

O art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021, também traz essa regulamentação, ao dispor sobre a obrigatoriedade de informação, na resposta conclusiva, sobre o encaminhamento das denúncias às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento, conforme a seguir:

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

(...)

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

Ainda, o tratamento de denúncias traz a exigência de adoção de procedimentos de salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de modo que as ações realizadas, bem como as ferramentas utilizadas, permitam suprimir os elementos de identificação do denunciante, por meio da pseudonimização descrita no Decreto nº 10.153/2019 e, ainda, a comunicação à unidade de ouvidoria quando da conclusão do procedimento apuratório.

Embora a Senappen tenha informado sobre a utilização do tarjamento para o trâmite das denúncias, verificou-se que houve casos de encaminhamento dessas

denúncias às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados. Este fato demonstra a ocorrência de fragilidades das rotinas adotadas pela Unidade para o tratamento das denúncias, pois coloca em risco a proteção ao denunciante, uma vez que os agentes e as áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados podem identificar o denunciante por meio da situação relatada, incorrendo, ainda, em riscos de retaliação ao denunciante.

Diante do exposto, restou demonstrado que não cabe à Unidade a realização de trabalho simplificado de apuração (diligências) pela própria equipe da Ouvidoria.

1.7. Desconformidades quanto à elaboração e publicação do Relatório de Gestão

O Relatório de Gestão da Unidade foi elaborado com base no biênio 2020 e 2021. Tal situação está em desacordo com o estabelecido pelo art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a elaboração anual do relatório:

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

(...)

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

Além disso, verificou-se que o Relatório de Gestão do biênio 2020 e 2021 não foi publicado no sítio da unidade, conforme estabelece o art. 15, Parágrafo único, II, da Lei nº 13.460/2017:

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

(...)

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

(...)

II - disponibilizado integralmente na internet.”

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 Senappen, em ordem de prioridade:

- I- Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, para o encaminhamento das manifestações de ouvidoria interna às demais áreas da Senappen cadastradas no Fala.BR, a fim de possibilitar maior segurança, rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- II- Providenciar a regulamentação dos fluxos internos de trabalho;
- III- Participar da elaboração da Carta de Serviços junto ao Portal Eletrônico “Gov.BR”;

IV- Estabelecer processo institucionalizado de acompanhamento de atualização periódica da Carta de Serviços da Unidade;

V- Implementar e manter em funcionamento (por meio de chamamentos públicos periódicos com periodicidade mínima anual) o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no órgão, com finalidade de realizar avaliação dos serviços públicos prestados pelo órgão, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021;

VI- Adotar padronização do tratamento das manifestações, relacionadas ao cadastro no Fala.BR e às respostas conclusivas, informando sobre a resolutividade das demandas;

VII- Implementar regramento de vedação de diligência junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados para o fluxo das denúncias;

VIII- Elaborar anualmente o Relatório de Gestão da Unidade, e disponibilizar integralmente seu conteúdo no sítio da Senappen.

CONCLUSÃO

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

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/11/2021 a 31/10/2022**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão de processos e pessoal capazes de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria, principalmente em face do prazo de resposta das manifestações.

Entretanto, 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 oportunidade de melhorias são referentes à formalização dos fluxos internos de trabalho, promoção da participação social pelos Conselhos de Usuários e aprimoramento da transparência através de publicação da Carta de Serviço e do Relatório de Gestão da Ouvidoria.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; (ii) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (iii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (iv) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e

avaliação dos serviços públicos; (v) fomento à participação social; e (vi) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

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	Órgão Público do Poder Executivo Federal
Localização na estrutura do órgão	Vinculado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública
E-mail	ouvidoria.senappen@mj.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/depen/pt-br
Endereço	Setor Comercial Norte Quadra 4 - Bloco A, Edifício MultiBrasil, Torre A, 11º Andar - Asa Norte, Brasília - DF, 70714-000
Telefone - Canais de Atendimento	(61) 2025-3181
Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:	Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
Ouvidora	<p>Paula Cristina da Silva Godoy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vínculo: Servidora efetiva do Ministério da Justiça • Cargo: Analista Técnico Administrativo • Formação: Direito • Início do mandato: 14/09/2022
Ouvidor Substituto	Não há

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

O Decreto-Lei nº 200/1967, em seu art. 4º, estabelece a organização da administração pública federal conforme abaixo transcrito:

Art. 4º A Administração Federal compreende:

I - A Administração Direta, que se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.

II - A Administração Indireta, que compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria:

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;

c) Sociedades de Economia Mista;

d) Fundações Públicas.

Parágrafo único. As entidades compreendidas na Administração Indireta vinculam-se ao Ministério em cuja área de competência estiver enquadrada sua principal atividade

A Secretaria Nacional de Políticas Penais (Senappen) é o órgão executivo, vinculado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, responsável pelo Sistema Penitenciário Federal e possui a competência de acompanhar e controlar a aplicação da Lei de Execução Penal e das diretrizes da Política Penitenciária Nacional.

Conforme Regimento Interno da Unidade⁴, o Departamento possui a seguinte estrutura organizacional:

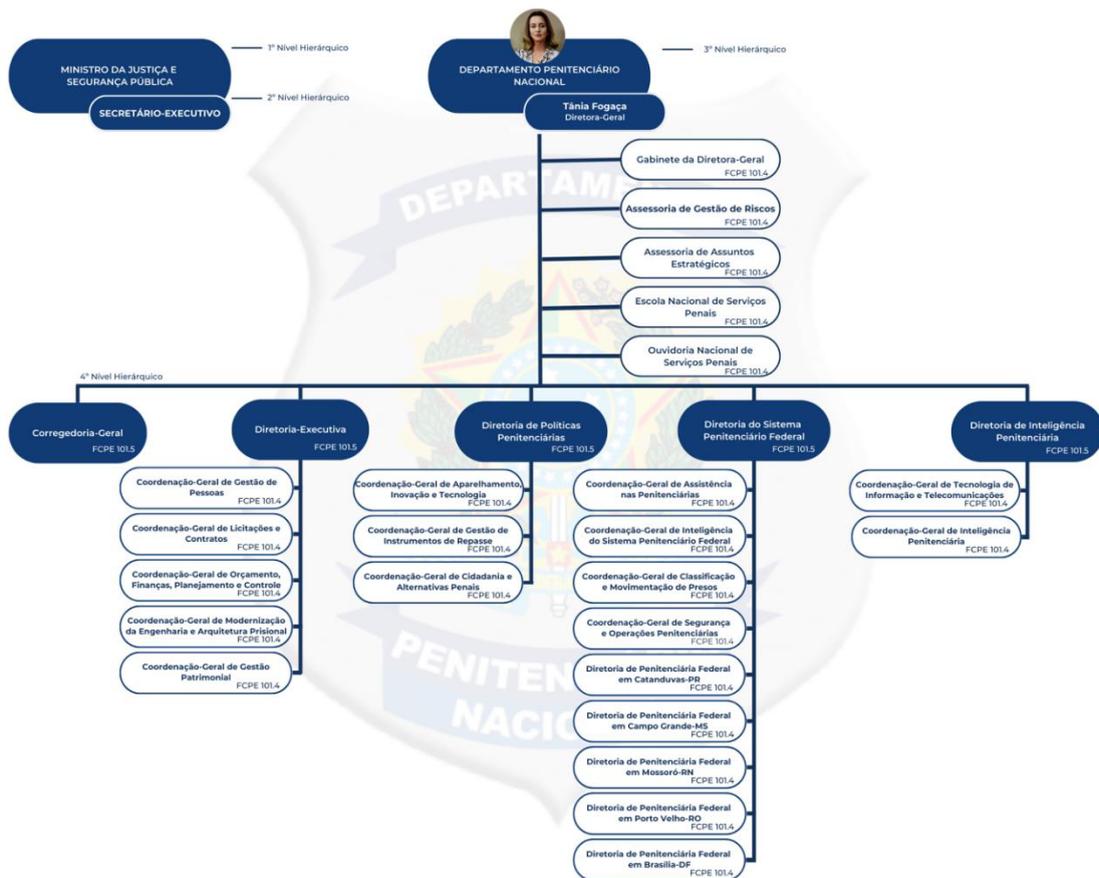
- I - Assessoria de Informações Estratégicas - AINFE;
- II - Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais - ONSP;
- III - Corregedoria-Geral do Departamento Penitenciário Nacional - CORDEPEN;
- IV - Gabinete – GABDEPEN;
- V - Diretoria Executiva – DIREX;
- VI - Diretoria de Políticas Penitenciárias – DIRPP;
- VII - Diretoria do Sistema Penitenciário Federal – DISPF;
- VIII - Diretoria de Presídio Federal – DIPREF.

Na figura a seguir é esboçado o organograma geral do Depen⁵:

⁴ Disponível em https://dspace.mj.gov.br/bitstream/1/317/3/PRT_MSP_GM_2018_199.html (Acesso em 20/12/2022).

⁵ Disponível em: <https://www.gov.br/depen/pt-br/composicao/estrutura-organizacional/organograma/organograma-institucional.png/view> (Acesso em 20/12/2022).

Imagem 03: Organograma do Depen

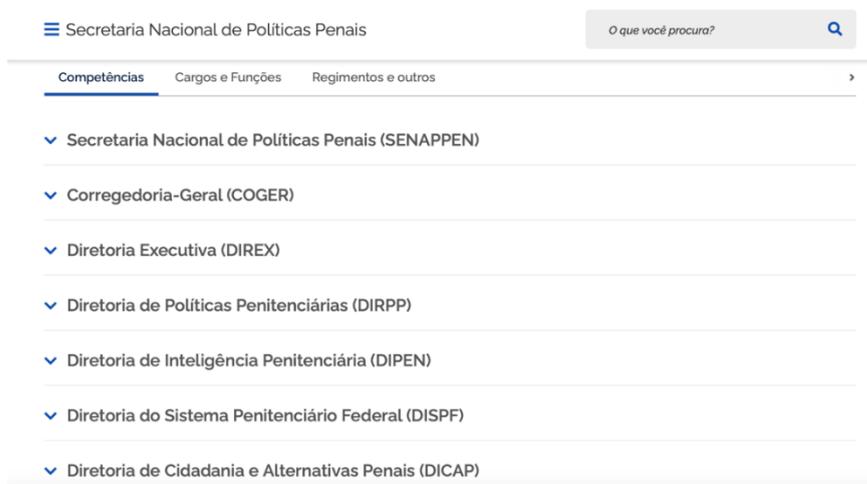


Fonte: sítio do Depen.

Conforme Decreto nº 11.348/2023, o Departamento Penitenciário Nacional (Depen) passou a ser denominado Secretaria Nacional de Políticas Penais (Senappen), e a sua estrutura está dividida em Diretoria-Executiva, Diretoria de Políticas Penitenciárias, Diretoria do Sistema Penitenciário Federal, Diretoria de Inteligência Penitenciária, Diretoria de Cidadania e Alternativas Penais e Corregedoria-Geral. A Ouvidoria está subordinada diretamente ao Gabinete da Secretaria Nacional de Políticas Penais (Senappen), e a estrutura atual da Senappen está representada conforme a seguir⁶:

⁶ <https://www.gov.br/depen/pt-br/composicao/estrutura-organizacional>. (Acesso em 22/02/2023).

Imagem 04: Estrutura organizacional do Senappen



Fonte: sítio da Senappen⁶.

A.3 Normativos Internos

A Senappen está submetida à Lei nº 7.210/1984 (Lei de Execução Penal), com as atribuições estabelecidas à Secretaria nos arts. 71 e 72:

“SEÇÃO I

Do Departamento Penitenciário Nacional

Art. 71. O Departamento Penitenciário Nacional, subordinado ao Ministério da Justiça, é órgão executivo da Política Penitenciária Nacional e de apoio administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária.

Art. 72. São atribuições do Departamento Penitenciário Nacional:

I - acompanhar a fiel aplicação das normas de execução penal em todo o Território Nacional;

II - inspecionar e fiscalizar periodicamente os estabelecimentos e serviços penais;

III - assistir tecnicamente as Unidades Federativas na implementação dos princípios e regras estabelecidos nesta Lei;

IV - colaborar com as Unidades Federativas mediante convênios, na implantação de estabelecimentos e serviços penais;

V - colaborar com as Unidades Federativas para a realização de cursos de formação de pessoal penitenciário e de ensino profissionalizante do condenado e do internado.

VI – estabelecer, mediante convênios com as unidades federativas, o cadastro nacional das vagas existentes em estabelecimentos locais destinadas ao cumprimento de penas privativas de liberdade aplicadas pela justiça de outra unidade federativa, em especial para presos sujeitos a regime disciplinar.

VII - acompanhar a execução da pena das mulheres beneficiadas pela progressão especial de que trata o § 3º do art. 112 desta Lei, monitorando sua integração social e a ocorrência de reincidência, específica ou não, mediante a realização de avaliações periódicas e de estatísticas criminais.

§ 1º Incumbem também ao Departamento a coordenação e supervisão dos estabelecimentos penais e de internamento federais.

§ 2º Os resultados obtidos por meio do monitoramento e das avaliações periódicas previstas no inciso VII do caput deste artigo serão utilizados para, em função da efetividade da progressão especial para a ressocialização das mulheres de que trata o § 3º do art. 112 desta Lei, avaliar eventual desnecessidade do regime fechado de cumprimento de pena para essas mulheres nos casos de crimes cometidos sem violência ou grave ameaça.”

A Ouvidoria do Senappen integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Suas competências estão estabelecidas no art. 4º do Regimento Interno do Departamento Penitenciário Nacional (Depen), conforme Portaria nº 199, de 09 de novembro de 2018, a saber:

“Art. 4º À Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais compete:

I - atuar como instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados por servidores e órgãos de administração da execução penal, sob qualquer forma ou regime;

II - protocolar, dar tratamento e responder sugestões, solicitações, reclamações e denúncias formuladas por pessoa privada de liberdade, servidor penitenciário ou por qualquer interessado, referentes a servidores, órgãos e serviços da administração da execução penal;

III - fomentar e apoiar formas de participação social no planejamento, elaboração, fiscalização e controle de propostas, políticas públicas e ações institucionais no âmbito da execução penal;

IV - fomentar e apoiar a implantação e o funcionamento de ouvidorias externas e independentes de administração da execução penal nas unidades da federação;

V - publicar relatório anual de atividades, com recomendações voltadas à plena garantia dos direitos das pessoas privadas de liberdade e ao aprimoramento da gestão penitenciária;

VI - propor aos órgãos competentes a instauração de procedimentos destinados à apuração de responsabilidade administrativa, civil ou criminal, quando for o caso;

VII - inspecionar estabelecimentos penais e produzir relatórios para subsídio da gestão penitenciária, submetendo-os aos interessados; e

VIII - preservar o sigilo de identidade do demandante, desde que solicitado.

§ 1º A Ouvidoria expedirá normativa para disciplinar a organização, as formas de acesso e atendimento ao público, os fluxos e as rotinas diárias, bem como o tratamento de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

§ 2º A Ouvidoria contará com um Conselho Consultivo, composto por representantes da rede de participação social e controle na execução penal, com a finalidade de acompanhar, formular críticas e sugestões para o aprimoramento de seu trabalho, na forma disciplinada em ato do Diretor-Geral, por proposta da Ouvidoria.”

A Unidade informou que não há normativos relacionados ao tratamento das manifestações e quanto às atribuições específicas da Ouvidoria, além das competências estabelecidas no Regimento Interno da Senappen.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme Questionário de Avaliação da Unidade, a equipe de Ouvidoria é constituída por 17 (dezessete) membros, sendo 12 (doze) servidores estatutários federais, 2 (dois) estagiários e 3 (três) colaboradores terceirizados.

Para a execução das atividades, as atividades foram distribuídas da seguinte maneira, conforme quadro apresentado pela Unidade em resposta ao Questionário de Avaliação:

Quadro 02: Informações sobre a força de trabalho da Unidade:

Nome	Cargo	Nível de Escolaridade	Formação Acadêmica	Período de Atuação da Ouvidoria	Atividades Desempenhadas
Alexsian e Coelho Silva	AFEP - Servidora	Superior	Serviço Social	Desde ago/2022	Tratamento de manifestações recebidas no sistema eletrônico SEI e no Fala.br.
Bianca Utzig	AFEP - Servidora	Pós-graduação	Licenciatura Plena em Educação Física	Desde jul/2022	Tratamento de manifestações recebidas no sistema eletrônico SEI e no Fala.br.
Daniela da Silva Pereira	Estagiária	Superior Cursando	Psicologia	Desde ago/2021	Receber e tratar demandas através do Sei e Fala Br, visando atender aos interesses dos requerentes (pessoas privadas de liberdade em sua maioria) a fim de assegurar os direitos garantidos pela constituição cidadã e as demais leis que regem o Estado.
Helen Letícia Reis Daris	AFEP - Servidora	Superior	Direito	Desde jul/2022	Direcionamento de solicitações de pessoas presas aos órgãos responsáveis, atendimento de demandas do FalaBr, atendimento de demandas solicitadas pela chefia e acompanhamento de inspeções realizadas pela Onasp em presídios estaduais.
Jeffrey Andreazz a Couto da Silva	ATA-Servidor-Chefe do SIC	Pós-Graduação (Especialização)	Direito / Educação Física	Desde 2011	Tratamento de demandas do SIC-Senappen, tratamento de demandas Fala.br, acompanhamento de inspeções realizadas pela Onasp em presídios estaduais; tratamento das demandas de cartas recebidas; revisão/correção dos documentos produzidos por estagiários e servidores que trabalham com cartas e inseridos no bloco de assinatura para prosseguimento (manifestações); inserção das demandas de correedoria no sistema Fala.BR; participação em reuniões quando solicitado
João Lucas Neves de Carvalho	Estagiário	Superior Cursando	Psicologia	Desde ago/2021	Leitura de cartas, compreender as demandas recebidas, formular relatório Power BI, validação Sisdepen, inserir relatórios das unidades penitenciárias no Sisdepen, atualização mensal dos dados, criar banco de dados da ouvidoria.
João Victor Xavier	AFEP - Servidor	Pós-graduação	Direito	Desde jul/2022	Tratamento de manifestações recebidas no sistema eletrônico Sei e no Fala.br.

Gonçalves					
Juliana Santos Muniz	AFEP - Servidor	Superior Cursando	Direito	Desde jul/2022	Direcionamento de solicitações de pessoas presas aos órgãos responsáveis, atendimento de demandas do Fala.Br e acompanhamento de inspeções realizadas pela Onasp em presídios estaduais.
Leila Gomes Lobato	Recepcionista - Terceirizada	Médio		Desde nov/2019	Digitalização das cartas recebidas e abertura de processos Sei.
Lília Maria Santos Vieira	Agente Administrativo - Servidora	Superior Incompleto	Administração	Desde dez/2019	Envelopamento e endereçamento de correspondências físicas em resposta aos interessados, em geral, população carcerária.
Lucas Enéas de Rezende	AFEP - Servidor	Mestrado Acadêmico	Matemática	Desde abr/2020	Gestão, desenvolvimento, fiscalização e manutenção da coleta de dados de ouvidoria; desenvolvimento de aplicações para análise de dados da ouvidoria; análise estatística dos dados de ouvidoria; geração de relatórios.
Luiz Fernando Chaves da Motta	AFEP – Servidor – Assistente Administrativo	Mestrado	Engenharia Civil / Administração Financeira	Desde 2019	Acompanhamento de Processos da Corte Internacional de Direitos Humanos, realização de inspeções às unidades prisionais do Estado Brasileiro e elaboração dos relatórios resultantes das inspeções realizadas.
Nestor Gonçalves de Amorim Neto	AFEP - Servidor	Superior	Letras - Licenciatura	Desde jun/2022	Atividades de Ouvidoria incluindo as inspeções/correição e uso de sistemas SEI/FalaBr/ - cadastro de reclamação/denúncia/elogio/solicitação nos sistemas.
Paula Cristina da Silva Godoy	Ouvidora – ATA - Servidora	Superior	Direito	Desde ago/2022	Gestão interna, atendimento ao público solicitante, interlocução com as ouvidorias estaduais e demais órgãos da execução penal, análise das demandas oriundas do gabinete e demais diretorias, assessoria o gabinete, revisão e assinatura dos documentos produzidos, monitoramento de demandas, eventuais inspeções prisionais.
Sara Maria Baptista Reis	AFEP - Servidora	Superior	Psicologia	Desde 2012	Acompanhamento das manifestações, reiterando-as quando necessário.
Tainnara Fernandes Costa	Secretária Executiva - Terceirizada	Superior	Secretariado Executivo	Desde nov/2019	Gestão de agenda da ouvidora; Gestão de processos Sei; Gestão da caixa de e-mails da Ouvidoria; elaboração de ofícios; responsável pelo acompanhamento das solicitações de viagens do setor, e apoio à chefia imediata e aos servidores da Ouvidoria.

Willian Augusto de Souza	Técnico em Secretaria do - Terceirizado	Superior	Secretariado Executivo	Desde mar/2019	Acompanhamento da agenda da ouvidora; Gestão dos processos Sei; elaboração de ofícios; e apoio à chefia imediata e aos servidores da Ouvidoria
--------------------------	---	----------	------------------------	----------------	--

Fonte: resposta do Questionário de Avaliação da Unidade.

Em relação à estrutura física, a Ouvidoria da Senappen, conforme resposta do questionário de avaliação, a unidade informou que os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão são suficientes para as atividades da Ouvidoria, com a ressalva da necessidade de equipamentos de informática mais adequados ao trabalho com médio volume de dados.

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.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

A indicação do titular atual da Ouvidoria do Depen foi submetida à avaliação da CGU, conforme Parecer nº 67/2022/CGOUV/OGU, em 12/08/2022, e sua aprovação ocorreu em 14/09/2022, conforme Portaria de Pessoal SE/MJSP Nº 1271, de 14/09/2022, com mandato de 3 anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

A.6 Canais de Atendimento

Conforme Relatório de Gestão da Unidade, os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

- i. carta;
- ii. e-mail;
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico;
- v. via sistema Fala.BR.

A página da Ouvidoria, https://www.gov.br/depen/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria, apresenta as informações para o registro nos canais, indicando também o site Fala.BR, para que os usuários possam registrar manifestações, conforme mostra a imagem a seguir⁷:

⁷ https://www.gov.br/depen/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria (Acesso em 07/03/2023).

Imagem 05: Canais de atendimento

Secretaria Nacional de Políticas Penais

O que você procura?



Canais de Atendimento

E-mail: ouvidoria.senappen@mj.gov.br

Telefone: (61) 2025-3181

Endereço: Setor Comercial Norte - SCN, Quadra 4, Bloco A, Asa Norte, Brasília - DF, CEP 70714-000

Sede da Secretaria Nacional de Políticas Penais, Edifício MultiBrasil, Torre A, 11º andar

Horário de funcionamento: de 8h as 18h, segunda a sexta-feira.

O atendimento presencial requer agendamento prévio.



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



Fonte: sítio da Senappen⁷

A.7 Sistemas Informatizados

Para o recebimento as manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Unidade utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma.

A unidade informou utilizar o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para realizar o tratamento e cadastramento das manifestações recebidas, após a geração de processos e elaboração de Ofícios de encaminhamento das demandas. Além disso, a Ouvidoria utiliza as ferramentas Microsoft, como SharePoint, PowerBI, dentre outros, para a elaboração de painéis de gerenciamento das manifestações.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade informou sobre os seguintes fluxos de recebimento e tratamento das manifestações conforme resposta do Questionário de Avaliação:

a) Modo de entrada da demanda: Carta

“- A carta é recebida na ouvidoria e digitalizada;

- Inserção no SEI (gerada numeração 08016) e atribuída a um servidor/estagiário para leitura, análise e encaminhamentos;

- Inserção da demanda no Fala.BR (gerada numeração 08198) pelo servidor/estagiário responsável;

- Elaboração, no SEI, de ofícios de encaminhamentos da demanda aos órgãos responsáveis. Ex: se a demanda é por assistência jurídica, é elaborado ofício para a Defensoria Pública estadual;
- Elaboração, no SEI, de Carta-Informação ao demandante, informando para onde foi encaminhada a demanda, com a numeração do processo SEI, data e número do documento, e endereço do órgão destinatário;
- Inserção no Fala.BR do encaminhamento dado à demanda, com resposta conclusiva, exportando “Extrato”, anexando-o ao processo SEI correspondente;
- Os documentos gerados no SEI são inseridos em Bloco de Assinatura para eventual correção/alteração;
- Após assinados, são encaminhados por e-mail, no SEI, aos órgãos competentes, sendo solicitado que confirmem recebimento; e é encaminhada ao demandante a Carta-Informação com o destino dado a sua demanda;
- O processo SEI permanece em monitoramento até que se confirme o recebimento dos documentos pelo órgão destinatário; e nos casos de denúncias, até que sejam informadas as providências adotadas. O processo Fala.BR é encerrado, e reaberto em caso de atualização das informações.”

b) Modo de entrada da demanda: Fala.BR

- A demanda é recebida diretamente no Fala.BR (por demandante ou encaminhada por outro órgão), estabelecida a prioridade, e iniciada a análise por servidor responsável;
- Inserção e abertura de processo SEI (08016) pelo servidor/estagiário responsável;
- Elaboração, no SEI, de ofícios de encaminhamentos da demanda aos órgãos responsáveis;
- Elaboração, no SEI, de carta-informação ao demandante, informando para onde foi encaminhada a demanda, com a numeração do processo SEI, data e número do documento, e endereço do órgão destinatário;
- Caso seja possível responder diretamente ao demandante pelo Fala.BR, a resposta sobre o destino da sua demanda é elaborada dentro da plataforma, dispensada a Carta-Informação no SEI;
- Inserção no Fala.BR do encaminhamento dado à demanda, com resposta conclusiva, exportando “Extrato”, anexando-o ao processo SEI correspondente;
- Os documentos gerados no SEI são inseridos em Bloco de Assinatura para eventual correção/alteração;
- Após assinados, são encaminhados por e-mail, no SEI, aos órgãos competentes, sendo solicitado que confirmem recebimento; e é encaminhada ao demandante a Carta-Informação com o destino dado a sua demanda;
- O processo SEI permanece em monitoramento até que se confirme o recebimento dos documentos pelo órgão destinatário; e nos casos de denúncias, até que sejam informadas as providências adotadas. O processo Fala.BR é encerrado, e reaberto em caso de atualização das informações.

c) Modo de entrada e processamento de demandas internas:

- São recebidas na maior parte por meio do Fala.BR, e seguem os mesmos procedimentos das outras demandas, com a exceção do fato de que o processo SEI é tramitado internamente para o setor responsável da Secretaria; e não via e-mail;

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei 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”.

Convém registrar, consoante Questionário de Avaliação, que a Ouvidoria da Senappen informou que a Unidade não elaborou a Carta de Serviços até o momento.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O Relatório Anual de Ouvidoria, referente ao biênio de 2020 e 2021, apresentou algumas ações de melhoria a serem implementadas pela Ouvidoria da Senappen em 2022. As ações identificadas pela Unidade estão elencadas a seguir:

- Avanço do processo de criação e fortalecimento das Ouvidorias penitenciárias estaduais, com investimentos voltados para o aparelhamento de suas estruturas e doação de veículos, de forma a permitir melhor capilaridade, regularidade e padronização na realização de inspeções em estabelecimentos penais regionais;
- Impulsão das Ouvidorias penitenciárias já existentes e que serão beneficiadas com recursos da Senappen, a realizarem a integração com o Fala.BR, de forma a ampliar a resolutividade e celeridade no tratamento das manifestações.

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

Conforme Questionário de Avaliação, a Unidade promove ações de ouvidoria ativa voltadas para a participação social nas inspeções em estabelecimentos prisionais que realiza anualmente, que é realizada em um estado da federação por mês. Esta atividade está disposta no art. 4º do Regimento Interno do Senappen (Portaria nº 199, de 09 de novembro de 2018, conforme disposto a seguir:

“Art.4º Compete à Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais:

(...)

VII - inspecionar estabelecimentos penais e produzir relatórios para subsídio da gestão penitenciária, submetendo-os aos interessados;”

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.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?* considerando o Departamento Penitenciário Nacional e o período de 01/11/2021 a 31/10/2022:

a) Quantitativo Geral:

Imagem 06: Quantitativo de Manifestações – 01/11/2021 a 31/10/2022



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 26/12/2022.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 07: Quantitativo dos Tipos de Manifestações – 01/11/2021 a 31/10/2022



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 26/12/2022.

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 08: Proporção de resolutividade das demandas, de acordo com respostas dos usuários - 01/11/2021 a 31/10/2022



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 26/12/2022.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 09: Nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado - 01/11/2021 a 31/10/2022



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>; consulta realizada em 26/12/2022.

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.

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 inicial, obtida a partir da amostra de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/11/2021 a 31/10/2022**, era composta de 5625 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Quadro 03: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	145
Denúncia	74
Elogio	8
Reclamação	59
Simplifique	0
Solicitação	5333
Sugestão	6
Total	5625

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

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada, em um total de 100 **manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 5625, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/11/2021 a 31/10/2022, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo. Cabe ressaltar que não foram recebidas pela UA, manifestações do tipo Simplifique no período em análise, de modo que não foi obtida representatividade desse tipo de manifestação na amostra;

4) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

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

- NUP
- Assunto
- Situação
- Tipo Manifestação
- Texto Resposta
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Data de Registro
- Data da Resposta
- Demanda Resolvida?

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

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

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:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?*
3. *A informação sobre resolatividade foi preenchida adequadamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
5. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
6. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?*
7. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
8. *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?*
9. *A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
10. *A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
11. *A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
12. *A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*

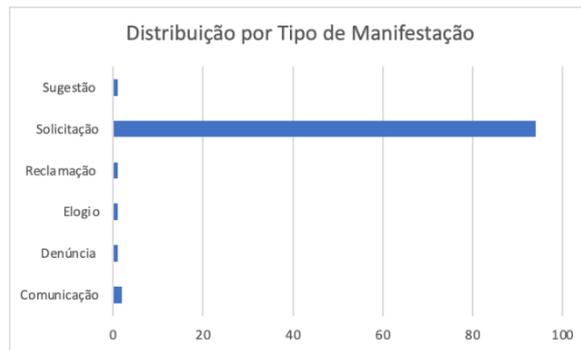
B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de

01/11/2021 a 31/10/2022 constantes do Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal procedimento resultou em um total de 5625 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela Senappen no período de 01/11/2021 a 31/10/2022 foram reservadas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

Imagem 10: Distribuição por tipo de manifestação



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

A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra⁴, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

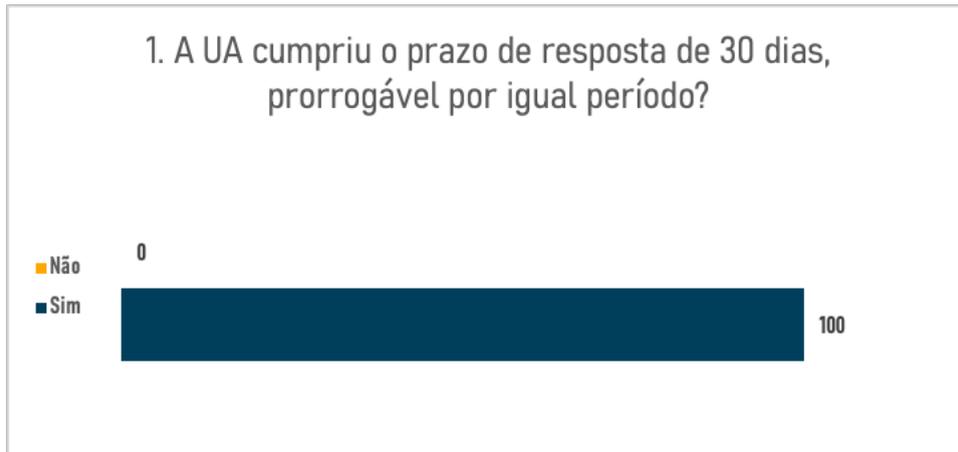
Imagem 11: Lista dos Assuntos



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

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁵:

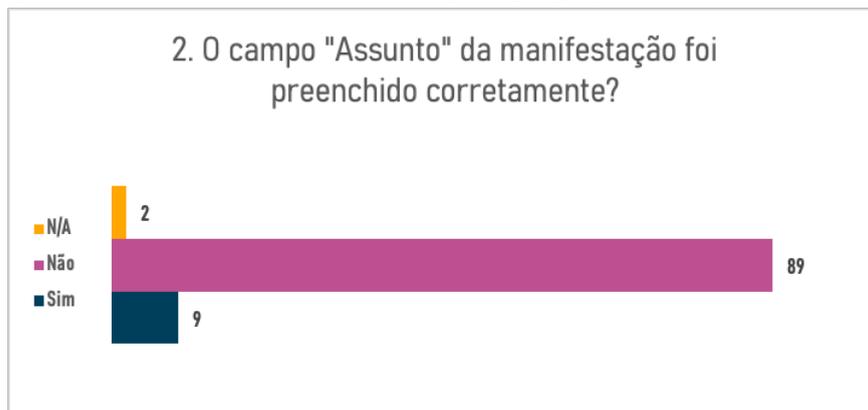
Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

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

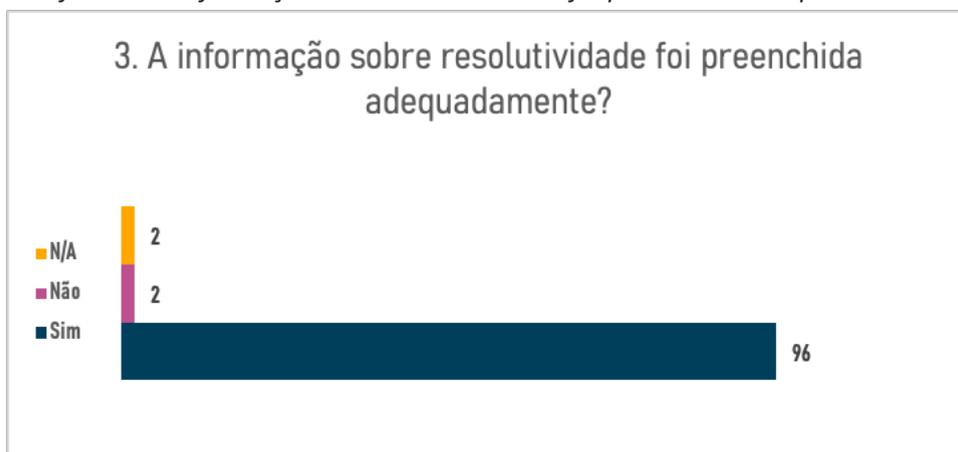
Gráfico 02: O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao campo "Assunto" da manifestação, conforme Pergunta 2, verificou-se que 89% não foi preenchido de maneira adequada, sendo que a maior parte foi preenchida com o campo "Sistema Penitenciário", quando a demanda estava relacionada à "Assistência Judiciária".

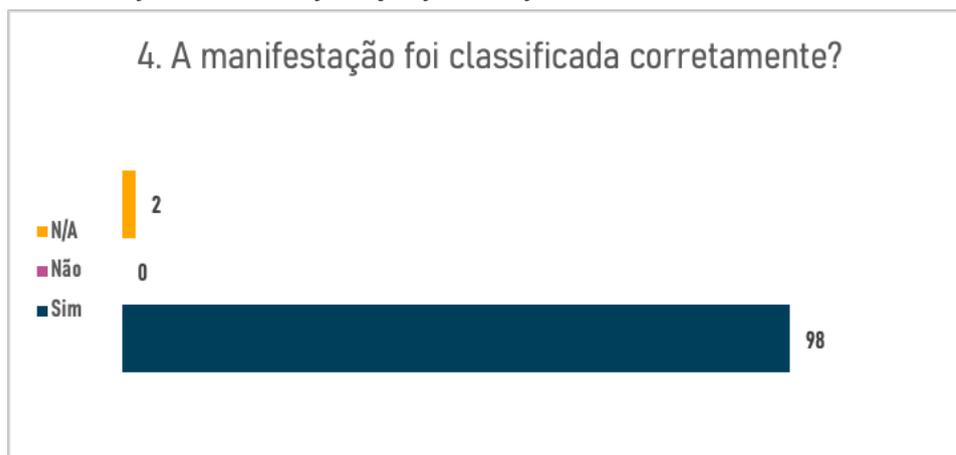
Gráfico 03: A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente?



Fonte: elaboração própria.

No que se refere ao preenchimento da resolutividade da demanda em campo específico do Fala.BR, verificou-se que 96% das manifestações da amostra apresentaram o preenchimento correto, 2% não apresentaram as informações relacionadas à efetiva resolutividade, pois foram demandadas para outras áreas (manifestações 08198xxxxxx2022xx e 08198xxxxxx2022xx) e os 2% restantes não se aplicam à Pergunta, por estarem relacionadas ao acompanhamento pela Senappen de demanda do Ministério dos Direitos Humanos (MDH), conforme manifestações 08198xxxxxx2022xx e 08198xxxxxx2022xx.

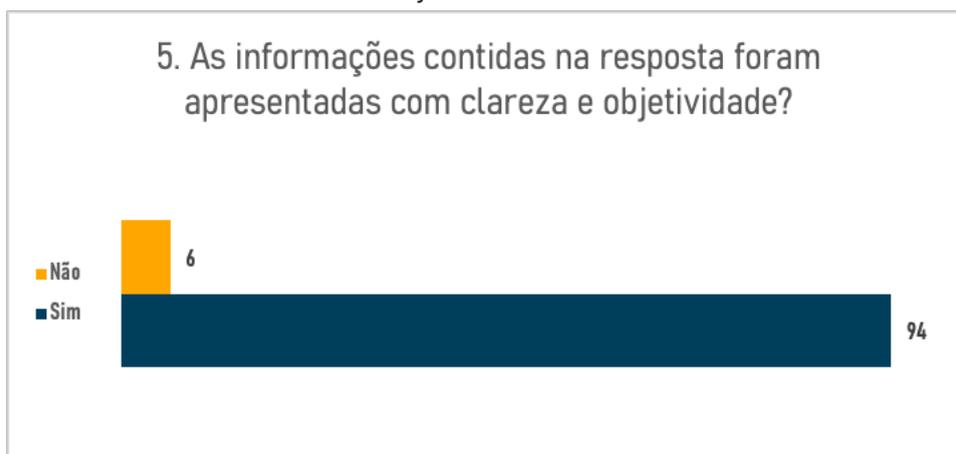
Gráfico 04: A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à Pergunta 4, classificação correta das manifestações, 98% das manifestações foram classificadas da forma correta, e os 2% restantes não se aplicam, por estarem relacionadas ao acompanhamento pela Senappen de demanda do Ministério dos Direitos Humanos (MDH), conforme manifestações 08198xxxxxx2022xx e 08198xxxxxx2022xx.

Gráfico 05: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Como se verifica no gráfico da Pergunta 5, houve 6 respostas conclusivas que não apresentaram clareza e objetividade. As manifestações 08198xxxxxx2021xx e 08198xxxxxx2022xx apresentaram resposta conclusiva sem informações sobre o

assunto da demanda, não havendo clareza ou objetividade quanto à adequação da resposta.

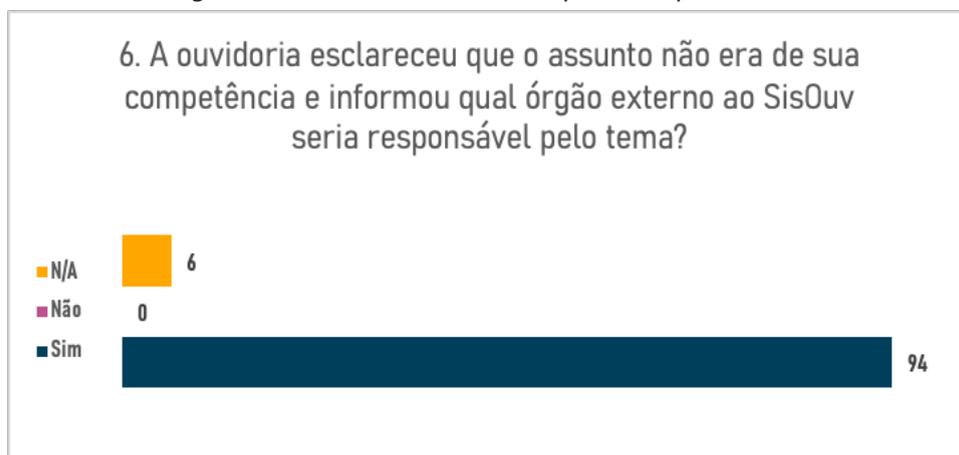
A manifestação 08198xxxxxx2022xx apresentou a resposta conclusiva com informações sobre o encaminhamento da demanda à "Ouvidoria do Paraná", não esclarecendo a qual órgão teria sido dirigida.

A manifestação 08198xxxxxx2022xx apresentou a resposta conclusiva com informações sobre o encaminhamento da demanda à "Ouvidoria de MG", não esclarecendo a qual órgão teria sido dirigida.

As manifestações 08198xxxxxx2022xx e 08198xxxxxx2022xx apenas fazem referência a um número de processo SEI, de modo que não é possível compreender no que consistiria as demandas, e as respostas conclusivas apenas repetem o texto da manifestação, não sendo possível avaliar com clareza e objetividade no que consiste a manifestação.

Pontua-se que as respostas, no geral, contaram com textos escritos corretamente e com linguagem acessível. E naqueles casos em que a demanda não era de sua competência, a Ouvidoria da Senappen buscava sempre apresentar os devidos esclarecimentos e informar qual melhor encaminhamento para o caso em questão, como pode ser constatado no gráfico a seguir, com 94% das manifestações adequadas quanto à Pergunta 6.

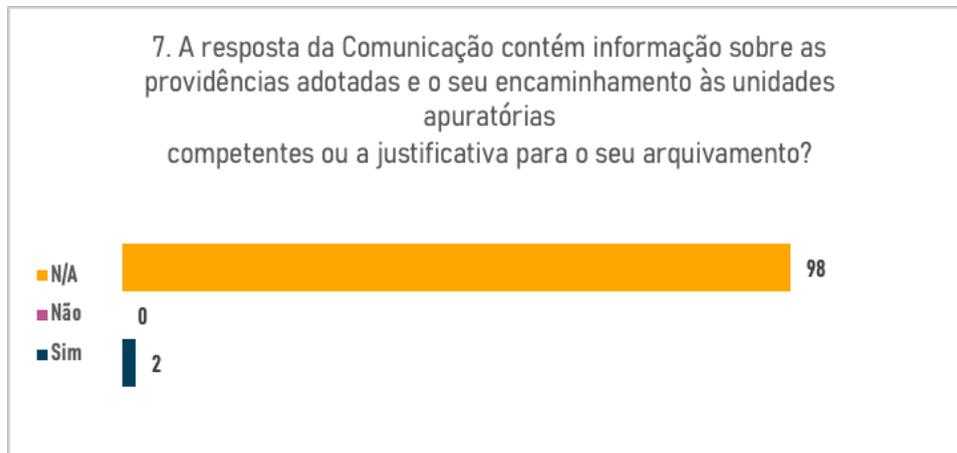
Gráfico 06: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao SisOuv seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral, conforme indicado no gráfico no que se refere às 16 comunicações relacionadas a denúncias anônimas, com a alteração do tipo de manifestação realizado automaticamente pelo Fala.BR, 98% não se aplicavam à Pergunta, por serem de competência de unidades do Poder Judiciário (Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, etc.).

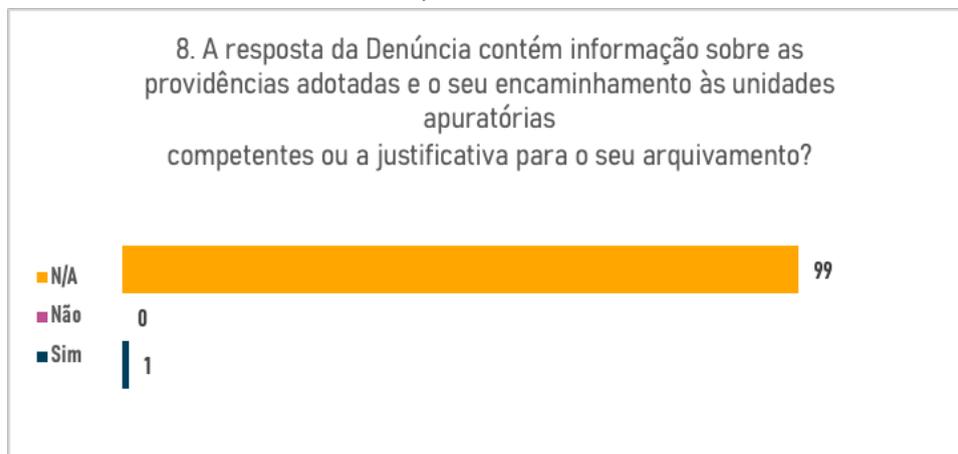
Gráfico 07: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que a única denúncia constante da amostra de 100 manifestações (08198xxxxxx2022xx) apresentou informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento à unidade apuratória competente.

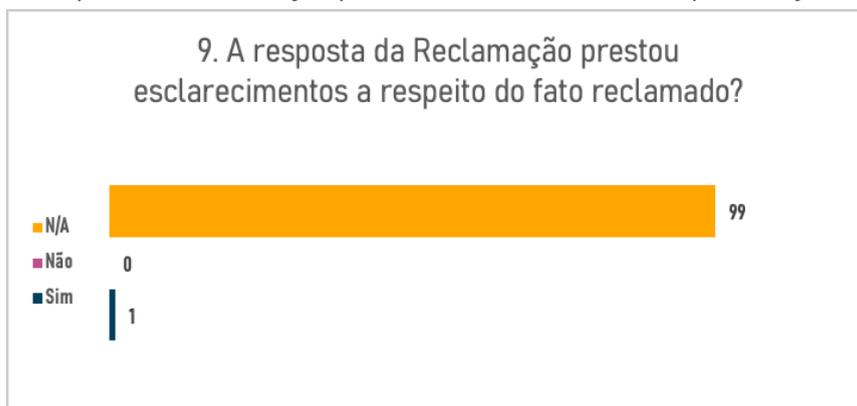
Gráfico 08: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 9 revela que a única reclamação constante da amostra de 100 manifestações (08198xxxxxx2022xx) prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado.

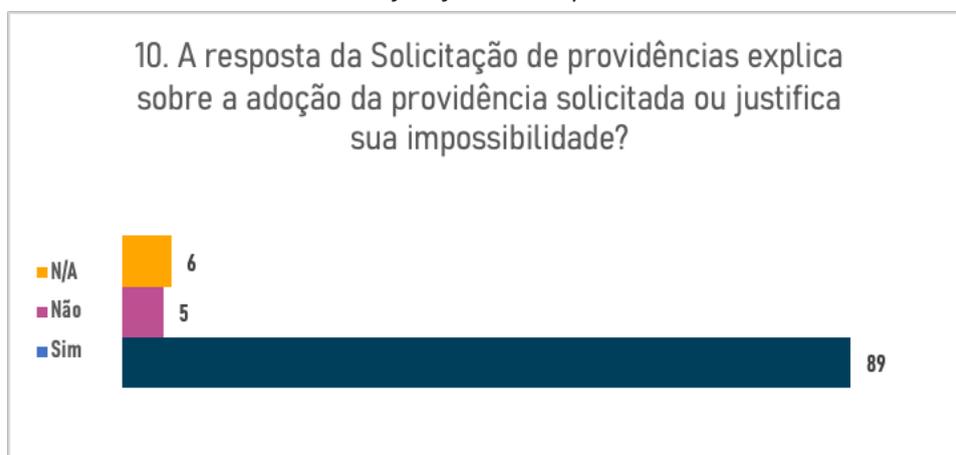
Gráfico 09: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral foi revelado que, dentre as 94 solicitações selecionadas inicialmente, 5 não se coadunavam com o tipo em questão. O gráfico da Pergunta 10 revela que dentre as manifestações consideradas solicitações inicialmente, aproximadamente 89% atendiam perfeitamente ao questionamento do cidadão. As manifestações 08198xxxxxx2022xx, 08198xxxxxx2022xx, 08198xxxxxx2022xx, 08198xxxxxx2022xx e 08198xxxxxx2022xx não apresentaram informações relacionadas às providências adotadas.

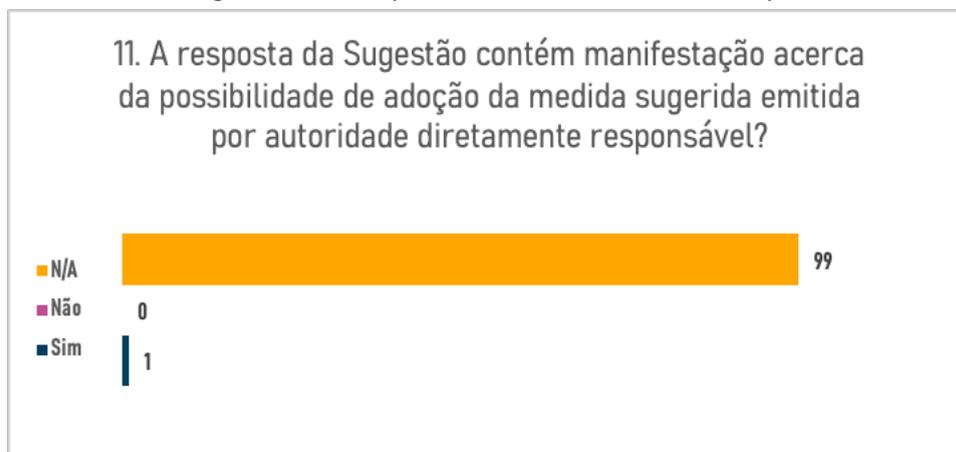
Gráfico 10: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 11, verificou-se que a única sugestão da amostra com as 100 manifestações apresentou a resposta conclusiva com a impossibilidade de adoção da medida sugerida, uma vez que a manifestação sugere medida que não é de competência do órgão.

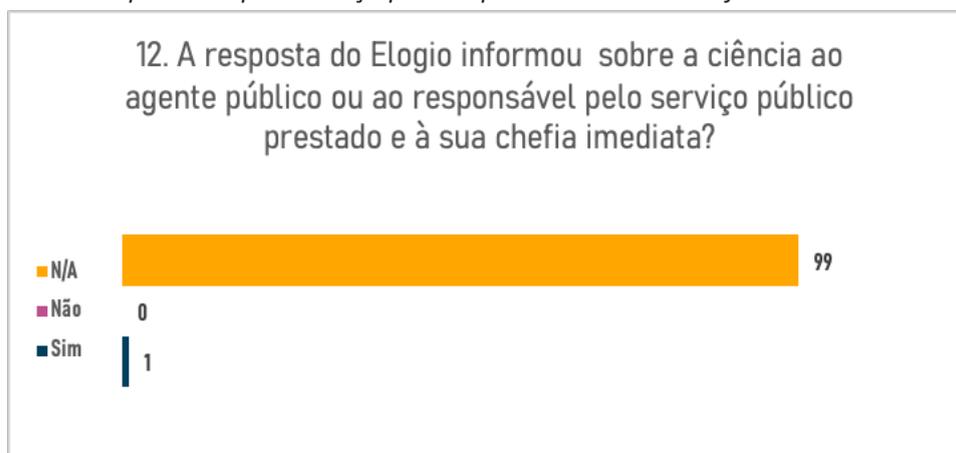
Gráfico 11: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral foi revelado que o único elogio constante da amostra de 100 manifestações foi considerado adequado, pois apresentou resposta conclusiva com a informação sobre o encaminhamento de Ofício à área competente para ciência do elogio.

Gráfico 12: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



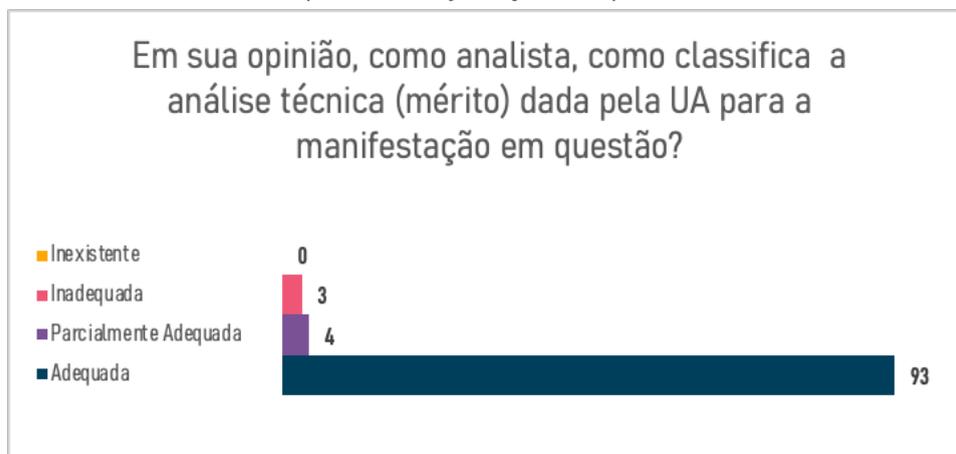
Fonte: elaboração própria.

Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações do tipo Simplifique foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas ouvidorias. Nesse sentido, não houve manifestação do tipo Simplifique na amostra com as 100 manifestações.

B.3 Avaliação Final

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

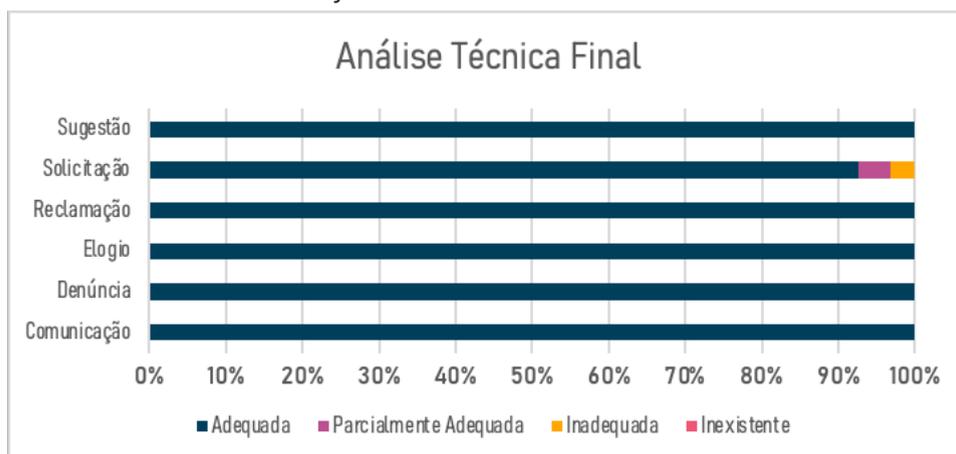
Gráfico 13: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho ótimo, de 93% com avaliação adequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Gráfico 14: Análise Técnica Final.



Fonte: elaboração própria.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁸. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

⁸ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Conforme e-mail encaminhado em 26/06/2023, a Unidade Avaliada apresentou manifestações acerca dos achados e das recomendações sugeridas, conforme a seguir:

C.1) Achado 1.1 – Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.

A Unidade Avaliada apresentou as seguintes manifestações em relação ao Achado 1.1:

“I - Adotar a Plataforma Fala.BR como sistema único para tratamento de manifestações de ouvidoria;

Conforme discutido em reunião, esta recomendação deverá ser alterada para “avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da plataforma”, podendo a implementação ser realizada de forma gradual, com sugestão de início pela Corregedoria-Geral, por se tratar da área interna mais demandada com relação às denúncias. Entendemos ainda que seja alterada para tratamento “interno” de manifestações de Ouvidoria.”

Análise da Equipe de Avaliação:

Tendo em vista as considerações apresentadas pela Unidade e, ainda, considerando que o achado está relacionado à utilização do SEI para a tramitação das demandas às áreas internas, ferramenta considerada inadequada para tal finalidade por não atenderem aos requisitos de segurança, resolutividade e rastreabilidade, a recomendação I será alterada para:

I - Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, para o encaminhamento das manifestações de ouvidoria interna às demais áreas da Senappen cadastradas no Fala.BR, a fim de possibilitar maior segurança, rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

C.2) Achado 1.2 – Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho.

Quanto ao Achado 1.2, a Unidade Avaliada apresentou a seguinte manifestação:

“Cumprir informar a existência de fluxo informal para recebimento e tratamento das demandas. Porém, a fim de atender a presente recomendação, esta Ouvidoria pretende normatizar o referido fluxo, no intuito de otimizar os trabalhos no setor e cumprir os requisitos legais”.

Análise da Equipe de Avaliação:

Considerando a manifestação da Unidade Avaliada, no sentido de providenciar a normatização dos fluxos de recebimento e tratamento das manifestações, a recomendação será mantida.

C.3) Achado 1.3 – Ausência de publicação da Carta de Serviços ao Usuário.

Em relação ao Achado 1.3, a Unidade Avaliada apresentou as seguintes manifestações:

“III – Participar da elaboração da Carta de Serviços junto ao Portal Eletrônico “Gov.BR”; A Secretaria Nacional de Políticas Penais, órgão integrado à estrutura do Ministério da Justiça e Segurança Pública, acompanha e controla a aplicação da Lei de Execução Penal e das diretrizes da Política Penitenciária Nacional, emanadas, principalmente, pelo Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária – CNPCP.

A Secretaria ainda é responsável pelo Sistema Penitenciário Federal, cujos principais objetivos são isolamento das lideranças do crime organizado e custódia de presos condenados e provisórios sujeitos ao regime disciplinar diferenciado; líderes de organizações criminosas; presos responsáveis pela prática reiterada de crimes violentos; presos responsáveis por ato de fuga ou grave indisciplina no sistema prisional de origem; presos de alta periculosidade e que possam comprometer a ordem e segurança pública. Para tanto conta com cinco penitenciárias de segurança máxima instaladas em cinco diferentes estados federados.

Dessa forma entendemos, s.m.j., que a Carta de Serviços a ser elaborada e publicada junto ao Portal Eletrônico “Gov.BR”, em conformidade ao Decreto n,094/2017, será um instrumento facilitador à participação social relativa as ações e programas oferecidos pelo Sistema Penitenciário Federal. A Carta de Serviços prestados pelo Sistema Penitenciário Federal informará às pessoas privadas de liberdade, seus familiares, advogados e demais envolvidos na execução penal os serviços prestados e suas formas de acesso, assumindo o compromisso e padrão de qualidade de atendimento.

IV- Estabelecer processo institucionalizado de acompanhamento de atualização periódica da Carta de Serviços da Unidade; Carta de Serviços a ser elaborada e publicada junto ao Portal Eletrônico “Gov.BR” será acompanhada e atualizada periodicamente por essa Ouvidoria Nacional dos Serviços Penais, atividade essa que será incluída e regulamentada em fluxos internos de trabalho.”

Análise da Equipe de Avaliação:

Considerando a manifestação da Unidade Avaliada, no sentido de providenciar a regulamentação relacionada ao acompanhamento e atualização periódica da Carta de Serviços, a recomendação será mantida para o acompanhamento das ações a serem implementadas pela Ouvidoria da Senappen.

C.4) Achado 1.4 – Falta de implementação de processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão, por meio de Conselho de Usuários.

Foi apresentada a seguinte manifestação quanto ao Achado 1.4:

V - Estabelecer processo de condução de chamamento público para Conselho de Usuários; Conforme discutido em reunião, esta recomendação deverá ser abordada após a elaboração e efetiva implantação da Carta de Serviços junto ao Portal Eletrônico “Gov.BR”

Análise da Equipe de Avaliação:

Conforme informado na reunião de Busca Conjunta de Soluções realizada com a Unidade Avaliada em 21/06/2023, foi informado que a implementação do processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão por meio de Conselhos de Usuários depende da elaboração e publicação da Carta de Serviços. Desta forma, a recomendação será mantida para que, após as ações implementadas acerca da Carta de Serviços, a Unidade possa implementar o processo de condução de chamamento público para Conselho de Usuários.

C.5) Achado 1.5 – Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações.

Em relação ao Achado 1.5, foi apresentada a seguinte manifestação:

VI - Avaliar a adoção de padronização do tratamento das manifestações, relacionadas ao cadastro no Fala.BR e às respostas conclusivas, informando sobre a resolutividade das demandas; A padronização quanto ao cadastro no Fala.BR estão sendo revisadas, e serão adotados padrões quanto às respostas conclusivas e resolutividade das demandas, e normatizados em Portaria, conforme informado no item II.

Análise da Equipe de Avaliação:

Considerando que a Unidade Avaliada se manifestou no sentido de revisar e normatizar a padronização quanto ao cadastro no Fala.BR e quanto às respostas conclusivas e resolutividade das demandas, mantém-se a recomendação.

C.6) Achado 1.6 – Tratamento inadequado de denúncias, pela realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Quanto ao Achado 1.6, a Unidade Avaliada se manifestou conforme a seguir:

VII - Implementar regramento de vedação de diligência junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados para o fluxo das denúncias; Diante a presente recomendação, informamos que fluxo de denúncias internas relacionadas à Senappen será direcionado unicamente à Corregedoria-Geral do órgão, sendo vedada diligência junto a outras coordenações e diretoria, com regramento estabelecido oportunamente em Portaria para regulamentação de fluxos.

Análise da Equipe de Avaliação:

Considerando a manifestação da Unidade Avaliada, no sentido de regulamentar os fluxos, contemplando regramento de direcionamento das denúncias internas unicamente à Corregedoria-Geral do órgão, mantém-se a recomendação para o acompanhamento da implementação das ações a serem adotadas. Convém lembrar que as denúncias com teor de reclamação devem ser reclassificadas para reclamação, e o tratamento deve ser realizado conforme a tipologia alterada. Para estes casos, em que a manifestação está relacionada a uma reclamação do serviço, as áreas responsáveis pelo serviço podem ser consultadas, não se caracterizando diligência para estes casos.

C.7) Achado 1.7 – Desconformidades quanto à elaboração e publicação do Relatório de Gestão.

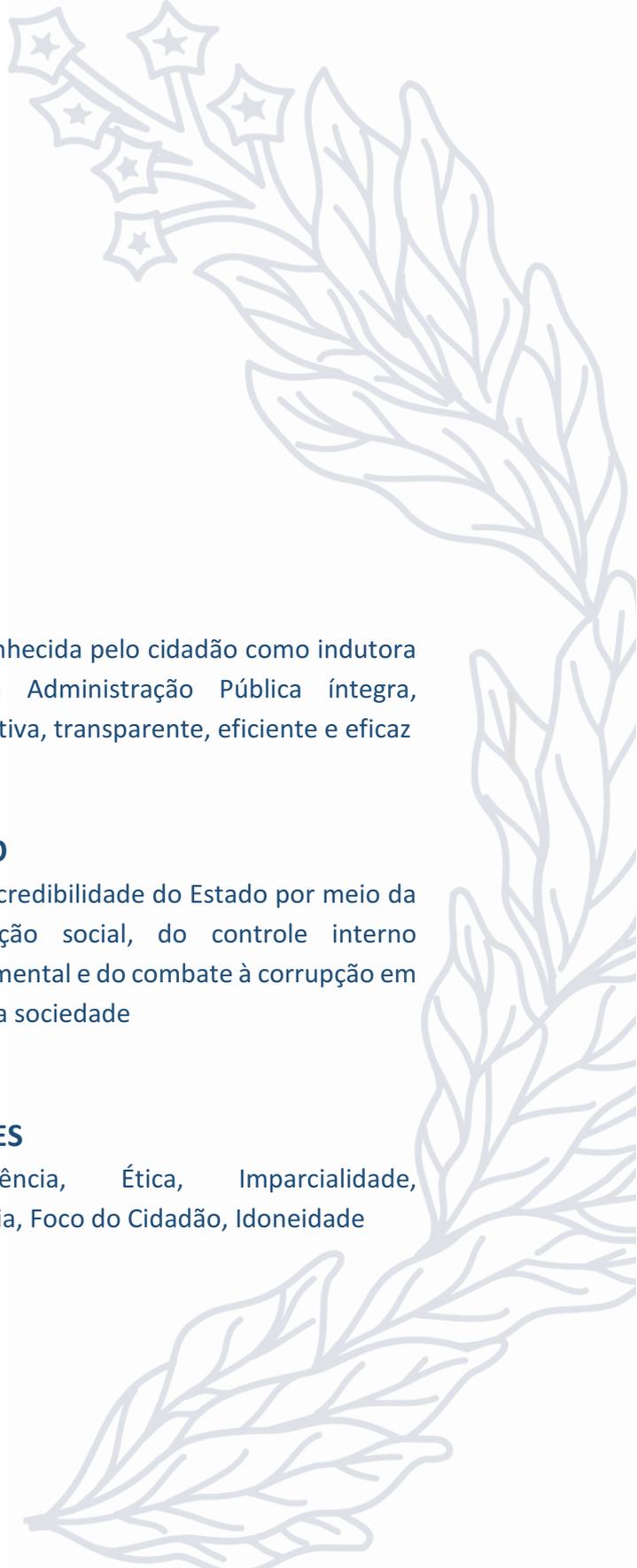
Em relação ao Achado 1.7, foi apresentada a seguinte manifestação:

VIII- Elaborar anualmente o Relatório de Gestão da Unidade e disponibilizar integralmente seu conteúdo no sítio da Senappen.

Os relatórios de gestão da unidade são anuais, com exceção do que ocorreu no biênio 2021/2022, que foram realizados em conjunto. Pretende-se manter o relatório interativo, entretanto serão apresentados, em versão PDF, relatórios anuais, conforme recomendação.

Análise da Equipe de Avaliação:

Tendo em vista a manifestação da Unidade Avaliada, que informou que os Relatórios serão apresentados anualmente em versão PDF, mantém-se a recomendação para o acompanhamento das ações a serem implementadas pela Ouvidoria da Senappen.



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