

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico -
CNPq

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 Corraleiro

COORDENAÇÃO

Waldeir Machado da Silva

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Waldeir Machado da Silva

Mateus dos Santos Reis

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq.

Município: Brasília – DF.

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

Período avaliado de manifestações: janeiro de 2022 a dezembro de 2022.

Data de execução: março a maio de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv, responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela 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 maneira geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria que lhe cabem, assim como atua em conformidade com as disposições contidas no Decreto nº 9.492/2018 e na Portaria CGU nº 581/2021, enfatizando-se, inclusive, o momento de reestruturação em que se encontra em decorrência do Regimento Interno, publicado em 20.10.2022. Todavia, foram constatadas algumas fragilidades e oportunidade de melhoria.

Quais recomendações deverão ser implementadas?

- Aprimorar o compartilhamento concomitante de demandas a unidades externas apuratórias integrantes do SisOuv quando envolverem temas de interesse recíproco, notadamente relacionadas a denúncias (DPF; MEC; SFC/CGU; etc.);
- Aprimorar os mecanismos de supervisão e de monitoramento junto ao Serviço Central de Atendimento;
- Registrar na Plataforma Fala.BR, todas as manifestações recebidas pelos vários canais utilizados rotineiramente pelos cidadãos;
- Elaborar, anualmente, o Relatório de Gestão da Ouvidoria do CNPq, documento próprio das unidades integrantes do SisOuv;
- Utilizar o módulo de triagem e tramitação do Fala.BR, aderente ao que a legislação estabelece, para registro de todos os encaminhamentos de atuação da Ouvidoria;
- Inserir informações exigidas pela Portaria CGU nº 581/2021 no sítio eletrônico do CNPq, notadamente aquelas sob a alçada da própria unidade de ouvidoria da instituição, aprimorando os requisitos legais que tratam da transparência pública à sociedade;
- Aprimorar os mecanismos de acompanhamento do atendimento de manifestações recebidas, notadamente sobre a resolutividade (ou não, se for o caso).

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
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
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
A)Processos avaliados na amostra que merecem destaque e comentários – Denúncias	10
B)Considerações decorrentes de outras vertentes de análise (legislação, inspeção física, sistemas, procedimentos operacionais etc.).....	11
i. Relação de subordinação do SECAT à unidade de ouvidoria do CNPq.	11
ii. Falta de registro de manifestações de Ouvidoria recebidas na Plataforma Fala.BR	13
iii. Não elaboração de Relatório de Gestão da unidade de Ouvidoria.....	15
iv. Não vinculação da unidade de ouvidoria diretamente à chefia máxima da instituição ...	16
v. Ferramenta inadequada de tramitação interna.....	19
vi. Informações insuficientes no sítio eletrônico	21
vii. Acompanhamento da resolutividade das manifestações	21
RECOMENDAÇÕES	22
CONCLUSÃO	23
APÊNDICES	24
Apêndice A.....	25
Apêndice B.....	31
Apêndice C.....	44

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, entre 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 que está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, da 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 setorial 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 potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOP.

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 a tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

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

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR¹ e no Painel *Resolveu?*², que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a

¹ Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>

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

existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise do tratamento das manifestações dado pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01.01.2022 a 31.12.2022 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. Tal procedimento resultou numa amostra de 150 (cento e cinquenta) 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 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 o aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e de melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU). A Ouvidoria do CNPq está vinculada ao Gabinete, órgão de Assistência direta e imediata ao Presidente, dirigida por um Ouvidor (FCE 1.10), com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painei *Resolveu?*, do sítio eletrônico do CNPq, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA.

Vale destacar, preliminarmente, relevante ponto positivo verificado na presente análise: a qualidade da composição da equipe, composta por servidores de alta capacidade técnico-profissional e com pluralidade de conhecimentos, sendo que já estão exercendo funções no CNPq há vários anos, condição que lhes permite ter amplo conhecimento sobre as funcionalidades do órgão e de suas estruturas singulares, bem como ter razoável conhecimento sobre os fluxos internos necessários ao bom desenvolvimento da unidade de ouvidoria.

Por oportuno, torna-se imprescindível considerar a reestruturação realizada na unidade no fim do ano de 2021, mais especificamente por meio do seu antigo Regimento Interno ([Portaria CNPq nº 695, de 23 de dezembro de 2021](#)), e, posteriormente, a realizada no fim do ano de 2022, também pela nova alteração em seu Regimento Interno ([Portaria CNPq Nº 1.118, de 20 de outubro de 2022](#)). Até o último marco normativo (2022), a unidade de ouvidoria exercia suas funções concomitantemente com a unidade de corregedoria, sendo que alguns assuntos eram tramitados internamente de maneira colaborativa. Dessa forma, devido ao histórico da unidade, e a necessidade de

atualização normativa por parte de seus colaboradores, vislumbra-se que parte do universo avaliado por essa CGOUV/OGU/CGU, de 01.01.2022 a 31.12.2022, tratou de processos tramitados e tratados sob a sistemática anterior.

Nesse sentido, importante contextualizar ainda a curva evolutiva em que se encontra a unidade, inclusive no atual momento, em que seus servidores ainda estão estudando e buscando melhorar seus serviços essenciais de ouvidoria a serem prestados ao seu público-alvo.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do CNPq estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A mensuração realizada pela equipa desta CGOUV/OGU/CGU está apresentada, de modo agrupado, nos tópicos subsequentes, com o objetivo de facilitar a absorção dos principais pontos passíveis de melhoria na unidade em períodos futuros.

A) Processos avaliados na amostra que merecem destaque e comentários – Denúncias

Preliminarmente, vale salientar que o objetivo do presente tópico seria evidenciar situações observadas na amostra analisada neste trabalho tendentes a auxiliar a unidade avaliada no aprimoramento das suas entregas e no cumprimento de sua atuação institucional. Portanto, torna-se relevante reforçar que a presente abordagem se reveste em atuação preventiva da OGU/CGU para auxiliar os gestores no aprimoramento da entrega de seus serviços à sociedade e não a tecer críticas isoladas ao trabalho realizado por essa unidade, pois que, como será visto, a atuação da unidade guardou ao menos 83% de aderência em relação ao padrão esperado, exceto no que disse respeito à informação sobre a resolutividade da demanda recebida.

Em paralelo, e conforme se pode extrair do questionário respondido pela unidade e pela reunião presencial realizada na sede da instituição, verificou-se que, por praxe, e em se tratando de denúncias, é aberto processo SEI em paralelo ao eventual NUP do Fala.BR, com restrição de acesso, no sentido colher informações para subsidiar a elaboração de resposta institucional ao demandante/comunicante. Contudo, nesses casos, os processos estão sendo restringidos pela forma RESTRITA, onde todos os integrantes de cada unidade teriam o pleno acesso a esses dados, e não pela forma SIGILOSA, onde apenas os CPFs pré-autorizados teriam condições de fazê-lo.

Diante dessas situações específicas avaliadas, que evidenciam particularidades inerentes a cada manifestação a título de denúncia (ou de comunicação com teor de denúncia), esta CGOUV/OGU sugere à unidade avaliada verificar as oportunidades de melhoria potencialmente decorrentes de cada comentário proferido nos itens antecedentes, de modo a que possa, em eventuais recebimentos de demandas análogas, conseguir dar o melhor tratamento possível a tais manifestações.

Em paralelo, como vetores recorrentes verificados em quase todos os processos mensurados, de maneira transversal, sugerimos ainda que a unidade de ouvidoria estude meios possíveis e considere aprimorar, de maneira padronizada:

- avaliar a oportunidade e conveniência de adotar o módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR, ferramenta construída para esse fim

específico, que tem por benefícios, dentre outros, a maior proteção à figura do denunciante;

- no caso de tramitação para unidades finalísticas, que o relato apresentado pela Ouvidoria avalie, antes do encaminhamento, se o contexto do próprio relato recebido poderia ser meio suficiente para expor a identidade desses cidadãos, notadamente se forem usuários internos da entidade. Nesses casos, que sejam adotadas medidas suficientes para preservar sua identidade, encaminhando para análise interna, quando possível, apenas os fatos imprescindíveis ao devido tratamento da demanda;
- adote por medida-padrão avaliar se o teor da denúncia encaminhada possa envolver a atuação de órgãos apuratórios externos, como a Polícia Federal, o MPF, a SFC/CGU, a CRG/CGU, Ministérios Supervisores, Agências Reguladoras etc. e, nesses casos, realize o encaminhamento concomitante para as respectivas unidades do SisOuv, com o consentimento prévio do denunciante, para análise e adoção de possíveis medidas cabíveis a seu cargo;
- no caso de pedidos de complementação de informações endereçados ao cidadão como condição necessária para o prosseguimento do tratamento de manifestações, que esse pedido seja feito dentro do mesmo processo NUP recebido no Fala.BR, em observância aos artigos 16 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021, evitando orientar o demandante a reunir novos dados e iniciar novo processo para esse fim;
- nos casos de manifestações na forma de “comunicações” recebidas com caráter de denúncia, e considerando que essa forma de manifestação é anônima, não encerrar o processo solicitando complementação de informações ao cidadão, já que não existe a possibilidade de que ele receba tal provocação, pelo anonimato solicitado no registro original;
- que no encaminhamento de demandas às unidades internas, para tratamento, avalie se o relato do cidadão seria uma questão pontual ou sistêmica. No segundo caso, sugere-se que a ouvidoria provoque as unidades internas para que, na resposta a ser posteriormente redigida, informe expressamente quais medidas foram adotadas para identificar situações potencialmente análogas (e corrigi-las), bem como quais procedimentos foram eventualmente adotados para evitar a sua repetição.

B) Considerações decorrentes de outras vertentes de análise (legislação, inspeção física, sistemas, procedimentos operacionais etc.)

i. Relação de subordinação do SECAT à unidade de ouvidoria do CNPq

Verificou-se que, com a publicação no novo Regimento Interno do Órgão ([Portaria CNPq nº 1.118, de 20 de outubro de 2022](#)), o Serviço Central de Atendimento do CNPQ – SECAT passou a ser subordinado à unidade de ouvidoria, nos termos do seu art. 4º, II, ‘a’, itens ‘2’ e 2.1’, sendo esta unidade responsável por “...executar e acompanhar atividades técnico-operacionais relativas ao atendimento do usuário externo, por meio telefônico e eletrônico” (art. 14).

Por sua vez, nos termos do art. 13 do mesmo Regimento, foi conferida à unidade de ouvidoria da entidade, entre outras, a atribuição de “*analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas*” (inciso IV).

Sobre o SECAT, importante considerar que ele é atualmente composto por servidor(a) do CNPq (FCE 1.05) e, concomitantemente, por colaboradores terceirizados de empresa prestadora de serviços. Nesses termos, vislumbra-se que o(a) servidor(a) integrante do CNPq designado(a) teria a função, s.m.j., tanto de liderar a prestação desses serviços, controlando a qualidade da prestação adequada aos respectivos usuários, quanto sendo peça fundamental para a fiscalização desse contrato pactuado com a entidade pública.

Oportuno mencionar ainda, como bem enfatizado pela unidade avaliada, que nem todas as demandas recebidas pelo SECAT seriam da essência de tratamento pelas unidades integrantes do SisOuv.

Nesses termos, e considerando que, das entrevistas e respostas recebidas por meio do questionário, foi possível perceber que o SECAT é um canal de extrema relevância para o recebimento de demandas de ouvidoria de primeiro e de segundo níveis, inclusive tendo atribuições tanto de dar pronto atendimento ao demandante, quanto de, sendo o caso, provocar unidades finalísticas do CNPq para repassar ou solicitar informações para o atendimento de manifestações recebidas, tornar-se-ia imprescindível a orientação prévia e, por consequência, a supervisão posterior pela unidade de ouvidoria em relação aos seus serviços prestados, de modo a garantir que todas as demandas recebidas, de primeiro ou de segundo nível, possam receber o adequado tratamento pela entidade.

De outro lado, aparenta ser fundamental a existência de orientação superior, pela Ouvidoria do CNPq, para que o SECAT possa apresentar dados consolidados e minimamente tratados, segregados entre atendimentos de primeiro nível (que poderiam ter pronto atendimento sem a necessidade de abertura de NUP específico no Fala.BR) e atendimentos de segundo nível (aqueles que necessitariam de inserção de informações no Fala.BR e acompanhamento da unidade da entidade, dados que seriam capturados estatisticamente nos painéis do próprio Fala.BR e *Resolveu?*) para que a unidade de ouvidoria tenha condições de melhor cumprir suas atribuições institucionais, notadamente a prevista no inciso IV do art. 13 do Regimento Interno do CNPq.

Tais perspectivas, dentre outras, estariam previstas normativamente no art. 39 da Portaria CGU nº 581/2021, in verbis:

Seção V - Da supervisão técnica dos canais de atendimento ao usuário

Art. 39. As unidades do SisOuv deverão realizar a supervisão técnica dos canais que prestem atendimento ao usuário para assegurar o cumprimento do disposto nesta Portaria no que se refere ao tratamento de manifestações de ouvidoria.

Parágrafo único. Por canais de atendimento ao usuário entende-se, dentre outros:

I - os serviços externos de recebimento de manifestações a que se refere o art. 26 desta Portaria, mesmo que não sirvam exclusivamente a esse propósito;

II - os Serviços de Informação ao Cidadão de que trata a Lei nº 12.527, de 2011, quando não integrantes da estrutura da unidade do SisOuv; e

III - os serviços de atendimento ao usuário de serviços públicos, sejam eles em meio físico, virtual ou telefônico.

Art. 40. Para os fins a que se refere o art. 39, as unidades do SisOuv deverão:

I - analisar informações do sistema de ouvidoria e dos canais de atendimento a fim de acompanhar e orientar os gestores para os fins de aprimoramento da prestação do serviço, nos termos dos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - adotar providências para que os trâmites internos das manifestações de ouvidoria recebidas por meio dos canais de atendimento ao usuário disponíveis no órgão ou entidade a que estejam vinculadas sejam aderentes ao disposto nesta Portaria. (Grifo nosso)

Desta feita, e em resumo, aparenta haver oportunidade que unidade de ouvidoria do CNPq possa orientar o SECAT, por instrumentos normativos próprios, claros e previamente formalizados na instituição, sobre quais seriam as regras a serem observadas em cada um desses atendimentos, quer seja, quais seriam as demandas que poderiam ser atendidas prontamente sem a necessidade de encaminhamento para a unidade de ouvidoria, daquelas que precisariam ser formalizadas no Fala.BR e atendidas com as premissas esperadas das unidades do SisOuv.

Por outra perspectiva, essa vertente proposta teria o potencial de aprimorar a atuação da unidade avaliada sob o escopo de supervisão e de monitoramento daquelas atividades prestadas pelo SECAT, atribuições previstas nos artigos 39 e 40 da Portaria CGU nº 581/2021 de forma vinculada às unidades integrantes do SisOuv.

Por derradeiro, em todos os casos atendidos pelo SECAT, também se faz oportuno sugerir, sob a supervisão de sua Ouvidoria do CNPq (instância hierárquica superior), que fosse prevista normativamente a elaboração periódica de relatórios (preferencialmente não superior a um interstício mensal), de modo a restarem evidenciadas para toda a instituição as informações quantitativas e qualitativas desses dois tipos de atendimento prestados aos cidadãos, inclusive com a adequada inserção na Plataforma Fala.BR daqueles que sejam inerentes ao acompanhamento das unidades do SisOuv.

ii. Falta de registro de manifestações de Ouvidoria recebidas na Plataforma Fala.BR

Associado ao apontamento anterior, da inspeção, de reuniões e de informações colhidas no questionário, foi possível verificar que nem todas as informações recebidas pelo SECAT são inseridas atualmente no Fala.BR. Ademais, algumas demandas recebidas por outros meios, como e-mail, e que são consideradas como objeto de ouvidoria (inclusive as recebidas pelo SECAT), nem sempre são inseridas na Plataforma Fala.BR, notadamente as que a unidade avaliada considera menos complexas (como solicitações de atualização de cadastro de currículos LATTES ou acesso ao próprio sistema). De outro lado, a respeito das demandas consideradas mais críticas (como denúncias e reclamações), há esforços em curso com o objetivo de, em breve, passarem a ser incluídas na Plataforma, conforme informações repassadas pelos gestores.

Em paralelo, importante pontuar que o SECAT detém autonomia, ainda que parcial, para provocar unidades do CNPq e resolver demandas recebidas de usuários de serviços públicos, contudo, sem serem incluídas no Fala.BR e sem serem compiladas em relatório específico, de modo a detalhar dados de tratamento de ouvidoria. Com tal procedimento, vislumbra-se mais uma possível fonte de dados ainda não compilados nos painéis de ouvidoria, no sentido de se ter o conhecimento do universo de demandas recebidas e tratadas pela entidade.

Nas reuniões de inspeção realizadas com a unidade avaliada, foi informado que o controle do universo desses dados ainda está em evolução, sendo mais um esforço dos atuais gestores que está em curso para aprimoramento, inclusive sendo possível observar nas apresentações feitas à Alta Administração, que evidenciam elevado aumento de demandas registradas pela instituição (incremento que pode ser justificado, em tese, tanto pelo efetivo aumento de demandas pelos usuários no decorrer dos anos, quanto por esse trabalho de captura de solicitações que ainda não estavam sendo compiladas em repositório único pelo CNPq).

Nesses termos, considerando que o conhecimento do universo dessas informações, mês a mês, seria pressuposto fundamental para dar condições à unidade integrante do SisOuv de melhor prestar seus serviços, inclusive aqueles elencados no próprio Regimento Interno da instituição (ex.: art. 13, inciso IV), além de outros estabelecidos por normativos superiores, notadamente o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021:

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

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

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

XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

Oportuno reforçar que a perspectiva para que a unidade de Ouvidoria passe a deter informações confiáveis sobre todo o universo de demandas recebidas por si e pelo SECAT não tem a intenção de gerar sobrecarga operacional sob suas atividades, tampouco de impor formalidades burocráticas, notadamente em respeito ao limite de recursos atualmente existentes. De modo diverso, o intuito de tal proposta seria induzir à unidade avaliada que, conhecendo esse universo, através de procedimentos internos estabelecidos conjuntamente entre si e o SECAT (unidade subordinada), possa segregar as manifestações de primeira linha das de segunda linha, para que as segundas sejam devidamente registradas na Plataforma Fala.BR, para que possam receber formalmente o adequado registro, controle, monitoramento e tratamento pela unidade de Ouvidoria.

Recomenda-se, portanto, que sejam mantidos os esforços em curso para que a unidade possa conhecer e compilar todas as demandas de segundo nível de ouvidoria recebidas, em repositório/relatório único, preferencialmente na Plataforma Fala.BR, de forma, inclusive, a aprimorar as informações apresentadas no Painel *Resolveu?*, entre outros benefícios.

iii. Não elaboração de Relatório de Gestão da unidade de Ouvidoria

A partir da inspeção e dos questionários recebidos, foi constatado que a unidade ainda não tem por praxe elaborar seu próprio Relatório de Gestão, restando a sistematização do Relatório de Gestão geral da instituição à Chefia de Gabinete, unidade hierarquicamente superior à unidade de Ouvidoria por força do Regimento Interno. Por esta razão, não foram identificados no site do CNPq os Relatórios de gestão da UA, mas foram apresentados reportes de informações estratégicas, elaborados pela ouvidoria, à Alta Administração da entidade.

Nesses termos, oportuno reforçar a obrigação legal reservada às unidades do SisOuv, relacionadas à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, conforme estabelecido nos artigos 14 e 15 da Lei 13.460/2017:

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

I – (...)

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.

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

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.

Em paralelo, relevante ainda considerar o disposto nos artigos 7º, inciso XVII e art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, *in verbis*:

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

(...)

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão.

Do relatório anual de gestão

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.

Nesses termos, sugere-se que a unidade, em cumprimento da obrigação normativa transcrita e tendo por pressuposto apresentar os resultados de suas ações empreendidas no período, à sociedade, em especial aos próprios usuários do serviço do CNPq, possa integrar em suas prioridades a elaboração anual do Relatório de Gestão da unidade de ouvidoria para os próximos exercícios.

iv. Não vinculação da unidade de ouvidoria diretamente à chefia máxima da instituição

Conforme estabelecido no novo Regimento Interno da instituição (art. 4º), a unidade de ouvidoria está atualmente subordinada à chefia de gabinete do CNPq.

Em que pese haver a possibilidade de tal desenho institucional, devem-se considerar as boas práticas relacionadas a esse tema, inclusive reforçadas regularmente por meio do art. 9º do Decreto nº 9.492/2018, que dispõe que “*a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal*”.

Deve-se enfatizar ainda que, como unidade de assistência direta e imediata ao titular da entidade a que faz parte, esse posicionamento institucional auxiliaria e reforçaria a sua natureza estratégica na instituição, assegurando que, perante as demais unidades finalísticas da instituição, a sua autoridade em relação aos temas sob sua alçada seria primordial e sempre respeitada por todas as estruturas singulares do CNPq. Ademais, tal perspectiva reforçaria e dar-lhe-ia meios, instrumentos e poderes mais concisos perante os colaboradores, os servidores e as autoridades (internas e externas) para coordenar, intermediar e articular as relações institucionais necessárias ao cumprimento de sua missão. Tal premissa, inclusive, está relacionada com o disposto no art. 53 da Portaria CGU nº 581/2021, abaixo transcrita:

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.

§ 1º Para os fins desta Portaria, é considerada estratégica a informação que apresente o conhecimento referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

§ 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. (Grifo nosso)

Percebe-se, portanto, que o posicionamento da unidade setorial do SisOuv, o mais próximo possível da autoridade máxima da entidade seria questão salutar, entre outras, para o regular cumprimento dessa atribuição de produzir informações estratégicas em benefício da própria instituição, voltada, ao final, para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão. Isso por que é presumível, ao alcance de nível suficiente de articulação para esses fins, dentro ou fora da organização, o empoderamento e o patrocínio direto por parte da liderança máxima da instituição, pressuposto necessário para a formação de *networking* e de fixação de fluxos claros de comunicação entre todas as instâncias da instituição, autonomamente pela ouvidoria, não apenas em relação às demais diretorias e superintendências, mas também às unidades finalísticas e aos respectivos gestores dos serviços prestados pela entidade, sem a necessidade de provocação de instâncias superiores.

Ademais, tal perspectiva reforçaria e dar-lhe-ia meios, instrumentos e poderes mais claros perante os colaboradores, os servidores e as autoridades (internas e externas) para coordenar, intermediar e articular as relações institucionais necessárias ao cumprimento de sua missão.

Essa premissa, inclusive, estaria intimamente relacionada com a **TEORIA DOS PODERES IMPLÍCITOS**, em que, resumidamente, estabelece que ao se conceder uma função a determinado órgão ou instituição, o normativo constitucional/legal/regulamentar deverá lhe conferir, implicitamente, os meios necessários para a consecução desta atividade. Assim, considerando que foram atribuídas várias competências legais e regulamentares para as unidades central e setoriais do SisOuv (Lei nº 13.460/2017; Decreto nº 9.492/2018 e Portaria CGU nº 581/2021, dentre outras), **notadamente de nível estratégico** perante o órgão ou a entidade vinculados, imperioso considerar a premissa, ainda que inicialmente tido por opcional pelo art. 9º do Decreto nº 9.492/2018, de as unidades setoriais do SisOuv sempre estarem o mais próximo possível da liderança máxima das instituições de que fazem parte.

Como exemplos de premissas de nível estratégico sob a competência das unidades setoriais do SisOuv, podemos mencionar, inicialmente, as atribuições precípua das unidades de ouvidoria constantes da Lei nº 13.460/2017:

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

(...);

II - **acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;**

III - **propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;**

IV - **auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;**

V - **propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário,** em observância às determinações desta Lei; (...) (Grifo nosso)

Mesmo que a análise dessas premissas estabelecidas no ordenamento primário seja suficiente para evidenciar o potencial comprometimento da unidade avaliada no exercício de suas funções, faz-se oportuno apresentar, em complemento, outras responsabilidades atribuídas em normativos secundários, notadamente o Decreto nº 9.492/2018 e Portaria CGU nº 581/2021, *in verbis*:

Decreto nº 9.492/2018

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

(...)

II - **propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;**

(...)

V - **processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário**, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

Portaria CGU nº 581/2021

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

(...)

X - **realizar a articulação**, no que se refere às competências de sua unidade, **com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;**

XI - **realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;**

Art. 53. (Já transcrito anteriormente) - (Grifo nosso)

Por derradeiro e não menos importante, deve-se considerar ainda os riscos associados ao atual desenho organizacional, em relação ao tratamento de denúncias recebidas contra servidores e colaboradores da própria entidade. Nesses casos, imprescindível considerar as áleas de essas manifestações tanto demorarem a ser comunicadas tempestivamente ao Dirigente máximo da instituição, quanto de não receberem o pronto e adequado tratamento, especialmente se essas denúncias fizerem referência, por exemplo, à própria chefia de gabinete. Nesse simples exemplo, dentre várias perspectivas análogas nesse estabelecimento de subordinação hierárquica, percebe-se que o distanciamento da unidade de ouvidoria da liderança máxima do órgão teria o potencial de induzir possível conflito de interesses, inclusive podendo comprometer a independência e a proatividade da própria unidade de Ouvidoria, em proferir os atos necessários ao seu correto tratamento.

Tal perspectiva consta, inclusive, do **MANUAL DE ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL - 2ª Edição**, que aduz:

6.5.7 Ouvidoria

A estruturação de uma unidade de ouvidoria não é obrigatória, salvo previsão na estrutura básica do órgão ou entidade, prevista em Lei.

Não sendo obrigatória, a estruturação ou não dessa unidade dependerá da avaliação do órgão ou entidade acerca da demanda relacionada às atividades de ouvidoria, relativamente a outras prioridades internas de fortalecimento institucional.

No caso em que a demanda não justificar a estruturação de uma unidade específica de ouvidoria, deverá constar do Decreto de estrutura ou estatuto o desempenho dessa atividade por outra unidade.

Caso seja estruturada uma unidade de ouvidoria, recomenda-se que esta esteja subordinada ao dirigente máximo do órgão ou entidade, conforme dispõe o art. 9º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que institui o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal, no intuito de minimizar camadas hierárquicas que possam dificultar o tratamento, de forma ágil e isenta, de denúncias, reclamações ou apurações. (Grifo nosso)

Diante dessas reflexões, ainda que o art. 9º do Decreto faculte à entidade não posicionar a unidade setorial do SisOuv como instância diretamente subordinada à chefia máxima da instituição, torna-se possível concluir que quanto mais a Ouvidoria estiver organizacionalmente distante dessa autoridade, menos possibilidades e poderes ela deterá para efetivamente alcançar as competências a ela atribuídas pela Lei nº 13.460/2017, pelo Decreto nº 9.492/2018 e pela Portaria CGU nº 581/2021, dentre outras.

Por essas razões, sugere-se à instituição avaliar a pertinência e a oportunidade de a unidade passar a ser estruturalmente subordinada diretamente à chefia máxima da instituição, de modo a poder colher as vantagens mencionadas brevemente no parágrafo anterior, dentre várias outras possíveis.

v. Ferramenta inadequada de tramitação interna

Ao analisar os processos de tramitação de manifestações dentro da Unidade, identificou-se que esta não utiliza o sistema mais apropriado para a gestão interna das manifestações recebidas. Verificou-se que é utilizado o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), um sistema de gerenciamento de processos e documentos arquivísticos que prioriza a transparência, no qual o acesso é a regra e o sigilo é a exceção, seguindo as diretrizes do Manual do SEI. Este sistema não possui integração com a Plataforma Fala.BR.

Observando o que a Portaria CGU nº 581/2021 estabelece para as Ouvidorias Públicas, verifica-se que elas possuem a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar-se o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é exercida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles e salvaguardas, a utilização de ferramentas e sistemas adequados à tramitação interna das informações e à execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo, devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo:

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.

Após verificação presencial, constatou-se que é utilizado o procedimento de abertura de processos SEI para o encaminhamento de manifestações para as áreas responsáveis pelo tratamento. Com relação às denúncias, verificou-se que é aberto processo em formato restrito. Tal metodologia, conforme Cartilha do Usuário do SEI³, página 40, *“restringe os processos e seus documentos disponíveis para visualização de usuários das unidades pelas quais o processo tramitar.”* Sendo assim, todos na unidade para qual a manifestação foi tramitada poderão acessar seu conteúdo, permitindo acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer tais informações.

Adicionalmente, verifica-se que não há registro de acesso ao conteúdo das manifestações durante o processo de tramitação e tratamento pelas áreas internas. O SEI não possui como funcionalidade a possibilidade de registro dos usuários que tiveram acesso ao processo. Ressalta-se que o Decreto nº 10.153/2019, em seu art. 6º, parágrafo 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncias com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Com isso, ainda que a UA busque restringir o acesso por utilizar o processo em formato restrito no SEI, constata-se que tal procedimento compromete a segurança e a rastreabilidade das informações.

Assim, sugere-se à UA que passe a realizar a tramitação interna de processos por meio de módulo próprio do Fala.BR, ferramenta construída para esse fim específico, que tem por benefícios, dentre outros, a maior proteção à figura do denunciante. Caso a decisão seja no sentido da continuidade de utilização do SEI juntamente com a Plataforma Fala.BR, que seja realizada uma avaliação específica, de modo a demonstrar os riscos assumidos por tal manutenção, que devem estar necessariamente associados aos controles preventivos e repressivos considerados, de modo a garantir a segurança e a rastreabilidade dessas informações quando do seu tratamento interno, na entidade.

³ <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/sei/comunicados/arquivos-noticias/cartilha-do-usuario-do-sei>

vi. Informações insuficientes no sítio eletrônico

A Portaria CGU nº 581/2021, art. 71⁴, estabelece as obrigações de transparência que as unidades do SisOuv devem adotar no portal da entidade a que estejam vinculadas. No entanto, em consulta ao sítio do CNPq, constatou-se que não estão presentes no portal todos os itens obrigatórios elencados pelo artigo.

Em visita à página da Ouvidoria no *site* do CNPq⁵, constatou-se a ausência dos relatórios de gestão da unidade de ouvidoria, atualizados. Ressalta-se que o último disponível é do ano de 2010. Constatou-se ainda a ausência do *link* de acesso ao "Painel Resolveu?"; do nome, do currículo e da data de ingresso no cargo, do titular da unidade da ouvidoria; e das normas vigentes, na entidade, para o tratamento das manifestações da ouvidoria, como a Portaria CGU nº 581/2021, o Decreto nº 9.492/2018, o Decreto nº 10.153/2019.

Cumpra destacar que as Ouvidorias possuem um papel fundamental na promoção da transparência e da eficiência no serviço público, ao fornecerem um canal prático e de fácil acesso aos usuários. O portal deve ser um espaço facilitador nas relações entre o cidadão e o serviço público, disponibilizando informações completas e atualizadas sobre a unidade, a entidade e seus colaboradores. Sendo assim, é necessário que as unidades do SisOuv cumpram as obrigações de transparência estabelecidas pela legislação, de modo a atender ao cidadão da forma mais completa possível.

Nesses termos, sugere-se que seja realizada a inserção das informações exigidas pela Portaria CGU nº 581/2021 no *site* do CNPq, a fim de cumprir-se com o que a legislação estabelece para o cumprimento dos requisitos de transparência.

vii. Acompanhamento da resolutividade das manifestações

Após a realização da análise das 150 manifestações selecionadas de maneira amostral, foi constatado que 43 processos (29%) receberam a marcação do campo de resolutividade de forma positiva, porém, sem a possibilidade de que tal dado seja confirmado através das informações incluídas na Plataforma Fala.BR. Assim, tomando-se por base exclusivamente as informações contidas no Fala.BR, não é possível confirmar

⁴ **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.

⁵ <https://www.gov.br/cnpq/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao/ouvidoria/ouvidoria-apresentacao>

se a Ouvidoria realizou o devido acompanhamento de cada manifestação recebida, para confirmar a inexistência de providências adicionais a cargo da unidade responsável por seu tratamento.

Esse procedimento impossibilita a Ouvidoria de realizar o acompanhamento da manifestação, para se certificar de que as necessidades do cidadão foram completamente atendidas.

Cumprido destacar que a Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

Art. 19. (...)

§ 4. No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade 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 resolatividade 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.

Sendo assim, ressaltamos a importância de se realizar o acompanhamento das manifestações até solucionar completamente a demanda do cidadão, para assim realizar a marcação da resolatividade, podendo realizar a alteração a qualquer momento.

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 CNPq:

- Utilizar o módulo de triagem e tramitação do Fala.BR, aderente ao que a legislação estabelece, para registro de todos os encaminhamentos de atuação da Ouvidoria;
- Aprimorar o compartilhamento concomitante de demandas a unidades externas apuratórias integrantes do SisOuv quando envolverem temas de interesse recíproco, notadamente relacionadas a denúncias (DPF; MEC; SFC/CGU; etc.);
- aprimorar os mecanismos de supervisão e de monitoramento junto ao SECAT;
- registrar na Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelos vários canais utilizados rotineiramente pelos cidadãos;
- elaborar, anualmente, o Relatório de Gestão da Ouvidoria do CNPq, documento próprio da unidade integrante de SisOuv;

- inserir as informações exigidas pela Portaria CGU nº 581/2021 na página do CNPq para aprimorando os requisitos legais que tratam da transparência pública à sociedade;
- Aprimorar os mecanismos de acompanhamento do atendimento de manifestações recebidas, notadamente sobre a resolutividade (ou não, se for o caso).

CONCLUSÃO

O foco dos trabalhos foi tanto de agregar valor à ouvidoria avaliada, quanto de verificar o correto cumprimento das funções essenciais de ouvidoria por si, 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.

Nesse sentido, verificaram-se oportunidades de implementação e/ou de aprimoramento de rotinas e de atos administrativos específicos, capazes de tornar ainda melhores as entregas finalísticas pela Ouvidoria da CNPq, especialmente as referidas nos tópicos anteriores (“RESULTADOS DO EXAME” e “RECOMENDAÇÕES”).

Nesses termos, espera-se que, principalmente através da captura e padronização do universo de 100% das demandas de ouvidoria recebidas pela instituição (incluindo as recebidas através do SECAT), de primeiro e de segundo níveis, em bases padronizadas e facilmente comparáveis, bem como do aprimoramento do tratamento/registro/controle das demandas recebidas rotineira e excepcionalmente por todos os seus canais, a unidade possa aprimorar ainda mais sua atuação perante público externo/interno. Adicionalmente e não mesmo importante, espera-se que com esses aprimoramentos a unidade consiga reforçar sua relevância estratégica perante a Alta Gestão da entidade, de modo a ser reconhecidamente um instrumento de melhoria e de aprimoramento constante das entregas e dos serviços públicos feitos por todo o CNPq à sociedade.

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	Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Fundação Pública
Posição no Organograma	Vinculação ao Gabinete da Presidência
E-mail	ouvidoria@cnpq.br
Página na Internet	https://www.gov.br/cnpq/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-aocidadao/ouvidoria/ouvidoria-apresentacao
Endereço	SHIS QI 1 Conjunto B Bloco A, 1º andar, Brasília-DF CEP: 71605-170
Canais de Atendimento	Internet (canal Fala. BR), e-mail e atendimento presencial.
Horário de funcionamento	8 as 18h
Ouvidor	Rodrigo De Castro Cabrero
Data da nomeação	24/03/2022

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

As principais competências da Ouvidoria do CNPq, estão estabelecidas na Portaria CGU nº 581/2021, que prevê orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Além disso, de acordo com o art. 13 do Regimento Interno⁶ do CNPq, a Ouvidoria tem como competências, *in verbis*:

Art. 13. À Ouvidoria compete:

I - atuar como interlocutora da sociedade, dos servidores e colaboradores junto à administração do CNPq e de forma que as informações relevantes cheguem ao conhecimento da autoridade competente;

II - receber e encaminhar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, efetuando análise preliminar e distribuição da demanda quando pertinente, às unidades institucionais;

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

⁶ <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-cnpq-n-1.118-de-20-de-outubro-de-2022-437946031>

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

V - realizar a articulação com as demais unidades para a adequada execução de suas competências;

VI - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre os usuários de serviços públicos, servidores, colaboradores e o CNPq; e

VII - contribuir com as unidades organizacionais na busca de soluções às demandas apresentadas pelos cidadãos.

A.3 Normativos Internos

As atividades da Ouvidoria da UA são reguladas pela Portaria CNPq nº 1.118/2022 que aprova o Regimento Interno do CNPq e regulamenta as competências da Ouvidoria.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

De acordo com o relato da UA, por meio do Questionário de Avaliação, a atual estrutura física é adequada para o desempenho das atividades de Ouvidoria. Contudo, a unidade busca tratativas com a nova administração para fortalecer a equipe.

A força de trabalho da Ouvidoria é composta por 3 Servidores Públicos federais efetivos do quadro do CNPq, sendo o Ouvidor, Rodrigo de Castro Cabrero. A Ouvidoria também conta com o auxílio de 04 colaboradoras.

Adicionalmente, foi informado que a rotatividade da equipe não afeta o desempenho dos trabalhos.

Conforme visita presencial, foi constatado que a estrutura física da unidade é adequada para as atividades da Ouvidoria.

A.5 Mandato do Ouvidor

A nomeação do atual Ouvidor do CNPq ocorreu em 24 de março de 2022 pela Portaria CNPQ nº 308/2022 pelo Ministro do MCTI, conforme o disposto na Portaria CGU nº 1.181/2020. A referida indicação foi encaminhada à CGU por meio do Ofício nº 1790/2022/PRE, de 03/02/2022, a qual restou aprovada.

A.6 Canais de Atendimento

Em visita ao sítio do CNPq na Internet, verificou-se que estão disponíveis os seguintes canais de atendimento:

- a) Por Internet: Plataforma Fala.BR
- b) Por E-mail: seouv@cnpq.br
- c) Telefone (61) 3211-9642
- d) Atendimento presencial
- e) Site: <https://www.gov.br/cnpq/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao/ouvidoria>

A.7 Sistemas Informatizados

A unidade informou utilizar a Plataforma Fala.BR e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para o tratamento de manifestações de Ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018.

A Plataforma Fala.BR é utilizada para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. No sítio eletrônico da UA é disponibilizado em sua página inicial o acesso à Plataforma Fala.BR:

Imagem 01 -Sítio eletrônico da Ouvidoria do CNPq



Fonte: <https://www.gov.br/cnpq/pt-br>

Para realizar o encaminhamento das manifestações para as áreas técnicas do CNPq é utilizado o SEI. A inserção de informações é realizada de forma manual, devido a não interoperabilidade entre os sistemas.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A unidade detalhou os fluxos de tratamento das manifestações por meio do Questionário de Avaliação, mas informou que não há normativos estabelecendo-os. Porém, foi acordado com a alta direção, por meio de reunião da Diretoria Executiva – DEx, procedimento principalmente para os casos em que as manifestações precisam de informações de outras áreas, além da Ouvidoria, para assegurar serem adequadamente respondidas.

Seguem os fluxos apresentados:

- Denúncia:
 1. Recebimento de Denúncia pela Ouvidoria;
 2. Redução a termo da denúncia recebida, quando necessário;
 3. Avaliação de existência de elementos mínimos de autoria e, ou de materialidade;
 4. Arquivamento ou Encaminhamento à Corregedoria / Comissão de Ética / Comissão de Integridade na Atividade Científica - CIAC; e
 5. Registro no Sistema Fala.BR.

- Solicitações:
 1. Recebimento das manifestações de Solicitações pela Ouvidoria / Central de Atendimento;
 2. Triagem da solicitação para identificar se há resposta na base de conhecimento;
 - a. Sim: é enviada a resposta ao solicitante;
 - b. Não: segue para passo 3;
 3. Encaminhamento, para manifestação de unidade negocial interna, para obtenção de respectiva informação ou tratamento; e
 4. Resposta ao solicitante (Registro no Sistema Fala.BR).

- Elogios, Reclamações e Comunicações;
 1. Recebimento das manifestações de Elogios / Reclamações pela Ouvidoria / Central de Atendimento;
 2. Triagem da solicitação (identificação da área / negócio / serviço correspondente);
 3. Encaminhamento para manifestação de unidade negocial interna; e
 4. Resposta ao solicitante (Registro no Sistema Fala.BR).

- Simplifique:
 1. Recebimento das manifestações pela Ouvidoria;
 2. Triagem da solicitação (identificação da área / negócio / serviço correspondente);
 3. Encaminhamento para manifestação de unidade negocial interna; e
 4. Resposta ao solicitante (Registro no Sistema FalaBR).

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Ouvidoria foi questionada sobre o acompanhamento da Carta de Serviços e respondeu, através do Questionário de Avaliação, que está atualizada e que participou do processo de atualização. Entretanto, a Ouvidoria informou que não possui conhecimento de serviços prestados pelo CNPq que não estejam contemplados na Carta de Serviços.

Foi realizada uma consulta ao Portal de Serviços do Gov.br e constatou-se que a versão da Carta de Serviços disponibilizada no *site* foi publicada em 03/05/2023 e contém as informações exigidas pela Portaria CGU nº 581/2021.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Com relação à gestão e às ações de melhoria dos serviços prestados, a ouvidoria informou que “é convidada, informalmente, a participar de discussões acerca da ‘melhoria dos serviços’ não existindo fluxo formalizado com esta finalidade”.

Adicionalmente, afirmou que “coleta as sugestões, reclamações, elogios e nos serviços onde ‘faz sentido’ aplicar o ‘modelo de usuário de serviços públicos’, interfere de forma mais crítica, defendendo o interesse manifestado pelos usuários”.

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

Por meio do Questionário de Avaliação, a Ouvidoria informou que conta com profissional especializado em mediação e conciliação, mas que não existe processo formal que estabeleça a participação da ouvidoria da Resolução Pacífica de Conflitos.

Adicionalmente, informou que a Ouvidoria não tem sido chamada para participar de processos de mediação e conciliação, ficando a cargo da Corregedoria e dos Recursos Humanos a responsabilidade de tratar tais demandas.

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

a) Quantitativo Geral:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações - 01/01/22 a 31/12/22



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações – 01/01/22 a 31/12/22



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

c) Resolutividade da demanda:

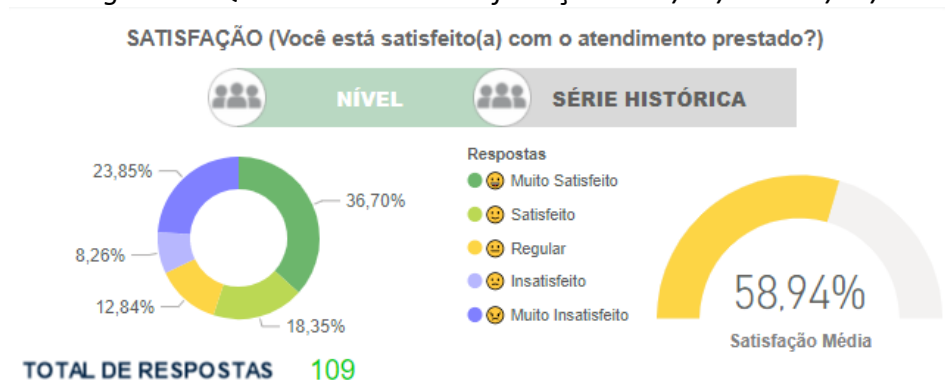
Imagem 04: Resolutividade das demandas



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 05: Quantitativo de Manifestações - 01/01/22 a 31/12/22



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

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

Visando obter diagnóstico preliminar sobre a condução e o tratamento de demandas recebidas pela Ouvidoria do CNPq, foi proposta a avaliação de 150 (cento e cinquenta) manifestações existentes no Fala.BR, no período entre 01/01/2022 e 31/12/2022, representando 6,62% do total de 2.265 (duas mil duzentas e sessenta e cinco) manifestações recebidas. Assim, essa amostra, parte aleatória e parte selecionada (denúncia, solicitação, comunicação e elogio), passou por verificações padronizadas com o objetivo de inferir a adequação dos procedimentos internos aplicados pela unidade nesse período.

Adicionalmente, foram feitas mensurações sobre as respostas recebidas do questionário, endereçado por e-mail à unidade no dia 27/03/2023, com previsão de retorno até o dia 17/04/2023. Assim, tendo recebido esses insumos, juntamente com outras interações com a equipe responsável, foi possível proferir percepção adicional e específica também capaz de corroborar com a visão geral da gestão da unidade no período de referência da avaliação.

Por fim, também foram feitas considerações sobre outras vertentes de análise próprias, tais como testes de aderência em relação a quesitos previstos em legislação específica, inspeção física, requisitos de sistema, procedimentos operacionais adotados etc.

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 2.265 manifestações.⁷

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

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 (cem) manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato.

⁷ 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.

Adicionalmente, a equipe de avaliação entendeu prudente incluir outros casos de denúncia, comunicação, elogio e sugestão recebidas no período, de modo a avaliar especificamente o potencial impacto representativo na atuação da entidade. Assim, foram incorporadas mais 50 (cinquenta) manifestações na amostra selecionada.

O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação:

Quadro 02: Composição da amostra e representação percentual.

Tipo	Quantidade	%
Comunicação	18	12,00
Denúncia	25	16,67
Elogio	7	4,67
Reclamação	13	8,67
Solicitação	80	53,33
Sugestão	7	4,67
Total	150	100,00

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

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo o seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

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

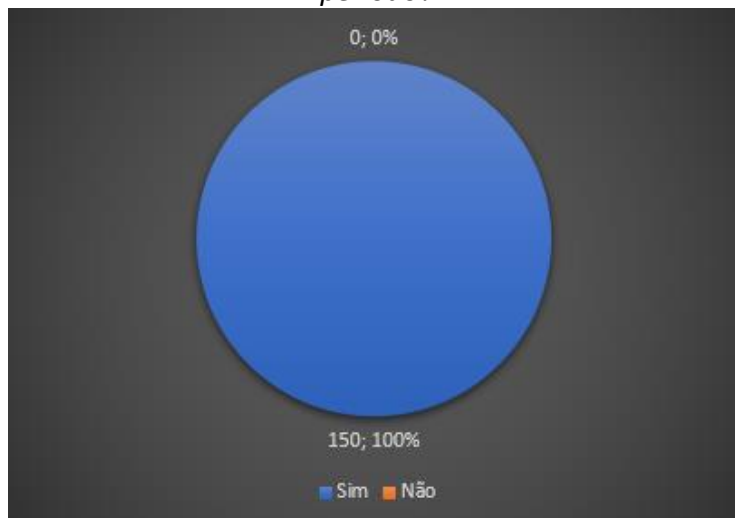
d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº

9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

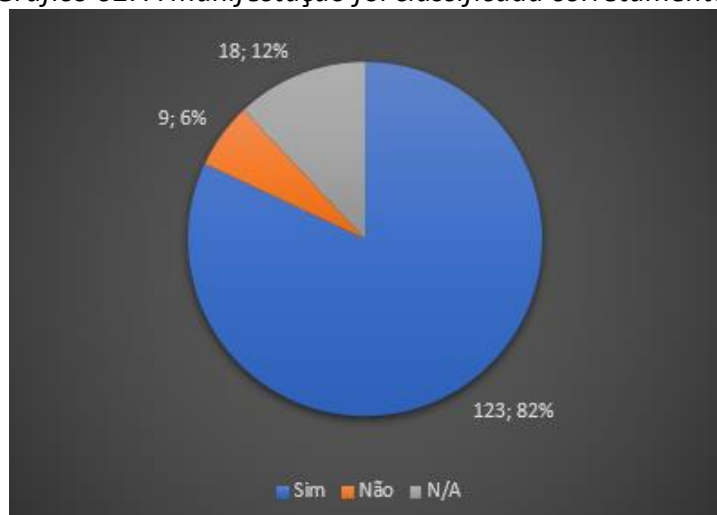
Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 02: A manifestação foi classificada corretamente?

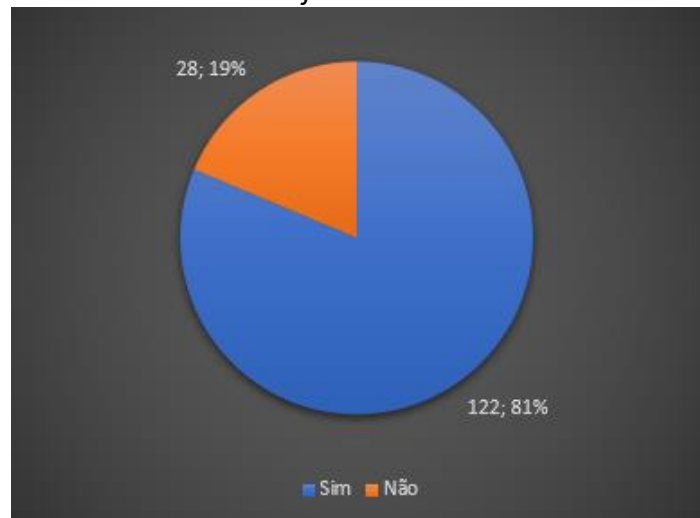


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observou-se que, das 150 manifestações analisadas, 123 foram classificadas corretamente, representando 82% de conformidade.

Relativamente às demais 18 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

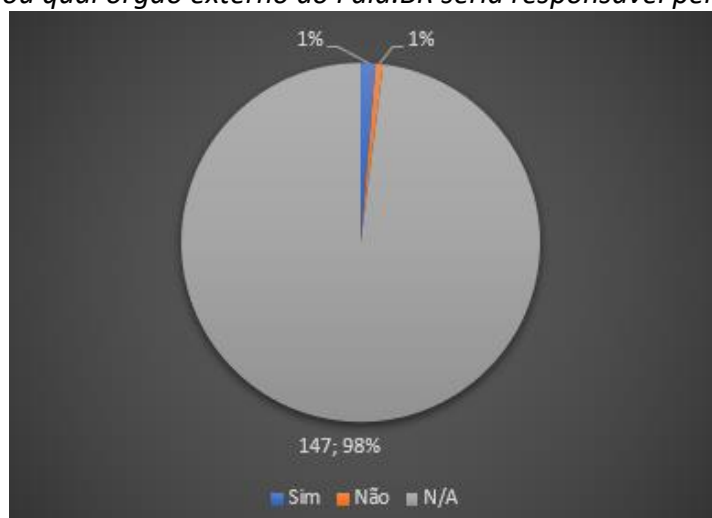
Gráfico 03: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observou-se que 28 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes.

Gráfico 04: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

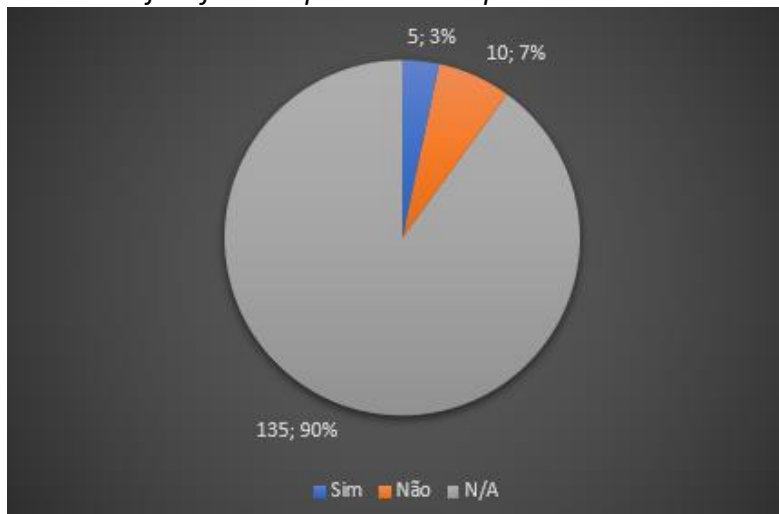


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 2 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Houve 1 manifestação em que a UA não informou qual a unidade

seria responsável pela produção da resposta solicitada. Nos demais casos a pergunta não se aplica, pois tratava-se de demanda de sua competência.

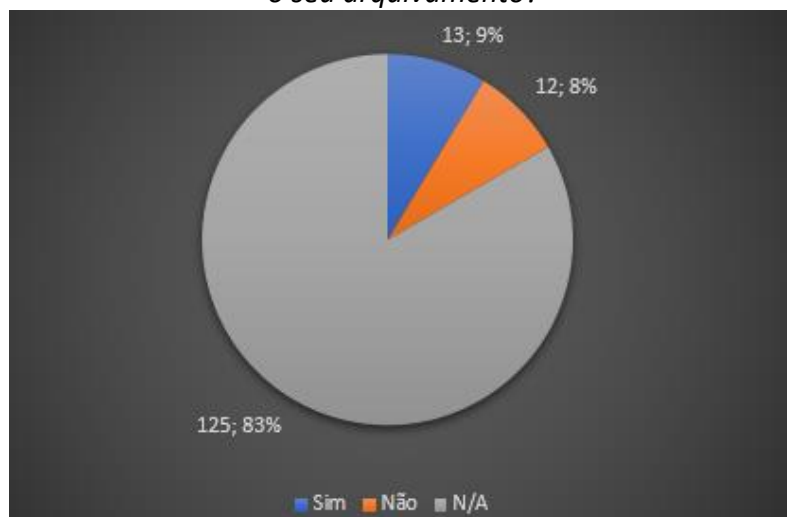
Gráfico 05: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 18 comunicações presentes na amostra, 5 apresentaram resposta conclusiva, contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto em 10 das comunicações, a resposta conclusiva apresentou informações sobre o encaminhamento à área denunciada. As demais 138 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

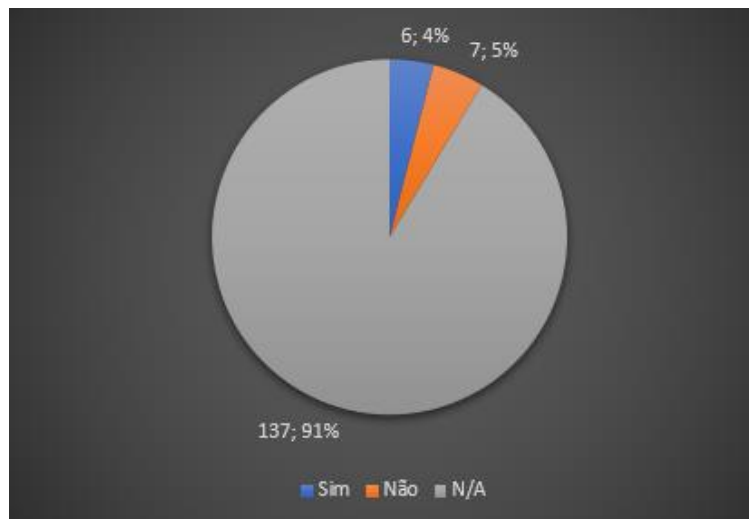
Gráfico 06: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 25 denúncias analisadas, verificou-se que 13 informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, já outras 12 não informaram se a demanda foi encaminhada para as unidades apuratórias. As demais 125 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

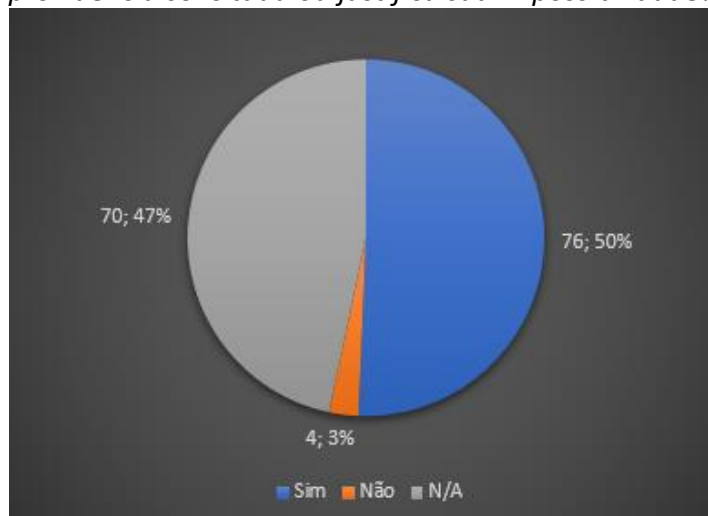
Gráfico 07: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima, relativo ao tipo Reclamação, observa-se que das 13 manifestações analisadas, 7 delas não receberam o tratamento adequado, nas outras 6, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 137 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

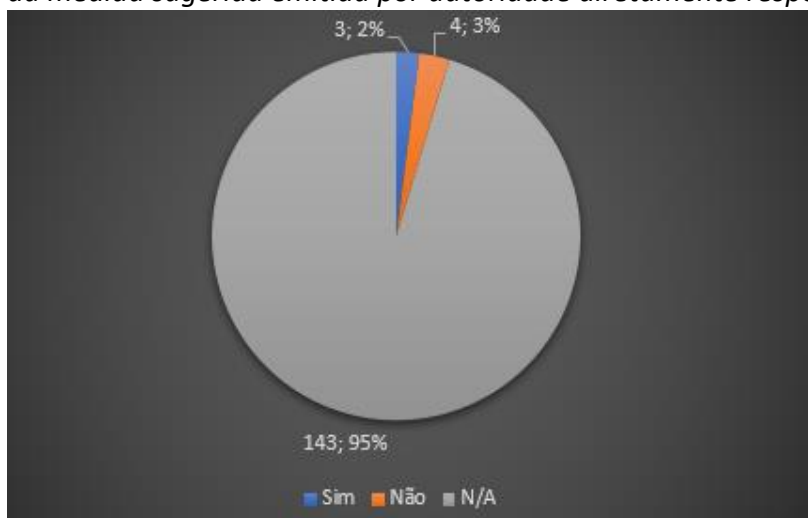
Gráfico 08: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observou-se que, das 80 solicitações, em 4 delas verificou-se que a resposta dada pela UA não trouxe os esclarecimentos devidos. As demais 70 manifestações não se enquadram como solicitação.

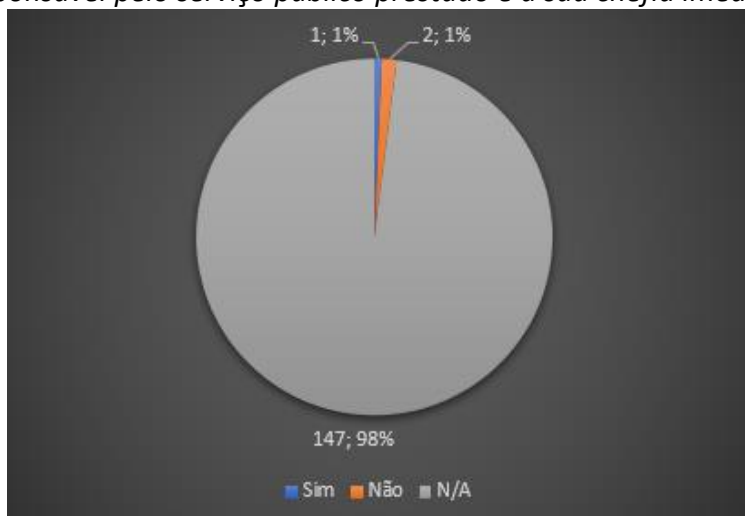
Gráfico 09: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 7 itens da amostra, foi constatado que 4 manifestações não continham pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. As demais 143 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 10: 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.

No que tange aos elogios, dos 7 elogios analisados, verificou-se que apenas 3 possuíam no teor um elogio a servidor público, e destes, apenas 1 registrou que o agente público objeto do elogio e a sua chefia tiveram ciência do elogio recebido. As demais 147 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

B.3 Conformidade no tratamento de Manifestações recebidas/incluídas no Fala.BR

B.3.1 Requisitos objetivos

O propósito da presente verificação foi observar se o atendimento prestado ao cidadão pela unidade avaliada observou critérios alinhados a padrões objetivos,

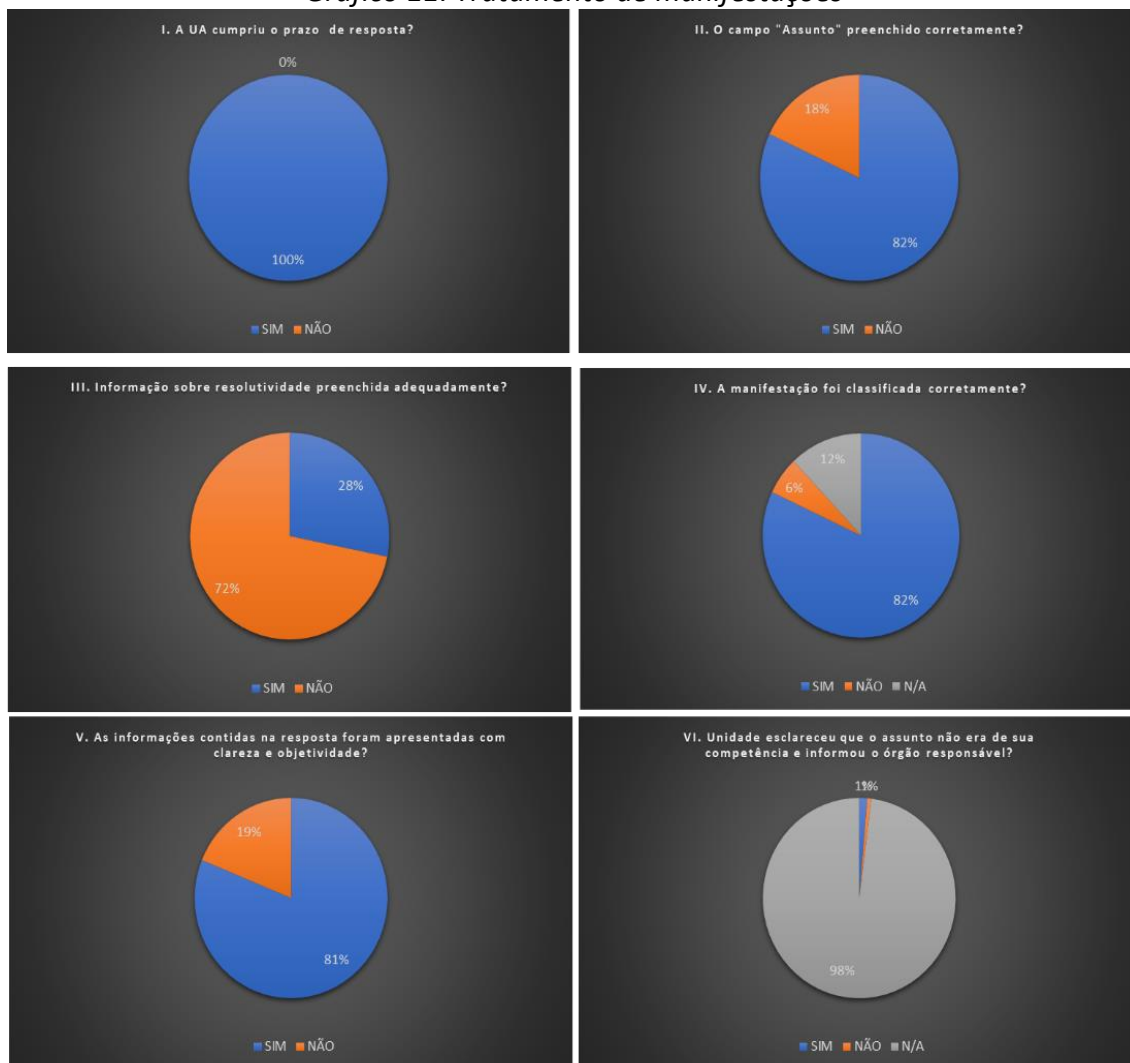
essencialmente de forma. Assim, foram feitas cinco verificações, resumidas nas cinco indagações descritas a seguir:

- I. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
- II. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?
- III. A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente?
- IV. A manifestação foi classificada corretamente?
- V. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
- VI. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?

Preliminarmente, tem-se que o resultado da amostra referente ao questionamento VI restou comprometido, visto que somente 01 (um) caso, dos 150 (cento e cinquenta) processos verificados, abordou situação em que a demanda do cidadão não se enquadrava entre as competências do CNPq, tendo recebido, inclusive, o adequado tratamento. Assim, não se verificou qualquer ponderação que pudesse aprimorar as atividades exercidas pela Ouvidoria da entidade a respeito desse tópico específico.

Assim, apresentam-se abaixo os resultados obtidos desse grupo da avaliação objetiva:

Gráfico 11: Tratamento de manifestações



Fonte: elaboração própria.

A partir desses dados, vislumbra-se que **a unidade vem observando, com elevada conformidade, os prazos mínimos estabelecidos em Lei**, visto que em 100% dos casos o atendimento foi realizado no lapso de 30 (trinta) dias (ou dentro da prorrogação prevista em lei) – item I.

Já os critérios de adequado preenchimento do **campo “assunto” (item II)**, escoreta **classificação (item IV)** e **clareza e objetividade na elaboração de respostas (item V)** obtiveram **boa conformidade**, apresentando índices de satisfação de 82%, 94% (incluindo o “N/A”: 82% + “SIM” 12%) e 81%, respectivamente.

Por sua vez, o item III, que teve por escopo a **adequabilidade do preenchimento da resolutividade da demanda recebida por cidadãos**, registrou **baixo grau de conformidade**, de 28%. Sobre esse resultado, que será mais bem tratado em momento superveniente, foi possível constatar que o CNPq recebe várias demandas de cidadãos relatando dificuldades ou limitações no acesso/atualização dos currículos inseridos na plataforma Lattes, sendo que, em resposta, a unidade de ouvidoria tem utilizado o padrão de sugerir que o cidadão enderece nova demanda à Central de Atendimento da própria entidade. Com esse procedimento, o campo “Resolutividade” vem sendo marcado como positivo. Contudo, nos termos do §§ 4º e 5º do art. 19⁸ da Portaria CGU nº 581/2021, e considerando que após a sugestão de novo endereçamento da demanda à Central de Atendimento haveria potencial limitação sobre a certeza da plena resolução do problema relatado, constatou-se a aparente impossibilidade de a Ouvidoria monitorar tal vertente.

Em síntese, no geral a unidade atuou em bom grau de conformidade nos processos selecionados pela equipe de avaliação, contudo, sendo oportuno reforçar as oportunidades de melhorias em determinadas questões associadas a esses tópicos (II, IV e V) sob o preceito de aperfeiçoamento constante das unidades públicas de Estado, buscando-se assim a excelência na prestação dos Serviços Públicos aos cidadãos.

B.3.2 Requisitos subjetivos

De modo complementar, o presente trabalho teve o objetivo de realizar verificação quanto ao conteúdo das respostas e informações oferecidas aos cidadãos demandantes, se, de fato, em conjunto com a observação objetiva associada aos “elementos mínimos” (tópico anterior), estariam em sintonia com as expectativas para seu pleno atendimento.

⁸ **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:

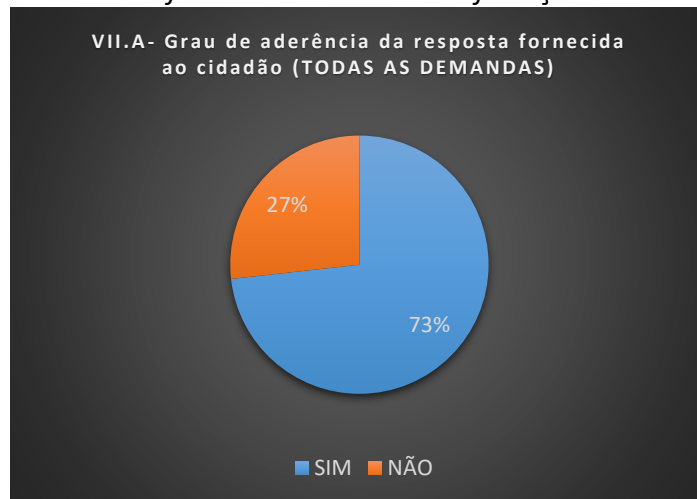
I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 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. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

Assim, fez-se inicialmente a avaliação quanto ao grau de aderência dessas respostas fornecidas aos demandantes em relação a todas as naturezas de demandas recebidas (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão), totalizando 150 (cento e cinquenta) processos NUP, em observância ao disposto nos artigos 19 e 21 da Portaria CGU nº 581/2021. Assim, o resultado preliminar obtido foi o seguinte:

Gráfico 12: Análise de manifestações



Fonte: elaboração própria.

Complementarmente, a **equipe de avaliação verificou maior concentração de situações 'não aderentes' em NUPs relacionados a denúncias**, o que justificou em grande medida o índice apurado no gráfico anterior. Para evidenciar tal afirmativa, apresenta-se a mesma informação, contudo, exclusivamente em relação às denúncias selecionadas e avaliadas neste trabalho, que somaram 25 (vinte e cinco) processos:

Gráfico 13: Análise de manifestações



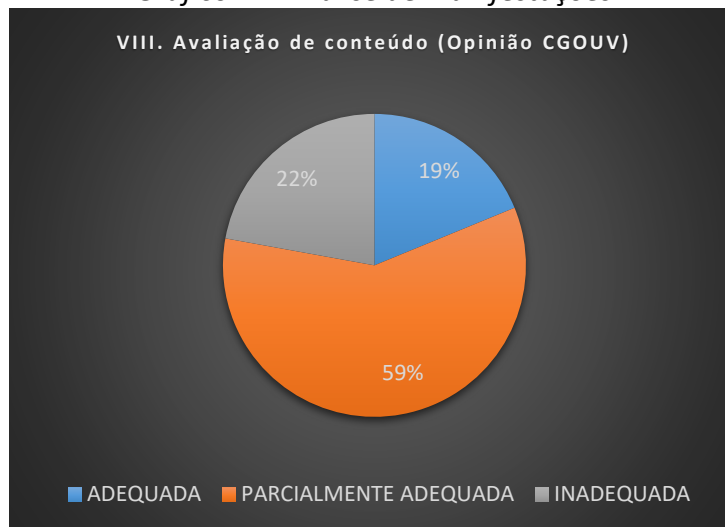
Fonte: elaboração própria.

Desses resultados, vislumbra-se a possibilidade de trabalho específico no tratamento de denúncias pela entidade, em observância ao inciso V do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, visto que em quase metade dos casos (48%) foi possível verificar possibilidades de melhorias em algumas das vertentes essenciais de tratamento desse tipo de manifestação neste universo amostral avaliado. Considerando se tratar de

um tema de elevada relevância e grande interesse para a sociedade, maiores detalhamentos sobre esse tema serão doravante aprofundados em seção própria, especificamente nos achados registrados pela equipe da CGOUV/OGU/CGU.

Por derradeiro, ainda no campo da avaliação subjetiva, a equipe de avaliação mensurou o conteúdo que integrou as respostas direcionadas pela Ouvidoria do CNPq aos cidadãos demandantes nesses 150 (cento e cinquenta) processos NUP. Nessa análise, buscou-se identificar se as premissas de satisfação ao usuário estariam em plena conformidade com os pressupostos estabelecidos pelo Decreto nº 9.492/2018 e pela Portaria CGU nº 581/2021. Com essas premissas, o resultado observado foi o seguinte:

Gráfico 14: Análise de manifestações



Fonte: elaboração própria.

Preliminarmente, como já pontuado anteriormente, ainda que o grau de plena aderência tenha alcançado apenas 19%, necessário contextualizar os maiores vetores que justificaram a classificação deste item entre “parcialmente adequada” (59%) e “inadequada” (22%).

Sobre os casos de parcialidade na adequação das respostas apresentadas ao cidadão, vislumbra-se que a maior parte tratou justamente de demandas recebidas pelo CNPq, abordando dificuldades ou limitações no acesso/atualização dos currículos inseridos na plataforma Lattes, situações em que a entidade tinha por padrão orientar o cidadão a elaborar nova demanda à Central de Atendimento da instituição, procedimento que inviabilizaria, em tese, a certeza de que o demandante alcançaria a plena satisfação de sua pretensão. Como o monitoramento da plena resolutividade dessas demandas seria pressuposto imprescindível de verificação pela unidade, nos termos do §§ 4º e 5º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, vários processos foram classificados nessa perspectiva parcial.

Ademais, oportuno ressaltar que a Ouvidoria é um canal amplo, não sendo indicado o encerramento de manifestações recebidas para que o próprio cidadão seja obrigado a buscar outro canal de atendimento dentro do mesmo órgão, em observância ao art. 6º, II, da Lei nº 13.460/2017 (é direito básico do usuário a “... obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação”) e ao art. 11 da mesma lei (“...em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de

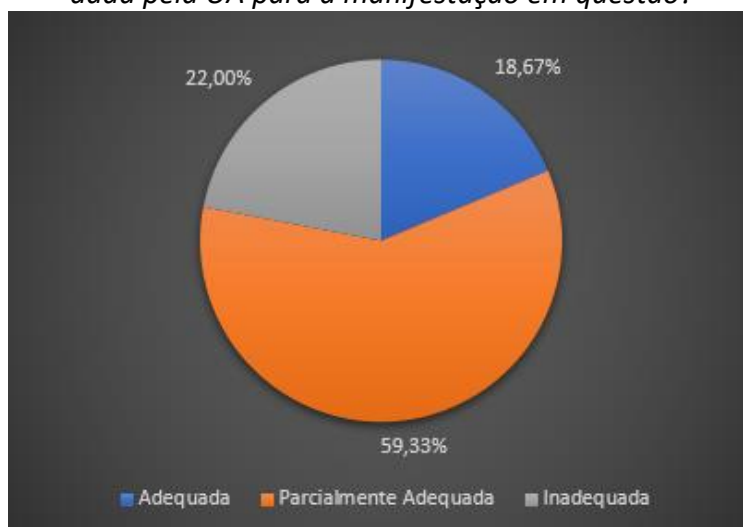
responsabilidade do agente público"). Nesses casos, e considerando o disposto no art. 5º, II, 'b'⁹ - Decreto nº 9.492/2018 e no art. 2º, parágrafo único, XII¹⁰ da Lei nº 9.784/99, sugere-se que, em demandas análogas, a própria unidade de ouvidoria adote como procedimento padronizado o encaminhamento de processos similares à unidade responsável pela solução da demanda ao cidadão.

Já sobre os casos de não conformidade, verificou-se que trataram, em grande medida, de situações de denúncias recebidas que não registraram, em princípio, os adequados tratamentos. Pela relevância desse tema, seu detalhamento dar-se-á em tópico subsequente. Adicionalmente, também foi possível identificar questões formais de menor expressividade, contudo, que indicaram a inadequação do tratamento, como, por exemplo, a não evidenciação do encaminhamento de elogio recebido pessoalmente ao servidor elogiado e o não encaminhamento de sugestão recebida ao setor responsável, orientando o cidadão a realizar novo endereçamento a outra unidade singular do CNPq.

B.4 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 150 manifestações analisadas, verificou-se que: 28 foram consideradas adequadas, 89 parcialmente adequadas e 33 inadequadas.

Gráfico 15: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

⁹ Art. 5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

II - propor e coordenar ações com vistas a:

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

¹⁰ Art. 2º A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Parágrafo único. Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de:

XII - impulso, de ofício, do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados;

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna com o tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna com o 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 com o 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, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando-se a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 150 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações¹¹. 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.

¹¹ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Por meio do Ofício nº 13936/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 24/08/2023, a Unidade Avaliada foi solicitada a apresentar manifestações acerca dos achados e das recomendações sugeridas, conforme a seguir:

C.1) Recomendações 1, 2, 3 e 4:

A Unidade Avaliada apresentou a seguinte manifestação:

Neste tópico cabe um esclarecimento adicional. Embora esta unidade receba denúncias de variadas formas, em pleno atendimento aos normativos legais que tratam sobre o assunto, orienta, sempre que possível, que o cidadão o faça pelo sistema FalaBR.

Na impossibilidade, a unidade de Ouvidoria recebe, reduz a termo quando necessário, e a insere no sistema.

O tratamento observado pela equipe da CGU, qual seja, o de buscar complementação da informação trazida na denúncia junto às áreas técnicas, faziam parte de melhor instruir o processo e permitir a tomada de decisão pelo Ouvidor pelo arquivamento, no caso de falta de potenciais indícios de autoria ou materialidade, seja pelo envio à unidade de Corregedoria para apuração na presença de algum potencial indício.

Necessário deixar claro que, ao contatar as áreas técnicas, procura-se sempre preservar o nome do denunciante e, quando possível, a situação trazida na denúncia. Questionava-se apenas pela existência fática para que determinado fato pudesse ter sua ocorrência possível.

No entanto, após reunião de alinhamento com o grupo avaliador da CGU, fomos incisivamente orientados para que TODAS as denúncias sejam IMEDIATAMENTE encaminhadas para a área de apuração competente, sem necessidade de análise prévia. Embora caibam inúmeros questionamentos para tal recomendação, alguns levantados ainda em reunião conjunta, estabeleceu-se como procedimento padrão para as próximas denúncias que chegarem.

Adiciona-se o fato de que gestões se encontram em andamento para tramitar as denúncias diretamente pelo sistema FalaBR, unidade de Ouvidoria – Corregedoria do CNPq, garantindo, desta forma, o sigilo no procedimento.

Análise da Equipe de Avaliação:

Conforme prevê o Art. 15 § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021, é competência da Ouvidoria realizar a análise preliminar das denúncias, avaliando a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade.

De tal maneira, observa-se que a Ouvidoria, antes de encaminhar a manifestação para a unidade de apuração, deverá verificar a existência de requisitos mínimos, conforme orientado na reunião de busca conjunta, na qual foi lido teor do Manual de Ouvidoria Pública¹², página 34, que afirma “Cabe à Ouvidoria realizar a análise preliminar, coletando a maior quantidade possível de elementos de convicção para, inicialmente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração. Dessa forma,

caso a denúncia seja considerada apta, será encaminhada para área técnica de apuração com mais elementos de materialidade.”

Considerando a informação de que estão iniciando a tramitação das denúncias pelo módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR, informa-se que **iremos manter o achado e monitorar o cumprimento de tal recomendação.**

C.2) Recomendações 5 e 6:

A Unidade Avaliada apresentou a seguinte manifestação:

Conforme constante no texto do relatório apresentado, como presente na última discussão CNPq-CGU, a limitação quanto aos recursos humanos, notadamente de servidores é real. A atual chefe de serviço acumula diferente funções e, ainda assim, entrega resultados qualitativo e quantitativamente relevantes.

São apresentados relatórios mensais de atendimento, que em conjunto com os relatórios produzidos pela Ouvidoria, são encaminhados à alta administração deste Conselho.

Conforme demonstrado, a grande maioria dos, em média, 25 mil (vinte cinco mil) atendimentos são caracteristicamente de nível 01 e de resposta imediata ou de curtíssimo prazo em derivação do assunto trabalhado. Tratam-se de questionamentos sobre a plataforma Lattes e as ações de fomento, que em regra, exigem respostas MUITO rápidas.

Como esta forma de atendimento existe há mais de 20 anos, alterá-la para o sistema da CGU traria enormes empecilhos, inviabilizando-a.

Existe espaço para melhorias, e este é o compromisso desta Ouvidoria. Mas importante destacar, o conteúdo apresentado no relatório, ao ratificar que a inclusão do SECAT sob a governança da Ouvidoria se deu há menos de um ano e que adaptações para evoluções ainda estão acontecendo.

Certamente, ganhos significativos de alinhamento entre unidades já podem ser percebidos, mas o exercício de evolução incremental está sendo perseguido.

Neste sentido, na reunião de busca conjunta ficou acertado manter a atual sistemática de trabalho aplicada no SECAT em relação ao atendimento das demandas apresentadas pelo cidadão.

Análise da Equipe de Avaliação:

Conforme discutido em reunião de busca conjunta, ficou acordado em manter a sistemática atual, havendo a necessidade de a Ouvidoria realizar o monitoramento das demandas recebidas, e a realizar a inclusão das manifestações de Ouvidoria que cheguem neste canal diretamente na Plataforma Fala.BR. Tal atribuição está acostada na Portaria CGU nº 581/2021, art. 39, que prevê como um dever das Unidades de Ouvidoria realizar a supervisão técnica dos canais que prestem atendimento ao usuário para assegurar o cumprimento do disposto nesta Portaria no que se refere ao tratamento de manifestações de ouvidoria.

C.3) Recomendação 7:

A Unidade Avaliada apresentou a seguinte manifestação:

Agradecendo a sugestão, bem como toda a fundamentação acompanhante, frente a atual conjuntura, optou-se em manter a Ouvidoria ligada à Chefia de Gabinete. São diversas as razões que suportaram tal escolha, mas se destacam a maior disponibilidade para apresentação e solução dos problemas da unidade, uma vez que espaços na agenda presidencial são muito mais raros e de curta duração e, existe uma cultura institucional estimulando a associação Ouvidoria – Chefia de Gabinete para facilitar a emanção de ordens/orientação aos outros setores/órgão internos deste CNPq, facilitando em muito a governança voltada para resultados.

Análise da Equipe de Avaliação:

Conforme discutido em reunião de busca conjunta, ficou acordado em manter a sistemática atual, já que não causa prejuízo aos trabalhos da ouvidoria. A recomendação será retirada, não sendo necessário o acompanhamento pela Ouvidoria-Geral da União.

C.4) Recomendação 8:

A Unidade Avaliada apresentou a seguinte manifestação:

Antecipando a este documento “RELATÓRIO PRELIMINAR DE AVALIAÇÃO”, por determinação foi entregue ao Ouvidor do CNPq uma minuta de Relatório de Gestão enquanto prévia, com informações que transbordam os artigos 14 e 15 da Lei 13.460/2017 e 52 da Portaria CGU n° 581/2021.

Assim, para o final do ano corrente, bastará atualizar os dados da referida prévia, adicionando novas ações que se seguiram pelo decorrer do segundo semestre de 2023.

Análise da Equipe de Avaliação:

Considerando a proatividade na elaboração do Relatório de Gestão, **mantém-se a recomendação para acompanhamento da publicação.**

C.5) Recomendação 9:

A Unidade Avaliada apresentou a seguinte manifestação:

Após as sugestões elencadas no documento em análise chegar, esta unidade procedeu ao exercício de diversas atualizações no site do CNPq, inclusive para aquelas fora de sua governança e sim da própria CGU, como é o caso dos dados referentes à identificação do Ouvidor (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/lista-de-ouvidorias/outras-autarquias/conselho-nacional-de-desenvolvimento-cientifico-e-tecnologico-cnpq>)

A área de comunicação (responsável pela página do CNPq) foi inquerida, providenciando boa parte das atualizações. Informa contar com um número limitado de servidores aptos para o serviço, mas se comprometeu entregar todos os pedidos em prazo razoável.

A unidade de Ouvidoria vem acompanhando para garantir a completude da tarefa.

Análise da Equipe de Avaliação:

Conforme Portaria CGU nº 581/2021:

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

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 sobre Conselho de usuários.

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.

Considerando as informações do art. 71, foi verificado que as informações constantes nas alíneas "c", "d" e "g" não foram encontradas no sítio do CNPq. Dessa forma, **mantemos a recomendação de atualização do sítio do Conselho.**

C.6) Recomendação 10:

A Unidade Avaliada apresentou a seguinte manifestação:

Neste ponto específico parece ter ocorrido uma ligeira falha na comunicação processual. Esta unidade acompanha TODAS as demandas que cheguem e que são finalizadas, bem como os prazos de tratamento. Isto é feito em sistema planilhado à parte pela equipe.

Para o presente contexto, alguma mudança no procedimento, com anotações no sistema parece se fazer necessárias.

Análise da Equipe de Avaliação:

Considerando as informações apresentadas pela UA, mantém a recomendação, pois é necessário que as informações sejam inseridas na Plataforma, **será acompanhado por essa Ouvidoria-Geral da União a implementação.**



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