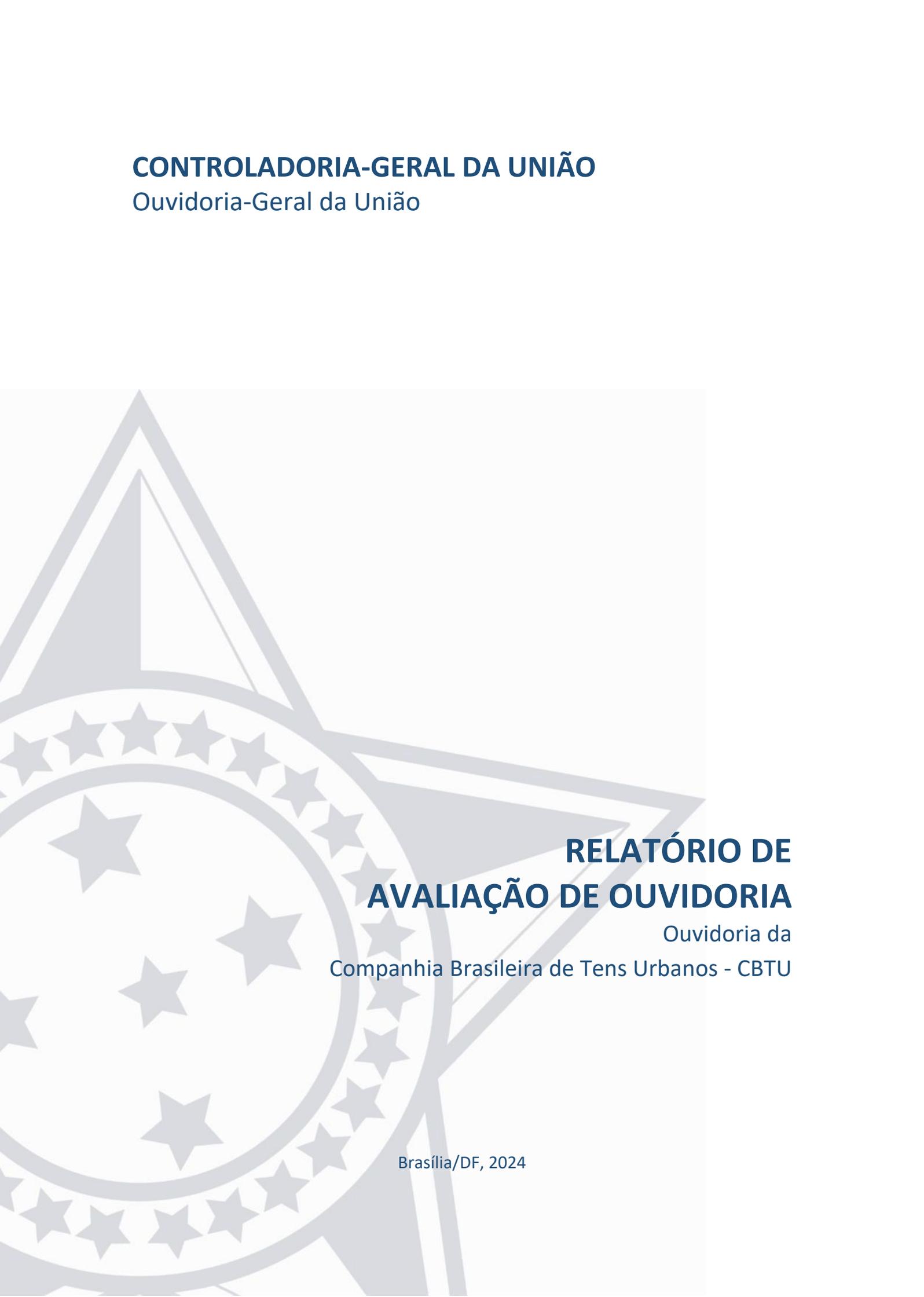


CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**
Ouvidoria da
Companhia Brasileira de Tens Urbanos - CBTU

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

EQUIPE DE AVALIAÇÃO
Clari Dorça Stacciarini Abdala

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Companhia Brasileira de Trens Urbanos – CBTU.

Município: Brasília – DF.

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

Período avaliado: 01 de dezembro de 2022 a 30 de novembro de 2023.

Data de execução: 02 de fevereiro de 2024 a 31 de março de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Companhia Brasileira de Trens Urbanos, 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 subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores da Companhia Brasileira de Trens Urbanos, merecem destaque, tendo em vista sua eficiência, os esforços empreendidos no sentido do cumprimento dos prazos de trinta dias no tratamento das manifestações, com 100% das respostas conclusivas elaboradas dentro do prazo legal de 30 dias, conforme art. 12, § 3º, da Portaria CGU nº 581/2021. Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- Necessidade de cumprimento das obrigações de transparência;
- Ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho da Ouvidoria;
- Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações;
- Oportunidade de aperfeiçoamento da gestão dos serviços prestados pela CBTU a partir das manifestações dos usuários;
- Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com risco para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes;
- Ausência de titular na Ouvidoria da CBTU por prazo superior a 90 dias;
- Necessidade de unificação das unidades das Superintendências na Plataforma Fala.BR e adoção de pontos focais no âmbito das Superintendências da CBTU.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como

propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

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

I – Promover a atualização da seção de Ouvidoria no sítio da CBTU de forma a apresentar os itens obrigatórios de transparência, relacionados ao art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;

II – Elaborar e publicar na seção de Ouvidoria do sítio da CBTU os normativos referentes aos fluxos internos de trabalho;

III – Adotar procedimentos para o correto preenchimento dos campos “resolutividade e “assunto” para o tratamento das manifestações;

IV – Avaliar a elaboração de relatórios temáticos específicos para subsidiar as decisões dos gestores quando o tema das manifestações se apresentarem de forma recorrente;

V - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021;

VI – Encaminhar para avaliação da Controladoria-Geral da União a designação do titular da Unidade de Ouvidoria da CBTU, nos termos do art. 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020;

VII – unificação das unidades das Superintendências na Plataforma Fala.BR e adotar pontos focais no âmbito das Superintendências da CBTU.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CBTU	Companhia Brasileira de Trens Urbanos
CGU	Controladoria-Geral da União
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
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SIC	Serviços de Informação ao Cidadão
SUP	Superintendência
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. Achados	11
1.1 Necessidade de cumprimento das obrigações de transparência.	11
1.2 Ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho da Ouvidoria	12
1.3 Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações.....	14
1.4 Oportunidade de aperfeiçoamento da gestão dos serviços prestados pela CBTU a partir das manifestações dos usuários.....	15
1.5 Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com risco para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes.	16
1.6 Ausência de titular na Ouvidoria da CBTU por prazo superior a 90 dias	18
1.7 Necessidade de adoção de pontos focais no âmbito das Superintendências da CBTU...	19
RECOMENDAÇÕES	20
CONCLUSÃO	20
APÊNDICES	22
Apêndice A.....	23
Apêndice B.....	43
Apêndice C.....	58

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade 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 UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

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

METODOLOGIA

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

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

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

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

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/12/2022 a 30/11/2023, constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 86 manifestações na CBTU Sede e 100 manifestações nas Superintendências de Belo Horizonte, João Pessoa, Maceió, Natal e Recife, com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Companhia Brasileira de Trens Urbanos (CBTU), empresa pública, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ele deve exercer suas funções com independência e autonomia, visando zelar pela dignidade do ser humano. Convém destacar que a CBTU se encontra sem o titular de Ouvidoria há mais de 90 dias, em desacordo com o art. 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020.

A Ouvidoria da CBTU é um órgão vinculado ao Conselho de Administração da empresa, conforme art. 126 do estatuto social da Companhia, e suas atribuições são regidas pelo Manual de Organização da Administração Central da empresa.

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

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU.

1. Achados

1.1 Necessidade de cumprimento das obrigações de transparência

A seção da Ouvidoria do sítio eletrônico da Companhia⁴ não apresenta o conteúdo mínimo referente às obrigações de transparência, relacionadas ao art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021. A seção da Ouvidoria no sítio da CBTU apresenta informações sobre as formas de acesso ao atendimento da Ouvidoria, inclusive presencial, mas não há informações sobre os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria, o link de acesso ao “Painel *Resolveu?*”, aos relatórios consolidados do art. 59 da Portaria citada, o currículo e data de ingresso do Ouvidor substituto e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Convém esclarecer que, embora haja um link relacionado aos relatórios de gestão da unidade (<https://www.cbtu.gov.br/index.php/pt/desempenho/relatorio-de-ouvidoria>), eles devem constar na seção específica da ouvidoria da empresa.

Destarte, a unidade não apresentou o cumprimento mínimo das obrigações de transparência, conforme determinação do art. 71 da 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 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;

⁴ Disponível em <https://www.cbtu.gov.br/index.php/pt/component/content/article?id=6924&Itemid=1102> (Acesso em 19/02/2024).

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.

1.2 Ausência de regulamentação abrangendo os fluxos internos de trabalho da Ouvidoria

A Unidade informou que não possui normativo formalmente instituído estabelecendo fluxos de tratamento das manifestações na Ouvidoria. A minuta do Regulamento Interno elaborada, pela Unidade, encontrava-se com previsão de manifestação da Diretoria Executiva para 29 de fevereiro de 2024 para, posteriormente, ser submetido ao Conselho de Administração para deliberação.

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

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

Importante destacar que o fluxo de algumas manifestações possui características específicas e deve ser elaborado de forma a atender o disposto em normativos legais, a exemplo do tratamento das denúncias, que devem dispor sobre o cumprimento dos requisitos estabelecidos no Decreto nº 10.153/2019, relacionado à proteção ao denunciante.

Vale ressaltar, conforme art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021, que as unidades do SisOuv devem definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento. Além disso, o art. 71, ““II”, “g” da Portaria CGU nº 581/2021 dispõe sobre a obrigatoriedade de transparência dos normativos relacionados ao tratamento das manifestações da Ouvidoria, conforme reproduzido a seguir:

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

(...)

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

(...)

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

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

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

No sentido de contribuir com a Unidade, para que a minuta de seu Regulamento Interno esteja em consonância com a Portaria Normativa CGU nº 116⁵, de 18 de março de 2024, que alterou a Portaria CGU nº 581/2021, foram realizadas as considerações do quadro a seguir. As contribuições, todavia, não são exaustivas, cabendo à Unidade realizar o juízo de valor da adoção das sugestões, bem como avaliar a Minuta de seu Regulamento, de forma a torná-la aderente aos artigos da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, no prazo estabelecido. Cabe destacar que os artigos relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI) não foram avaliadas, por estarem na competência da Secretaria Nacional de Acesso à Informação (SNAI) da Controladoria-Geral da União.

Considerações da CGOUV da Minuta do Regulamento Interno da Ouvidoria da CBTU para a conformidade em relação à Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.	
Art. da Minuta do Regulamento Interno da Ouvidoria da CBTU	Considerações CGOUV
<i>Art. 7º Compete ao Ouvidor e aos Agentes da Ouvidoria: (...) III - solicitar informações às áreas de negócio com vistas a subsidiar as respostas ao usuário;</i>	a solicitação de informações para as áreas se configura diligência, vedada para o caso das denúncias, por força do art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.
<i>Art. 13. A Ouvidoria procederá à análise prévia da manifestação recebida e, caso necessário, encaminhará às áreas de negócio responsáveis para providências.</i>	Sugere-se que sejam excetuadas as denúncias, que não podem ser encaminhadas às áreas de negócios responsáveis, por se configurar diligência, vedada por força do art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024);
<i>Art. 17. As respostas encaminhadas aos usuários deverão ser redigidas em linguagem simples,</i>	Sugere-se que o texto deixe claro que a resolutividade só será registrada como "resolvida" quando não houver mais

⁵ Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-normativa-cgu-n-116-de-18-de-marco-de-2024-549091878> (Acesso em 22/03/2024).

<p><i>objetiva e compreensível e de forma a se evitar o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.</i></p> <p><i>Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a Ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação.</i></p>	<p>providências a serem adotadas pela CBTU sendo que, para os casos de apuração de denúncia, o encaminhamento às áreas apuratórias não deve ser considerada como resolutividade atendida (vide art. 29, parágrafo único da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024);</p>
<p><i>Art. 25. Quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva deverá informar:</i></p> <p><i>I - A descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;</i></p> <p><i>II - As fases e cronograma de implantação da simplificação; e</i></p> <p><i>III - As formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.</i></p> <p><i>Art. 26. Se acatada a solicitação de simplificação, a área de negócio demandada informará à Ouvidoria sobre a data prevista de deliberação, sempre que o gestor do serviço, de ofício, submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação do órgão colegiado aplicável para constar da resposta conclusiva ao usuário.</i></p>	<p>A tipologia simplificação será excluída, sugere-se a exclusão dos artigos referentes a esta tipologia.</p>

Fonte: Minuta do Regulamento Interno da Ouvidoria da CBTU e Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

1.3 Necessidade de melhorias quanto ao tratamento das manifestações

A avaliação da amostra com 86 manifestações na sede e 100 manifestações nas Superintendências demonstrou a necessidade de melhorias no tratamento das manifestações, em relação aos seguintes aspectos:

a) Campo “Resolutividade” das demandas de ouvidoria interna preenchido inadequadamente:

Foram identificadas manifestações na CBTU-AC e nas Superintendências que apresentaram o campo de “resolutividade” no Fala.BR preenchidas inadequadamente.

A funcionalidade “resolutividade” permite à ouvidoria identificar as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotada pelo órgão/entidade. Nesse contexto, quando a manifestação for encaminhada à(s) área(s) apuratória(s) do órgão ou à(s) área(s) técnica(s), o preenchimento adequado do campo “resolutividade” deve ser “não”, uma vez que ainda restam providências quanto à análise da demanda. No mesmo sentido, a “resolutividade” deve ser preenchida com “sim” quando não restam providências a serem adotadas pela CBTU.

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

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

(...)

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

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

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

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Nesse sentido, sugere-se que a Ouvidoria passe a adotar a ferramenta de registro da resolutividade do Fala.BR de forma adequada, além de realizar o acompanhamento das demandas que ainda restam providências a serem adotadas por parte da CBTU.

b) Campo “assunto” preenchido inadequadamente

Foram identificadas manifestações na CBTU-AC e nas Superintendências que apresentaram o campo “assunto” no Fala.BR preenchidas inadequadamente. O preenchimento adequado do campo “assunto” auxilia na construção de relatórios gerenciais, assim como no diagnóstico dos principais problemas, de forma a contribuir na melhoria dos serviços prestados pela empresa, conforme dispõe o art. 14 da Lei nº 13.460/2017:

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

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

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.

1.4 Oportunidade de aperfeiçoamento da gestão dos serviços prestados pela CBTU a partir das manifestações dos usuários

A análise com as 100 manifestações das Superintendências da CBTU apresentou reclamações recorrentes sobre ausência de instalação de ar-condicionado nos vagões dos trens da Superintendência de Recife (SUP-Recife). Das 65 reclamações desta Superintendência contidas na amostra de 100 manifestações, 19 foram relacionadas ao ar-condicionado dos vagões, representando 29,2% das reclamações.

Em verificação ao Relatório de Gestão de 2022 da ouvidoria da CBTU⁶, observa-se que o tema é recorrente desde 2021, conforme trecho reproduzido a seguir:

33. Das 593 reclamações registradas, em 2022, o maior número delas é relacionado à “manutenção dos veículos”, como também em 2021, mais especificamente quanto ao não funcionamento do ar condicionado. em

⁶ Disponível em <https://www.cbtu.gov.br/index.php/pt/desempenho/relatorio-de-ouvidoria>

seguida vem o não cumprimento de horário e em terceiro lugar vem a manutenção das estações envolvendo aí a limpeza e a conservação.

Neste sentido, de forma a aprimorar os serviços da CBTU, sugere-se a elaboração de relatórios temáticos específicos, ou mesmo informes, por meio de documentos internos (e-mail, despacho, etc.), junto às unidades responsáveis pela gestão dos serviços ou, no caso do ar-condicionado, pelo orçamento, uma vez que a resposta referente a este problema, na maioria das vezes, está relacionada a questões orçamentárias.

A implementação de relatórios temáticos junto às áreas gestoras dos serviços é um importante instrumento para o aperfeiçoamento e melhoria dos serviços prestados pela empresa aos cidadãos, conforme dispõe o art. 13 da Lei nº 13.460/2017:

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

(...)

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

1.5 Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com risco para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes

A Unidade informou que utiliza a Plataforma Fala.BR, porém, observa-se que a UA não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento para a tramitação das manifestações nas Superintendências de Recife, João Pessoa, Natal e Maceió.

Conforme resposta do questionário de avaliação da unidade, a ouvidoria informou sobre a utilização de e-mail e planilhas eletrônicas para o tratamento das demandas, com o controle realizado separadamente para denúncias e comunicações na Administração Central, além da existência de 2 representantes da Ouvidoria lotados nas áreas que mais recebem manifestações (ex. jurídico), responsáveis por receber as manifestações dentro do Fala.BR, interagir dentro da área e ofertar uma resposta/solução para a manifestação.

Quanto às Superintendências, foi informado sobre a utilização de e-mail para a tramitação das manifestações nas Unidades de João Pessoa, Natal e Recife, sendo que Maceió realiza a tramitação via processo físico. Além disso, a Unidade informou, quanto às Superintendências, não haver evidências de adoção de medidas eficazes para mitigar o risco de exposição de identidade do manifestante ou eventuais dados sigilosos.

Observa-se que a sistemática adotada pelas unidades envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma ao menos em dois momentos, quais sejam: na extração da manifestação para envio por e-mail e na inserção de dados em planilha. O trânsito das informações constantes da manifestação enseja a ocultação dos dados pessoais fora da Plataforma, havendo necessidade de replicar o conteúdo da manifestação para realização de tal procedimento. Ressalta-se que a medida de envio à autoridade via e-mail apresenta caráter pessoal ao tratamento da manifestação, e incorre em riscos ao processo de tratamento por haver encaminhamento direto a um servidor que poderá se ausentar ou mesmo interromper suas atividades permanentemente na área interna responsável pela análise da demanda.

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

No tocante à rastreabilidade, verifica-se que o controle estabelecido não registra o histórico indicando os agentes e as respectivas datas de acesso, o que fragiliza o controle interno e a recuperação posterior das informações, situação especialmente sensível no tocante ao tratamento de denúncias que caracteriza inobservância aos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019. Ademais, o armazenamento e a recuperação das interações realizadas por essa ferramenta serão prejudicados com o decorrer do tempo e acúmulo de diversas demandas. Nesta perspectiva, o uso do módulo de triagem e tramitação contribui para o gerenciamento das manifestações em uma única aplicação.

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

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

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

Ante o exposto, e diante da insuficiência da ferramenta de e-mail para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade e segurança, recomenda-se a adoção do citado módulo para o tratamento das manifestações.

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas e os pontos focais, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017. Além disso, a utilização do

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

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

A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerencias.

Portanto, caso se opte pela não utilização do módulo de triagem e tratamento, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 19.

(...)

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

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

1.6 Ausência de titular na Ouvidoria da CBTU por prazo superior a 90 dias

Conforme informado pela Unidade, o Ouvidor substituto está atuando há pouco mais de 3 anos, com a renúncia do titular, sendo que a substituição se iniciou com a indicação pela Diretoria Executiva e aprovação pelo Conselho de Administração, conforme item 14 da ata da 392ª reunião ordinário, de 21/08/2020⁷. A posição de substituto foi formalizada pela Resolução do Diretor-Presidente nº 503, de 06/12/2022⁸.

Verifica-se, diante das informações apresentadas, que a Ouvidoria da CBTU está sem titular por prazo superior a 90 dias, em desacordo com o art. 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020:

Art. 2º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade s do SisOuv serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

(...)

⁷ Disponível em https://www.cbtu.gov.br/images/gagov/conad/392ro_2020.pdf

⁸ Disponível em <https://www.cbtu.gov.br/arquivosolucao/RPR-503-22.pdf>

§ 2º A unidade setorial de ouvidoria dos órgãos e entidades do SisOuv não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

Desta forma, a empresa deve submeter com a maior brevidade possível a indicação do titular da unidade à avaliação da Controladoria-Geral da União – CGU.

1.7 Necessidade de adoção de pontos focais no âmbito das Superintendências da CBTU

Conforme informado pela Unidade, as Superintendências são administrativamente subordinadas ao Gabinete do Superintendente, lhes conferindo atuação independente. Porém, no Plano de Funções da CBTU, há apenas um cargo de Ouvidor, portanto, é o único a ser nomeado via resolução do Diretor-Presidente, após aprovação pelo Conselho de Administração e submissão à CGU para análise.

Em função da estrutura adotada pela CBTU, as pessoas atuantes nas demais ouvidorias das Superintendências não são consideradas ouvidores, além de não haver formalização, via resolução, de suas funções de ouvidoria.

Hoje, as ouvidorias das Superintendências estão cadastradas separadamente na Plataforma Fala.BR e tal fato acarreta uma dificuldade em gerenciar as manifestações oriundas das Superintendências de forma consolidada. Conforme a Unidade aponta:

A Ouvidoria da CBTU ainda não realiza avaliação dos serviços prestados pela CBTU, muito em decorrência pela forma como está estruturada atualmente, ou seja, com as unidades de ouvidoria descentralizadas e operando de maneira autônoma. Nesse cenário, tem sido difícil consolidar ou monitorar dados e estatísticas.

Em dezembro de 2023, por meio da Carta nº 140-2023/P, a Ouvidoria da CBTU apresentou as seguintes dificuldades em relação à forma descentralizada de operar:

1. o controle prejudicado da rastreabilidade das manifestações de ouvidoria e seu grau de resolutividade;
2. risco aumentado de respostas às manifestações em desalinhamento com as diretrizes estabelecidas e às estratégias empresariais, quebra de sigilo de informações, desconformidade com a legislação, etc;
3. utilização prejudicada dos módulos de triagem e tratamento, pois a ouvidoria da CBTU é, na verdade, 5 ouvidorias (ou 5 órgãos) diferentes;
4. criação prejudicada de estatísticas para auxílio à tomada de decisão por parte da Alta Administração.

Quanto à segregação de funções de ouvidoria no âmbito das Superintendências, existe uma preocupação, com a seguinte sugestão à CGU/OGU:

Que a CGU/OGU oriente a CBTU a estruturar as ouvidorias regionais em Maceió, João Pessoa e Natal com infraestrutura mínima de funcionamento para que as funções de ouvidoria sejam segregadas, inclusive fisicamente, de outras funções, a exemplo de Jurídico e Comunicação.

(..), a Diretoria Executiva da CBTU se mostrou sensível ao tema "ouvidoria" e solicitou que eu instrísse processo de criação de funções de ouvidoria no Plano de Funções da empresa.

Considerando as informações e as dificuldades apresentadas pela Unidade, recomenda-se que a Ouvidoria da CBTU estabeleça pontos focais nas

Superintendências, de forma a auxiliar o Ouvidor titular no gerenciamento das demandas, uma vez que a criação de ouvidorias independentes para cada unidade não é recomendada, pelo fato de que a Ouvidoria deve possuir estrutura formal vinculada à autoridade máxima, dirigente máximo ou conselho de administração.

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 CBTU, em ordem de prioridade:

- I. Promover a atualização da seção de Ouvidoria no sítio da CBTU de forma a apresentar os itens obrigatórios de transparência relacionadas ao art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;
- II. Elaborar e publicar na seção de Ouvidoria do sítio da CBTU os normativos referentes aos fluxos internos de trabalho;
- III. Avaliar a adoção de procedimentos para o correto preenchimento dos campos “resolutividade” e “assunto”;
- IV. Avaliar a elaboração de relatórios gerenciais específicos para subsidiar as decisões dos gestores quando o tema das manifestações se apresentarem de forma recorrente;
- V. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021;
- VI. Encaminhar para avaliação da Controladoria-Geral da União a designação do titular da Unidade de Ouvidoria da CBTU, nos termos do art. 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020.
- VII. Unificar as unidades de Ouvidoria na Plataforma Fala.BR, estabelecendo pontos focais na estrutura das Superintendências, de forma a dirimir as dificuldades relacionadas ao gerenciamento das atividades no âmbito destas unidades.

CONCLUSÃO

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

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/12/2022 a**

30/11/2023, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão de processos e pessoal capazes de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria, principalmente em face do prazo de resolutividade das manifestações.

Verificou-se, entretanto, que a Unidade não cumpriu as obrigações de transparência dispostas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, recomendando-se que a sessão da Ouvidoria no sítio da CBTU fosse atualizada com as informações necessárias para o cumprimento legal das obrigações de transparência. Além disso, identificou-se a necessidade de melhorias no tratamento das manifestações, em especial quanto ao preenchimento dos campos “resolutividade” e “assunto”.

Foi identificada a utilização de ferramenta inadequada para a tramitação das demandas às áreas internas da CBTU nas Superintendências, recomendando-se a utilização do Módulo Triagem e Tratamento Fala.BR em todas as Unidades de Ouvidoria.

Considerando o quantitativo avaliado de manifestações sobre o tema recorrente “ar-condicionado”, avaliou-se como oportunidade de melhoria a elaboração de relatórios temáticos específicos para subsidiar as decisões dos gestores quando o tema das manifestações se apresentarem de forma recorrente.

Verificou-se que a Unidade de Ouvidoria da CBTU está sem titular há mais de 3 (três anos), em desacordo com o art. 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020, que dispõe que a Unidade não pode permanecer sem titular por prazo superior a 90 (noventa) dias.

Por fim, a unificação das unidades da CBTU na Plataforma Fala.BR para adoção de pontos focais nas Superintendências da CBTU pode mitigar as dificuldades relacionadas ao gerenciamento das atividades no âmbito daquelas unidades.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Empresa Pública dependente do Tesouro Nacional
E-mails	Sede: ouvidoria-ac@cbtu.gov.br Superintendência de João Pessoa: ouvidoria-jop@cbtu.gov.br Superintendência de Natal: ouvidoria-nat@cbtu.gov.br Superintendência de Maceió: ouvidoria-mac@cbtu.gov.br Superintendência de Recife: ouvidoria-rec@cbtu.gov.br
Página na Internet	https://cbtu.gov.br/index.php/pt/
Endereço	Setor Bancário Norte - SBC, Quadra 1, Bloco B, Edifício Confederação Nacional do Comércio - CNC –12º andar - Brasília – DF, CEP 70.041-902
Telefone - Canais de Atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Administração Central - N/A;• Superintendência de João Pessoa – (83) 3241-4240 ramal 216• Superintendência de Maceió – (82) 2123-1700• Superintendência de Natal – (84) 3221-3355• Superintendência de Recife – (81) 2102-8580
Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:	Segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e de 13h às 18h.
Ouvidor	Não há A Ouvidoria está sem titular há mais de 3 anos.
Ouvidor Substituto	Valmir Azevedo Início do mandato: 21/08/2020 ⁹

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

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

Art. 4º A Administração Federal compreende:

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

⁹ Disponível em: https://www.cbtu.gov.br/images/gagov/conad/392ro_2020.pdf (Acesso em 01/03/2024)

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

- a) Autarquias;
- b) Empresas Públicas;
- c) Sociedades de Economia Mista;
- d) Fundações Públicas.

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

A Companhia Brasileira de Trens Urbanos (CBTU) é uma empresa pública vinculada ao Ministério das Cidades, e tem como objeto social, conforme seu estatuto social¹⁰:

I – a execução dos planos e programas aprovados pelo Ministério do Desenvolvimento Regional em consonância com o Plano Nacional de Viação e destinados a reger os serviços de transporte de passageiros sobre trilhos constantes do Sistema Nacional de Transportes Urbanos;

II - o planejamento, o estudo, os projetos, a construção e a implantação de serviços de transporte de passageiros sobre trilhos, nas Regiões Metropolitanas, cidades e aglomerados urbanos que justifiquem a existência desses serviços, em estreita consonância com a política de transporte e desenvolvimento urbano;

III– a operação e a exploração comercial dos serviços de transporte de passageiros sobre trilhos;

IV - o gerenciamento das participações societárias da União em empresas de transporte de passageiros sobre trilhos;

V - a exploração econômica da marca, da patente, da denominação, da insígnia, bem como de todos recursos ou potenciais da sociedade, a exemplo do conhecimento tecnológico e administrativo, bens móveis e imóveis, áreas, espaços, equipamentos, podendo prestar serviços a terceiros, no âmbito do domínio da atividade, de forma direta ou consorcialmente.

Conforme Estatuto Social da Companhia e organogramas da empresa, a CBTU possui a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos estatutários:

- a) Conselho de Administração;
- b) Diretoria Executiva;
- c) Conselho Fiscal;
- d) Comitê de Auditoria;
- e) Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.

II - Unidades Internas de Governança:

- a) Auditoria Interna
- b) Área de Conformidade e Gerenciamento de Riscos;

¹⁰ Disponível em: <https://cbtu.gov.br/images/gagov/estatuto/estatutosocialcbtu.pdf> (Acesso em 14/02/2024).

c) Ouvidoria.

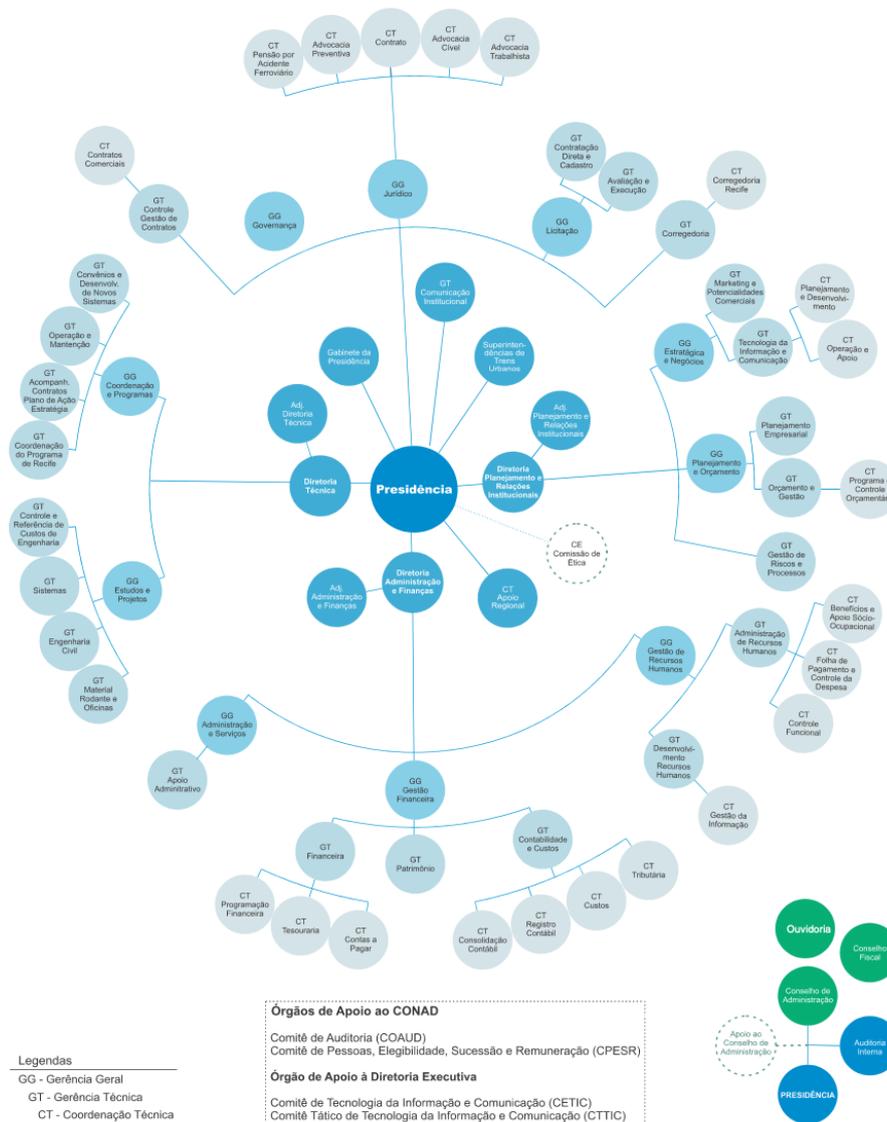
A CBTU possui em sua estrutura, além da Administração Central, quatro Superintendências:

- a) Superintendência de Natal (STU-Natal);
- b) Superintendência de João Pessoa (STU-João Pessoa);
- c) Superintendência de Recife (STU-Recife);
- d) Superintendência de Maceió (STU-Maceió).

Organogramas:

1- Administração Central:

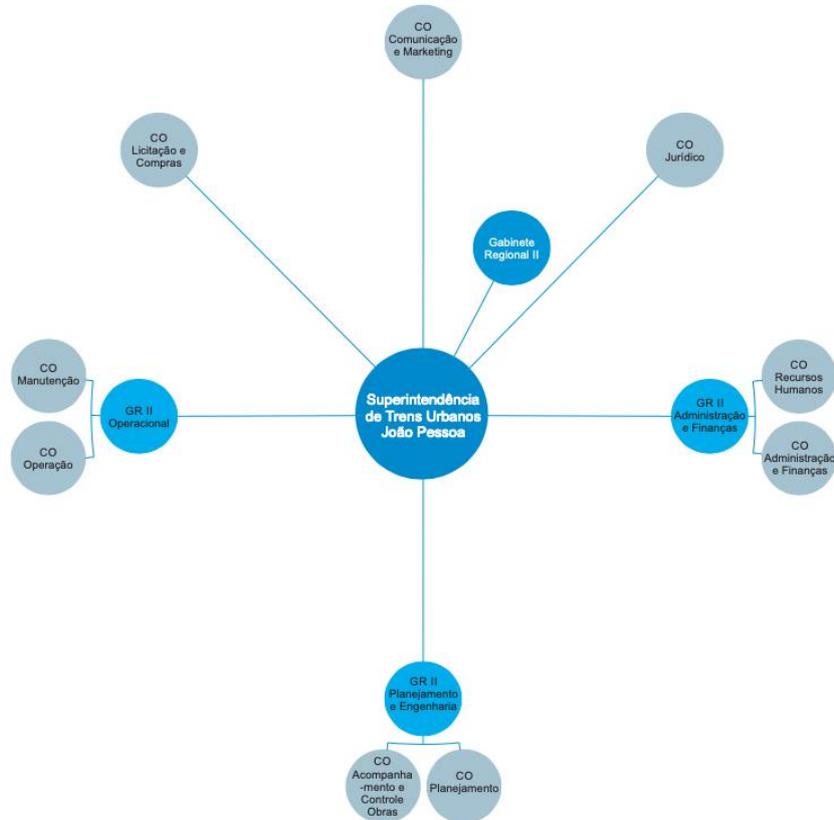
Na figura a seguir é representada a estrutura organizacional da Administração Central da CBTU ¹¹:



¹¹ Disponível em <https://cbtu.gov.br/index.php/pt/a-cbtu/organograma/administracao-central> (Acesso em 14/02/2024).

2- Superintendência de João Pessoa – SUP-João Pessoa:

Na figura a seguir é representada a estrutura organizacional da Superintendência de João Pessoa da CBTU – SUP-João Pessoa ¹²:



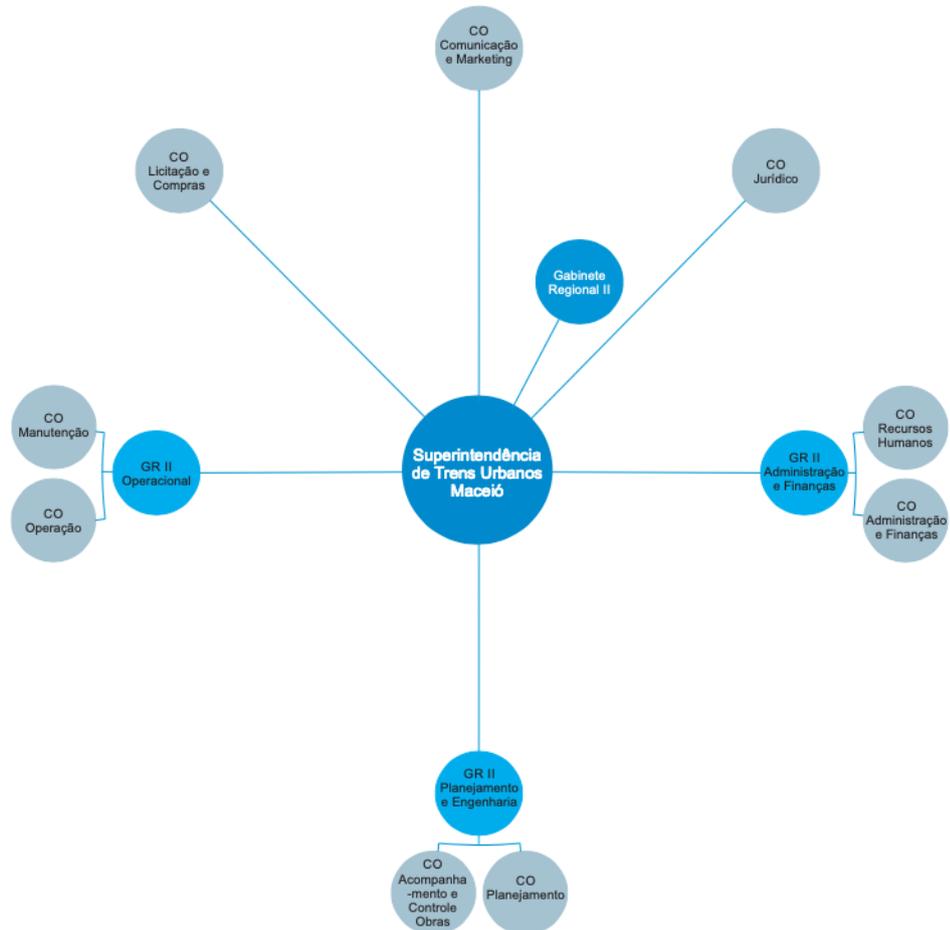
Legendas

GR II - Gerência Regional II
CO - Coordenação Operacional

¹² Disponível em <https://cbtu.gov.br/index.php/pt/a-cbtu/organograma/joao-pessoa> (Acesso em 14/02/2024).

3- Superintendência de Maceió – SUP-Maceió:

Na figura a seguir é representada a estrutura organizacional da Superintendência de Maceió da CBTU – SUP-Maceió ¹³:



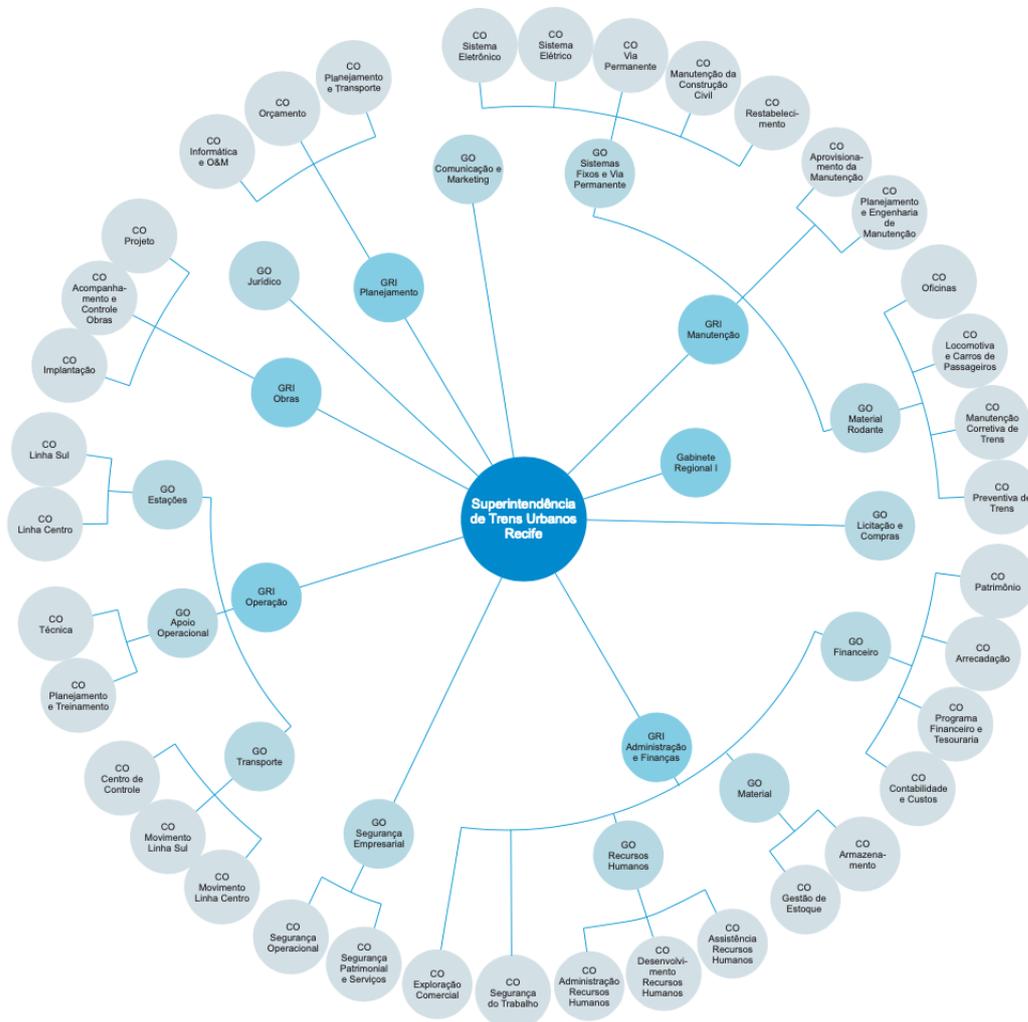
Legendas

GR II - Gerência Regional II
CO - Coordenação Operacional

¹³ Disponível <https://cbtu.gov.br/index.php/pt/a-cbtu/organograma/organograma-maceio> (Acesso em 14/02/2024).

4- Superintendência de Recife – SUP-Recife:

Na figura a seguir é representada a estrutura organizacional da Superintendência de Recife da CBTU – SUP-Recife ¹⁴:



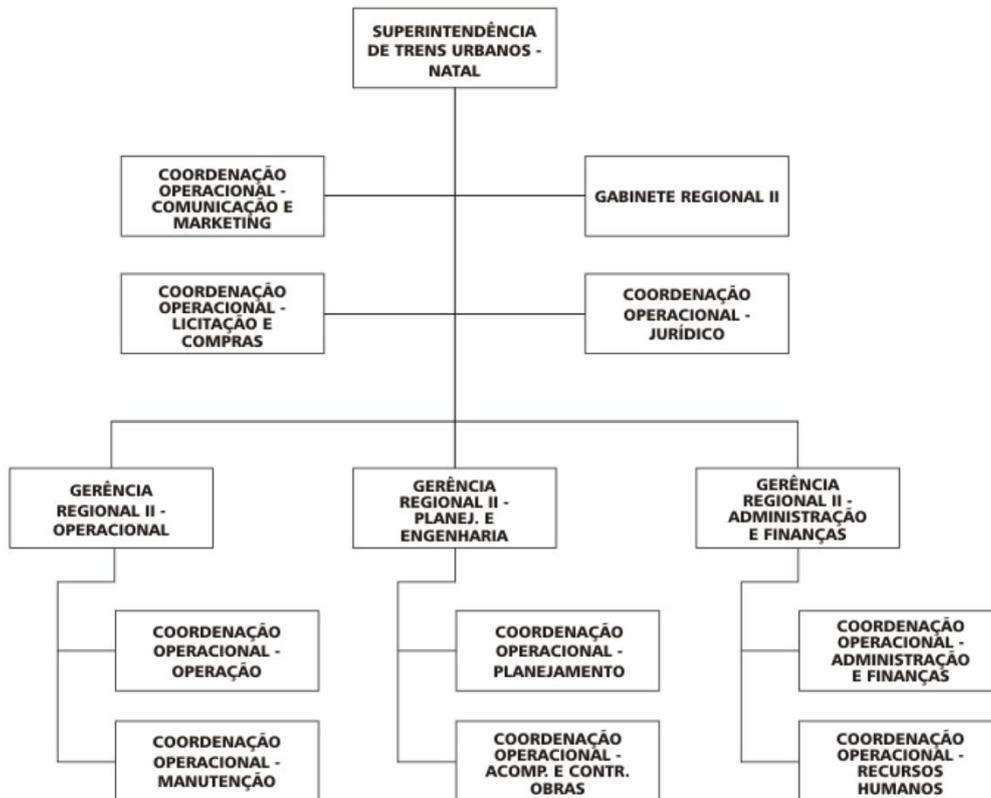
Legendas

GRI - Gerência Regional I
GO - Gerência Operacional
CO - Coordenação Operacional

¹⁴ Disponível <https://cbtu.gov.br/index.php/pt/a-cbtu/organograma/organograma-recife> (Acesso em 14/02/2024).

5- Superintendência de Natal – SUP-Natal:

Na figura a seguir é representada a estrutura organizacional da Superintendência de Natal da CBTU – SUP-Natal ¹⁵:



Cabe registrar que a empresa informou que a ouvidoria da Administração Central é a única que dispõe de um ouvidor titular no quadro de funções da CBTU, que detém o perfil de gestor máximo na plataforma, que enxerga e acessa as demais ouvidorias, o que não acontece com os representantes das demais ouvidorias.

A Unidade apontou as dificuldades nessa forma descentralizada de operar, julgando ser a unificação das ouvidorias da CBTU como a melhor estratégia a ser adotada:

1. o controle prejudicado da rastreabilidade das manifestações de ouvidoria e seu grau de resolutividade;
2. risco aumentado de respostas às manifestações em desalinhamento com as diretrizes estabelecidas e às estratégias empresariais, quebra de sigilo de informações, desconformidade com a legislação etc.;
3. utilização prejudicada dos módulos de triagem e tratamento, pois a ouvidoria da CBTU é, na verdade, 5 ouvidorias (ou 5 órgãos) diferentes;
4. criação prejudicada de estatísticas para auxílio à tomada de decisão por parte da Alta Administração.

¹⁵ Disponível https://cbtu.gov.br/images/intranet/MO_2015_NAT.pdf (Acesso em 14/02/2024).

A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria da CBTU integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

A Ouvidoria da CBTU, vinculada ao Conselho de Administração da empresa, possui as seguintes competências, conforme art. 126 do estatuto social da Companhia:

Art. 126 À Ouvidoria compete:

I - receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da empresa em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

II - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Companhia; e

III - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

O Manual de Organização da Administração Central da CBTU dispõe sobre as seguintes atribuições da Ouvidoria:

- I. Receber, analisar e encaminhar às áreas competentes as manifestações recebidas, propondo, sempre que necessário, a adoção de medidas corretivas e preventivas, a fim de elevar a satisfação com os serviços prestados, tanto no âmbito interno quanto externo;
- II. Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados pela CBTU, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, tratada no art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;
- III. Propor soluções e oferecer recomendações às instâncias administrativas quando julgar necessário, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;
- IV. Realizar, no âmbito de suas competências, ações que promovam a apuração de reclamações e de denúncias, assim como de eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias, de auditorias e de procedimentos administrativos pertinentes;
- V. Coordenar o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC no âmbito de toda a Companhia;
- VI. Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da CBTU;
- VII. Revisar, organizar procedimentos operacionais, documentar, disponibilizar e publicar as informações relacionadas às atividades de ouvidoria, obedecidas as formalidades e restrições legais, bem como informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, quando solicitado, a respeito do acompanhamento e da avaliação das atividades de ouvidoria;
- VIII. Propor a adoção de medidas para fomentar a participação do usuário dos serviços da CBTU na administração pública, bem como ações para a defesa de seus direitos, em observância às determinações legais;
- IX. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a CBTU, quando necessário;

- X. Coordenar todas as interações com outros órgãos e entidades públicas relacionadas à área de ouvidoria.

Convém registrar que a Unidade informou que não possui normativo formalmente instituído estabelecendo fluxos de tratamento das manifestações na Ouvidoria, em desconformidade com o disposto no art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021. A minuta do Regulamento Interno elaborada pela Unidade encontrava-se com previsão de manifestação da Diretoria Executiva para 29 de fevereiro de 2024 para, posteriormente, ser submetido ao Conselho de Administração para deliberação.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho da equipe de Ouvidoria é constituída da seguinte forma:

a) Quantidade por tipo de vínculo

- Servidores efetivos: 8 (1 na Administração Central; 2 na Superintendência de João Pessoa; 1 na Superintendência de Maceió; 2 na Superintendência de Natal; 2 na Superintendência de Recife).
- Servidores temporários: 4 (1 na Administração Central; 2 na Superintendência de Natal; 1 na Superintendência de Recife).
- Terceirizados: 1 (Superintendência de Recife).
- Estagiários: 0

b) Quantidade por nível de formação:

- Ensino médio: 1 (Superintendência de João Pessoa).
- Graduação: 6 (1 na Superintendência de João Pessoa: Física; 1 na Superintendência de Maceió: Direito; 2 na Superintendência de Natal; 2 na Superintendência de Recife: Administração de Empresas e Sociologia).
- Especialização: 1 (Ouvidor substituto – Administração Central: MBA em Governança, Risco, Compliance e Controles Internos).
- Mestrado: 0
- Doutorado: 0

c) Tempo médio de atuação na ouvidoria.

- Até um ano: 4 (1 na Superintendência de João Pessoa; 1 na Superintendência de Maceió; 2 na Superintendência de Natal)
- Um a dois anos: 0
- Dois a quatro anos: 1 (Ouvidor substituto: 3 anos)
- Mais de quatro anos: 2 (1 na Superintendência de João Pessoa; 1 na Superintendência de Recife)

Em relação à estrutura física, a Ouvidoria da CBTU informou, em relação à Administração Central e às Superintendências:

Administração Central: conta com sala exclusiva da Ouvidoria, com 3 postos de trabalho: um posto de trabalho para o Ouvidor e atendimento ao público (segregado) e 2 outros postos, a serem ocupados, reservados à equipe. Também é fornecida uma linha telefônica, além de computadores e acesso à internet de boa qualidade. Não se utiliza outro sistema informatizado que não seja o Fala.BR.

Superintendência de João Pessoa: não há sala reservada à Ouvidoria, seja para as atividades diárias ou para atendimento ao público. No entanto, em caso de atendimento presencial, a unidade oferece local para atendimento de forma privada. As manifestações advindas de atendimento presencial são registradas no Fala.BR.

Superintendência de Maceió: não há sala reservada à Ouvidoria, seja para as atividades diárias ou para atendimento ao público. O único empregado que atua na Ouvidoria utiliza tanto a sala quanto o computador da área Jurídica. Apesar disso, o computador e o acesso à internet são adequados. Também não há linha telefônica exclusiva; a Ouvidoria compartilha a linha telefônica com a área de Comunicação.

Superintendência de Natal: há sala reservada à Ouvidoria, seja para as atividades diárias ou para atendimento ao público. Também é fornecida linha telefônica, além de computadores e acesso à internet de boa qualidade. O único sistema informatizado de apoio à Ouvidoria é o Fala.BR.

Superintendência de Recife: há sala reservada à Ouvidoria: sala de atendimento, sala de trabalho da equipe e sala do responsável pela Ouvidoria. Também é fornecida linha telefônica, além de computadores e acesso à internet de boa qualidade. O único sistema informatizado de apoio à Ouvidoria é o Fala.BR.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

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

Conforme informado pela Unidade, o Ouvidor substituto está atuando há pouco mais de 3 anos, com a renúncia do titular, sendo que a substituição se iniciou com a indicação pela Diretoria Executiva e aprovação pelo Conselho de Administração, conforme item 14 da ata da 392ª reunião ordinário, de 21/08/2020 (disponível em https://www.cbtu.gov.br/images/gagov/conad/392ro_2020.pdf). A posição de substituto foi formalizada pela Resolução do Diretor-Presidente nº 503, de 06/12/2022 (disponível em <https://www.cbtu.gov.br/arquivosolucao/RPR-503-22.pdf>).

Assim, a Ouvidoria da CBTU está sem titular por prazo superior a 90 dias, em desacordo com o art. 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020:

Art. 2º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade s do SisOuv serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

(...)

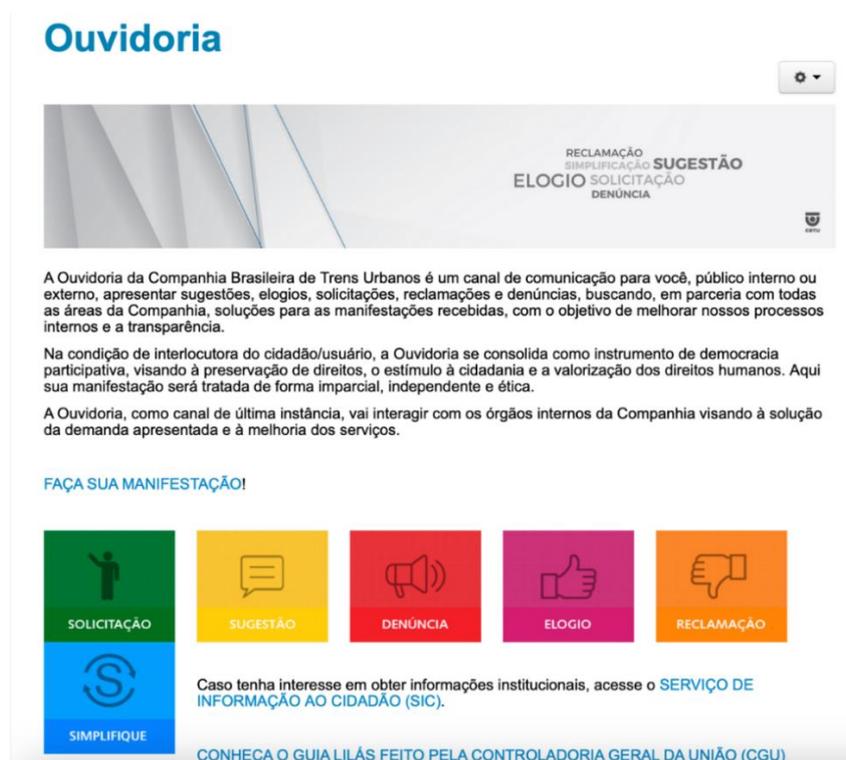
§ 2º A unidade setorial de ouvidoria dos órgãos e entidades do SisOuv não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

A.6 Canais de Atendimento

Conforme página da Ouvidoria da CBTU¹⁶, os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

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

A página da Ouvidoria da Unidade apresenta as informações para o registro nos canais, apresentando também acesso direto ao site Fala.BR, para que os usuários possam registrar manifestações, conforme mostra a imagem a seguir:



A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento e trâmite das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Unidade utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no

¹⁶ Disponível em: <https://cbtu.gov.br/index.php/pt/component/content/article?id=6924&Itemid=1102> (Acesso em 14/02/2024).

art. 16 da referida norma. Porém, verifica-se que a Unidade utiliza o e-mail e planilhas eletrônicas para o controle e monitoramento das manifestações. As Superintendências de João Pessoa, Natal e Recife utilizam o e-mail para a tramitação e a Superintendência de Maceió realiza a tramitação externamente, via processo físico.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade informou que não possui normativo formalmente instituído estabelecendo fluxos de tratamento das manifestações na Ouvidoria, em desconformidade com o disposto no art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021. A minuta do Regulamento Interno elaborada, pela Unidade, encontrava-se com previsão de manifestação da Diretoria Executiva para 29 de fevereiro de 2024 para, posteriormente, ser submetido ao Conselho de Administração para deliberação.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

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

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

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços da CBTU encontra-se em estágio de atualização e não está disponibilizado no sítio da empresa, conforme verifica-se na figura a seguir¹⁷:



¹⁷ Disponível em <https://www.cbtu.gov.br/index.php/pt/licitacoes-bh/2-portugues/4665-carta-de-servicos-ao-cidadao> (Acesso em 20/02/2024).

Convém registrar, consoante Questionário de Avaliação, que a Ouvidoria da CBTU informou que a Carta de Serviços é atualizada anualmente pela área de Comunicação da Administração Central, com o processo iniciando-se a partir da demanda da Ouvidoria, e que antes da publicação da Carta, o titular avalia o material produzido e autoriza sua publicação.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Conforme Questionário de Avaliação da Unidade, foram apresentadas as seguintes perspectivas de melhoria:

- unificação das ouvidorias da CBTU em uma só;
- padronização de processos;
- promoção de encontros virtuais entre as ouvidorias da CBTU para alinhamento de processos, estratégias, reportes e outros assuntos;
- promoção de encontros entre os empregados da CBTU e a Ouvidoria para esclarecimentos, sensibilização e divulgação;
- instituição de reportes temáticos e anuais;
- instituição de normas internas, guias e orientações em ouvidoria e LAI.

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

A Unidade informou que não realiza nenhum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade ou projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão.

Em relação à resolução pacífica de conflitos, a Ouvidoria informou que não há histórico de realização de mediação ou conciliação na Administração e Superintendências de João Pessoa, Natal e Maceió. A Superintendência de Recife afirmou que promove a mediação e conciliação entre o usuário e o órgão/entidade, contudo não foram apresentadas evidências acerca da afirmação.

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

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação¹⁸ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

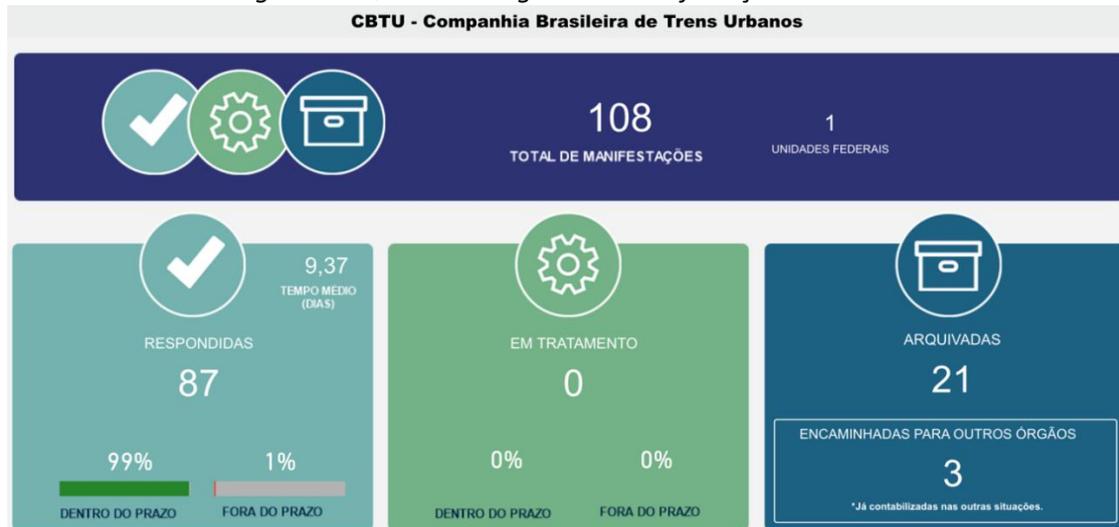
Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?* considerando a CBTU e o período de **01/12/2022 a 30/11/2023**:

¹⁸ Disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

1- CBTU Administração Central (CBTU-AC):

a) Quantitativo Geral – CBTU-AC:

Imagem 01: Quantitativo geral de manifestações – CBTU-AC



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

b) Tipologia das Manifestações – CBTU-AC:

Imagem 02: Quantitativo dos tipos de manifestações – CBTU-AC



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

c) Resolutividade da demanda – CBTU-AC:

Imagem 03: Proporção de resolutividade das demandas, de acordo com respostas dos usuários – CBTU-AC.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

d) Satisfação com a resposta – CBTU-AC:

Imagem 04: nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado – CBTU-AC.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

2- CBTU – Superintendência de João Pessoa (SUP-JPO):

a) Quantitativo Geral – SUP-JPO:

Imagem 05: Quantitativo geral de manifestações – SUP-JPO



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

b) Tipologia das Manifestações – SUP-JPO:

Imagem 06: Quantitativo dos tipos de manifestações – SUP-JPO



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

c) Resolutividade da demanda – SUP-JPO:

Imagem 07: Proporção de resolutividade das demandas, de acordo com respostas dos usuários – SUP-JPO.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

d) Satisfação com a resposta – SUP-JPO:

Imagem 08: nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado – SUP-JPO.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

3- CBTU – Superintendência de Maceió –(SUP-MAC):

a) Quantitativo Geral – SUP-MAC:

Imagem 09: Quantitativo geral de manifestações – SUP-MAC



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

b) Tipologia das Manifestações - SUP-MAC:

Imagem 10: Quantitativo dos tipos de manifestações - SUP-MAC



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

c) Resolutividade da demanda - SUP-MAC:

Imagem 11: Proporção de resolutividade das demandas, de acordo com respostas dos usuários - SUP-MAC.



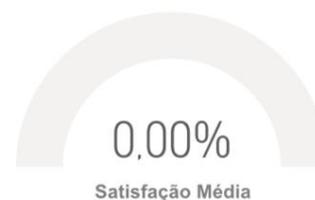
TOTAL DE RESPOSTAS (Em b...

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

d) Satisfação com a resposta - SUP-MAC:

Imagem 12: nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado - SUP-MAC.

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



TOTAL DE RESPOSTAS (Em br...

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

4- CBTU – Superintendência de Natal (SUP-NAT):

a) Quantitativo Geral – SUP-NAT:

Imagem 13: Quantitativo geral de manifestações – SUP-NAT



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

b) Tipologia das Manifestações – SUP-NAT:

Imagem 14: Quantitativo dos tipos de manifestações – SUP-NAT



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

c) Resolutividade da demanda – SUP-NAT:

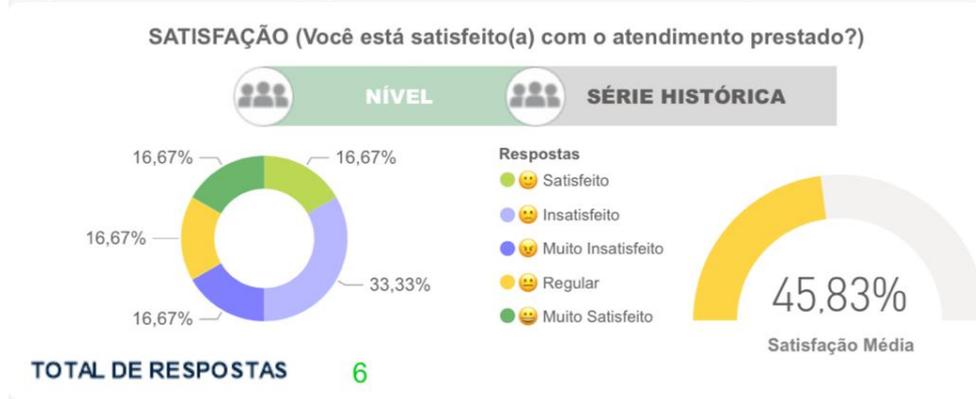
Imagem 15: Proporção de resolutividade das demandas, de acordo com respostas dos usuários – SUP-NAT.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

d) Satisfação com a resposta – SUP-NAT:

Imagem 16: nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado – SUP-NAT.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

5- CBTU – Superintendência de Recife (SUP-REC):

a) Quantitativo Geral – SUP-REC:

Imagem 17: Quantitativo geral de manifestações – SUP-REC



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

b) Tipologia das Manifestações – SUP-REC:

Imagem 18: Quantitativo dos tipos de manifestações – SUP-REC

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	683 (88,2%)
SOLICITAÇÃO	45 (5,8%)
DENÚNCIA	16 (2,1%)
SUGESTÃO	6 (0,8%)
ELOGIO	6 (0,8%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	18 (2,3%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

c) Resolutividade da demanda – SUP-REC:

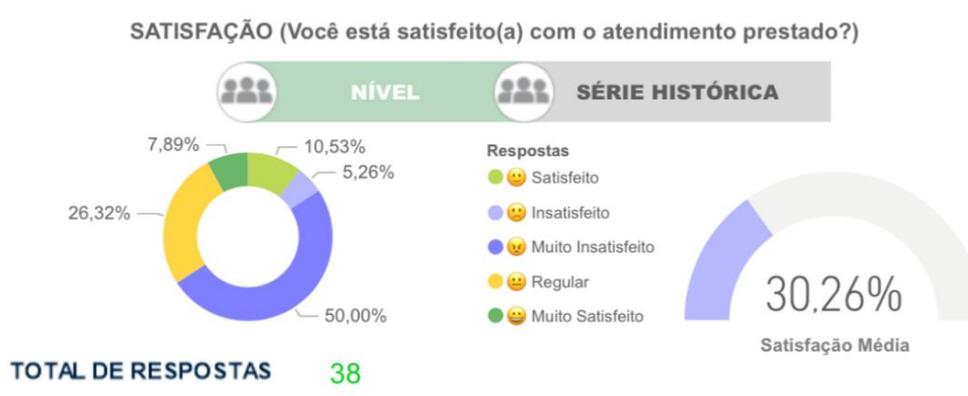
Imagem 19: Proporção de resolutividade das demandas, de acordo com respostas dos usuários – SUP-REC.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

d) Satisfação com a resposta – SUP-REC:

Imagem 20: nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado – SUP-REC.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>; consulta realizada em 20/02/2024.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra inicial foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre **01/12/2022 a 30/11/2023**, compreendendo 86 manifestações na CBTU Sede e 1.047 manifestações nas Superintendências da CBTU¹⁹.

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

Em seguida, foram selecionadas para análise 186 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. Os quadros a seguir contêm a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 02: Composição da amostra – CBTU Sede

Tipo	Quantidade
Comunicação	15
Denúncia	6
Elogio	2
Reclamação	24
Simplifique	0
Solicitação	34
Sugestão	5
Total	86

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

¹⁹ 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.

Quadro 04: Composição da amostra – CBTU Superintendências

Tipo	Quantidade
Comunicação	9
Denúncia	3
Elogio	2
Reclamação	78
Simplifique	0
Solicitação	6
Sugestão	2
Total	100

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 e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

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

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

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

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a

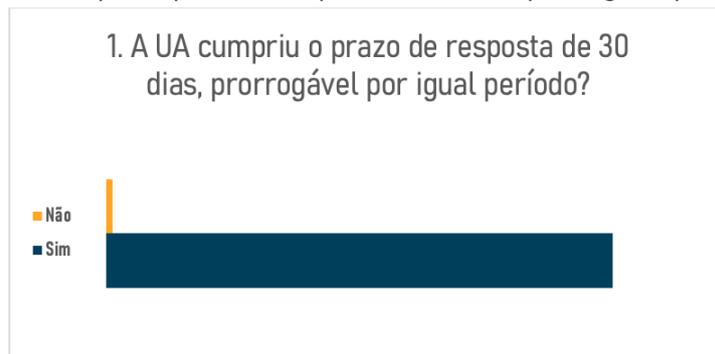
Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário com 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

B.2.1 – CBTU Sede

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

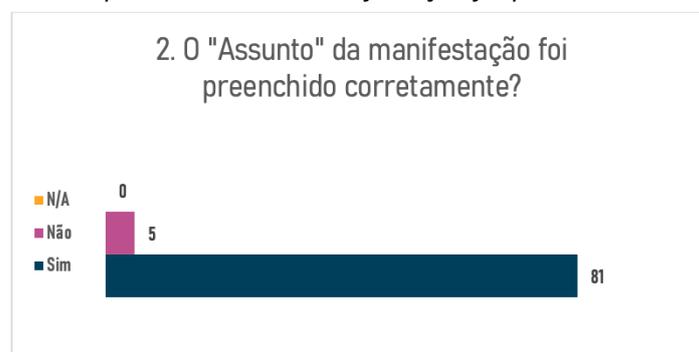


Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 85 manifestações das 86 manifestações da amostra no prazo estipulado na legislação, correspondendo a 98,8% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Em relação ao campo "Assunto", verificou-se que 5 manifestações das 86 contidas na amostra não apresentaram o preenchimento do campo assunto adequadamente, correspondendo a 94,2% das manifestações com o preenchimento adequado, conforme gráfico a seguir:

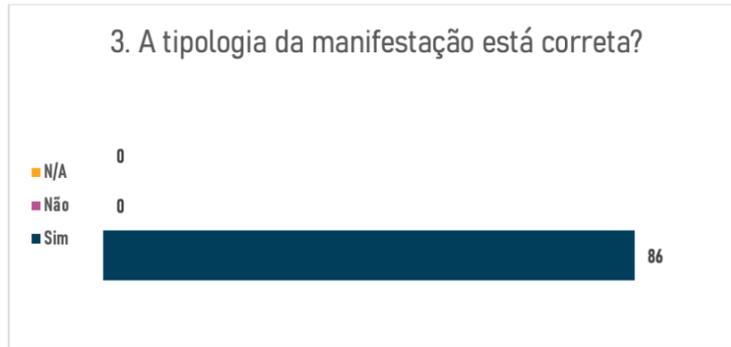
Gráfico 02: O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia da manifestação, todas as 86 manifestações da amostra apresentaram a tipologia adequada, conforme gráfico a seguir:

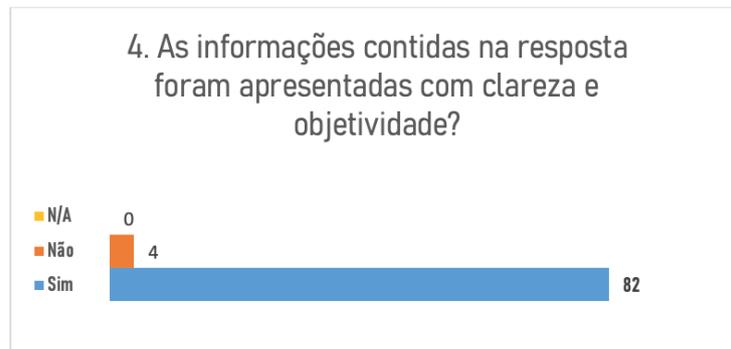
Gráfico 03: A tipologia da manifestação está correta?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à Pergunta 4, a análise com as 86 manifestações contidas na amostra apresentou 95,3% das manifestações com respostas claras e objetivas, conforme gráfico a seguir:

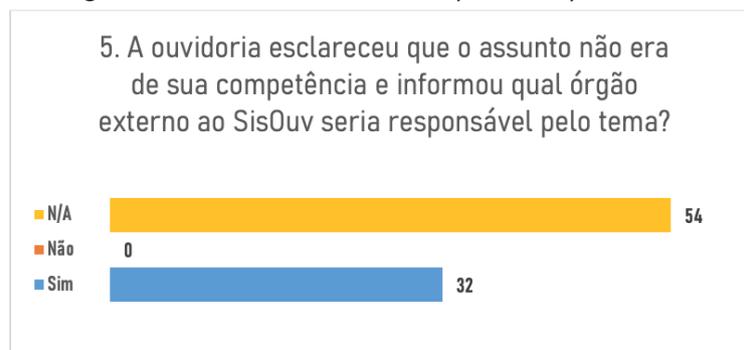
Gráfico 04: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Como se verifica no gráfico da Pergunta 5, 32 manifestações foram respondidas adequadamente quanto à Unidade responsável pela manifestação, correspondendo a 100% das manifestações de competência de outros órgãos. Pontua-se que as respostas, no geral, contaram com textos escritos corretamente e com linguagem acessível. E naqueles casos em que a demanda não era de sua competência, a Ouvidoria da CBTU buscava sempre apresentar os devidos esclarecimentos e informar qual melhor encaminhamento para o caso em questão, como pode ser constatado no gráfico a seguir.

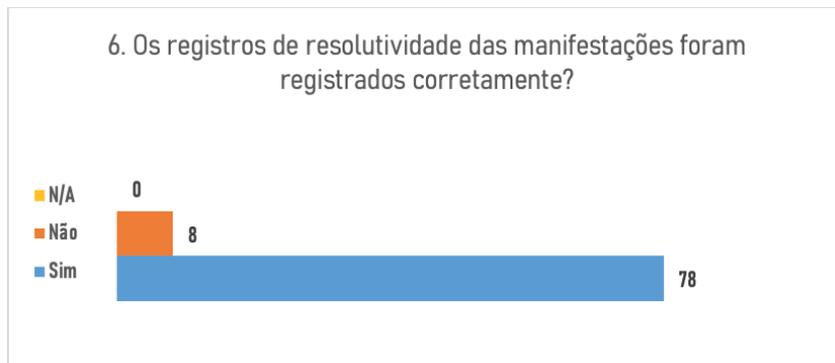
Gráfico 05: A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao SisOuv seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 6, 78 manifestações apresentaram o registro de resolutividade preenchido de forma adequada, correspondendo a 90,7% das manifestações.

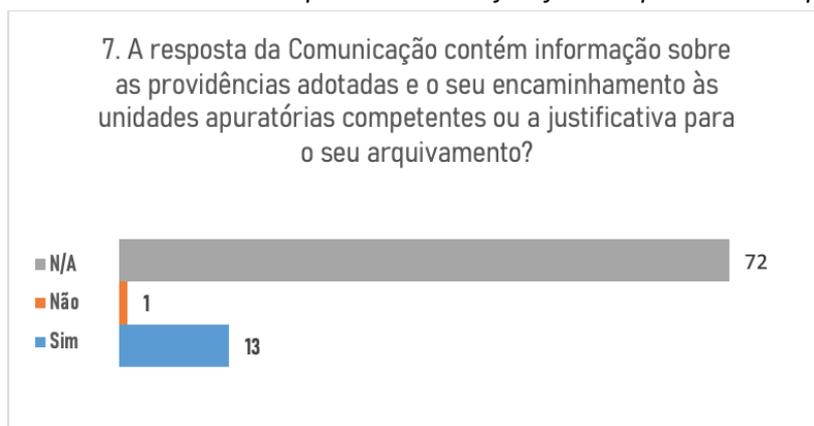
Gráfico 06: Os registros de resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral, conforme indicado no gráfico a seguir, no que se refere às 14 comunicações da amostra, verificou-se que 1 comunicação não continha informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento, conforme gráfico a seguir.

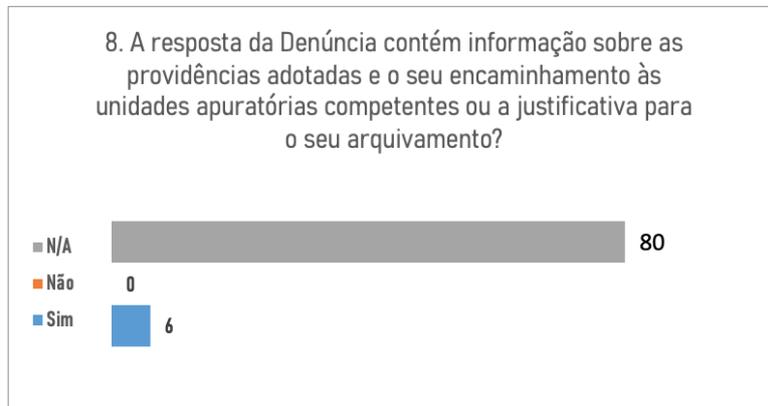
Gráfico 07: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que as 6 denúncias da amostra apresentaram informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento à unidade apuratória competente.

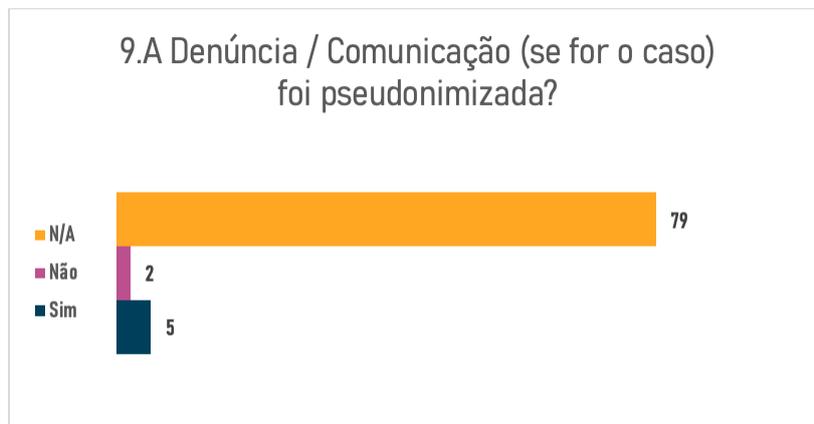
Gráfico 08: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 9, verificou-se, das 21 denúncias/comunicações da amostra de 86 manifestações, 7 apresentaram a necessidade de pseudonimização. Destas 7, 2 não apresentaram informações sobre a pseudonimização. As 79 manifestações restantes não se aplicam à questão, por não se aplicarem a pseudonimização.

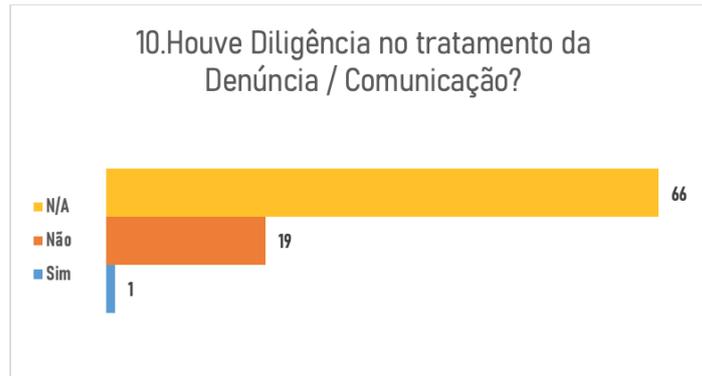
Gráfico 09: A Denúncia/Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 10 revela que, das 21 denúncias e comunicações constantes da amostra de 86 manifestações, uma apresentou a realização de diligências junto à área supostamente envolvida nos fatos. Houve uma manifestação, destas 21 denúncias e comunicações, que apresentou tratamento de reclamação e, portanto, foi considerada como (N/A).

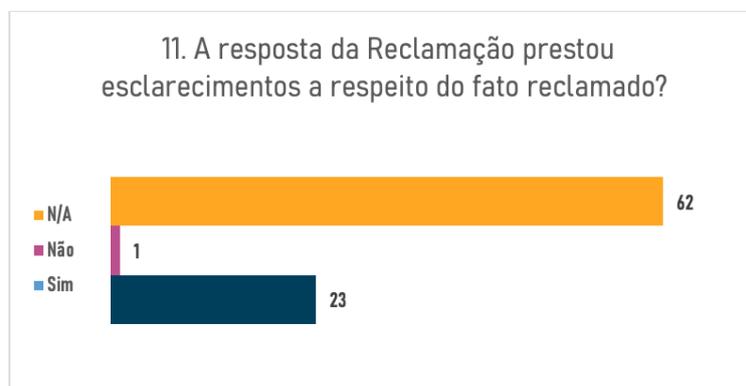
Gráfico 10: Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

Conforme demonstra o gráfico a seguir, da amostra de 24 Reclamações, uma não prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado:

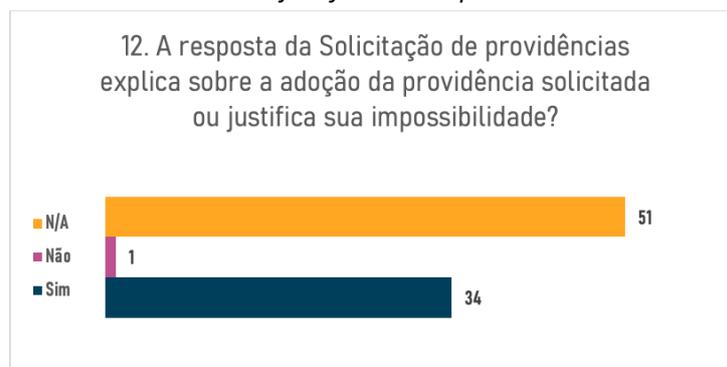
Gráfico 11: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral foi revelado que 34 das 35 solicitações apresentaram explicação sobre a providência adotada ou justificaram a sua impossibilidade, conforme demonstrado no gráfico da Pergunta 12:

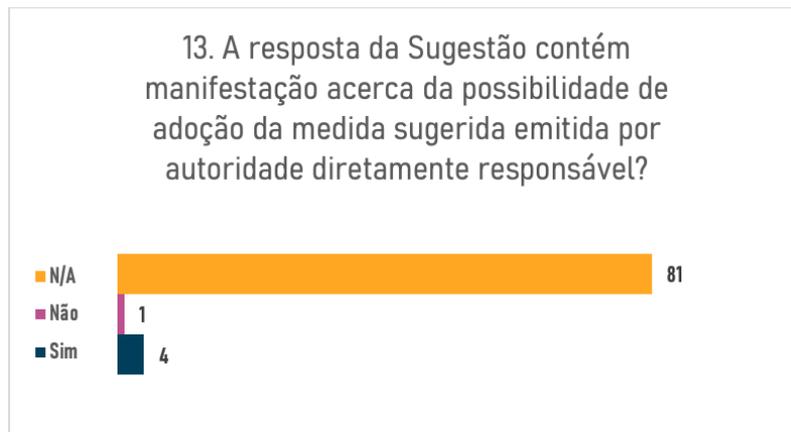
Gráfico 12: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 13, verificou-se que 4 Sugestões das 5 contidas na amostra apresentaram informações sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável:

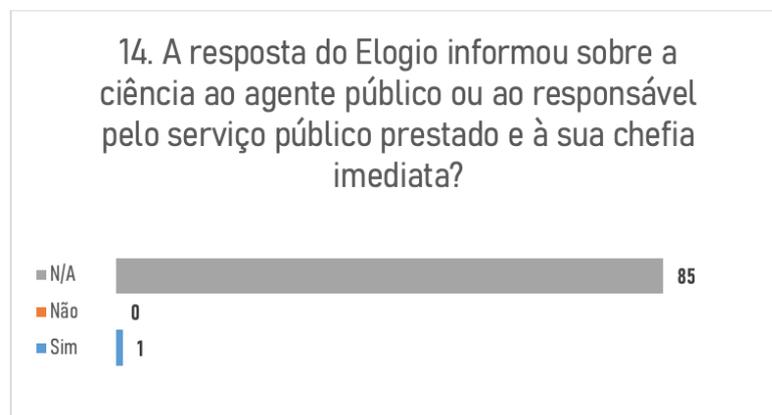
Gráfico 13: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 14 demonstra que a resposta do único "Elogio" contido na amostra com 86 manifestações apresentou informações sobre a ciência ao agente público e à chefia imediata.

Gráfico 14: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?

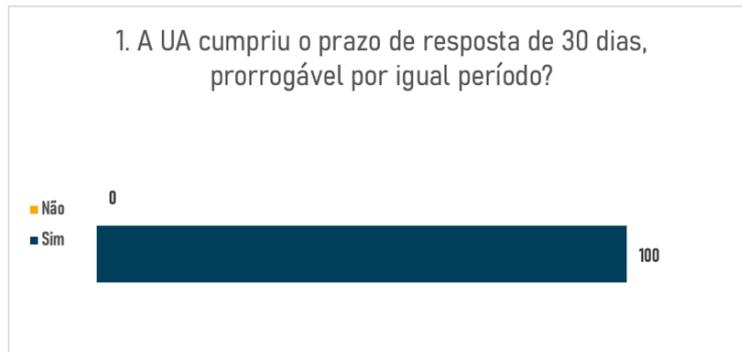


Fonte: elaboração própria.

Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações do tipo Simplifique foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas ouvidorias. Nesse sentido, não houve manifestação do tipo Simplifique na amostra com as 86 manifestações.

B.2.2 – CBTU - Superintendências Belo Horizonte, João Pessoa, Maceió, Natal e Recife

Gráfico 15: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

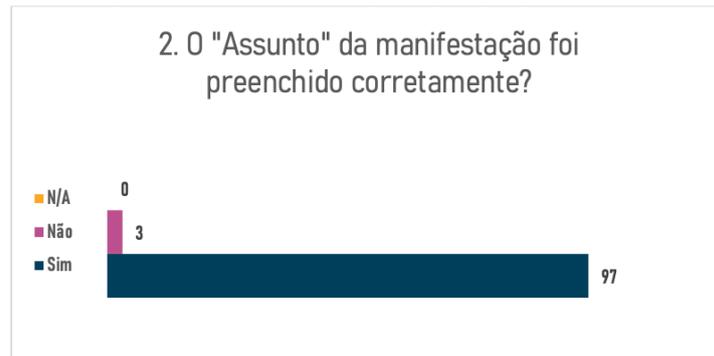


Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, as unidades nas Superintendências responderam a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Em relação ao campo “Assunto”, verificou-se que 97% das manifestações apresentaram o preenchimento adequado, conforme gráfico a seguir:

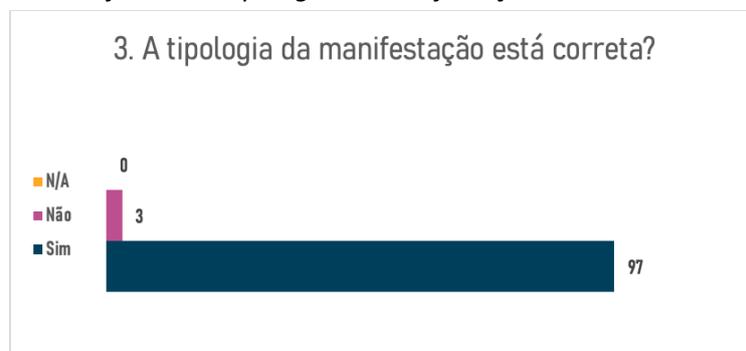
Gráfico 16: O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia da manifestação, 97% apresentaram a tipologia adequada, conforme gráfico a seguir:

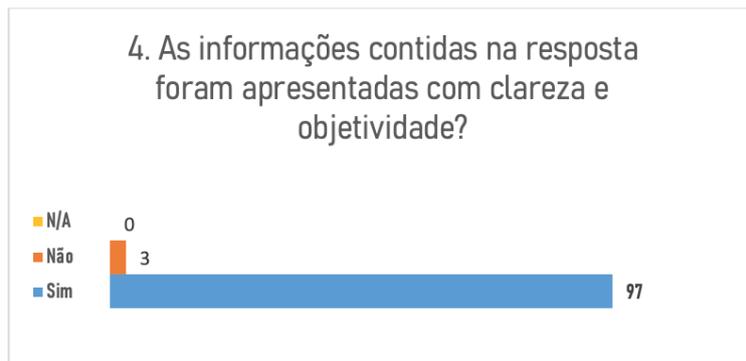
Gráfico 17: A tipologia da manifestação está correta?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à Pergunta 4, a análise com as 100 manifestações contidas na amostra apresentou 97% das manifestações com respostas claras e objetivas, conforme gráfico a seguir:

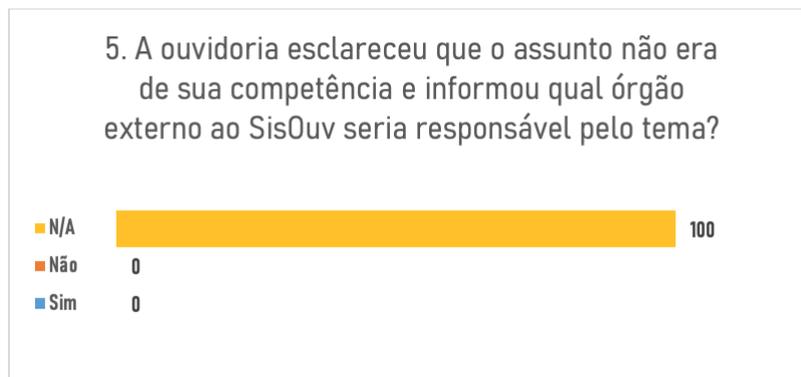
Gráfico 18: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Como se verifica no gráfico da Pergunta 5, na amostra com 100 manifestações das Superintendências, não houve nenhuma manifestação de competência de outro órgão, motivo pelo qual considera-se 100% das manifestações como N/A para esta pergunta.

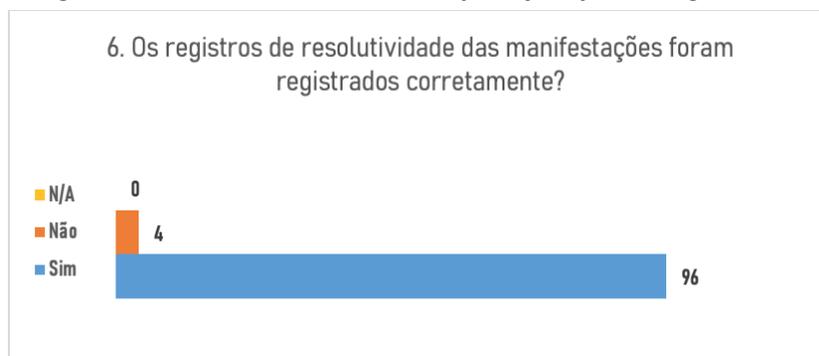
Gráfico 19: A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao SisOuv seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 6, 96% das manifestações apresentaram o registro de resolutividade preenchido de forma adequada nas Superintendências.

Gráfico 20: Os registros de resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?

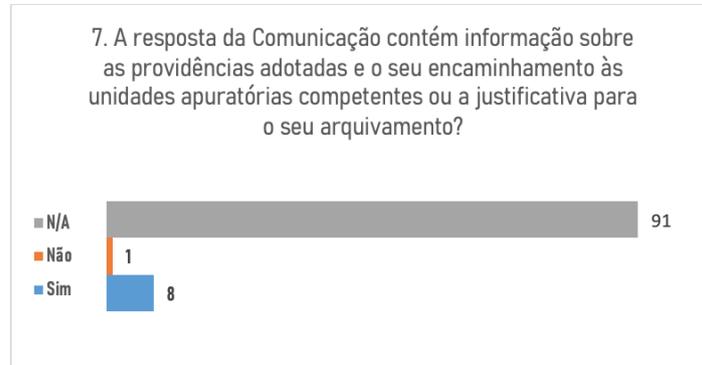


Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral, conforme indicado no gráfico a seguir, no que se refere às 9 comunicações da amostra, verificou-se que 8 continham informações sobre as

providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento, conforme gráfico a seguir.

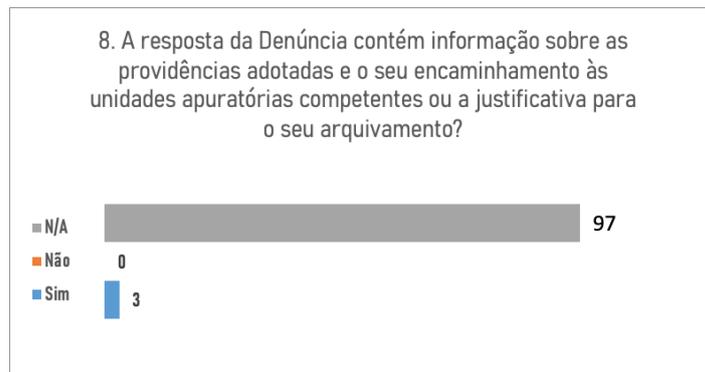
Gráfico 21: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que as 3 denúncias da amostra apresentaram informações sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento à unidade apuratória competente.

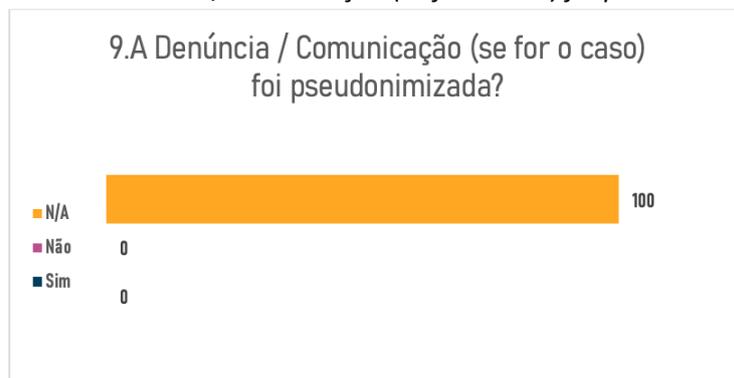
Gráfico 22: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 9, verificou-se que nenhuma se aplica a pseudonimização, seja por apresentarem o teor de reclamação, seja porque não houve informações sobre o denunciante ou elementos que pudessem identificá-lo.

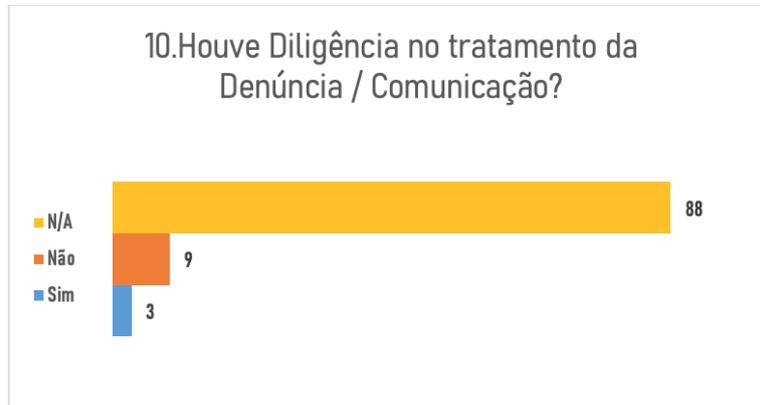
Gráfico 23: A Denúncia/Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 10 revela que, das 12 denúncias e comunicações constantes da amostra de 100 manifestações, 3 apresentaram a realização de diligências junto à área supostamente envolvida nos fatos, conforme demonstrado a seguir:

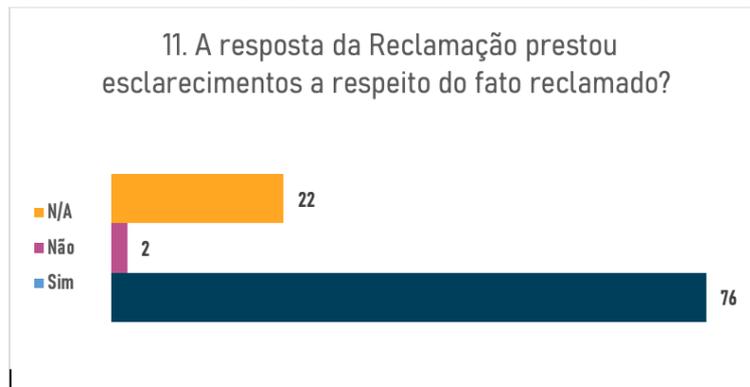
Gráfico 24: Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

Conforme demonstra o gráfico a seguir, da amostra de 78 Reclamações, 2 não prestaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado:

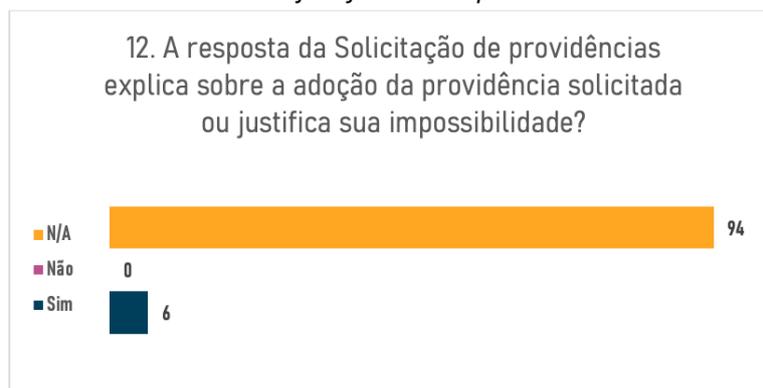
Gráfico 25: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral foi revelado que as 6 solicitações da amostra apresentaram explicação sobre a providência adotada ou justificaram a sua impossibilidade, conforme demonstrado no gráfico da Pergunta 12:

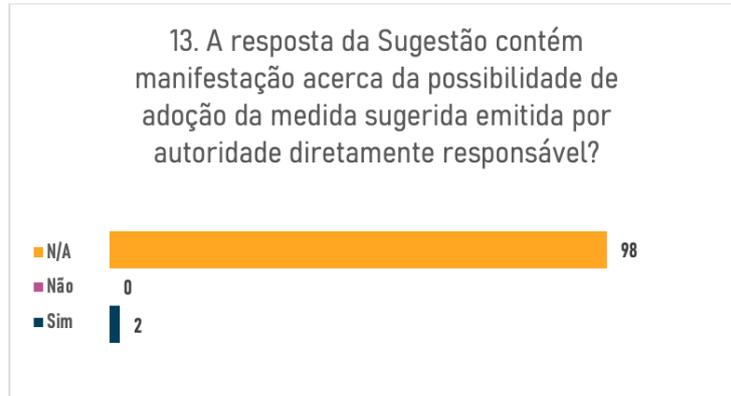
Gráfico 26: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Conforme gráfico da Pergunta 13, verificou-se que as 2 Sugestões da amostra apresentaram informações sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável:

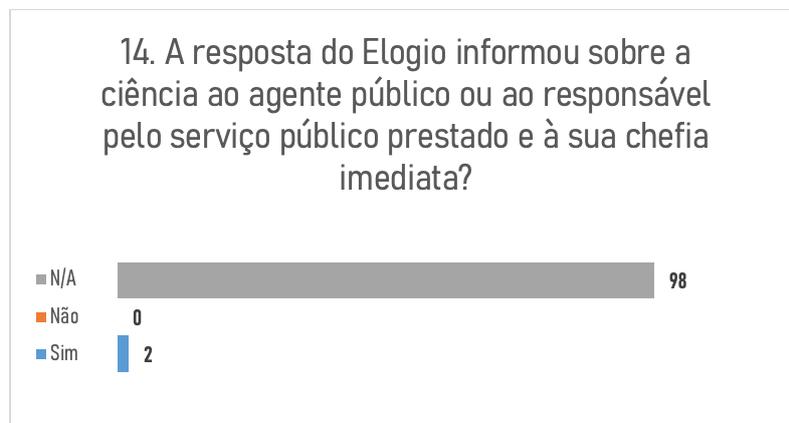
Gráfico 27: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 14 demonstra que as 2 manifestações do tipo “Elogio” na amostra com 100 manifestações informaram sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Gráfico 28: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

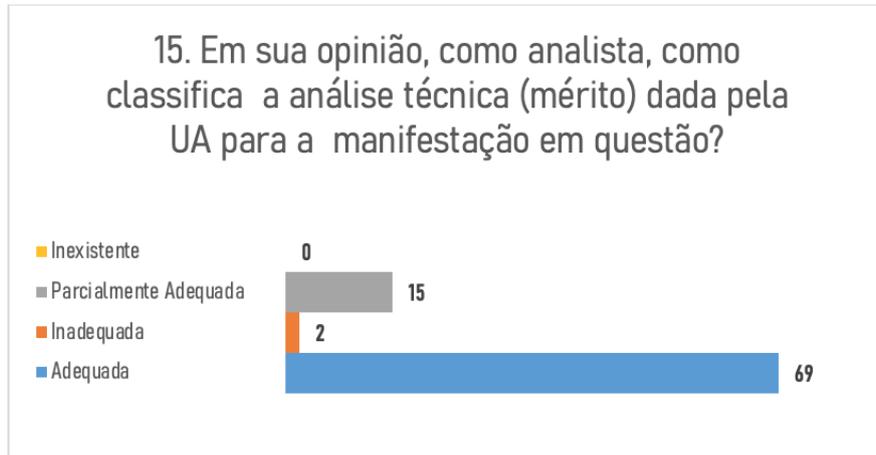
Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações do tipo Simplifique foi obtido de maneira residual, uma vez que, de modo geral, tais demandas são recebidas com menos frequência pelas ouvidorias. Nesse sentido, não houve manifestação do tipo Simplifique na amostra com as 100 manifestações.

B.3 Avaliação Final

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

Em relação à amostra com 86 manifestações na CBTU Sede, 69 apresentaram o tratamento considerado adequado, 15 parcialmente adequado e 2 inadequado, conforme gráfico a seguir:

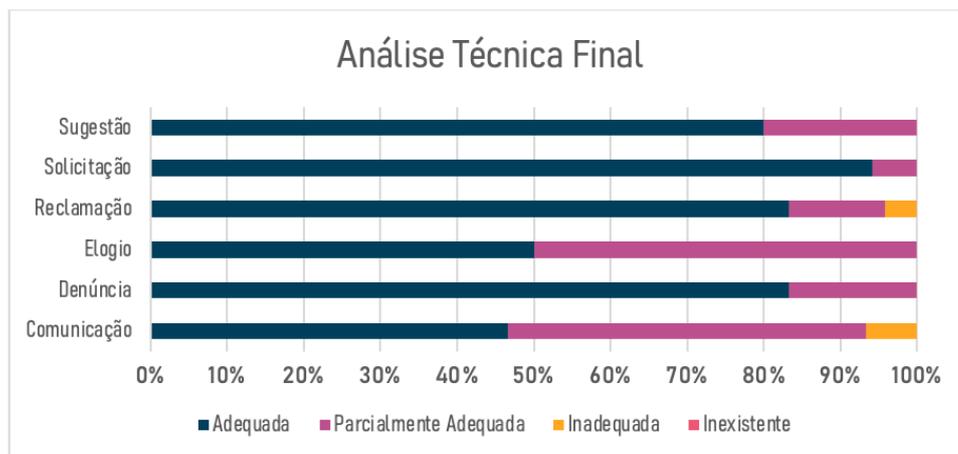
Gráfico 29: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão? (CBTU Sede)



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Avaliação Geral mostra o desempenho da unidade CBTU Sede na Análise Técnica Final, considerando as análises mencionadas anteriormente, considerando a amostra examinada.

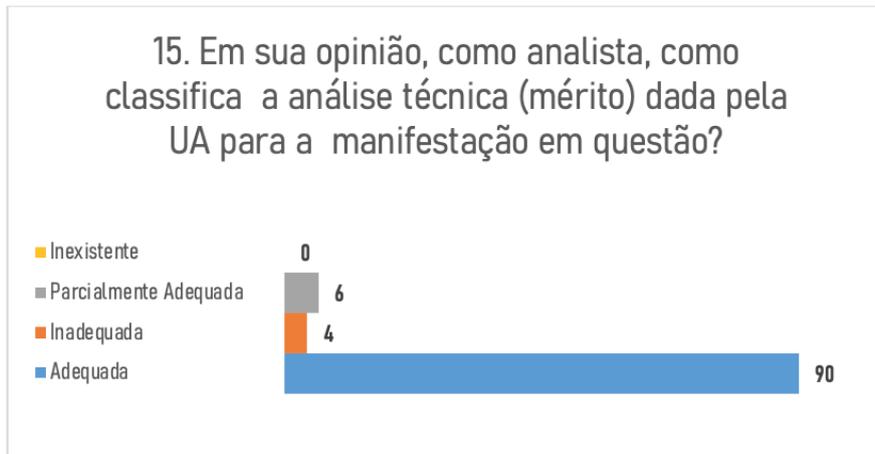
Gráfico 30: Análise Técnica Final – CBTU Sede.



Fonte: elaboração própria.

Quanto à amostra de 100 manifestações nas Superintendências da CBTU, 90 foram consideradas adequadas, 6 parcialmente adequadas e 4 inadequadas, como mostra o gráfico a seguir:

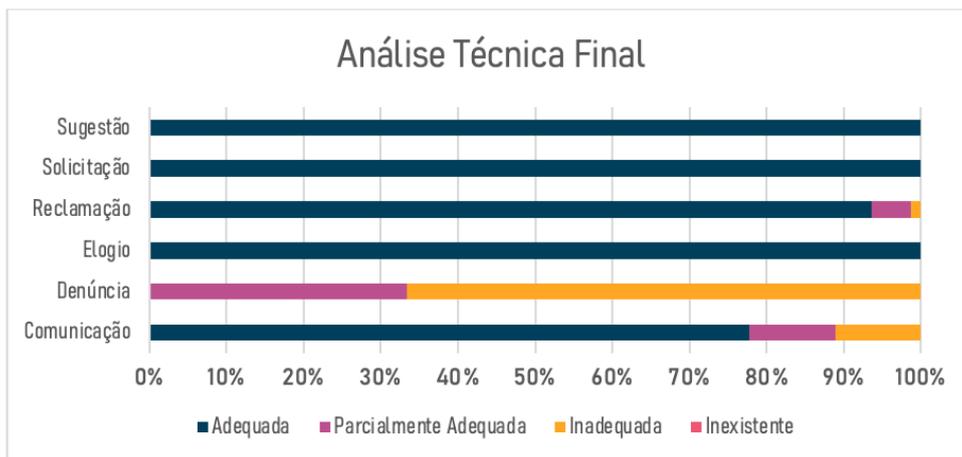
Gráfico 31: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão? (CBTU Superintendências)



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Avaliação Geral mostra o desempenho da unidade CBTU Superintendências na Análise Técnica Final, considerando as análises mencionadas anteriormente, considerando a amostra examinada.

Gráfico 32: Análise Técnica Final – CBTU Superintendências.



Fonte: elaboração própria.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação.

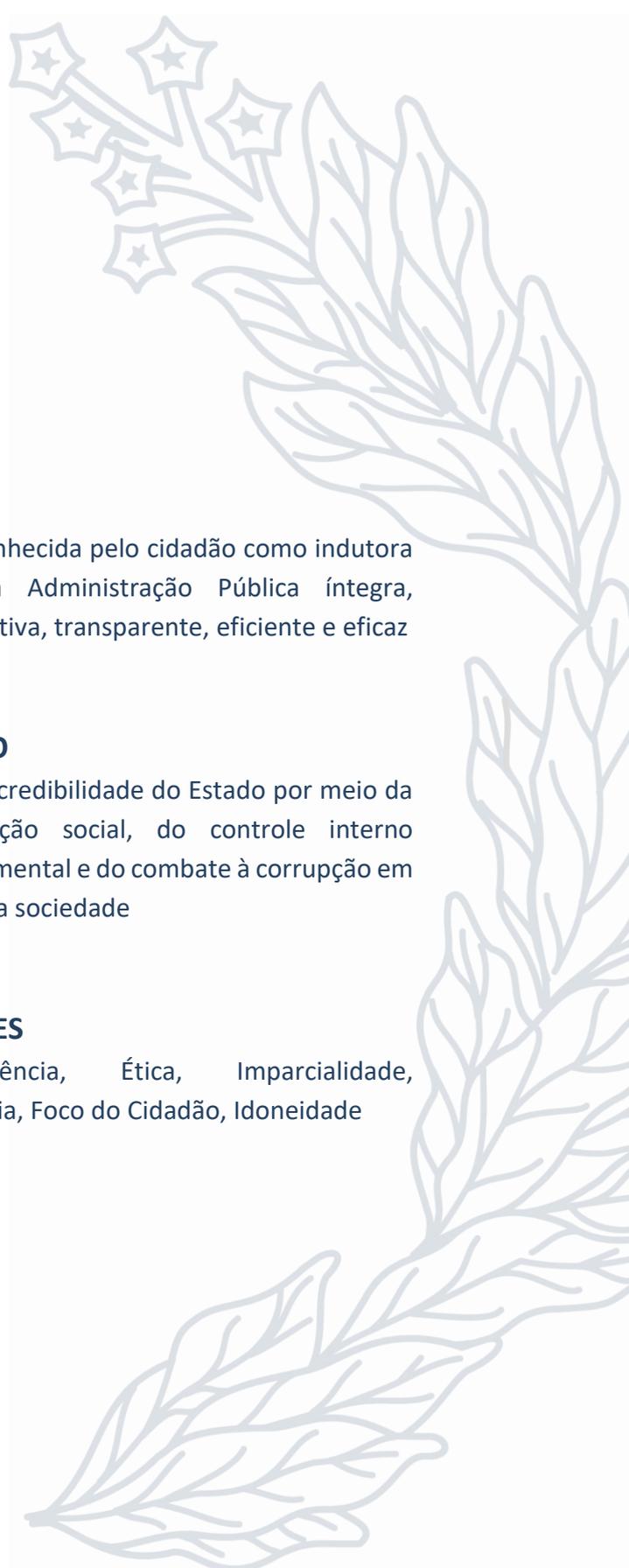
Conforme e-mail encaminhado dia 30/04/2024, a Unidade Avaliada apresentou a seguinte manifestação acerca dos achados e das recomendações sugeridas:

Estou de acordo com o conteúdo. A única sugestão que faço é que a CGU/OGU oriente a CBTU a estruturar as ouvidorias regionais em Maceió, João Pessoa e Natal com infraestrutura mínima de funcionamento para que as funções de ouvidoria sejam segregadas, inclusive fisicamente, de outras funções, a exemplo de Jurídico e Comunicação.

Como eu havia citado na reunião de busca conjunta, a Diretoria Executiva da CBTU se mostrou sensível ao tema "ouvidoria" e solicitou que eu instrísse processo de criação de funções de ouvidoria no Plano de Funções da empresa.

Análise da Equipe de Avaliação:

Considerando a manifestação da Ouvidoria da CBTU, no sentido de concordar com o conteúdo do Relatório Preliminar, os achados e as recomendações serão mantidos. Quanto à manifestação relacionada à estruturação das ouvidorias regionais em Maceió, João Pessoa e Natal, será elaborado um novo Achado, tratando da estruturação das ouvidorias regionais.



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