

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**
Ouvidoria da
Companhia Nacional de Abastecimento - CONAB

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

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

Luana Marcelino

COORDENAÇÃO

Joelma Pacheco Araújo

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Joelma Pacheco Araújo

Mateus dos Santos Reis

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Companhia Nacional de Abastecimento – CONAB.

Município: Brasília – DF.

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

Período avaliado de manifestações: dezembro de 2021 a novembro de 2022.

Data de execução: janeiro a março de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Companhia Nacional de Abastecimento, 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 as atividades de ouvidoria em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

No entanto, foram identificadas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- a) tratamento inadequado das manifestações de ouvidoria, inclusive com a falta de pseudonimização de anexos de Denúncias e de Comunicações cadastradas na Plataforma Fala.BR, levando à exposição do denunciante e de detalhes da vida pessoal.
- b) ausência no sítio do órgão de itens relacionados às medidas de Transparência e de atualização das normas que regem a matéria.
- c) conteúdo do Relatório de Gestão insuficiente.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Buscando contribuir para o aprimoramento da gestão das atividades de ouvidoria, foram feitas recomendações, em especial:

- a) implementar fluxo institucionalizado para garantir o registro e o tratamento uniforme das manifestações de Ouvidoria recebidas tanto pela Plataforma Fala.BR, quanto pelos demais canais de atendimento; e que englobe a pseudonimização, estabelecendo medidas de proteção à identidade do denunciante;
- b) realizar a inclusão de informações que compõem os requisitos de transparência e a atualização das informações contidas na seção de Ouvidoria do sítio da CONAB na internet; e
- c) produzir Relatório de Gestão Anual aderente às disposições do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, contendo os problemas recorrentes e as soluções adotadas ações consideradas exitosas; principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CONAB	Companhia Nacional de Abastecimento
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Achados.....	10
1.1 Ausência no sítio do órgão na internet de itens relacionados às medidas de Transparência e de atualização das normas que regem a matéria.....	10
1.2 Conteúdo do Relatório de Gestão insuficiente em relação às previsões normativas.....	11
1.3 Inexistência de fluxos institucionalizado das atividades de Ouvidoria da CONAB.	13
1.4 Tratamento inadequado das manifestações de ouvidoria, inclusive com falta de pseudonimização dos anexos das Denúncias e Comunicações cadastradas na Plataforma Fala.BR	14
1.5 Inexistência de relacionamento com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.....	19
1.6 Não mapeamento e monitoramento dos serviços prestados pelo órgão.....	20
RECOMENDAÇÕES.....	21
CONCLUSÃO.....	22
APÊNDICES.....	23
Apêndice A	24
Apêndice B.....	32
Apêndice C.....	39

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade 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 à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOP.

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

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

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

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR² e no Paine

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/12/2021 a 30/11/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

*Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dado pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/12/2021 a 30/11/2022 constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a uma amostra com um total de 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões 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 de 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 Nacional de Abastecimento, entidade vinculada à estrutura organizacional do Ministério da Agricultura e Pecuária, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria da CONAB está vinculada diretamente ao Conselho de Administração e é regida pelo Regimento Interno, que dispõe em especial:

Art. 20. A Ouvidoria - Ouvir se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente e tem suas competências, atribuições e responsabilidades regulamentadas no Estatuto Social da Conab, e demais legislações aplicáveis. (...)

Art. 179. (...) § 4º Os cargos em comissão de titulares da Ouvidoria, da Procuradoria-Geral, da Corregedoria-Geral, da Auditoria Interna, da Coordenadoria de Apoio aos Conselhos e Comitês Estatutários e da Superintendência de Gestão de Riscos, Conformidade e Controles Internos serão nomeados e destituídos ou exonerados pelo Conselho de Administração.

De acordo com a Carta de Serviços da CONAB, à entidade compete oferecer ao Governo Federal:

“informações técnicas estratégicas para embasar parte do processo decisório para elaboração de políticas voltadas à agricultura e ao abastecimento, fornecendo dados e informações detalhadas e atualizadas sobre a produção agropecuária nacional, por meio de levantamentos de previsão de safras, de

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

custos de produção, armazenagem, estoques públicos e outros indicadores de mercado”.

E ainda, tem como missão institucional:

“Promover a garantia de renda ao produtor rural, a segurança alimentar e nutricional e a regularidade do abastecimento, gerando inteligência para a agropecuária e participando da formulação e execução das políticas públicas”.

As informações da UA foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painei *Resolveu?*, no sítio eletrônico da CONAB, nos seus normativos internos, no Questionário de Avaliação e nos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Companhia Nacional de Abastecimento estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Achados

1.1 Ausência no sítio do órgão na internet de itens relacionados às medidas de Transparência e de atualização das normas que regem a matéria

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

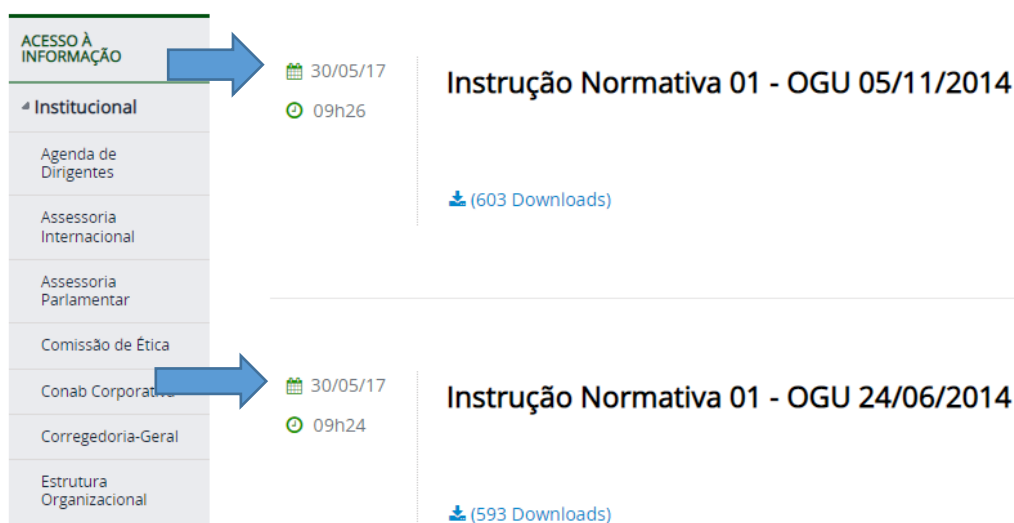
g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Em visita ao sítio da CONAB não foi localizado o atalho de acesso ao “Painel Resolveu?”, não consta também o currículo e a data de ingresso no cargo da titular da unidade da ouvidoria. Consta o currículo da Ouvidora apenas na seção Quem é Quem.

No que tange às normas vigentes na entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria, consta apenas a Lei nº 13.460/2017, e a IN nº 01 OGU/2014. Não constando por exemplo a Portaria CGU nº 581/2021; o Decreto nº 9.492/2018; Decreto nº 10.153/2019, e as normas específicas da CONAB.

Ressalta-se que, além da carência de informações do sítio, consta uma norma já revogada, a IN OGU/2014. A Instrução Normativa nº 1 da OGU, de 5/11/2014, que foi alterada pela IN Conjunta nº 55/2020, e essa última foi revogada pela Portaria CGU nº 581/2021.

Figura 01: Normativos do Sítio



Fonte: <https://www.conab.gov.br/institucional/ouvidoria/instrucoes-normativas-de-ouvidoria>

As Ouvidorias visam estabelecer um canal prático e de fácil acesso aos usuários do serviço público. O portal deve ser caracterizado como um espaço, um instrumento facilitador nas relações entre o usuário do serviço público. Por isso, tem-se por salutar o atendimento aos quesitos relacionados na legislação, de modo a suprir o cidadão, ao máximo possível, no caso em questão, de informações atualizadas sobre a matéria, a Unidade de Ouvidoria, a entidade e os colaboradores, por exemplo.

1.2 Conteúdo do Relatório de Gestão insuficiente em relação às previsões normativas

A Portaria CGU nº 581/2021, art. 52, prevê que as unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior. E ainda, que o relatório anual de gestão deverá conter ao menos:

- I. informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II. o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III. análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV. a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

- V. informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI. **ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.**

Do exame do Relatório Anual de 2021 verificou-se que restou pendente a abordagem gerencial dos principais motivos das manifestações; dos problemas recorrentes e as soluções adotadas; ações consideradas exitosas; principais dificuldades enfrentadas; propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

A análise do Relatório de Gestão demonstrou que apesar de a Unidade ter conhecimento dessa previsão normativa, citando-a com destaque no Relatório, não a atendeu em sua completude.

Figura 02: Metodologia do Relatório de Gestão

3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a consecução do presente relatório observa o disposto no artigo 52 da Portaria nº 581, 09 de março de 2021 que estabelece:

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

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

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

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

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

Fonte: Relatório de Gestão de 2021.

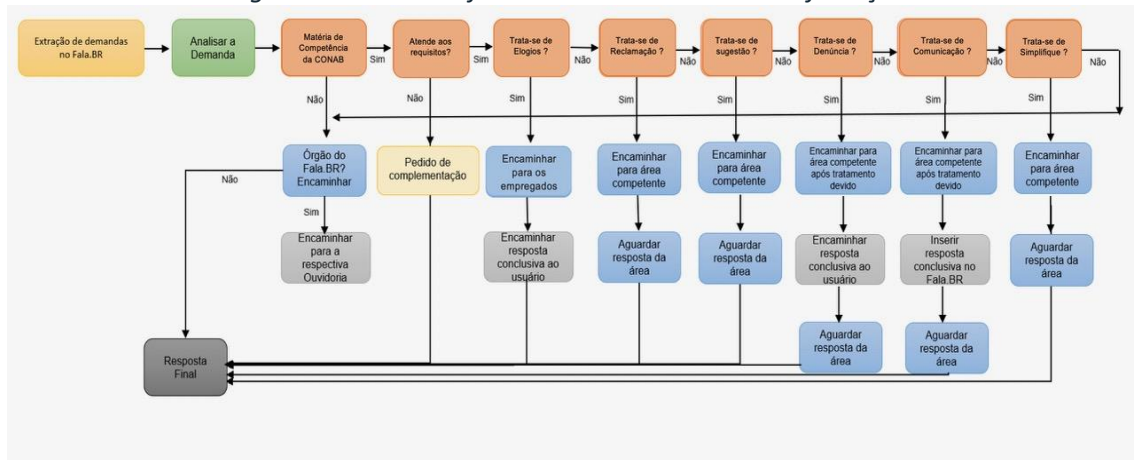
A falta dessas informações, que identificam os assuntos recorrentes nas manifestações, limita a tomada de decisão pelos gestores da entidade na busca pelas melhores soluções. Limita também a elaboração dos planejamentos, haja vista a falta de informações sobre os principais problemas/temas a serem enfrentados, a força de trabalho necessária x disponível, prazos, instrumentos, dentre outros impactos.

Cumpra mencionar que o Relatório de Gestão materializa, também, a transparência da Unidade, oferecendo dados objetivos para o controle social, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e de resultados. Além disso, a Portaria CGU nº 581/2021, art. 53, prevê que as unidades do SisOuv buscarão estabelecer fluxos claros de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e as normas de segurança da informação.

1.3 Inexistência de fluxos institucionalizado das atividades de Ouvidoria da CONAB

A Unidade não possui fluxo institucionalizado para o tratamento das manifestações de ouvidoria, apesar de possuir um fluxograma, abaixo reproduzido.

Figura 03: Fluxo Gráfico do tratamento das manifestações



Fonte: Questionário de Avaliação-Anexo VI

A Ouvidoria acrescentou que as orientações relativas aos procedimentos de tratamento ocorreram em 2022 da seguinte forma:

- Divulgação em intranet com as orientações gerais para registro e tratamento de demandas típicas de Ouvidoria.
- Envio para a lista de e-mail de empregados e caixas corporativas em todo o Brasil, orientações e informações sobre como proceder com o recebimento de manifestações de Ouvidoria e/ou de Acesso à Informação.

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

A exemplo dos benefícios da definição dos fluxos internos por meio de normativo é possível citar:

- ✓ Uniformidade de tratamento das manifestações, que será observada mesmo após a troca do titular da unidade;
- ✓ Redução dos prazos de resposta ao cidadão;
- ✓ Aumento dos índices de satisfação;
- ✓ Melhor interlocução com as demais unidades do órgão;
- ✓ Identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações;
- ✓ Delimitar, com clareza, os responsáveis por cada etapa/atividade ou processo;

- ✓ Estimar recursos, mão de obra, insumos e tempo necessários para a atividade;
- ✓ Definir os padrões dos procedimentos da gestão e do operacional;
- ✓ Definir e revisar funções, responsabilidades e autoridades entre os colaboradores da Ouvidoria;
- ✓ Eliminar o retrabalho, as atividades redundantes e desnecessárias.

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

1.4 Tratamento inadequado das manifestações de ouvidoria, inclusive com falta de pseudonimização dos anexos das Denúncias e Comunicações cadastradas na Plataforma Fala.BR

A partir da análise das manifestações integrantes da amostra foi possível identificar, por exemplo, tratamentos errôneos nas manifestações, como segue: Em 3 Denúncias e 2 Comunicações constatou-se que os anexos contêm informações pessoais e essas não estavam pseudonimizadas. Dentre os documentos expostos, citam-se, por exemplo, um e-mail no qual o denunciante é identificado (apesar de ser uma Comunicação); relatório e atestado médico; um protocolo de exames e outros documentos relativos à saúde do denunciante. Portanto, além da exposição do nome do denunciante, tem-se a exposição do seu estado de saúde. Em relação às Denúncias, destaca-se que 2 referem-se a Assédio Moral dentro da Companhia.

Identificou-se também manifestação de tipologia comunicação tramitado para a área objeto da denúncia, a qual respondeu a manifestação por meio de Despacho e enviou a Ouvidoria. Em que pese uma manifestação estar classificada como Comunicação, dependendo do tratamento de pseudonimização dado pela Ouvidoria, não está eliminado o risco da identificação do denunciante.

Os arts. 35 e 35-A da Portaria CGU nº 581/2021 preveem:

Art. 35. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

Art. 35-A. Compete exclusivamente ao órgão central receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º do Decreto nº 10.153, de 2019, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações. (...)

§ 3º O disposto neste artigo não impede a manutenção ou desenvolvimento de políticas internas antirretaliação, que contemplem medidas preventivas e campanhas orientativas a todos os agentes da organização, observados o disposto no Decreto nº 10.153, de 2019.

A mesma Portaria também estabelece no art. 70:

Art. 70. No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria observarão as regras definidas pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, pelos códigos de ética ou de conduta profissional instituídos nos órgãos e entidades a que estejam vinculados, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

I - zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;

II - adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

III - abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nesta Portaria; (...)

Em outro protocolo de tipologia comunicação não houve o envio ao órgão apurador (Corregedoria ou Comissão de Ética). Na Comunicação foi informado o nome, a razão social, o CNPJ e endereço da empresa supostamente autora das adulterações denunciadas. Apesar de o relato de possível prejuízo aos cofres públicos em virtude da adulteração de produtos fornecidos a Conab e de estar expresso os dados da empresa supostamente envolvida, a unidade não enviou à área apuratória competente para realização de um procedimento investigativo sobre a procedência do relato.

Em relação à proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, a UA esclareceu que é de responsabilidade da ouvidoria a manutenção da restrição dos dados, com o seguinte procedimento:

“Os dados pessoais dos manifestantes não são retirados do âmbito da própria manifestação registrada por eles na Plataforma Fala.Br. Ao tramitarmos a demanda ou a denúncia, somente é transcrito o teor da manifestação, não sendo inserido qualquer dado pessoal, salvo em solicitações onde se faz necessário o fornecimento de algum dado para o setor responsável verificar a situação do demandante, como por exemplo informações sobre benefícios e participações em programas. Nesses casos, somente os dados necessários são inseridos no processo registrado pelo sistema SEI e encaminhado ao setor responsável pelas informações. Após o retorno do processo com a respectiva resposta, essa será transcrita para o Fala.Br e o processo encerrado.”

No que tange aos sistemas informatizados utilizados pelos servidores/colaboradores, para análises, trâmites internos, respostas e intercâmbio de informações entre os sistemas, se de forma automática ou manual, a UA informou que o procedimento era manual e completou:

“Manualmente é realizada a colocação de dados para vincular uma demanda do Fala.BR a um processo SEI, quando é o caso.

Todas as repostas são realizadas via Plataforma Fala.Br e no campo texto são informados para o manifestante, o número dos processos que foram criados no SEI para o atendimento da demanda.

Algumas demandas são atendidas diretamente pela Ouvidoria nos seguintes casos:

- Quando se trata de demanda em que os dados já constam no site CONAB (Transparência Ativa).

- Quando a resposta já foi encaminhada com perguntas do mesmo teor. Estamos organizando um banco de dados com respostas padrão para atualizar o “PERGUNTAS FREQUENTES” no site da companhia.

É importante mencionar que o tratamento de manifestações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR pode dificultar o cumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 1º):

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

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

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

A Lei nº 13.460/2017, art. 5º prevê:

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

(...)

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

A unidade utiliza o SEI para tramitar as denúncias (o número do processo SEI é registrado no campo Observação da Plataforma Fala.BR) que também não atende os requisitos relacionados a salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes, permanecendo que a utilização do módulo de triagem e tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR seja avaliada pela UA.

O Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem:

Decreto nº 9.492/2018

Art. 17. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

(...)

Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades. (...)

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, **serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração**, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Portaria CGU nº 581/2021

Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

No que diz respeito ao encaminhamento aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, cumpre reproduzir o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021:

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

Convém lembrar que o art. 22 do Decreto nº 9.492/2018 dispõe sobre o encaminhamento das denúncias aos órgãos apuratórios competentes ou sobre o seu arquivamento, não sendo permitido o encaminhamento às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

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

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

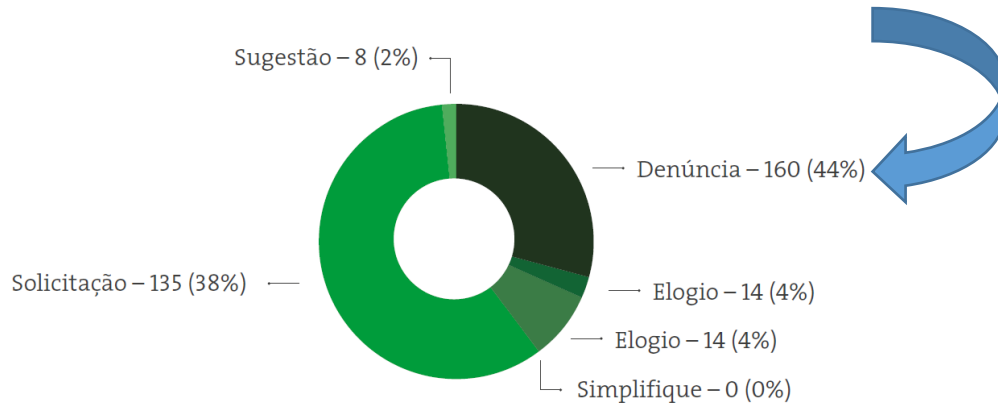
Além disso, o art. 19, V, da Portaria CGU nº 581/2021 impõe a obrigatoriedade de informação, na resposta conclusiva, sobre o encaminhamento das denúncias às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento, conforme a seguir:

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

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

O Relatório de Gestão de 2021 da CONAB apresentou o gráfico abaixo, a qual demonstra que 44%, quase a metade das manifestações recebidas, foram da tipologia Denúncia. Fato que reforça a necessidade de a UA aprimorar o tratamento dessa categoria que requer procedimentos de proteção ao denunciante.

Figura 04: total de manifestações por tipo



Fonte: Conab

Fonte: Relatório de Gestão da Conab 2021

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

Embora a Unidade tenha informado sobre a utilização de ferramentas do SEI para o trâmite das denúncias, este procedimento fragiliza as atividades de Ouvidoria, como destacado anteriormente, colocando em risco a proteção ao denunciante, uma vez que os agentes e as áreas supostamente envolvidos nos fatos podem identificar o denunciante por meio da situação relatada, incorrendo, ainda, em riscos de retaliação ao denunciante.

A Lei nº 13.460/2017 dispõe que a tecnologia deve atuar como ferramenta para melhores condições de compartilhamento das informações, observando os princípios da eficiência e celeridade, atuando como instrumento para otimizar o nível de segurança das informações sensíveis.

Lei nº 13.460/2017, art. 5º:

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

(...)

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

(...)

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

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

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

Portanto, a utilização de tramitação manual fragiliza o controle de acesso dos agentes públicos que acessem às denúncias, além do risco de inviabilizar eventuais apurações de responsabilidade por prejuízos causados em decorrência do vazamento ou do uso indevido dos dados.

Ressalta-se que o uso do Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR otimiza a comunicação e facilita o trâmite de informações entre a UA e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017. Ainda, possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. O uso de ferramenta diversa compreende a apresentação de justificativas ao órgão central.

Desta forma, constata-se que o tratamento das manifestações do tipo Denúncia e Comunicação, pela Ouvidoria carecem de melhor adequação às normas vigentes com vistas a preservar o denunciante, evitando possíveis retaliações.

1.5 Inexistência de relacionamento com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

Nos termos do Decreto nº 9.492/2018, os Conselhos de Usuários são considerados órgãos de natureza consultiva, em que a participação popular se exerce por meio da atuação de usuários voluntários na avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos. Para garantir essa finalidade, os conselheiros atuam avaliando os serviços individualmente, respondendo às consultas disponibilizadas pelos órgãos e entidades. Adicionalmente, a Plataforma Virtual possibilita que os conselheiros registrem propostas de melhoria para os serviços. Os resultados dessas atividades de participação dos conselheiros devem ser consolidados com fins de disponibilizar informações aos gestores de serviços, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços públicos da entidade.

Nesse sentido, a UA foi questionada acerca da realização de consultas na Plataforma dos conselhos de usuários de serviços públicos. Em resposta, a UA afirmou que ainda não foram instituídas as atividades dos conselhos, apesar de existir a intenção, por parte da nova gestão, de fazê-lo.

Nesse contexto, a Portaria CGU nº 581/2021 estabelece as atividades de ouvidoria relativas aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

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

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

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;**
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;**
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e**

d) consolidar os dados por eles coletados; (...)

Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

Portanto, as inadequações observadas na UA quanto aos Conselhos de Usuários referem-se ao descumprimento da totalidade das disposições normativas relativas a esta instância participativa.

Oportuno lembrar que as Ouvidorias são um instrumento da democracia participativa, instrumento de controle social e de avaliação das políticas públicas.

1.6 Não mapeamento e monitoramento dos serviços prestados pelo órgão

O art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

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

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

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

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

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

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

Todavia, a UA registrou em resposta ao QA que não existe procedimento definido para o mapeamento dos serviços prestados pela entidade, nem esta monitora o cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações.

Sobre a participação no processo de atualização, a UA informou que:

“Foram realizadas várias reuniões com as áreas técnicas (áreas fim da companhia) sob a coordenação da Ouvidoria. Por dois motivos o trabalho foi suspenso temporariamente:

1) Em 15/03/2022 foi instituído Grupo de Trabalho para alteração da estrutura (Regimento Interno) das áreas técnicas das Diretorias de Abastecimento e a de Informação, com isso podendo causar impacto nos serviços que até então constavam na carta de Serviços. A nova estrutura começou a vigor em setembro de 2022.

Paralelamente a essa ação (atualização da carta de serviços), tramitava na companhia o Projeto da Secretaria do Governo Digital cujo objeto era a

digitalização dos serviços prestados para que houvesse a sua oferta por meio digital no Portal GOV.BR. O referido processo foi suspenso na companhia tendo em vista o seguinte despacho:

Em 21/02/2022, foi realizada uma reunião virtual entre Conab e a Secretaria de Governo Digital, representada pela Secretária-Adjunta e pela Coordenadora-Geral de Relacionamento e Portfólio, oportunidade que foi destacado o limite de capacidade de atendimento daquela SGD e da Secretaria Especial de Modernização do Estado – SEME (recursos humanos e custos), uma vez que as empresas públicas não compõem a estratégia do governo digital 2020/2022. Contudo, assumiram o compromisso de discutirem o assunto internamente com o Secretário da SGD, na busca de uma solução de contorno.”

Verifica-se que, de acordo com o informado, as últimas reuniões ocorreram há mais de um ano, restando assim, pendente, a comprovação de que a Unidade permaneceu buscando soluções para implementar a atualização da Carta de Serviços.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da CONAB:

- a) preservar, desde o recebimento da denúncia e da Comunicação, os elementos de identificação do denunciante, providenciando a pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes;
- b) implementar fluxo institucionalizado para garantir o registro e o tratamento uniforme das manifestações de Ouvidoria recebidas tanto pela Plataforma Fala.BR, quanto pelos demais canais de atendimento; e que englobe a pseudonimização, estabelecendo medidas de proteção à identidade do denunciante;
- c) adotar a Plataforma Fala.BR como sistema único para tratamento de manifestações de ouvidoria, a fim de garantir o cumprimento dos requisitos de rastreabilidade e segurança;
- d) abster-se de realizar diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos denunciados;
- e) realizar a inclusão de informações que compõem os requisitos de transparência e a atualização das informações contidas na seção de Ouvidoria do sítio da CONAB na internet, de forma a garantir o cumprimento do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;
- f) produzir Relatório de Gestão Anual aderente às disposições do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, contendo os problemas recorrentes e as soluções adotadas; as ações consideradas exitosas; principais dificuldades enfrentadas; propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;
- g) instituir as atividades dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, conduzindo os processos de chamamento público, desenvolvendo

enquetes e elaborando um planejamento quadrienal que relacione os serviços que serão objeto de chamamento a cada ano, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021; e

- h) adotar providências para realizar o mapeamento e monitoramento dos serviços prestados pelo órgão, nos termos do art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, de modo a proporcionar a produção de informações gerenciais e estratégicas.

CONCLUSÃO

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 pela entidade.

Nesse sentido, verificou-se que a Ouvidoria da CONAB, para a melhor adequação da execução das atividades de ouvidoria, precisa instituir mudanças estruturais como a adoção de fluxo institucionalizado das atividades de ouvidoria; o incremento da transparência do seu sítio na Internet; fazer melhor uso dos recursos tecnológicos, com vistas a aprimorar o tratamento/trâmite das manifestações, em especial, a readequação dos procedimentos de restrição de acesso a dados pessoais e a preservação da identidade do denunciante; atuar no sentido de iniciar projetos voltados para maior inclusão dos usuários de serviços públicos; implementar atividades de acompanhamento, e, por fim, aprimorar o Relatório de Gestão no que se refere ao conteúdo e à consistência dos dados.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho 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*; e orientações às áreas técnicas para a elaboração da resposta conclusiva. 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	Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Empresa Pública
Posição no Organograma	Vinculação ao Conselho de Administração
E-mail	ouvidoria@conab.gov.br
Página na Internet	https://www.conab.gov.br/institucional/ouvidoria
Endereço	SGAS, Quadra 901, Lote 69 - Conjunto A – 1º subsolo - Trecho 1 - Edifício Conab, Brasília-DF CEP: 70390-010
Canais de Atendimento	Internet (canal Fala. BR), e-mail e atendimento presencial.
Horário de funcionamento	8 as 18h
Ouvidor	Maria Leticia Tamer Godinho
Data da nomeação	17/12/2021

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

As principais competências das Ouvidorias, estão estabelecidas pela Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, que prevê orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Além disso, de acordo com o art. 125 do Estatuto Social da CONAB, a Ouvidoria está vinculada ao Conselho de Administração e tem como competências, *verbis*:

Seção IV OUVIDORIA

Art. 125. A Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente.

Art. 126. À Ouvidoria compete:

I - Receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Conab 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;

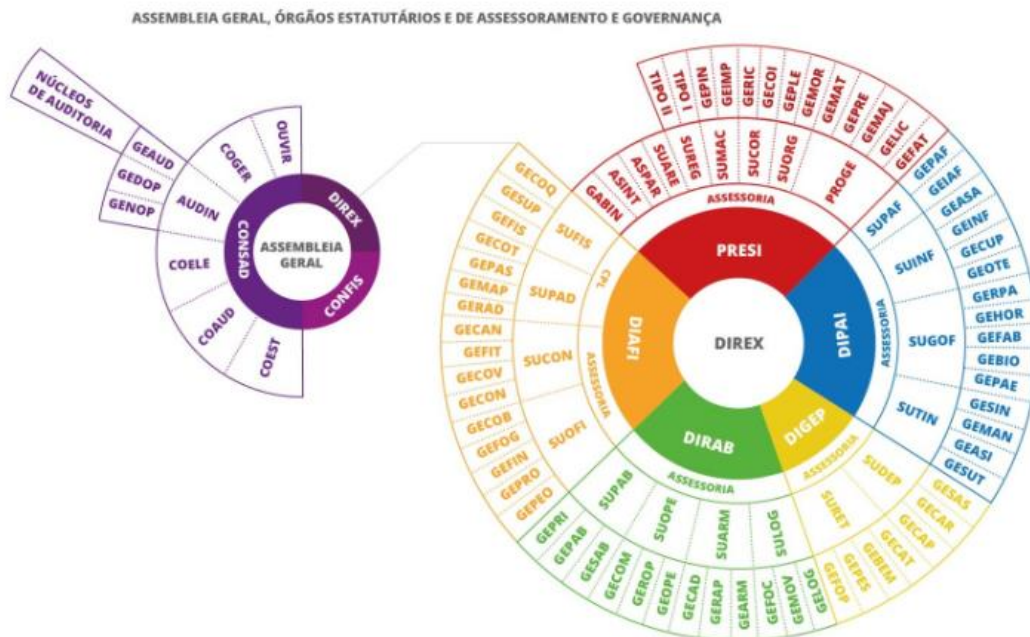
III - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Art. 127. A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

A.3 Normativos Internos

As atividades da Ouvidoria da CONAB são reguladas pelo Regimento Interno (https://www.conab.gov.br/images/arquivos/normativos/10000_sistema_institucional/10.104_RI_resol_direx_02_30_1_2023_44_versao_VF.pdf) (em especial arts. 5º; 20; 168; 179 §4 e art. 183), e ainda, pelo Estatuto Social, conforme mencionado em item acima.

Figura 05: Organograma



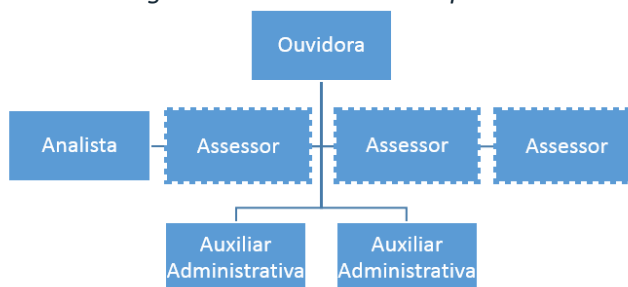
Fonte: <https://www.conab.gov.br/institucional/estrutura-organizacional>

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

De acordo com o relato da UA, a atual estrutura física é suficiente para o desempenho das atividades de Ouvidoria. Não foi realizada visita *in loco*.

A força de trabalho da Ouvidoria é composta por 7 colaboradores, sendo que dentre estes, 5 possuem cargo de nível superior e dois de nível médio. O Ouvidor exerce cargo de natureza especial.

Figura 06: Estrutura hierárquica



Fonte: Questionário de Avaliação

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/20 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. Cabe destacar:

Art. 2º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial 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.

§ 1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv sem a prévia aprovação da CGU.

§ 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.

§ 3º A discricionariedade na escolha do indicado não impede a realização de processo seletivo pelo órgão ou entidade, com o objetivo de identificar interessados que atendam aos requisitos estabelecidos nesta Portaria.

§ 4º O envio das propostas referidas no caput será precedido de aprovação pelo colegiado competente, quando cabível.

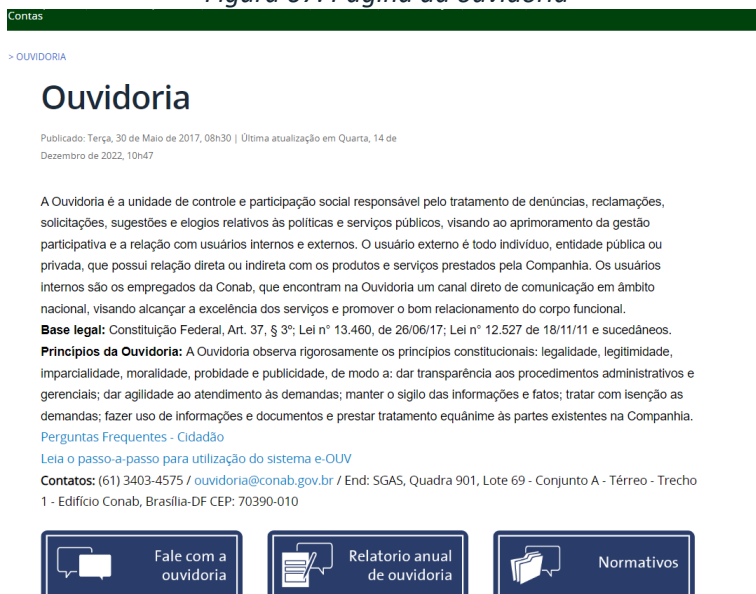
O Regimento Interno da CONAB, art. 179, § 3º e 4º, estabelece que funções gratificadas de Superintendente no âmbito da Presidência e de Ouvidor poderão ser de livre provimento, e, além da graduação, será exigida a comprovação de experiência mínima de três anos na área de atuação ou em área conexa àquela para a qual forem indicados; e que os titulares dos cargos em comissão de titulares da Ouvidoria, serão nomeados e destituídos ou exonerados pelo Conselho de Administração.

Atualmente a Ouvidora é a senhora Maria Letícia Tamer Godinho, que, conforme o currículo disponibilizado na seção Quem é Quem, possui graduação em Direito e está na CONAB desde 2020.

A.6 Canais de Atendimento

Em consulta ao sítio da UA na internet, verifica-se a carência de informações detalhadas sobre os canais de atendimento. No link, “Fale com a Ouvidoria”, o usuário é direcionado para o Fala.BR.

Figura 07: Página da ouvidoria



Fonte: <https://www.conab.gov.br/ouvidoria>

A Unidade, em resposta ao QA informou que os canais disponíveis são: (<https://www.conab.gov.br/ouvidoria>)

- a) Plataforma Fala.BR
- b) E-mail: ouvidoria@conab.gov.br e sic.conab@conab.gov.br
- c) Telefone (61) 3403-4575
- d) Atendimento presencial

De acordo com o questionário, as manifestações são registradas na Plataforma Fala.BR independentemente do modo que foi recebida (Email, telefone, presencial). Já a tramitação interna é realizada via SISTEMA SEI para todas as áreas da companhia na MATRIZ, bem como para as Administrações Regionais em todos os estados da Federação.

O relatório de gestão da unidade registra que as demandas recebidas por e-mails e por correspondências ou feitas presencialmente são cadastradas no sistema pelos integrantes da equipe que constitui a Ouvidoria da CONAB, com o devido pedido de autorização do solicitante, encaminhando-se, de maneira simultânea, mensagem ao demandante para que possa acompanhá-las no Fala BR.

A.7 Sistemas Informatizados

A UA utiliza apenas a Plataforma Fala.BR e o SEI – Sistema Eletrônico de Informações.

Segundo informado, o recebimento de manifestações é todo registrado na Plataforma Fala.BR independentemente do modo foram recebidas (e-mail, telefone, presencial). Já a tramitação interna é realizada via SISTEMA SEI para todas as áreas da companhia na MATRIZ, bem como para as Administrações Regionais em todos os estados da Federação.

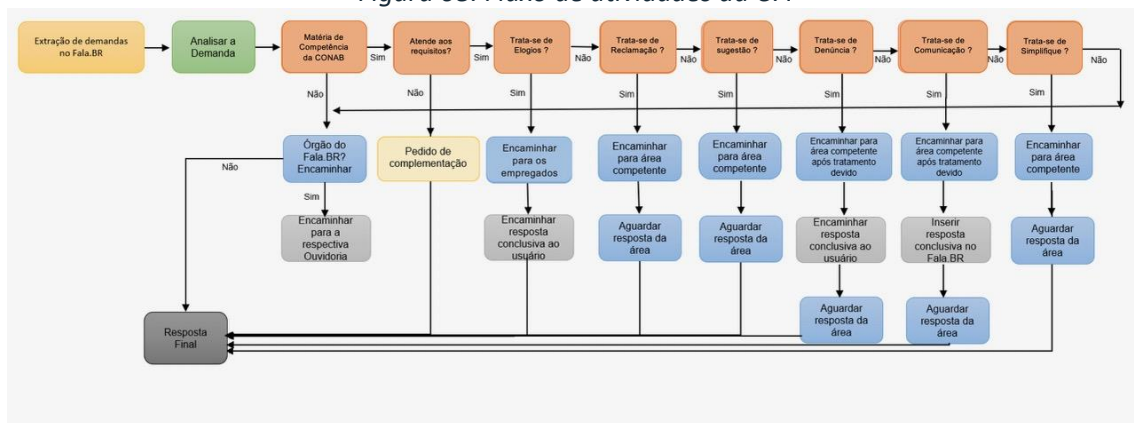
A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Não existe um fluxo formal interno (aprovado institucionalmente).

De acordo com o informado, em 2022 a Ouvidoria promoveu as seguintes ações nesse sentido:

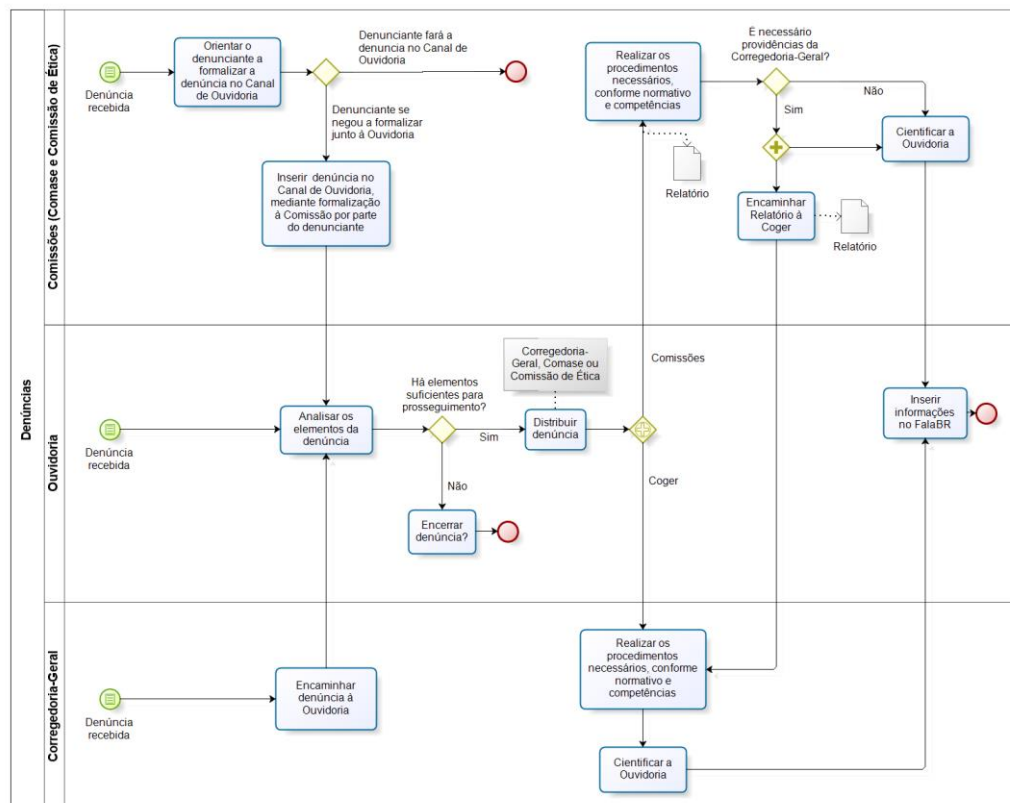
- a) Ampla divulgação em intranet com as orientações gerais para registro e tratamento de demandas típicas de Ouvidoria;
- b) Encaminhada também para a lista de e-mail de empregados e caixas corporativas em todo o Brasil, orientações e informações sobre como proceder com o recebimento de manifestações de Ouvidoria e/ou de Acesso à Informação

Figura 08: Fluxo de atividades da UA



Fonte: Questionário – Anexo

Figura 09: Fluxo da Denúncia



Fonte: Questionário – Anexo

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

De acordo com o informado no QA foram realizadas várias reuniões com as áreas técnicas (áreas fim da companhia) sob a coordenação da Ouvidoria. Por dois motivos o trabalho foi suspenso temporariamente:

Em 15/03/2022 foi instituído Grupo de Trabalho para alteração da estrutura (Regimento Interno) das áreas técnicas das Diretorias de Abastecimento e de Informação, com isso podendo causar impacto nos serviços que até então constavam na carta de Serviços. A nova estrutura começou a vigor em setembro de 2022.

Paralelamente a essa ação (atualização da carta de serviços), tramitava na companhia o Projeto da Secretaria do Governo Digital cujo objeto era a digitalização dos serviços prestados para que houvesse a sua oferta por meio digital no Portal GOV.BR. (...)

Adiciona-se que o Relatório de Gestão 2021 afirma que se tem a intenção de refazer-se a Carta de Serviços aos Usuários, separando os usuários PJ e Instituições Governamentais daqueles serviços direcionados às Pessoas Físicas, além da necessidade de melhorar a redação da Carta atual de modo que se possa implementá-la no gov.br.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Questionada se existe rotina/procedimento estabelecido com vistas a zelar pela adequação e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços; e se, a unidade de ouvidoria monitora o cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados, a resposta foi “Não”.

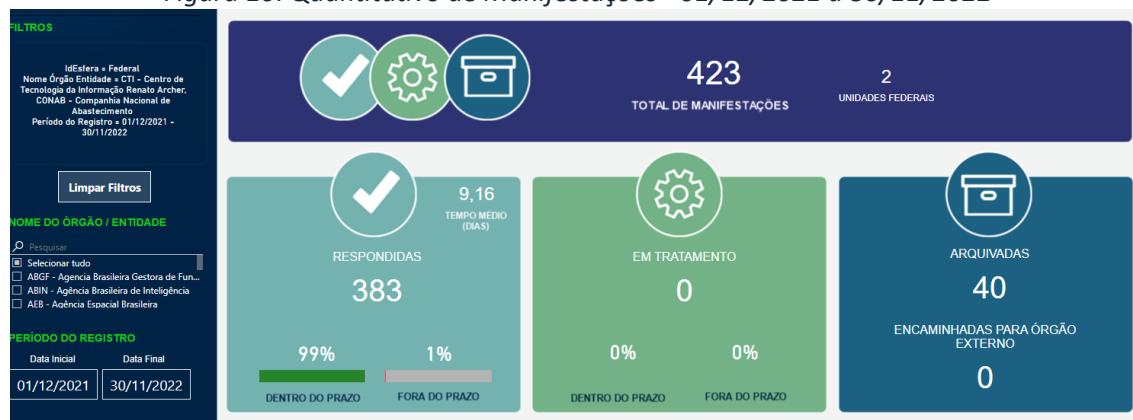
A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A UA registrou em resposta ao QA, que a Ouvidoria não realiza trabalho participativo direto com a sociedade, nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela entidade. E ainda, que não participa e nem utiliza mediação, conciliação nem outros meios de resolução pacífica entre os usuários dos serviços públicos e a entidade

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

Quantitativo Geral:

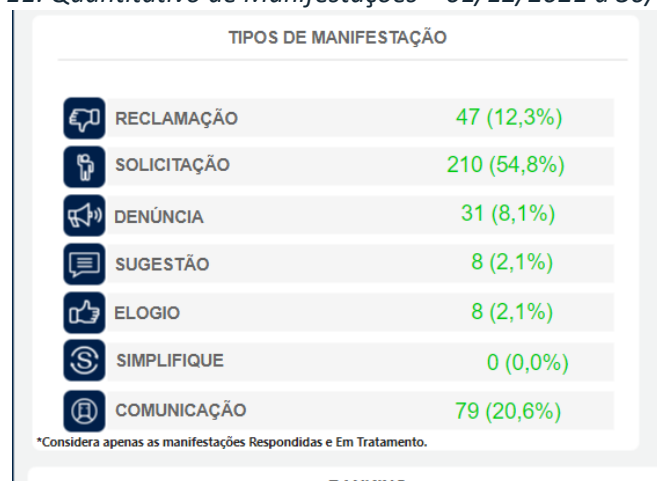
Figura 10: Quantitativo de Manifestações - 01/12/2021 a 30/11/2022



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

Tipologia das manifestações:

Figura 11: Quantitativo de Manifestações – 01/12/2021 a 30/11/2022



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

Resolutividade da demanda:

Figura 12: Resolutividade



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

Satisfação com a resposta:

Figura 13: Quantitativo de Manifestações - 01/12/2021 a 30/11/2022



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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR entre 01/12/2021 e 30/11/2022, compreendendo 383 manifestações.⁴

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

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

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

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	21	11,30
Denúncia	7	10,96
Elogio	2	26,38
Reclamação	13	9,41
Solicitação	55	6,52
Sugestão	2	12,13
Total	100	8,78

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

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

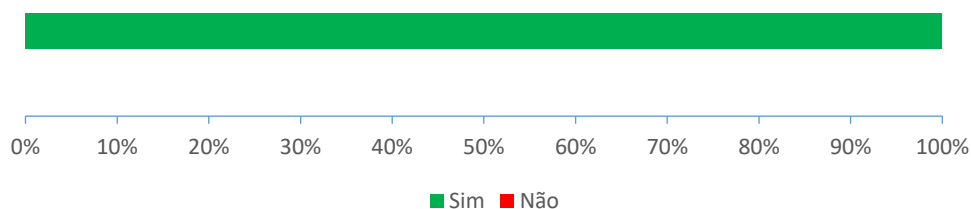
⁴ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

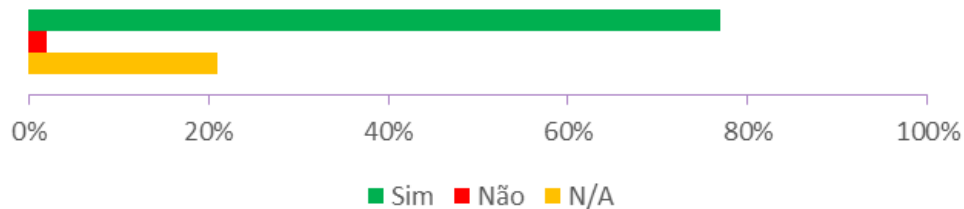
Questão 1: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

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

Questão 2: A manifestação foi classificada corretamente?

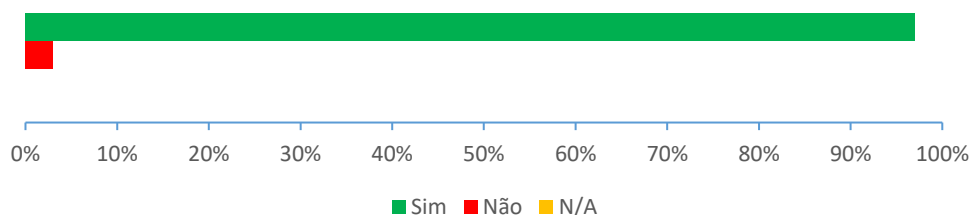


Fonte: elaboração própria.

Convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia (21 no caso)

Posto isso, quanto à classificação das manifestações, observa-se que das 79 manifestações nas quais a Pergunta 2 se aplica, 77 foram classificadas corretamente, contra 2 manifestações classificadas incorretamente, e em 21 a análise não se aplica (comunicações).

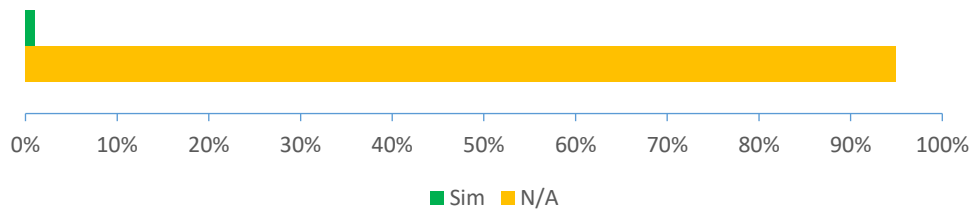
Questão 3: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 3 respostas (comunicações) não foram consideradas adequadas por não terem os encaminhamentos devidos, fato que pode comprometer a resposta ao usuário.

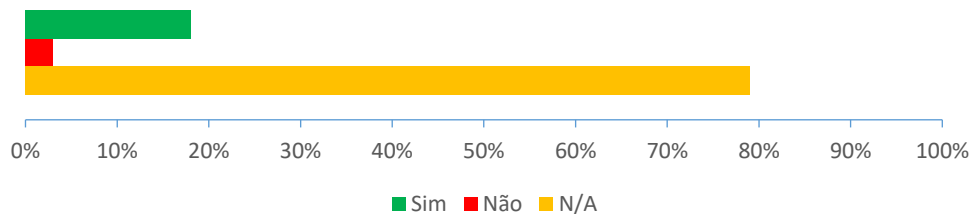
Questão 4: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 1 manifestações a UA respondeu que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

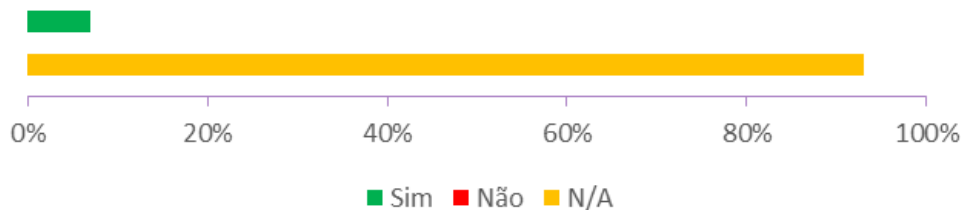
Questão 5: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 21 comunicações presentes na amostra, 18 apresentaram resposta conclusiva com informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto em 3 delas foram identificadas falhas, como a falta de envio à área apuratória e o envio do relato à área denunciada. As demais 79 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

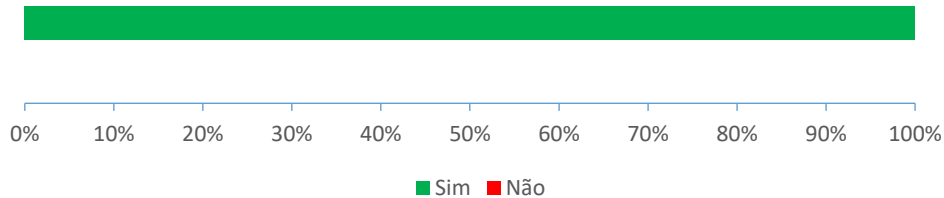
Questão 6: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 7 denúncias analisadas verifica-se que elas foram encaminhamento às unidades de apuração. As demais 93 manifestações, por sua vez, não se enquadram como Denúncia.

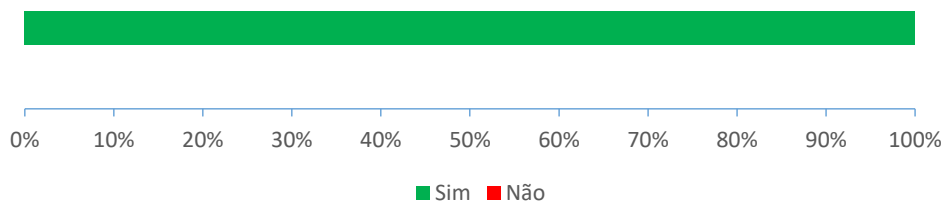
Questão 7: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que em todas as 13 manifestações em análise a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 87 manifestações não se enquadram como reclamação.

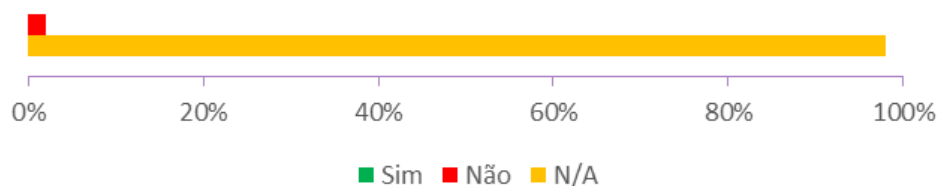
Questão 8: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se em que, todas as 55 solicitações foram dadas resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Em geral refere-se à solicitação de informações. A Ouvidoria da CONAB envia a resposta da área técnica ou o passo-a-passo, link para o usuário obter o atendimento da demanda.

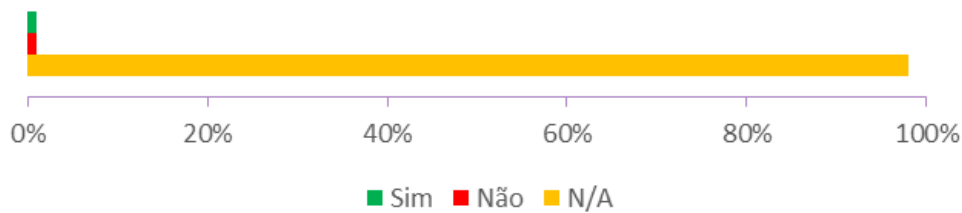
Questão 9: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, as 2 constantes da amostra, não continham pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. Uma tratava-se de sugestão sobre adesão a um plano de saúde específico e a outra sobre o cadastro de fornecedores de frutas.

Questão 10: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



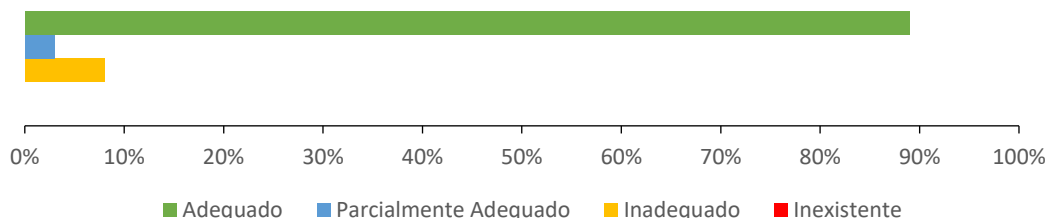
Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, dos 2 elogios analisados, verifica-se que em 1 resposta não foi registrada a ciência ao agente público objeto do elogio. As demais 98 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 89% foram consideradas adequadas, 3% parcialmente adequadas e 8% inadequadas. Embora tenham ocorrido classificações errôneas pelos usuários que registraram Comunicações, a UA não pode proceder à reclassificação neste caso. Sendo assim o percentual de Parcialmente Adequada foi de 3% (duas reclamações e um elogio)

Questão 11: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

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

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

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra que o desempenho da Unidade carece de melhorias, especialmente no que se refere à proteção ao denunciante.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁵ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 6894/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 10/05/2023, foi dado um prazo de 10 dias para a UA se manifestar acerca dos Achados.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 24/05/2023, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar, como segue:

Achados

- I. Ausência, no sítio da entidade na Internet, de itens relacionados às medidas de Transparência e de atualização das normas que regem a matéria.
- II. Conteúdo do Relatório de Gestão insuficiente em relação às previsões normativas. Inexistência de fluxos institucionalizados das atividades de Ouvidoria da CONAB.
- III. Tratamento inadequado das manifestações de ouvidoria, inclusive com falta de pseudonimização dos anexos das Denúncias e Comunicações cadastradas na Plataforma Fala.BR.
- IV. Inexistência de relacionamento com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos; e
- V. Não mapeamento e monitoramento dos serviços prestados pela entidade.

Recomendações e manifestação da Unidade Avaliada

a) Preservar, desde o recebimento da denúncia e da Comunicação, os elementos de identificação do denunciante, providenciando a pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes.

Comentário Ouvidora: Desde o início da minha gestão foi adotado o modelo de processo SIGILOSO no SEI para tramitação de DENÚNCIAS, sendo apenas autorizada credenciais para pessoas indicadas pela autoridade máxima da área.

Informo que desde março/2022, demos início à implementação do Módulo Triagem na Plataforma Fala.Br (Processo SEI 21200.001631/2023-64), para realizar a tramitação das Denúncias e Comunicações, evitando dessa maneira a exposição de dados pessoais contidos em anexos e/ou elementos de identificação do denunciante, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade.

Inicialmente, a COGER – Corregedoria – Geral foi escolhida como a área para a execução de Projeto Piloto (Previsto em Plano de Ação já em execução – Processo SEI CONAB acima citado).

Atualmente o cronograma de implementação está em atraso devido à falta de pessoas para a execução e ampliação da nova modalidade, que envolveria treinamento e interlocução com as demais áreas da companhia.

Desde o início da minha gestão (17 Dez/2021) foi adotado o modelo de processo SIGILOSO no SEI para tramitação de DENÚNCIAS, sendo apenas autorizada credenciais para pessoas indicadas pela autoridade máxima da área.

- b) Implementar fluxo institucionalizado para garantir o registro e o tratamento uniforme das manifestações de Ouvidoria recebidas tanto pela Plataforma Fala.BR, quanto pelos demais canais de atendimento; e que englobe a pseudonimização, estabelecendo medidas de proteção à identidade do denunciante;

Comentário Ouvidoria: Informo que tanto a institucionalização do fluxo para o registro e o tratamento uniforme das manifestações de Ouvidoria recebidas pela Plataforma Fala.BR, bem como os procedimentos para a realização de pseudonimização, estão contidos na minuta de Regimento Interno da Ouvidoria (Processo SEI – 21200.003671/2022-60), que já está com parecer conclusivo das áreas pertinentes, restando apenas à submissão do novo Corregedor para manifestação.

- c) Adotar a Plataforma Fala.BR como sistema único para tratamento de manifestações de ouvidoria, a fim de garantir o cumprimento dos requisitos de rastreabilidade e segurança

Comentário da Ouvidora: Projeto em andamento (Processo SEI 21200.001631/2023-64)

- d) Abster-se de realizar diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos denunciados.

Comentários da Ouvidora: -

- e) Realizar a inclusão de informações que compõem os requisitos de transparência e a atualização das informações contidas na seção de Ouvidoria do sítio da CONAB na internet, de forma a garantir o cumprimento do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;

Comentário da Ouvidora: É necessário realizar projeto em conjunto com a área responsável pelo site – SUMAC para atendimento à recomendação.

No que diz respeito ao requisito de transparência ativa citado na recomendação, até a realização da Avaliação in loco pela CGU, não era de conhecimento da Ouvidoria da CONAB o descumprimento a este item, vide link:

<https://falabr.cgu.gov.br/sta/Formulario/EditarItemFormulario.aspx?idItemSIC=e5qbPLqsTL0%3d>

Formulário de Verificação - CONAB – Companhia Nacional de Abastecimento

INSTITUCIONAL

5. O órgão ou entidade divulga telefones, endereços e e-mails de contato dos ocupantes de seus principais cargos até o 5º nível hierárquico?

☒ Sim ☐ Não ☐ Não Se Aplica ☐ Não informado pelo órgão

URL:

Avaliação CGU

Observação

Status **Cumpre**

Observação CGU

Data de atualização: 23/09/2019

Data da avaliação: 09/10/2019

OBS: Haverá readequação das informações conforme orientação .

- f) Produzir Relatório de Gestão Anual aderente às disposições do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, contendo os problemas recorrentes e as soluções adotadas ações consideradas exitosas; principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Comentário da Ouvidora: De fato não estavam contidas essas análises no Relatório de 2021. Importante frisar que foi na minha gestão que o relatório foi apresentado, mas não era do meu período frente à Ouvidoria. Tais análises não foram consignadas no envio do material pelo meu antecessor.

- g) Instituir as atividades dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, conduzindo os processos de chamamento público, desenvolvendo enquetes e elaborando um planejamento quadrienal que relacione os serviços que serão objeto de chamamento a cada ano, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021.

Comentário da Ouvidora: Como dito na resposta anterior, não é possível instituir o Conselho de Usuários se os serviços constantes na Cartas de Serviços não estiverem digitalizados e contemplados na Plataforma Fala. Br.

Quanto ao Processo de Digitalização, informado no questionário inicial, o status informado de FEV/2022 continua o mesmo, e que manteve contato na data de hoje com uma das áreas responsáveis que é o nossa Superintendência de Tecnologia da SUTIN – que me informou

que vários esforços e contatos estão sendo mantidos atualmente com a Secretaria do Governo Digital para a concretização desse importante e valioso Projeto para a CONAB.

Segue minha resposta dada anteriormente sobre o assunto da digitalização dos serviços:

Em 16/02/2022, foi iniciado formalmente o processo de atualização da Carta de Serviços com a criação do Processo SEI N° do Processo: 21200.000778/2022-56, por meio do OFÍCIO INTERNO CONSAD/OUVIR SEI N.º 56/2022, encaminhado ao Presidente da Companhia.

Foram realizadas várias reuniões com as áreas técnicas (áreas fim da companhia) sob a coordenação da Ouvidoria.

Por dois motivos o trabalho foi suspenso temporariamente:

Em 15/03/2022 foi instituído Grupo de Trabalho para alteração da estrutura (Regimento Interno) das áreas técnicas das Diretorias de Abastecimento e de Informação, com isso podendo causar impacto nos serviços que até então constavam na carta de Serviços. A nova estrutura começou a vigor em setembro de 2022.

Paralelamente a essa ação (atualização da carta de serviços), tramitava na companhia o Projeto da Secretaria do Governo Digital cujo objeto era a digitalização dos serviços prestados para que houvesse a sua oferta por meio digital no Portal GOV.BR. O referido processo foi suspenso na companhia tendo em vista o seguinte despacho:

Em 21/02/2022, foi realizada uma reunião virtual entre Conab e a Secretaria de Governo Digital, representada pela Secretária-Adjunta e pela Coordenadora-Geral de Relacionamento e Portfólio, oportunidade que foi destacado o limite de capacidade de atendimento daquela SGD e da Secretaria Especial de Modernização do Estado – SEME (recursos humanos e custos), uma vez que as empresas públicas não compõem a estratégia do governo digital 2020/2022. Contudo, assumiram o compromisso de discutirem o assunto internamente com o Secretário da SGD, na busca de uma solução de contorno.

h) Adotar providências para realizar o mapeamento e o monitoramento dos serviços prestados pela entidade, nos termos do art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, de modo a proporcionar a geração de informações gerenciais e estratégicas.

Comentário da Ouvidora: OK.

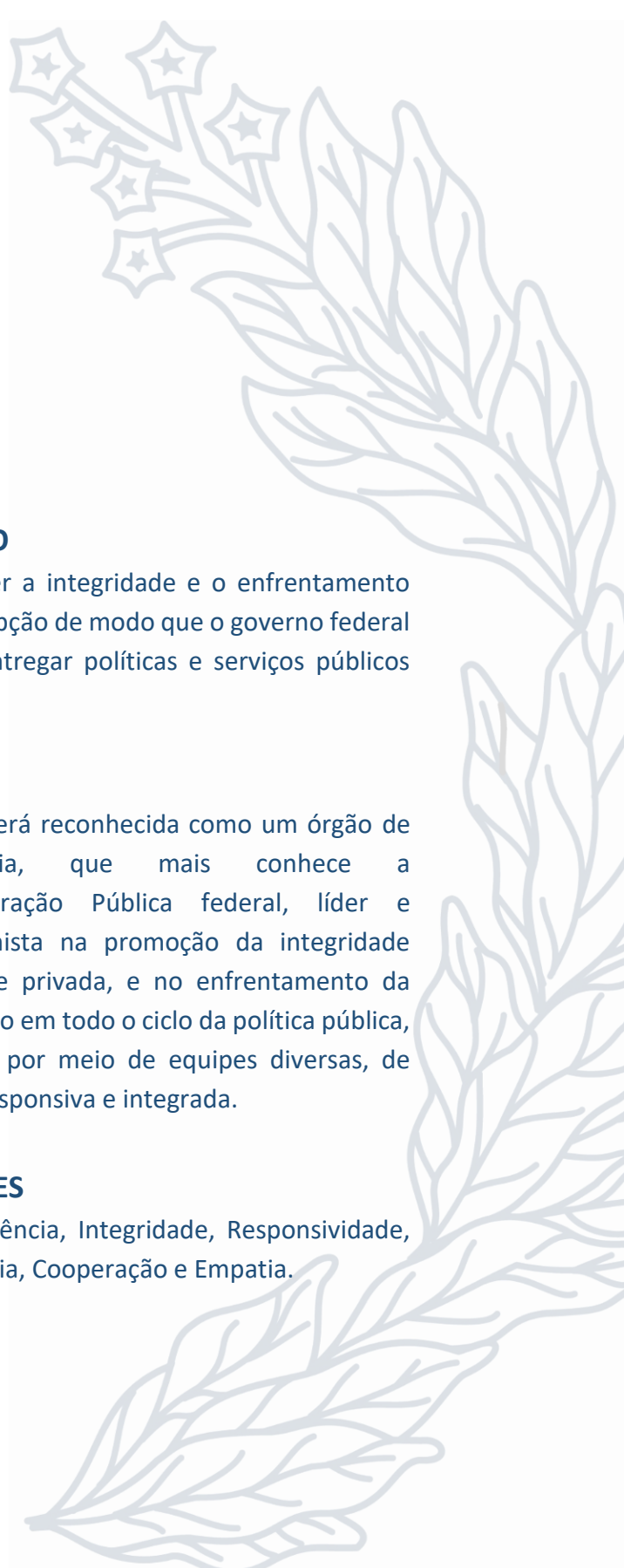
Análise da Equipe de Avaliação

Do exame da manifestação apresentada pela Ouvidoria Avaliada, verifica-se que não houve discordância em relação aos apontamentos presentes no Relatório de Avaliação. Ou seja, a UA reconhece a necessidade de implantar alterações e melhorias nas normas, nos fluxos e nas ferramentas de trabalho, com vistas a aprimorar a execução e o resultado dos serviços disponibilizados aos cidadãos.

Resta, porém, a necessidade de articulação entre a Ouvidoria e a Alta Gestão da CONAB no sentido de adotarem providências relacionadas à alteração do Estatuto Social, do Regimento Interno e a institucionalização de fluxos, por exemplo, de modo a melhor estruturar os alicerces do trabalho da Ouvidoria. A essa última, cabe também,

adequar-se, em especial, aos procedimentos de proteção ao denunciante previstos no Decreto nº 10.153/2019, no Decreto nº 9.492/2018 e na Portaria CGU nº 581/2021.

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações formuladas.



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.