

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Fundação Escola Nacional de Administração Pública - ENAP

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**

Laura Aparecida Biberg Corrleiro

### **COORDENAÇÃO**

Joelma Pacheco Araújo

### **EQUIPE DE AVALIAÇÃO**

Joelma Pacheco Araújo

Matheus Prado Silva

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Auditoria Interna - Audin (Unidade responsável pelas atividades de ouvidoria da Fundação Escola Nacional de Administração Pública). *No presente Relatório, para facilitar o entendimento, adotar-se a terminologia “Ouvidoria da ENAP”.*

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação das atividades de ouvidoria Fundação Escola Nacional de Administração Pública, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado de manifestações:** 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

**Data de execução:** março de 2023 a abril de 2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela fundação.

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 exerce limitadamente as atividades de ouvidoria, com fundamento, em especial, na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021. Assim, foram identificadas as seguintes fragilidades:

- ✓ Exercício Limitado das funções de Ouvidoria pela ENAP;
- ✓ Necessidade de adequação da estrutura física da UA;
- ✓ Necessidade de ampliação e melhoria dos fluxos institucionalizados;
- ✓ Risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação devido a fragilidade do processo de pseudonimização;
- ✓ Inobservância no sítio do órgão de aspectos relacionados à acessibilidade e à transparência.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da presente avaliação foi recomendado à ENAP:

- ✓ Que a ENAP avalie a possibilidade de realizar alterações na estrutura do organograma, de modo que a Ouvidoria se torne uma unidade autônoma.
- ✓ Adequação das atividades da Unidade de Ouvidoria às previsões da Lei nº 13.460/2017 e da Portaria CGU nº 581/2021, tais como: o acompanhamento das melhorias de serviços propostas pelos cidadãos; ao mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes.
- ✓ Adoção de medidas para que a Ouvidoria tenha um espaço físico próprio, que proporcione ao cidadão um atendimento seguro, sinalizado, acessível e adequado à proteção do denunciante.
- ✓ Melhorar a acessibilidade das informações na página da Ouvidoria, incluindo informações como e-mail, telefone, endereço de atendimento presencial, dentre outras.
- ✓ Adequar o sítio eletrônico de modo a possuir a transparência prevista na Portaria CGU nº 581/2021, art. 71.
- ✓ Adotar as medidas para proteção ao denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153/2019, principalmente dos temas afetos à pseudonimização prévia para encaminhamento para área apuratória bem como a utilização do módulo de triagem e tramitação da Plataforma.Fala.BR.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>MGI</b>	Ministério da Gestão e da Inovação dos Serviços Públicos
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>ENAP</b>	Fundação Escola Nacional de Administração Pública
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADO DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1. Achados .....	10
1.1. Exercício Limitado das funções de Ouvidoria pela ENAP .....	10
1.2. Risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação devido a fragilidade do processo de pseudonimização e tramitação.....	13
1.3. Necessidade de ampliação e melhoria dos fluxos institucionalizados.....	15
1.4. Necessidade de adequação da estrutura física da UA.....	17
1.5. Inobservância de aspectos relacionados à acessibilidade e à transparência no sítio do órgão.....	18
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>19</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>19</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>21</b>
Apêndice A .....	22
Apêndice B.....	30
Apêndice C.....	38

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

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

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

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

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

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

[...]

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

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 socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

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

## OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, 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 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.

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

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa unidade 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 do Relatório Final de Avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>1</sup>, no Painel

<sup>1</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>



*Resolveu?*<sup>2</sup>, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR no período de 01/01/2022 até 31/12/2022. Foram selecionadas somente manifestações com respostas conclusivas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de uma amostra com 100 manifestações para análise pela equipe de avaliação.

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 Gerais. 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 Fundação Escola Nacional de Administração Pública- Enap, unidade interna da ENAP, essa instituída na forma da Lei nº 6.871, de 3 de dezembro de 1980, e com denominação estabelecida pela Lei nº 8.140, de 28 de dezembro de 1990, com sede e foro no Distrito Federal, pessoa jurídica de direito público, vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação dos Serviços Públicos (MGI), e tem por finalidade promover, elaborar e executar programas de capacitação de recursos humanos para a administração pública federal, com vistas ao desenvolvimento e à aplicação de tecnologias de gestão que aumentem a eficácia e a qualidade permanente dos serviços prestados pelo Estado aos cidadãos.

Atualmente a unidade diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria na Enap é a Auditoria Interna. A Ouvidoria está sob o guarda-chuva da Auditoria Interna e está vinculada diretamente ao Presidente da Escola, como segue a seguir:

<sup>2</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Figura 01 – Organograma



Mais detalhes sobre a Ouvidoria da ENAP estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADO DOS EXAMES

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

### 1. Achados

#### 1.1. Exercício Limitado das funções de Ouvidoria pela ENAP.

A Lei nº 13.460/2017, art. 13º, ao estabelecer as funções precípuas das Ouvidorias, cita, em especial: promover a participação do usuário na administração pública; acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na mencionada Lei.

O Decreto nº 9.492/2018, art. 4º, lista os objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, quais sejam:

- I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;
- II - propor e coordenar ações com vistas a:
  - a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e
  - b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;
- III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços; e
- IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário.

A Portaria CGU nº 581/2021, art. 6º, prevê que compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, em especial, o acesso a

informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos.

Na sequência, o art. 7º estabelece que são atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica, em especial:

(...)

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

(...)

XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019

(...)

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão

Apesar de o exposto, a ENAP, enquanto Fundação Pública, não possui uma Ouvidoria formalmente inserida no organograma. A unidade diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria é a Auditoria Interna/Audin. Regimentalmente, a Audin é considerada uma unidade seccional da Escola, assim como a Procuradoria Federal e a Diretoria de Gestão Interna, vinculadas à Presidência.

O Decreto nº 10.369/2022, art. 11, VII, atribui à Auditoria Interna as atividades de Ouvidoria

Art. 11. À Auditoria Interna compete verificar a conformidade dos atos de gestão orçamentária, financeira, contábil e patrimonial, de pessoal e dos demais sistemas administrativos e operacionais com as normas vigentes, e, especificamente:

(...)

**VII - prestar consultoria no âmbito de suas competências e orientar tecnicamente as atividades de transparência, ouvidoria e integridade**

Em decorrência da inexistência de uma unidade autônoma de Ouvidoria, observou-se nas respostas ao QA que a unidade não possui um normativo próprio que trate das atividades de Ouvidoria, bem como não foi elaborado um relatório anual de gestão específico. Em 2022, foi o Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna - RAIN/2022 que consolidou o quantitativo de manifestações de Ouvidoria atendidas pela Enap. Ressalta-se que, de acordo com o informado, não há tratativa em curso na Enap com vistas a criar a unidade de Ouvidoria.

Sobre o Relatório de Gestão, a Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

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

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

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

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

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

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

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

Em relação às fragilidades que não estão diretamente relacionadas à existência de uma unidade autônoma, verificou-se que:

- a) no âmbito da Ouvidoria não é feito acompanhamento em relação às melhorias de serviços propostas pelos cidadãos;
- b) inexistente mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes da área de atuação;
- c) não existe projeto para o aprimoramento das atividades ou resultados, nos termos do Art. 79 da Portaria CGU nº 581/2021;

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias devem acompanhar a prestação dos serviços públicos com o objetivo de garantir a sua efetividade. Assim, está a cargo das ouvidorias criar mecanismos de verificação dos serviços oferecidos pelo órgão ou entidade ao qual são vinculadas com vistas à melhoria da prestação do serviço.

Constatou-se a inexistência de mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes da área de atuação, e a consequente ausência do envio desse diagnóstico às autoridades da alta administração, pois, segundo informado, nesses casos o diagnóstico é enviado à equipe de TI para avaliar a possibilidade do conteúdo ser disponibilizado no Portal da Enap.

Revelou-se frágil a interação da Ouvidoria com a alta gestão da unidade. Em que pese a Audit tenha informado que leva ao conhecimento da alta gestão os temas mais sensíveis, não existe um fluxo para tanto ou a institucionalização/periodicidade de um documento a ser gerado, como por exemplo, um relatório ou um informe.

Em relação a avaliação dos serviços prestados, a UA informou que o resultado dessa avaliação é somente publicizado no portal da Enap, sem envio a alta gestão. Sobre isso, dispõe a Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

(...)

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades do SisOuv buscarão estabelecer fluxos claros de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.

A ausência de um normativo específico das atividades da ouvidoria indica a fragilidade, compromete a execução das atividades básicas, bem como enfraquece a atuação da ouvidoria da ENAP na busca da prevenção e correção de eventuais desvios identificados na execução das atividades.

Portanto, o cenário atual demonstra que a Ouvidoria da Enap tem por comprometido o exercício pleno das funções de ouvidoria previstas na legislação que rege a matéria.

## 1.2. Risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação devido a fragilidade do processo de pseudonimização e tramitação.

Conforme mencionado no início deste relatório, foram analisadas 100 manifestações de ouvidoria cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR no período de 01/01/2022 até 31/12/2022.

Os exames realizados na amostra demonstraram, em especial, que todas as Comunicações foram tratadas como identificadas e não anônimas. Em que pese a Portaria prever que o tratamento da Comunicação seja igual ao da Denúncia, existe a diferença entre a possibilidade de acompanhamento ou não por parte do usuário, dispensando, assim, orientações que não serão visualizadas/acompanhadas.

Das 9 denúncias constantes da amostra, destacam-se as 5 abaixo relacionadas (já que três eram de competência de outro órgão e uma foi respondida sem a exposição dos dados na Plataforma, todavia, com tramitação via SEI).

Tipo	NUP	Obs.
Denúncia	03005xxxxxx2022-XX	Denúncia com dados pessoais.
Denúncia	03005xxxxxx2022-XX	Trata-se de Solicitação. Contém dados Pessoais.
Denúncia	03005xxxxxx2022-XX	Possibilidade de identificação do denunciante.
Denúncia	03005xxxxxx2022-XX	Trata-se de Solicitação. Contém dados Pessoais.
Denúncia	03005xxxxxx2022-XX1	Trata-se de Solicitação. Contém dados Pessoais.

Observa-se que, apesar de 3 manifestações não se caracterizarem como Denúncias, a UA não as reclassificou, como prevê a Portaria CGU nº 581/2021:

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

Ao manter a classificação como “Denúncia”, a Ouvidoria deveria adotar os procedimentos de pseudonimização previstos para essa tipologia, pois, em um dos NUPs, além do nome completo, consta, inclusive, o endereço do usuário. Em outro caso, a manifestação, apesar de não ter explicitado os dados do denunciante, pelas informações do texto é possível a identificação dele.

No que tange a restrição da informação, o art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 traz como regra a proteção dos elementos de identificação do denunciante. Acresce que, a unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes. Portanto, todas as informações que possam levar à identificação da pessoa que fez uma

denúncia devem ser mantidas em sigilo pelas ouvidorias garantindo a proteção contra eventuais retaliações.

Ao longo da Portaria CGU nº 581/2021 também são previstos procedimentos a serem observados no tratamento das manifestações, dentre os quais, o procedimento de pseudonimização. Nesse procedimento a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, e ainda, que constituem elementos de identificação: dados cadastrais; atributos genéticos; atributos biométricos; e dados biográficos. O procedimento de pseudonimização deve se estender à descrição do fato e seus anexos.

Nesse sentido, as Ouvidorias devem adotar, dentre outros procedimentos, a produção de extrato; produção de versão tarjada; e redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

Ao ser questionada sobre como ocorre a proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, a UA pontuou que, como não utiliza a Plataforma Fala.BR, abre um processo no SEI atribuindo o grau de restrição de acesso.

É importante levar em consideração a quantidade e a qualidade das informações geradas por sistemas de informação, evitando que as informações fiquem intempestivas ou dispersas dentro do órgão ou que tramitem por colaboradores sem que ocorra o devido registro dos acessos.

Sobre o controle de acesso às informações, cita-se a previsão do Decreto nº 10.153/2019, art. 6º, § 3º:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017. (...)

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

A Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

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

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

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

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

Não foi apresentada pela Enap à OGU, a justificativa nem as medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes pelo não uso do Módulo.

Portanto, a utilização de tramitação manual fragiliza o controle de acesso dos agentes públicos que acessam as denúncias, além de inviabilizar eventuais apurações de responsabilidade por prejuízos causados em decorrência do vazamento ou uso indevido dos dados. Essa falha põe em risco a proteção do cidadão, aumenta-se o risco de compartilhamento indevido dos elementos de identificação dos denunciantes, constituindo uma fragilidade ao processo de tratamento de denúncias.

### 1.3. Necessidade de ampliação e melhoria dos fluxos institucionalizados.

Apesar de a UA possuir a IN nº 01/2021, a qual regulamenta os procedimentos para recebimento e encaminhamento de manifestações na modalidade denúncia e de comunicações anônimas de irregularidade no âmbito da Fundação Escola Nacional de Administração Pública – Enap, as demais tipologias não possuem fluxos institucionalizados.

Sobre o tratamento das denúncias e de comunicações, a norma dispõe, em especial:

#### **IN nº 01/2021**

Art. 5º Se as informações prestadas pelo denunciante forem insuficientes para a análise da manifestação, será solicitada ao usuário a sua complementação, que deve ser respondida no prazo de 20 dias contados da data do seu recebimento.

Parágrafo único. Em caso de necessidade de complementação, o prazo ficará suspenso até a resposta do usuário e, se não houver retorno no prazo previsto, a manifestação será arquivada.

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e, conforme estabelece o art. 6º do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro 2019:

§ 1º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 2º A Audin tratará a denúncia com elementos de identificação do denunciante pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), com controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 3º A unidade providenciará a sua pseudonimização na Plataforma Fala.BR, para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 1

Art. 7º A Audin realizará análise preliminar de denúncias e comunicações anônimas de irregularidade no prazo de até dez dias de seu recebimento e as encaminhará, conforme o caso, à(s) unidade(s) responsável(eis) por promover a sua apuração:

I - Presidência da Enap, quando se tratar de indícios de irregularidades de natureza administrativa e disciplinar;

II - Comissão de Ética, quando se tratar de indícios de condutas em desacordo com as normas éticas;

III - Diretoria finalística ou unidade interna responsável, quando o tema de apuração for da respectiva esfera de competência ou de verificação do cumprimento de procedimento interno correspondente;

Da reprodução parcial da IN ENAP nº 01/2021, verifica-se a carência de detalhes operacionais sobre o tratamento das denúncias e comunicações que melhor se adequem as previsões da Portaria nº 581/2021, as especificidades da Escola, além da abordagem das demais tipologias, como mencionado acima.

A implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda relação com a necessidade de otimização, atendimento e uniformização dos procedimentos para recepção e tratamento das manifestações contidas no Decreto nº 9.492/2018, art. 12 ao 22; no Decreto nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) e na Portaria CGU nº 581/2021, art. 12 ao 21.

A exemplo dos benefícios da definição dos fluxos internos é possível citar:

- ✓ Uniformidade de tratamento das manifestações, que será observada mesmo após a troca do titular da unidade;
- ✓ Redução dos prazos de resposta ao cidadão;
- ✓ Aumento dos índices de satisfação;
- ✓ Melhor interlocução com as demais unidades do órgão;
- ✓ Identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.
- ✓ Delimitar, com clareza, os responsáveis por cada etapa/atividade ou processo;
- ✓ Estimar recursos, mão de obra, insumos e tempo necessários para a atividade;
- ✓ Definir os padrões dos procedimentos da gestão e do operacional;
- ✓ Definir e revisar funções, responsabilidades e autoridades entre os colaboradores da Ouvidoria;
- ✓ Eliminar o retrabalho, as atividades redundantes e desnecessárias.



Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Além disso, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco da descontinuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

Ademais, o normativo a ser elaborado é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, abrangendo especificidades de cada tipologia de manifestação.

#### 1.4. Necessidade de adequação da estrutura física da UA.

Questionada sobre a adequabilidade da estrutura física, a UA informou que não existe um espaço funcional para toda a equipe, que o local de trabalho da ouvidoria é compartilhado em parte com o protocolo e, em parte, com a Auditoria Interna da Escola.

Sobre o tema, cabe destacar que a Lei nº 13.460/2017, art. 5º, prevê:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes: (...)

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento; (..)

O Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, art. 6º, impõe:

Art. 9º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal implantarão medidas necessárias para o recebimento, a triagem e o encaminhamento das denúncias e para a proteção das informações recebidas.

Parágrafo único. As unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal disporão de instalações e de meios adequados para que os procedimentos de atendimento da denúncia obedeçam às salvaguardas das informações previstas neste Decreto.

E ainda, a Portaria CGU nº 581, art. 8º estabelece:

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

Em que pese não existir vedação para a alocação separada da equipe, a adequabilidade das instalações físicas não se relaciona apenas ao bem estar da equipe da Ouvidoria, mas principalmente dos usuários dos serviços, os quais devem ter, por exemplo, uma sala reservada para o relato de denúncias e obtenção de informações e o não o compartilhamento de espaço com setores de “elevado” fluxo de pessoas, podendo levar à fragilidade, por exemplo, da sensação de proteção e sigilo do atendimento por parte do usuário.

### 1.5. Inobservância de aspectos relacionados à acessibilidade e à transparência no sítio do órgão.

A Portaria CGU nº 581/2021, em seu art. 71, trata das obrigações de transparência que devem ser adotadas pelas unidades do SisOuv no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, como segue:

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

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

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

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel Resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
  - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
  - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Em inspeção ao sítio da UA, verifica-se que no Menu principal não existe atalho para os serviços de Ouvidoria, tampouco as informações acima mencionadas. Existe o Banner da Ouvidoria, com acesso para a Plataforma Fala.BR, mas além disso, não se localiza informações como o endereço e o horário para atendimento presencial.

Os sítios eletrônicos são um dos principais instrumentos disponibilizados aos usuários de serviços públicos para interlocução com as ouvidorias. Logo, para garantir a efetividade do meio de comunicação, é necessário observar fatores como linguagem utilizada, otimização da barra de navegação e acessibilidade. Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

[...]

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

O portal é caracterizado como um espaço, um instrumento facilitador nas relações entre o usuário do serviço público. Por isso, tem-se por salutar o atendimento aos quesitos relacionados na legislação, de modo a suprir o usuário, ao máximo possível, de informações sobre a Unidade, o órgão, os colaboradores, bem como sobre a possibilidade de realizar pesquisas gerenciais nos relatórios de Gestão da UA.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à ENAP:

- a. Que a ENAP avalie a possibilidade de realizar alterações na estrutura da Fundação, de modo que a Ouvidoria se torne uma unidade autônoma e independente, possuindo titular e normativos próprios, além de um fluxo institucionalizado das atividades;
- b. Adequação das atividades da Unidade de Ouvidoria às previsões da Lei nº 13.460/2017 e da Portaria CGU nº 581/2021, em especial, no que tange ao acompanhamento das melhorias de serviços propostas pelos cidadãos; ao mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes da área de atuação;
- c. Adoção de medidas para que a Ouvidoria tenha um espaço físico próprio, que proporcione ao cidadão um atendimento seguro, sinalizado, acessível e adequado à proteção do denunciante;
- d. Considerando que a Ouvidoria deve nivelar a disponibilização dos serviços ao cidadão médio, melhorar a acessibilidade das informações na página da Ouvidoria, incluindo informações como *e-mail*, telefone, endereço de atendimento presencial e esclarecimentos adicionais sobre as competências da ENAP;
- e. Adequar o sítio eletrônico de modo a possuir a transparência prevista na Portaria CGU nº 581/2021, art. 71.
- f. Adotar as medidas para proteção da identidade dos denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153/2019, principalmente dos temas afetos à pseudonimização prévia para encaminhamento para área apuratória bem como a utilização do módulo de triagem e tramitação da Plataforma.Fala.BR.

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da ENAP, bem como fluxos e procedimentos executados para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria da gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelos cidadãos.

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.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da ENAP exerce de modo limitado as atividades de Ouvidoria, em especial, por não estar constituída em unidade autônoma, integrante do organograma da Fundação; por não possuir também titular, normas e fluxos específicos, que ampliem a atuação da Unidade no alcance dos objetivos precípuos da prestação de serviços aos cidadãos, e ainda, por existir fragilidades nos procedimentos de proteção ao denunciante.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência do trabalho de avaliação são, essencialmente: (i) melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados de denunciante; e (iii) 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

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

*Tabela 1 - Informações gerais*

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Fundação Pública
<b>E-mail</b>	Não localizado no sítio
<b>Página na Internet</b>	<a href="http://www.enap.gov.br">www.enap.gov.br</a>
<b>Telefone</b>	Não localizado no sítio
<b>Endereço</b>	SPO Área Especial 2—900 Brasília DF
<b>Canais de atendimento</b>	Plataforma Fala.Br; E-mail, pelo SEI ou presencialmente (os três últimos não estão detalhados no sítio)
<b>Horário de funcionamento</b>	8 às 18h
<b>Ouvidora</b>	Bruna Barbosa de Moraes Moreira (Auditora Interna que responde pela Ouvidoria)

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

De acordo com o Decreto nº 10.369, de 22/05/2022, art. 1º, § 1º, cabe a ENAP:

I - coordenar, elaborar e executar os programas de desenvolvimento de pessoal civil do Poder Executivo federal, com vistas à inovação e à modernização do Estado, de forma a aumentar a eficácia e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos;

II - ofertar cursos à distância destinados ao desenvolvimento profissional dos agentes públicos, por meio de plataforma tecnológica compartilhada;

III - elaborar e executar programas de formação inicial, de aperfeiçoamento, de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, de pós-graduação, de desenvolvimento profissional e de capacitação permanente de agentes públicos;

IV - coordenar e supervisionar programas de capacitação gerencial de pessoal civil executados pelas escolas de governo da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

V - apoiar e promover programas de capacitação e certificação para a habilitação de servidores para a ocupação de Cargos Comissionados Executivos - CCE e Funções Comissionadas Executivas - FCE;

VI - fomentar e desenvolver pesquisa, inovação e difusão do conhecimento, prioritariamente no âmbito do Poder Executivo federal, principalmente nas áreas de:

- a) administração pública;
- b) administração fiscal e fazendária;
- c) economia e regulação;
- d) serviços públicos; e
- e) políticas públicas;

VII - apoiar, promover e executar ações de inovação destinadas à modernização e à desburocratização da gestão pública, nos termos do disposto na Lei nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004;

VIII - prestar assessoria técnica na elaboração de estratégias organizacionais, desenvolvimento institucional e em processos de formulação, implementação e avaliação de políticas públicas;

IX - prospectar, apoiar e disseminar soluções inovadoras no setor público por meio de projetos de experimentação no âmbito do Laboratório de Inovação em Governo;

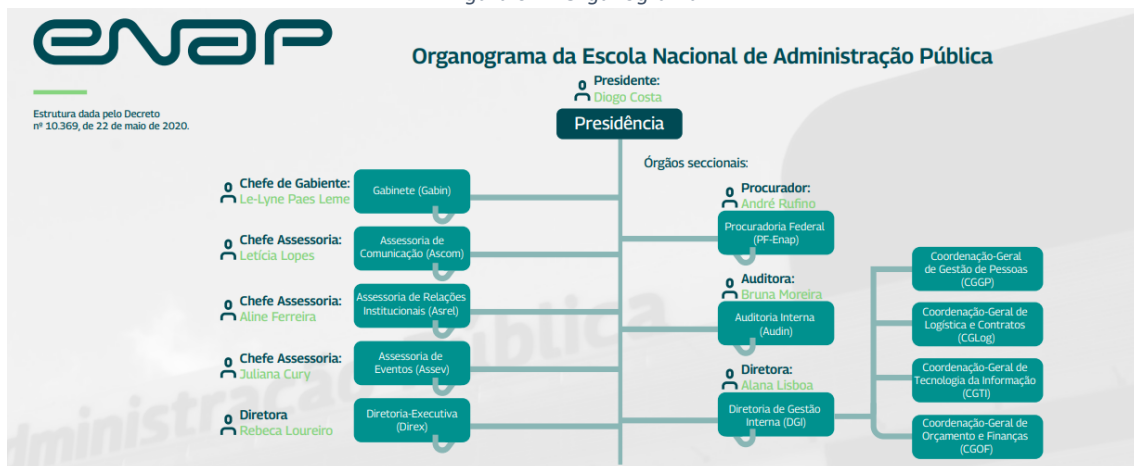
X - assessorar a execução de processos de recrutamento e de seleção de pessoal para preenchimento de cargos em comissão e funções de confiança da administração pública federal;

XI - executar programas e projetos de cooperação nacional e internacional para a consecução de suas finalidades institucionais;

XII - articular as ações da rede de escolas de governo do Poder Executivo federal e o sistema de escolas de governo da União, nos termos do disposto nos [art. 13 a art. 15 do Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019](#);

Atualmente a unidade diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria na Enap é a Auditoria Interna. Regimentalmente a Audin é considerada uma unidade seccional da Escola, assim como a Procuradoria Federal e a Diretoria de Gestão Interna, vinculadas à Presidência.

Figura 02 – Organograma



### A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio eletrônico da entidade, não foram identificados normativos específicos relacionados ao tema de ouvidoria.

A ausência foi confirmada em resposta ao QA, em especial, pelo fato de a UA não se constituir em unidade autônoma.

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

A força de trabalho da equipe é composta por duas servidoras que atuam diretamente, mas não exclusivamente com a temática. Os cargos das servidoras são de Técnico em Assuntos Educacionais e Técnico de Nível Superior – TNS. Uma conta com 5 anos de atividades de Ouvidoria e a outra com 3 anos.

O perfil da equipe tanto de formação quanto de atuação é generalista, atuando com temas de: integridade, transparência (ativa e passiva), dados abertos, ouvidoria e, eventualmente, com Consultoria, conforme já mencionado em “atividades desempenhadas”.

Além das formações citadas, a equipe realizou capacitações em áreas correlatas a atividades de Ouvidoria, tais como:

- a) Afinal, o que é a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD?;
- b) Gestão em Ouvidoria;
- c) Seminário Nacional de Ouvidoria;

De acordo com o Questionário de Avaliação, a equipe de ouvidoria que trata as manifestações de Ouvidoria na Enap é avaliada trimestralmente. Tal avaliação ocorre no contexto das Avaliações de Desempenho das carreiras da Enap, tendo em vista que as duas servidoras que atuam com a atividade são do quadro permanente da Escola. A última avaliação das gratificações que compõem a remuneração das servidoras se deu em: GDPGPE (ciclo 01/06/2022 a 31/05/2023) e GAEG (ciclo 01/10/2022 a 31/01/2023).

A Ouvidoria manifestou-se pela adequabilidade da composição atual da força de trabalho, no aspecto do atendimento das manifestações no prazo (estabelecido em lei) e no aspecto da satisfação do cidadão acerca das respostas encaminhadas pela Escola. Todavia, para que a ouvidoria da Enap atue da forma almejada, propondo aprimoramentos, prospectando melhorias, entenderam que a força de trabalho atual não consegue atender a contento.

No momento, não há tratativas em curso acerca de uma possível reestruturação da força de trabalho da Ouvidoria.

A Ouvidoria da Enap não possui estrutura física própria, o local de trabalho da ouvidoria é compartilhado em parte com o protocolo e em parte com a Auditoria Interna da Escola. Os equipamentos disponibilizados, segundo a UA, têm sido suficientes para realizar as atividades da Ouvidoria.

#### **A.5 Mandato do Ouvidor**

Não há unidade de Ouvidoria formalizada no Regimento Interno e, por conseguinte, no organograma da Enap. A Ouvidoria está sob o guarda-chuva da Auditoria Interna, que é vinculada diretamente ao Presidente da Escola.



## A.6 Canais de Atendimento

Segundo a UA, os canais de atendimento são a Plataforma Fala.Br, o e-mail, o SEI ou presencialmente. A orientação para quando o cidadão procurar presencialmente a Ouvidoria da Enap é fazer o seu cadastro na Plataforma - caso ainda não tenha feito - e reduzir a termo o teor da manifestação já na Plataforma Fala.BR.

## A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da Fundação não existe menção a informações como endereço e horário para o atendimento presencial, e e-mail. O atendimento presencial da Ouvidoria da Enap é feito na sede da Escola em Brasília.

Figura 03 – Sítio



Figura 04 – Sítio



Ao clicar nesses itens ícones o cidadão é direcionado à Plataforma Fala.BR

Figura 05- Sítio  
Ouvidoria

Você pode realizar manifestações nos seguintes canais



O Serviço de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria são unificados e as duas atividades se encontram na competência regimental da Audin.

### A.8 Sistemas Informatizados

Os sistemas informatizados utilizados na Enap são a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), bem como é feito um controle do trâmite interno das manifestações e de seus respectivos prazos por meio de uma planilha do Excel, onde são registradas todas as demandas, além do uso de e-mail, para o acompanhamento das manifestações de menor grau de dificuldade.

Sobre a utilização de sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos, a UA registrou que a única métrica utilizada é a do painel “*Resolveu?*”.

### A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Quanto a fluxos internos, não há normatização na Enap regulamentando o fluxo interno de recebimento/encaminhamento de resposta às manifestações de Ouvidoria recebidas.

Apesar de inexistir fluxo formal, a UA informa que o atual fluxo de trabalho é o seguinte:

“Manifestação de baixa complexidade: após pesquisa no banco de dados interno é encaminhada resposta diretamente ou por meio de pesquisa nas bases de dados abertos, no sítio da Enap ou via web. Conforme o caso, a manifestação é encaminhada para a área competente. Todas as respostas ficam no banco de dados e se transformam em resposta padrão.

Manifestação de média e alta complexidade: o encaminhamento da manifestação é feito por processo SEI. Muitas vezes, como a unidade de Auditoria já possui um acúmulo sobre determinados temas/assuntos, propõe minuta de resposta para a unidade responsável. Caso haja validação dessa minuta o encerramento da demanda é mais célere, o que contribui inclusive para o relativamente baixo tempo médio de resposta da Enap.

São aguardadas as devolutivas e, antes do vencimento, são cobradas por e-mail ou SEI. Após devolutiva da área responsável é feita análise posterior pela Audin da minuta sugerida pela unidade responsável. Se for o caso de não atendimento pleno ao demandado, são sugeridas complementações para o aprimoramento da minuta proposta. Se considerar que atendeu ao solicitado, procede-se ao encerramento da manifestação.

Obs: o controle de demandas é feito por meio de uma planilha do Excel onde são registradas todas as manifestações, que são atendidas por ordem de protocolo. O acompanhamento do trâmite interno das manifestações e seus respectivos prazos é feito por essa planilha, e-mail e processo SEI. “

### A.10 Avaliação dos Serviços Prestados

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA relatou que: a avaliação ocorre anualmente para fins de consolidação das informações que irão constar no Relatório

Anual de Atividades de Auditoria Interna (RAINT); que os aspectos considerados são o quantitativo de respostas anuais respondidas, tempo médio de resposta e média de satisfação do cidadão; em relação a perspectiva do usuário do serviço público de Ouvidoria, tem-se uma métrica de avaliação, que seria a média de satisfação do cidadão em relação às respostas das manifestações prestadas pela Enap constante no painel “*Resolveu?*” da CGU; e por fim, que até o presente momento, o resultado dessa avaliação é somente publicizado no portal da Enap, não sendo comunicado aos gestores com sugestões de melhorias.

#### A.11 Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma 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 a entidade Fundação Escola Nacional de Administração Pública no período de 01/01/2022 a 31/12/2022<sup>3</sup>.

##### a) Quantitativo Geral:

Figura 06 – Quantitativo das manifestações



Fonte: Painel *Resolveu?*.

No período em análise, a UA recebeu 223 manifestações que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 219 respondidas e 4 arquivadas.

Das manifestações respondidas, foram concluídas 100% dentro do prazo legal.

<sup>3</sup> A consulta foi realizada em 04/04/2023. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

## b) Tipologia das manifestações:

Figura 07 – Tipos de manifestações



Fonte: Painel *Resolveu?*.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção dos tipos de manifestações mais recebidas pela UA.

A solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 56,2% do total, seguido da reclamação, que representa 20,1% das manifestações respondidas.

A denúncia e comunicação representam, respectivamente, 8,7% e 7,3% das manifestações respondidas. Além disso, foram respondidas manifestações do tipo sugestão (5,5%) e elogio (2,3%). Destaca-se que não foram respondidas manifestações do tipo Simplifique.

## c) Resolubilidade da demanda:

Figura 08 – Resolutividade das demandas



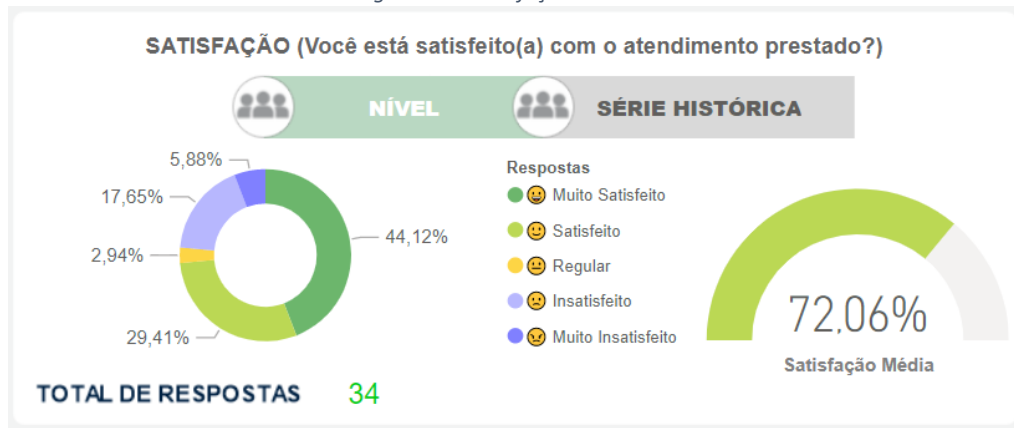
Fonte: Painel *Resolveu?*.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 223 manifestações respondidas pela UA, obteve-se 34 respostas à pesquisa disponibilizada ao manifestante. Na percepção do usuário, no período de 01/01/2022 a

31/12/2022, 65% das demandas foram resolvidas a contento, 24% foram resolvidas parcialmente e 12% não foram resolvidas.

**d) Satisfação com a resposta:**

Figura 09 – Satisfação do usuário



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 44,12% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 5,8% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 72,06%.

**e) Assuntos mais demandados**

No que tange aos assuntos mais demandados pelos usuários, tem-se “Certificado ou Diploma, com 9% do total, os demais assuntos foram fragmentados em, por exemplo, Outros em Educação, Acesso à Informação, Cadastro e Ensino Superior.

Figura 10 – Assuntos mais demandados



## 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 seis grupos (comunicação, 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 foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2022 e 31/12/2022, compreendendo 219 manifestações.<sup>4</sup>

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

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

Tabela 2 – Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na amostra
Comunicação	7
Denúncia	9
Elogio	2
Reclamação	20
Solicitação	56
Sugestão	6
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fonte: elaboração própria.

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 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

<sup>4</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

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 na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

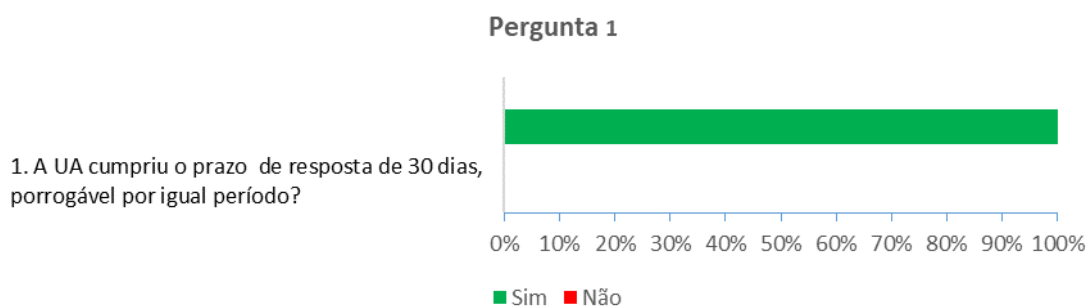
- b) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso; e
- c) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>5</sup>:

### Questão 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

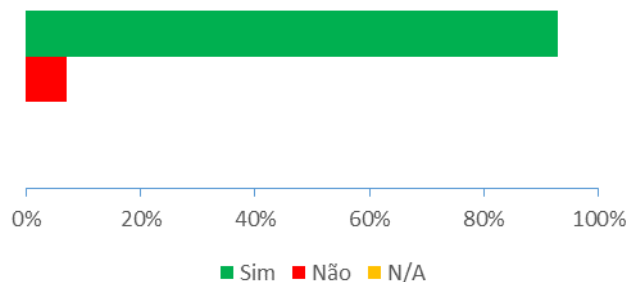


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 100% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

<sup>5</sup> Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

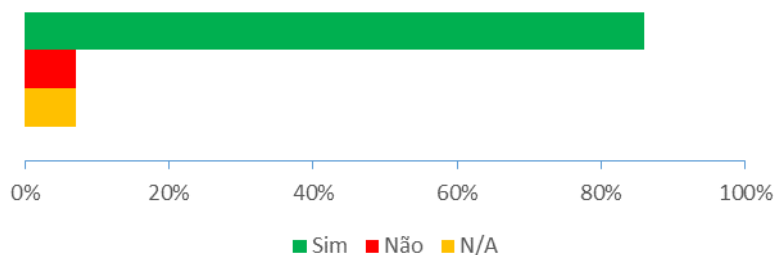
**Questão 2** – O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao preenchimento do campo “Assunto”, considerou-se 93% das manifestações classificadas de forma adequada. E em 7 (7%) poderiam ser melhor classificadas.

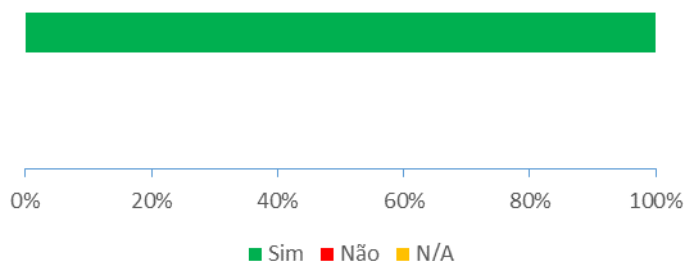
**Questão 3** – A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações, 86 foram classificadas corretamente. 07 Poderiam ser reclassificadas e 7 não se aplica, pois trata-se de Comunicação (não reclassificável)

**Questão 4** – As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

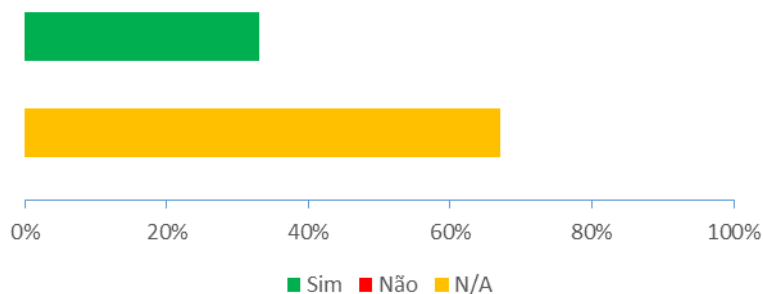


Fonte: elaboração própria.



Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 100% das respostas foram consideradas claras e objetivas.

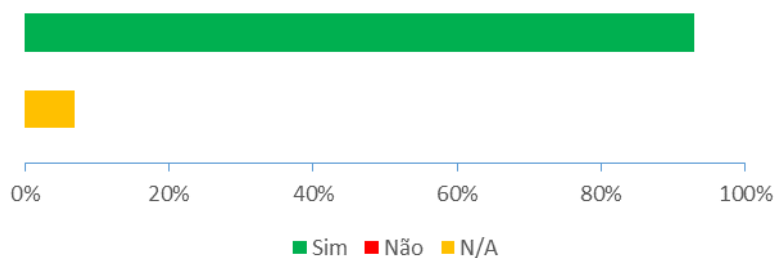
**Questão 5** – A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?



**Fonte:** elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 33 % dos casos a demanda não era de competência da ENAP. Oportunidade em que a Ouvidoria informou ao usuário o órgão competente. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de competência da Escola.

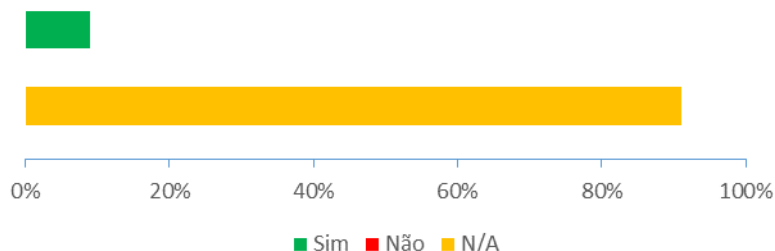
**Questão 6** – A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



**Fonte:** elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, todas as 7 demandas, apesar de tratadas como identificadas, tiveram a resposta adequada. As demais 93% manifestações, por sua vez, não se enquadravam como comunicação.

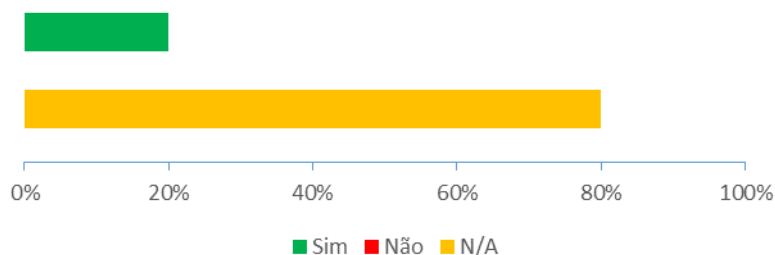
**Questão 7** – A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o arquivamento?



**Fonte:** elaboração própria.

Das 09 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades competentes ou seu arquivamento. Cabe mencionar, todavia, que 4 deveriam ter sido reclassificadas como Solicitação, todavia, foram mantidas como Denúncias e tratadas com falhas na pseudonimização. Os demais 91% referem-se a outras tipologias.

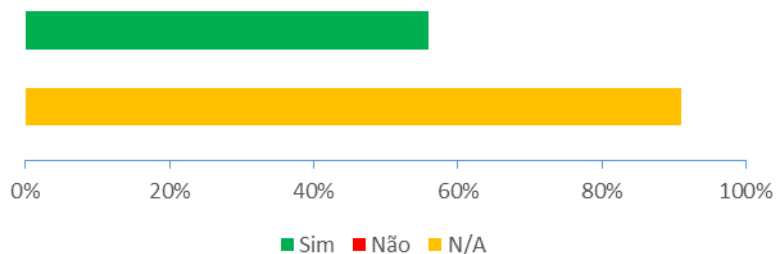
**Questão 8** - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



**Fonte:** elaboração própria.

No gráfico acima, observa-se que nas 20 reclamações analisadas, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 80 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação, sendo identificadas como N/A.

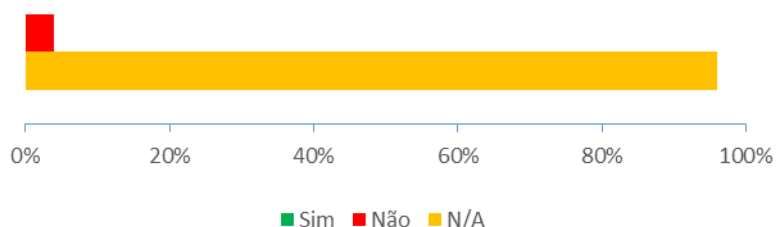
**Questão 9** - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



**Fonte:** elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que as respostas conclusivas continham explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 44 manifestações não se enquadram como solicitação.

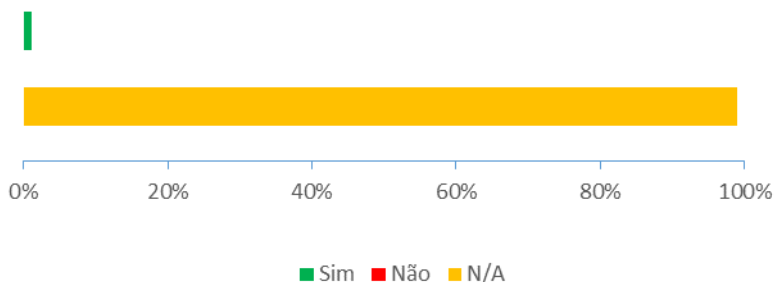
**Questão 10** - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



**Fonte:** elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, observa-se que das 6 demandas do tipo na amostra analisada, 01 era relativa a uma duplicidade e outra de competência de outro órgão. As 4 restantes não continham na resposta o pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. As demais 97 manifestações não se enquadram como solicitação.

**Questão 11** - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

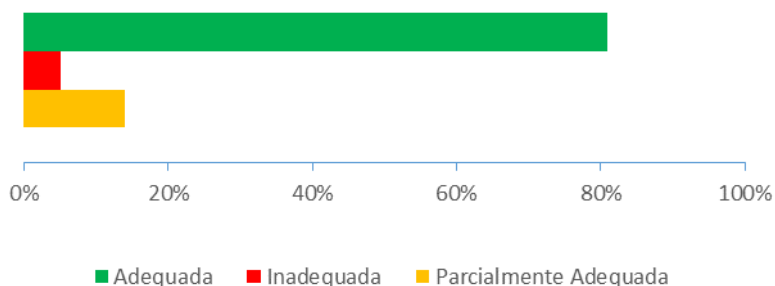


**Fonte:** elaboração própria.

Dos 2 elogios analisados, em 1 não houve resposta informando a ciência ao agente público objeto do elogio, pois era uma manifestação de competência do então Ministério da Economia. O outro elogio foi encaminhado ao Gabinete da Presidência da Escola.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 81 foram consideradas adequadas, 14% parcialmente adequadas e 5% inadequadas.



**Fonte:** elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Ante o exposto, os gráficos da Avaliação Técnica mostram um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas das Comunicações e na classificação das tipologias.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>6</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

---

<sup>6</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

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

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 9569/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 30/06/2023, foi concedido um prazo de 10 dias para a UA se manifestar acerca do Relatório, bem como foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções em 27/07/2023, momento em que foram discutidos os Achados e as recomendações sugeridas. Nessa oportunidade, a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência a UA encaminhou por e-mail o Plano de Ação, abaixo reproduzido, onde são apresentadas as ações a serem adotadas para atender as propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

#### Manifestação da ENAP

#### **“PLANO DE AÇÃO PROPOSTO PARA ATENDIMENTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA (OGU/CGU)**

##### **Recomendação 1:**

*Que a ENAP avalie a possibilidade de realizar alterações na estrutura do organograma, de modo que a Ouvidoria se torne uma unidade autônoma.*

##### **Ação:**

*Gabinete da Presidência (Carolina Aragão)*

❖ *transferir as atividades de Ouvidoria, Transparência (Autoridade de Monitoramento) e Dados Abertos da unidade de Auditoria Interna da Enap para a unidade de Ouvidoria, a qual deverá ficar diretamente ligada à Presidência, preservando a independência e a autonomia na sua atuação, conforme estabelece o art. 9 do Decreto n.9492, de 5 de setembro de 2018, que regulamentou a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.*

*Art. 9º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade de administração pública federal a que se refere o art. 2º.*

- ❖ *promover a alteração no organograma da Escola.*
- ❖ *criar o cargo de Ouvidor (sugestão: função CCE-FCE do nível 7)*
- ❖ *alterar o Regimento Interno da Enap (RI-Enap) criando a Unidade de Ouvidoria com as respectivas competências.*

*Auditoria Interna (Bruna) - ceder a força de trabalho especializada e as atribuições relacionadas aos temas de Ouvidoria e Transparência para que seja estruturada a nova unidade de Ouvidoria.*

*Diretoria de Gestão Interna (Lincoln) -*

❖ *acompanhar junto à alta administração da Enap a estruturação da nova unidade de Ouvidoria na Escola, prestando apoio administrativo e logístico no que for necessário.*

❖ *acompanhar junto à alta administração da Enap a reestruturação da unidade de Auditoria, transferindo força de trabalho para a unidade para que possa desempenhar suas atividades a contento.*

**Responsável pela execução:** Gabinete da Presidência (Gabin) + Auditoria Interna (Audin) + Diretoria de Gestão Interna (DGI)

**Prazo para implementação:** dezembro/23

**Estado atual:** não há unidade de Ouvidoria estruturada. As atividades são prestadas por servidoras da unidade de Auditoria Interna. Esse cenário resulta em prejuízos tanto aos trabalhos da Auditoria quanto aos trabalhos da Ouvidoria, pois as servidoras precisam se dividir entre as diferentes funções, atrapalhando o desenvolvimento e o aprofundamento de seus conhecimentos nos respectivos temas. Nesse contexto, tanto a Auditoria quanto a Ouvidoria acabam tendo dificuldade de aprimorar suas entregas e contribuir de forma mais estruturante para a Escola. Além disso, o acúmulo das competências em uma mesma unidade fere o princípio da segregação de funções ao atribuir a um único responsável os papéis de receber, monitorar e apurar denúncias.

**Benefícios:** conformidade com os normativos que regulamentam o tema de Ouvidoria e com a recomendação da CGU constante no Relatório de Ouvidoria encaminhado à Escola, preservação da independência e da autonomia no desempenho das atividades de Ouvidoria e aprimoramento dos processos da unidade.

**Responsável pelo monitoramento:** Caroline Silva (Gabin); Daniella Alvares (Audin)

## **Recomendação 2:**

*Adequação das atividades da Unidade de Ouvidoria às previsões da Lei nº 13.460/2017 e da Portaria CGU nº 581/21, tais como: o acompanhamento das melhorias de serviços propostas pelos cidadãos; ao mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes.*

### **Ação:**

*Auditoria: (Andrea, Bruna e Daniella) - foi elaborada a **Nota Técnica - Auditoria nº 1/2023** (documento SEI nº 0705180, processo SEI nº 04600.002183/2023-94), cujo conteúdo tratou da avaliação de conformidade do conteúdo do menu de primeiro nível "Acesso à Informação" do portal Enap, de acordo com o novo Guia de Transparência Ativa da Controladoria-Geral da União (dezembro/2022). O documento foi elaborado com objetivo de atender a conformidade bem como de ampliar a transparência dos itens mais relevantes e recorrentemente solicitados pelo cidadão à Enap.*

*Unidades destinatárias da Nota Técnica: Gabinete da Presidência, Diretoria Executiva, Coordenação-Geral de Inovação Aberta, Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas, Coordenação-Geral de Logística e Contratos, Coordenação-Geral de Orçamento e Finanças, Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e Coordenação de Licitação, Compras e Contratos - proceder ao atendimento das providências endereçadas a cada uma delas, dentro do prazo de atendimento sugerido pela Audin.*

**Responsável pela execução:** Gabinete da Presidência + Diretoria, coordenações-gerais e coordenação envolvida + Auditoria Interna (monitoramento do atendimento à Nota Técnica 01/23)

**Prazo para implementação:** para cada providência foi estipulado um prazo distinto para o atendimento, sendo o deadline mais longo 31/12/2024.

**Estado atual:** na avaliação mais recente, realizada pela antiga Secretaria de Transparência da CGU, em setembro de 2022, de um total de 49 itens avaliados do referido menu "Acesso à Informação", a Enap foi considerada com o status de "cumpre" em 35 itens, "cumpre parcialmente" em 4 itens e "não cumpre" em 10 itens, conforme relatório do Sistema de Transparência Ativa (STA) da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) e planilha detalhada, **em anexo**, extraídos em 07/07/23.

**Benefícios:** conformidade com o disposto na legislação e nos documentos pertinentes que tratam do tema da Transparência Ativa e o seu aprimoramento no portal da Enap, possibilitando ao cidadão o exercício mais eficiente do controle social.

**Responsável pelo monitoramento:** Daniella Alvares (Audin) + Caroline Silva (Gabin)

### **Recomendação 3:**

Adoção de medidas para que a Ouvidoria tenha um espaço físico próprio, que proporcione ao cidadão um atendimento seguro, sinalizado, acessível e adequado à proteção do denunciante.

#### **Ação:**

Gabinete, em conjunto com a DGI: verificar local adequado para a instalação da unidade de Ouvidoria, sem prejuízo do funcionamento das demais unidades da Escola.

**Responsável pela execução:** Gabinete da Presidência (Carolina Aragão) + Natal (DGI)

**Prazo para implementação:** janeiro/24

**Estado atual:** atualmente a servidora que supervisiona os trabalhos de Ouvidoria está lotada na sala da Auditoria Interna e a servidora que trata as manifestações recebidas, e que também atua com o SIC, divide a sala com o protocolo, em virtude de ser local de fácil acesso, no andar térreo da Escola, em atendimento ao que estabelece a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, **em local com condições apropriadas para:**

a) **atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; (grifo nosso)**

(...)

**Benefícios:** conformidade com os normativos e documentos que regulamentam o tema da Transparência e da Ouvidoria, possibilitando ao cidadão o exercício mais eficiente e efetivo do controle social.

**Responsável pelo monitoramento:** Carolina Aragão (Gabin)



#### **Recomendação 4:**

*Melhorar a acessibilidade das informações na página da Ouvidoria, incluindo informações como e-mail, telefone, endereço de atendimento presencial, dentre outras.*

##### **Ação:**

*Audin: criar página de Ouvidoria no portal da Enap como submenu do menu “Acesso à Informação”, para que nesse espaço sejam disponibilizadas as informações relativas às atividades de Ouvidoria na Enap, quais sejam: servidor(es) responsável(is), legislação e documentos pertinentes ao tema, relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, normas internas, contatos, dias/horário de funcionamento presencial e link de acesso ao “Painel resolveu?”, entre outros.*

*Ascom: realizar a gestão do conteúdo submetido pela Audin no portal da Enap*

*Responsável pela execução: Andréa e Daniella (Audin) + Carolina (Ascom)*

*Prazo para implementação: dezembro/23 (incluindo a produção/revisão de normativos e mapeamento do fluxo de trabalho)*

*Estado atual: atualmente não há no sítio da Enap um espaço dedicado exclusivamente ao tema da ouvidoria. O que há, como submenu do menu “Acesso à Informação”, é um espaço dedicado ao tema “Auditoria” e um espaço dedicado ao tema “Serviço de Informação ao Cidadão - SIC”, em conformidade com as exigências do Guia da Transparência Ativa da CGU.*

*Benefícios: conformidade com os normativos e documentos que regulamentam o tema da Ouvidoria e facilidade de acesso aos dados da ouvidoria pelos cidadãos no sítio da Enap, possibilitando assim o exercício mais eficiente e efetivo do controle social.*

*Responsável pelo monitoramento: Bruna (Audin)*

#### **Recomendação 5:**

*Adequar o sítio eletrônico de modo a possuir a transparência prevista na Portaria CGU Nº 581/2021, art. 71.*

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

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

*e*

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

*a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;*

*b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;*

*c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;*

*d) o link de acesso ao “Painel resolveu?”;*

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

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

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

- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

**Ação:**

As ações a serem adotadas para o atendimento à recomendação 5 já foram detalhadas nos itens “recomendação 2” e “recomendação 4”.

**Responsável pela execução:** Andréa e Daniella (Audin) + Carolina (Ascom)

**Prazo para implementação:** dezembro/23

**Estado atual:** em virtude de a unidade de Auditoria Interna seguir a conformidade dos itens do Guia de Transparência Ativa para o menu “Acesso à Informação”, o qual prevê somente os submenus “Serviço de Informação ao Cidadão” e “Auditoria”, no portal da Enap somente estão disponíveis esses itens, até o momento.

**Benefícios:** conformidade com os normativos que regulamentam o tema de Ouvidoria e com a recomendação da CGU constante no Relatório de Ouvidoria encaminhado à Escola bem como melhor acessibilidade aos dados da ouvidoria pelos cidadãos, possibilitando assim o exercício mais eficiente e efetivo do controle social.

**Responsável pelo monitoramento:** Carolina Silva (Gabinete)

**Recomendação 6:**

Adotar as medidas para proteção da identidade dos denunciantes, nos termos do Decreto nº 10.153/2019, principalmente dos temas afetos à pseudonimização prévia para encaminhamento para área apuratória, bem como a utilização do módulo de triagem e tramitação da Plataforma.Fala.BR.

**Ação:**

**Audin:** Realizar capacitações disponibilizadas pela CGU/OGU sobre o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

Adotar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, realizando todo o fluxo de recebimento, tratamento e encerramento de denúncias por dentro do sistema. Promover reunião interna para disseminar o cadastro e uso do módulo, bem como alinhar informações com as unidades responsáveis sobre as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes.

Propor minuta com a atualização da Instrução Normativa Enap n.º 1/2021, que regulamenta os procedimentos para recebimento e encaminhamento de manifestações na modalidade denúncia e de comunicações anônimas de irregularidade no âmbito da Fundação Escola Nacional de Administração Pública (Enap), visando contemplar as mudanças implementadas.

**Gabinete:** auxiliar a Audin no enforcement necessário para engajar gestores de médio e alto escalão da Escola, bem como técnicos de suas unidades, na implementação e uso do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR. Para isso será necessário estimular as unidades a realizar o cadastro na Plataforma bem como adotar a rotina de se logar no Fala.BR para o acompanhamento dos pedidos endereçados às suas unidades.

*Analisar e dar encaminhamento à minuta de Instrução Normativa proposta pela Audin acerca dos procedimentos para recebimento e encaminhamento de manifestações na modalidade denúncia e de comunicações anônimas de irregularidade no âmbito da Fundação Escola Nacional de Administração Pública (Enap), visando sua aprovação e publicação.*

**Responsável pela execução:** Daniella (Audin) + Caroline Silva (Gabin) + unidades da Enap que recebem recorrentemente manifestações de Ouvidoria, em um primeiro momento e, em um segundo momento, aquelas que recebem eventualmente.

**Prazo para implementação:** março/24

*O prazo sugerido inclui a apropriação do conteúdo do módulo pelas servidoras responsáveis; elaboração de capacitação interna para disseminar o conteúdo, esclarecer as dúvidas e alinhar as expectativas entre OGU, Enap e suas unidades internas; e início efetivo da tramitação das manifestações pelo módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.*

**Estado atual:** *O módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR ainda não é utilizado pela Enap, especialmente porque atualmente somente as duas servidoras que atuam diretamente com o tema da Ouvidoria estão cadastradas no perfil da Enap da Plataforma Fala.BR. Especificamente quanto aos procedimentos para proteção ao denunciante, após a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13709/2018), as servidoras que atuam com o tema têm o cuidado na pseudonimização do denunciante, por meio da supressão de elementos que o identifiquem, seja no extrato da denúncia, seja em seus anexos (se houver identificação no relato, tenta-se substituir por anexos tarjados). A Ouvidoria também tem o cuidado de conhecer os dados dos denunciantes somente se a sua identificação for fundamental para o esclarecimento da denúncia e, caso o compartilhamento da denúncia com a unidade de apuração seja necessário, busca solicitar o consentimento do cidadão para o compartilhamento de dados pessoais que o identifique.*

*Ainda, para todo processo no SEI cujo conteúdo seja de denúncia é atribuído o grau de restrição de acesso.*

**Benefícios:** *zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria e adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes.*

**Responsável pelo monitoramento:** Bruna (Audin)

### **Manifestação da Equipe de Avaliação**

Do exame da manifestação apresentada pela Ouvidoria Avaliada, verifica-se que não houve discordância em relação aos apontamentos presentes no Relatório de Avaliação Preliminar, enviado antes deste Relatório Final. Ou seja, a UA reconhece a necessidade de implantar alterações e melhorias nos processos, nas ferramentas de trabalho e nos procedimentos de proteção ao denunciante, previstos no Decreto nº 10.153/2019, Decreto nº 9.492/2018 e na Portaria CGU nº 581/2021, com vistas a aprimorar a execução e o resultado dos serviços disponibilizados aos cidadãos.

Esta OGU realizará o monitoramento das providências adotadas/a serem adotadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a situação da implementação das recomendações propostas.



## **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