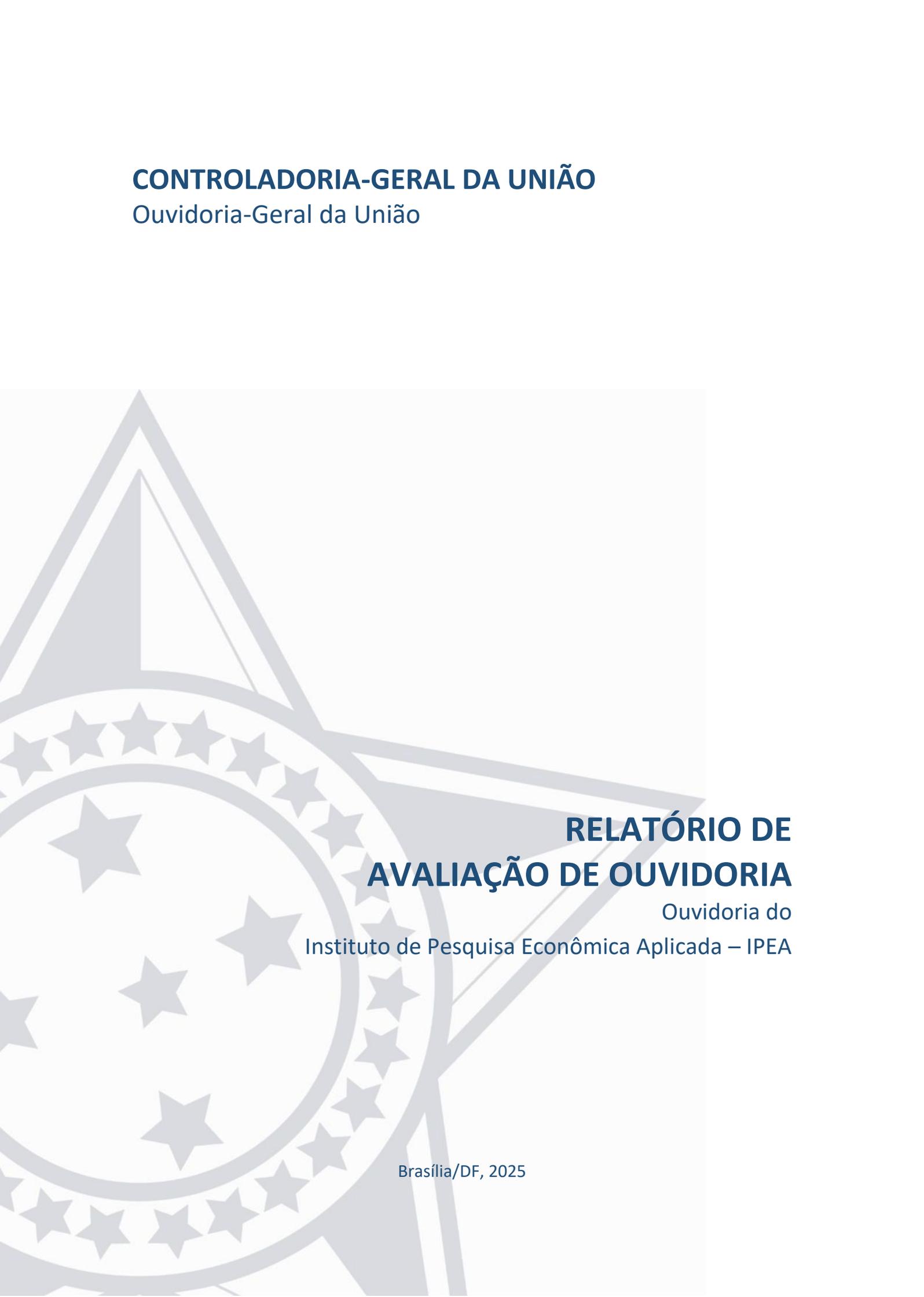


CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**
Ouvidoria do
Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA

Brasília/DF, 2025



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

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO

Herold Ahrens

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Herold Ahrens

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Período avaliado: 01/01/2023 a 31/12/2023.

Data de execução: 15/05/2024 a 31/07/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria Setorial do IPEA, unidade integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, que é responsável por receber e tratar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelo IPEA.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da legislação vigente.

Entre os normativos utilizados como critério para a presente avaliação incluem-se a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 581/2021 e os Decretos nº 5.480/2005, nº 9.492/2018, nº 10.153/2019 e nº 11.123/2022.

Cabe ressaltar que a Portaria CGU nº 581/2021, vigente durante o período avaliado, foi revogada em 29 de março de 2024. Os dispositivos da referida portaria foram atualizados e publicados na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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 suas atividades de ouvidoria. Contudo, há margem para aprimoramento, sobretudo no que se refere ao tratamento de manifestações.

Um dos pontos de aprimoramento no tratamento de manifestações consiste na análise preliminar de denúncias e das comunicações de irregularidade, especialmente quanto à identificação dos indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Outra questão relativa ao tratamento de manifestações que apresenta potencial de melhoria é o registro da resolatividade das manifestações. Foram identificadas manifestações em que persistiam providências a serem adotadas pela entidade, mas que estavam registradas como “resolvidas”.

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 com potencial de aprimorar o despenho de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações propostas para a unidade avaliada, destacam-se a definição e publicação dos fluxos internos de tratamento das manifestações, a realização de capacitações específicas e a melhoria no processo de elaboração do relatório de gestão da unidade de ouvidoria.

Além disso, foi recomendado à unidade avaliada a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para todas as tipologias de manifestação. Atualmente o módulo é utilizado apenas para denúncias e comunicações de irregularidade.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SISOUV	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETIVO E ESCOPO	7
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DA AVALIAÇÃO.....	10
1. Achados	10
1.1. Análise do tratamento de manifestações.....	10
1.2. Oportunidade de aprimoramento no tratamento de denúncias	11
1.3. Lacunas no acompanhamento da resolutividade das manifestações.....	13
1.4. Oportunidade de melhoria no envio de manifestações às áreas responsáveis ..	13
1.5. Oportunidade de aprimoramento em transparência ativa	15
RECOMENDAÇÕES.....	16
CONCLUSÃO	17
APÊNDICES	18
Apêndice A	19
Apêndice B.....	24
Apêndice C.....	32

APRESENTAÇÃO

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 (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), 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 fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica, a avaliação das unidades setoriais do SisOuv, realizada pela OGU, tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.¹

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste essencialmente nas atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

¹ Conforme previsto na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 (art. 75).

Já o escopo da avaliação, que determina os limites do trabalho, aquilo que será avaliado ou não, restringe-se aos seguintes aspectos: i) o tratamento das manifestações recebidas pela unidade avaliada; ii) o acompanhamento dos serviços públicos prestados pelo respectivo órgão ou entidade; iii) a participação e a defesa dos usuários dos serviços públicos; e iv) a gestão e a governança da unidade de ouvidoria. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da unidade sobre os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

A avaliação foi realizada em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que prevê que sejam observadas, no mínimo, as seguintes etapas:

- i. planejamento;
- ii. interlocuções e solicitações de informações;
- iii. apresentação do relatório preliminar à unidade setorial do SisOuv avaliada;
- iv. reunião de busca conjunta de soluções;
- v. publicação de relatório final de avaliação;
- vi. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio unidade setorial avaliada, na Plataforma Integrada

de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, entre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a eventual 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, foi gerada uma amostra de 100 (cem) manifestações para análise pela OGU, com base em todas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR, em nome da ouvidoria, no período de 01/01/2023 e 31/12/2023. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas que foram objeto da avaliação foram consubstanciados em um questionário de avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em 5 (cinco) dimensões: força de trabalho e estrutura física; canais de atendimento; sistemas informatizados; fluxo de tratamento; e questões gerais.

Desse modo, buscou-se identificar as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a equipe da ouvidoria setorial para o aprofundamento das análises.

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

UNIDADE AVALIADA

A unidade avaliada é a Ouvidoria Setorial do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, fundação pública federal vinculada ao Ministério do Planejamento e Orçamento, instituída nos termos do disposto no Decreto-Lei nº 200/1967 (art. 190).

A IPEA tem por finalidade, entre outras, realizar pesquisas e estudos sociais e econômicos, prestar apoio aos órgãos e entidades da administração pública federal na formulação, acompanhamento e avaliação de políticas públicas e oferecer à sociedade elementos para o conhecimento e a solução de problemas e desafios do desenvolvimento brasileiro.⁴

A Ouvidoria do IPEA está diretamente vinculada à Presidente do Instituto o Conselho de Administração da empresa, órgão responsável pela nomeação de seu Ouvidor e suplemente, ambos indicados pelo Diretor-Presidente dentre os integrantes de seu quadro permanente.⁵

² Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>

³ Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

⁴ Conforme o Estatuto do IPEA, que consta no Anexo I do Decreto nº 11.194/2022.

⁵ Conforme previsto no Regimento Interno do IPEA, aprovado pela Portaria nº 207, de 05/06/2017.

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

1. Achados

1.1. Análise do tratamento de manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, a unidade avaliada recebeu 151 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 16 reclamações, 81 solicitações de providências, 50 denúncias e 4 sugestões. Além disso, 2 manifestações foram arquivadas e 8 foram encaminhadas para outros órgãos ou outras entidades.⁶

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100 elementos, que corresponde a aproximadamente 66,2% do quantitativo total de manifestações recebidas no período avaliado. As manifestações da amostra estão distribuídas assim: 09 reclamações, 56 solicitações de providências, 3 sugestões e 32 denúncias, sendo 24 anônimas (comunicação de irregularidade).

Em relação ao objeto da análise, foram avaliados os seguintes aspectos do tratamento de manifestações: i) registro e classificação das manifestações; ii) análise preliminar e encaminhamento das denúncias (inclusive anônimas); iii) conteúdo das respostas às manifestações; iv) cumprimento do prazo de resposta; e v) registro da resolatividade das manifestações.

Quanto ao registro e classificação, verificou-se que cerca de 96% das manifestações analisadas pela equipe de avaliação estavam corretamente classificadas, conforme as tipologias previstas no artigo 3º do Decreto nº 9.492/2018.

No que se refere à análise preliminar de denúncias e aos respectivos encaminhamentos, constatou-se que cerca de 37% das manifestações avaliadas não receberam o tratamento adequado. Nesses casos, o principal motivo da inadequação foi a ausência de encaminhamento às áreas de apuração, mesmo estando presentes os indícios mínimos de autoria, materialidade e relevância previstos no Decreto nº 9.492/2018 (art. 23, § 2º).

Sobre o conteúdo das respostas às manifestações, constatou-se que 96% delas atenderam aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. Ainda sobre o conteúdo, foi constatado que 96% das manifestações analisadas apresentaram os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.⁷

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 100% das manifestações analisadas foi respondida conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º).⁸

Já em relação ao registro de resolatividade, verificou-se que 9% das manifestações analisadas apresentaram o registro incorreto da resolatividade, em

⁶ Conforme consulta ao Painel Resoluiu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resoluiu>) realizada em 08/07/2024, adotando como parâmetro o período compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023.

⁷ Atualmente, a clareza, a objetividade e os conteúdos mínimos das respostas às manifestações estão previstos na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 28 e 29), que revogou a Portaria CGU nº 581/2021.

⁸ Atualmente, o prazo de resposta às manifestações consta na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 22, § 1º), que revogou a Portaria CGU nº 581/2021.

desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º).⁹ Cabe destacar que, esse quantitativo, apesar de ser relativamente pequeno, apresenta elevada criticidade, pois é composto exclusivamente por denúncias e comunicações de irregularidade.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, atende parcialmente ao disposto na legislação. Entretanto, cabe destacar que há relevantes oportunidades de aprimoramento em relação ao tratamento de denúncias, sobretudo no que se refere ao encaminhamento para as áreas de apuração e ao registro da resolutividade. Esses temas foram tratados de forma mais detalhada nos itens 1.2 a 1.5 do presente relatório.

1.2. Oportunidade de aprimoramento no tratamento de denúncias

A partir da análise de 100 manifestações, foram identificadas 12 denúncias com o tratamento inadequado, sendo 5 delas de origem anônima. Essas manifestações não foram encaminhadas para as respectivas áreas de apuração, mesmo estando presentes os indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Tal ausência de encaminhamento está em desacordo com o Decreto nº 9.492/2018 (art. 23, § 2º):

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.

Cabe observar que o normativo condiciona o envio da manifestação para o órgão ou entidade de apuração à existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Logo, não é necessário que haja provas ou evidências dos fatos relatados, bastando apenas que seja possível identificar a conduta que caracterize a irregularidade e as informações que possibilitem a identificação do autor.

Nesse mesmo sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 15, § 2º)¹⁰ estabelece que a denúncia será considerada habilitada quando estiverem presentes os requisitos mínimos de autoria, relevância e materialidade que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade:

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

§ 1º Na análise prévia de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a

⁹ Atualmente, o registro de resolutividade está previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29, parágrafo único), que revogou a Portaria CGU nº 581/2021.

¹⁰ Atualmente, a análise prévia de denúncias no âmbito das unidades setoriais de ouvidoria está regulamentada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 33).

apuração da denúncia pelo órgão ou entidade. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existentes os requisitos a que se refere o § 1º.

[...]

Além disso, quando as informações contidas na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 16) prevê a possibilidade de a ouvidoria solicitar informações complementares ao manifestante:

Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 12 desta Portaria, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Contudo, cabe ressaltar que, das 12 denúncias que não foram encaminhadas para apuração mesmo apresentando indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, 5 delas foram registradas de forma anônima. Essa forma de registro, classificada como uma “comunicação de irregularidade”, inviabiliza qualquer pedido de complementação de informação ao manifestante.¹¹

Sendo assim, a partir da amostra analisada, verifica-se que a atuação da Ouvidoria do IPEA apresenta uma relevante oportunidade de aprimoramento no tratamento das denúncias recebidas, especialmente no que se refere à análise preliminar realizada pela Ouvidoria.

Esse aprimoramento pode ser realizado por meio da definição e publicação dos fluxos internos para o tratamento das manifestações recebidas, conforme previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 21). Os fluxos internos de tratamento devem definir, entre outros parâmetros, as unidades responsáveis (ou unidades de apuração, no caso de denúncias e de comunicações de irregularidades), bem como as respectivas hipóteses e prazos para encaminhamento.

O tratamento adequado das denúncias contribui com o processo de aprimoramento dos serviços prestados pelo IPEA, por meio de informações relevantes, capazes de subsidiar a tomada de decisão dos respectivos gestores. Além disso, o

¹¹ É importante mencionar que as informações registradas de forma anônima não configuram uma manifestação nos termos do Decreto nº 9.492/2018 (art. 23, § 1º), mas devem receber o mesmo tratamento das denúncias naquilo que couber, conforme disposto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 21) e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 37).

tratamento adequado das denúncias fortalece o ambiente de integridade da entidade, estimulando o controle e a participação social e mitigando o risco de condutas ilegais, irregulares ou antiéticas.

1.3. Lacunas no acompanhamento da resolutividade das manifestações

A partir da análise de uma amostra de 100 manifestações recebidas pela unidade avaliada, a equipe de avaliação verificou que o registro da resolutividade estava incorreto em 9 denúncias, sendo 5 registradas de forma anônima (comunicações de irregularidade)

Nesses casos, a manifestação foi classificada como “resolvida” no momento do registro da resposta conclusiva, mesmo quando havia providências a serem adotadas no âmbito do IPEA, em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º):¹²

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.

[...]

Cabe observar que o registro da resolutividade pode ser alterado a qualquer tempo pela ouvidoria sempre que surgirem novas informações a respeito das providências adotadas pela unidade responsável. Trata-se de um importante instrumento de acompanhamento das manifestações que permite identificar quais são os serviços públicos, condutas de agentes ou assuntos mais críticos no âmbito da entidade à qual a ouvidoria está vinculada.

1.4. Oportunidade de melhoria no envio de manifestações às áreas responsáveis

De acordo com a unidade avaliada, as denúncias e comunicações de irregularidade, quando habilitadas (após a análise preliminar), são encaminhadas às áreas de apuração por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

¹² Atualmente, o registro da resolutividade das manifestações está previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29, parágrafo único).

Em relação às demais manifestações, esse encaminhamento (às áreas responsáveis) é realizado por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI ou e-mail institucional.¹³

Essa medida atende parcialmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 1º) e estabelece que o encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis seja realizado, sempre que possível, por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Caso não seja possível, a unidade deverá informar os motivos à CGU, bem como as medidas adotadas para preservar os direitos dos manifestantes:¹⁴

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.

[...]

Preliminarmente, cabe destacar que a Ouvidoria do IPEA mitigou consideravelmente os riscos relacionados à proteção da identidade do denunciante ao utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o envio de denúncias e comunicações de irregularidade às áreas de apuração.

Entretanto, em relação aos demais tipos de manifestação, a metodologia adotada pela unidade de ouvidoria não atende integralmente aos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos na legislação. Cabe destacar que, o tratamento de manifestações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR eleva o risco de exposição de informações sensíveis.

No que se refere à rastreabilidade, por exemplo, das manifestações, observa-se que, no método de tratamento adotado pelo IPEA, não há registro das ações realizadas no processo de tratamento, nem do nome dos agentes que acessaram seu conteúdo e as respectivas datas de acesso desde o momento em que a manifestação é extraída da Plataforma Fala.BR.

Diante do exposto, apesar de a Ouvidoria do IPEA ter adotado importantes medidas de salvaguarda dos direitos do denunciante, entende-se que há uma relevante oportunidade de melhoria no processo de envio dos demais tipos de manifestação às áreas responsáveis.

¹³ Conforme Ofício nº 15/2024 – OUVID/IPEA, encaminhado pela Ouvidoria do IPEA em 23/05/2024 em resposta ao Questionário de Avaliação.

¹⁴ Atualmente, o envio das manifestações às áreas responsáveis ou às áreas de apuração (no caso de denúncias) está disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 44).

1.5. Oportunidade de aprimoramento em transparência ativa

No que se refere aos instrumentos de transparência ativa, foram identificadas oportunidades de melhoria relativas ao conteúdo dos relatórios publicados pela Ouvidoria do IPEA e da página da entidade na Internet, sobretudo no que se refere à força de trabalho e ao tratamento de manifestações.

Em relação à força de trabalho da unidade avaliada, o Relatório de Atividades da Ouvidoria do IPEA referente ao exercício 2023, por exemplo, menciona, sem maiores detalhes, que o titular da unidade de ouvidoria conta com a colaboração de uma terceirizada nas atividades de apoio administrativo. O referido relatório não apresenta informações qualitativas sobre a força de trabalho da ouvidoria, tais como o nível de formação acadêmica, as certificações obtidas e o tempo de experiência na área.

Ainda sobre a força de trabalho, verificou-se que não constam na página do IPEA na Internet o currículo do ouvidor e as informações relativas ao seu mandato. Entretanto, cabe ressaltar que, no momento da avaliação, o cargo de titular da unidade de ouvidoria estava vago e as funções de ouvidor estavam sendo exercidas, de forma interina, pelo chefe da Unidade de Integridade do IPEA. Além disso, havia um processo seletivo em andamento para a escolha do titular, conforme o edital nº 289/2024.¹⁵

No que se refere ao tratamento de manifestações, o Relatório de Atividades da Ouvidoria do IPEA não apresenta uma análise gerencial aprofundada dos principais tipos e motivos das manifestações nem os problemas recorrentes e as respectivas soluções adotadas. O referido relatório aborda o tema de forma superficial, trazendo informações quantitativas a respeito da categoria das manifestações e dos assuntos mais abordados nas manifestações recebidas.

Sobre o assunto, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 60) estabelece que as unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até 1º de abril de cada ano, abrangendo as seguintes informações referentes ao ano anterior:

Art. 60.

[...]

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

I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

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

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

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

¹⁵ Publicado no Boletim Extra do IPEA em 22 de maio de 2024.

[...]

Além disso, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 71) estabelece alguns conteúdos mínimos que devem constar na página do órgão ou entidade na Internet:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

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

a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;

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

c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;

d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;

e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria

Logo, observa-se que os conteúdos e informações que constam nos relatórios publicados pelo IPEA e em sua página na Internet não atende plenamente ao disposto na legislação. Diante do exposto, observa-se uma relevante oportunidade de melhoria relativa aos instrumentos de transparência ativa da entidade.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria Setorial do IPEA, em ordem de prioridade:

- I. Promover, junto à equipe da ouvidoria, capacitações específicas para tratamento de manifestações, especialmente no que se refere à análise preliminar de denúncias e ao registro de resolatividade;
- II. Estabelecer e publicar no sítio institucional do IPEA, um fluxo interno de tratamento de manifestações de ouvidoria, conforme previsto no art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Adotar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o encaminhamento de todas as manifestações às áreas responsáveis (não somente das denúncias), visando o atendimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; e
- IV. Aprimorar o processo de elaboração do relatório de gestão da unidade de ouvidoria em conformidade com os conteúdos previstos no art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria. Não foram identificadas questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais. Entretanto, foram identificadas cinco oportunidades de aprimoramento que podem contribuir com o cumprimento da missão institucional do IPEA.

A primeira oportunidade de aprimoramento refere-se à análise preliminar de denúncias, sobretudo no que se refere à identificação dos indícios mínimos de autoria, relevância e materialidade das denúncias (inclusive anônimas). A correta identificação desses elementos é uma fundamental para a apuração das condutas denunciadas e estimula a participação e o controle social.

A segunda oportunidade de aprimoramento trata do registro da resolutividade das manifestações. Quando realizado corretamente, trata-se de um importante instrumento de acompanhamento das manifestações que permite identificar quais são os serviços públicos, condutas de agentes ou assuntos mais críticos no âmbito da entidade à qual a ouvidoria está vinculada.

Já a terceira oportunidade de aprimoramento está relacionada à definição dos fluxos internos de tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade na página do IPEA na Internet. Tal medida eleva a transparência e a segurança jurídica do processo de tratamento de manifestações, além de mitigar o risco de que as manifestações que tratem de assuntos semelhantes recebam tratamentos distintos.

A quarta oportunidade de aprimoramento envolve a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o encaminhamento de todas as manifestações às áreas responsáveis, visando minimizar os riscos que possam ameaçar a salvaguarda dos direitos do manifestante.

Finalmente, a quinta oportunidade de aprimoramento trata da melhoria dos instrumentos de transparência ativa do IPEA, sobretudo no que se refere ao processo de elaboração do relatório de gestão da ouvidoria, haja vista seus conteúdos mínimos estarem previstos na Lei nº 13.460/2017 (art. 15).

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa de interlocução e solicitações de informações.

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	Entidade da Administração Indireta (autarquia fundacional)
Posição no Organograma	Vinculada à autoridade máxima do órgão
E-mail	ouvidoria@ipea.gov.br
Página na Internet	https://www.ipea.gov.br/portal/ouvidoria-principal
Endereço	Setor de Edifícios Públicos Sul (SEPS) 702/902, Bloco C, Centro Empresarial Brasília 50 – Torre B, 1º subsolo, CEP 70.390-025, Brasília -DF
Canais de Atendimento	Internet (Plataforma Fala.BR), E-mail, Correspondência e Presencial (Brasília-DF e Rio de Janeiro-RJ).
Horário de funcionamento	Segunda à sexta-feira das 9h às 18h (presencial)
Ouvidor	Leônidas Pires Neto (interino)

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

Segundo o Estatuto do IPEA, aprovado pelo Decreto nº 11.194, de 08 de setembro de 2022, compete à Ouvidoria da entidade: i) receber, apurar e dar encaminhamento a pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios feitos por cidadãos e servidores; ii) propor medidas com vistas ao aperfeiçoamento institucional; iii) exercer, na pessoa de seu titular, as atribuições de autoridade de monitoramento da Lei nº 12.527/2011, no âmbito do IPEA; e iv) exercer, no que couber, as demais competências previstas no Decreto nº 9.492/2018.

A.3 Normativos Internos

Além do Estatuto, a Ouvidoria do IPEA dispõe da Portaria Normativa nº 214, de 01 de junho de 2022, que trata de sua atuação, dos procedimentos internos decorrentes e dá outras providências.

O referido normativo, entre outros assuntos, dispõe sobre as competências da Ouvidoria do IPEA, os canais de comunicação, os tipos de manifestação, os prazos de resposta e a forma de cadastro e tramitação. Além disso, Portaria nº 214/2022 trata da nomeação e atuação do titular da Ouvidoria, bem como da transparência ativa e da prestação de contas.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

No que se refere à força de trabalho da Ouvidoria do IPEA conta apenas com 2 colaboradores: o titular da ouvidoria e um terceirizado. Este último atua na ouvidoria há mais de 4 anos e possui nível de formação superior.

Cabe ressaltar que o relatório de gestão da unidade de ouvidoria, disponível na página do IPEA na Internet, não apresentou as informações sobre sua força de trabalho. Essa exigência estava prevista na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 52, I) e atualmente consta na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 60, § 1º).

Em relação à estrutura física, a Ouvidoria do IPEA dispõe duas salas próprias, uma delas destinada ao atendimento prévio dos manifestantes. Cabe ressaltar que atualmente o edifício sede do Instituto está em reforma.

A.5 Mandato do Ouvidor

Atualmente, o cargo de Ouvidor do IPEA encontra-se vago, sendo que o chefe da Unidade de Integridade responde interinamente pela Ouvidoria. Há um processo seletivo em andamento, conforme consta no Edital nº 289/2024. O resultado final do processo seletivo foi publicado no Boletim Extra do IPEA em 22 de maio de 2024.

Em virtude desse processo seletivo, as informações relativas ao currículo e ao mandato do ouvidor ainda não estavam disponíveis na página do IPEA na Internet, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 71, II, f) e Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 71, II, e).

A.6 Canais de Atendimento

Segundo a Portaria Normativa IPEA nº 214/2022 (art. 4º), a Ouvidoria do IPEA dispõe de 4 canais de comunicação: i) Plataforma Fala.BR, disponível na Internet; ii) por intermédio de e-mail institucional (ouvidoria@ipea.gov.br); iii) por meio de correspondência; e iv) presencialmente, na Sede do Instituto.

A página da Ouvidoria do IPEA na Internet prevê o atendimento presencial em Brasília-DF e no Rio de Janeiro-RJ, respectivamente nos seguintes endereços: i) Setor de Edifícios Públicos Sul (SEPS), 702/902, Bloco C, Centro Empresarial Brasília 50 – Torre B, 1º subsolo, 70390-025, Brasília-DF; e ii) Avenida Presidente Vargas nº 730, 16º andar, Torres 3 e 4, Edifício Bacen, 20071-900, Rio de Janeiro-RJ. Esses endereços também são indicados para o recebimento de correspondência.

Em relação à página do IPEA na Internet, cabe ressaltar estão ausentes os conteúdos relativos às consultas aos conselheiros e respectivos relatórios consolidados, ao currículo e mandato do ouvidor e o acesso direto ao Fala.BR. Esses conteúdos estão previstos na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 67 (§ 4º) e art. 71 (I e II).¹⁶

Entretanto, considerando que a unidade avaliada não presta serviços públicos diretamente ao cidadão, que o processo seletivo para escolha do ouvidor ainda estava

¹⁶ Antes da vigência da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, esses conteúdos estavam regidos pelos artigos art. 59 e art. 71 (I e II) da Portaria CGU nº 581/2021.

em andamento e que o portal do IPEA está em processo de migração para o portal GOV.BR, o assunto não foi tratado como um achado no presente relatório.

A.7 Sistemas Informatizados

O principal sistema informatizado utilizado pela unidade avaliada para desempenho de suas atividades é a Plataforma Fala.BR. Cabe destacar que a Ouvidoria do IPEA utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR apenas para as denúncias e comunicações de irregularidade. As demais manifestações são encaminhadas às áreas responsáveis por e-mail ou pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que não atendem integralmente os requisitos de segurança e rastreabilidade previstos na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 1º).

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Os principais parâmetros dos fluxos internos de tratamento de manifestações estão estabelecidos na Portaria Normativa nº 214, de 01 de junho de 2022. Entretanto, esses fluxos internos ainda não foram formalizados e publicados no sítio institucional do IPEA.

Sobre o assunto, a Portaria Normativa CGU nº 116, publicada em 18 de março de 2024 (após o período avaliado), estabeleceu a obrigação de definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.

Logo, a ausência dos referidos fluxos internos não foi objeto de um achado específico no presente relatório de avaliação. Contudo, há uma recomendação no sentido de definir e publicar os fluxos internos de tratamento de manifestações para aprimorar a gestão da unidade ouvidoria.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Ouvidoria do IPEA não dispõe de Carta de Serviços ao Usuário. Segundo informações prestadas pela unidade avaliada, a entidade não presta serviços públicos diretos ao cidadão, na forma prevista na legislação.

A.10 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A Ouvidoria do IPEA não realizou atividades relacionadas à promoção da participação social nem à resolução pacífica de conflitos. Entretanto, segundo a unidade avaliada, essas atividades podem ser desempenhadas pela Ouvidoria do IPEA no desempenho de suas atribuições, caso seja necessário.

A.11 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações – Registro entre 01/01/2023 e 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 15/07/2024.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações – Registro entre 01/01/2023 e 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 15/07/2024.

c) Resolutividade da demanda:

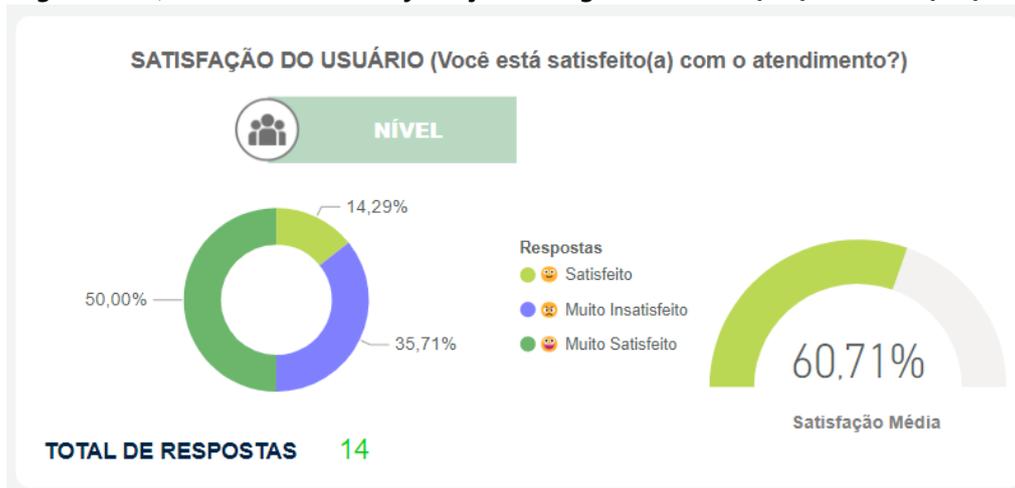
Imagem 03: Quantitativo de Manifestações – Registro entre 01/01/2023 e 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 15/07/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações – Registro entre 01/01/2023 e 31/12/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 15/07/2024.

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 foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 100 manifestações.¹⁷

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	24
Denúncia	08
Elogio	0
Reclamação	09
Solicitação	56
Sugestão	03
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, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; 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

¹⁷ 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.

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;

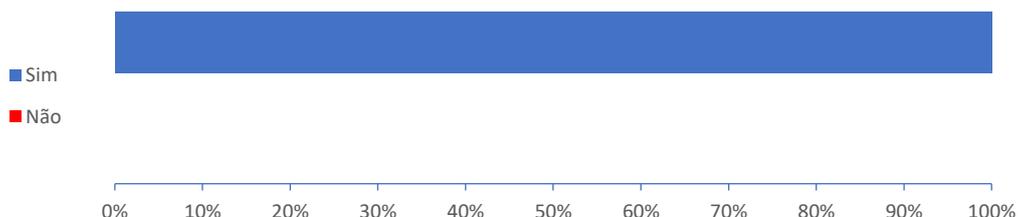
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos 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, 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 Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, 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

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

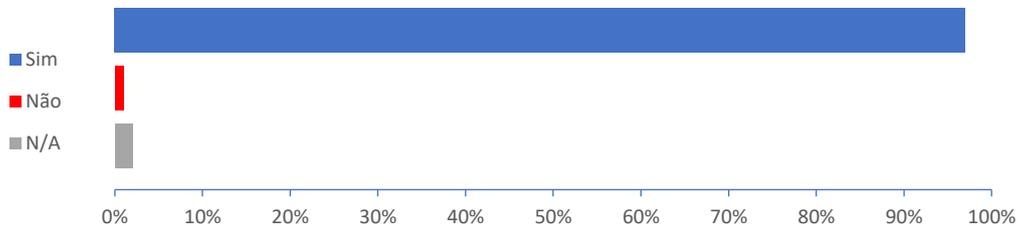


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a unidade avaliada respondeu todas as 100 manifestações dentro do prazo estipulado na legislação, considerando eventuais prorrogações de prazo.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

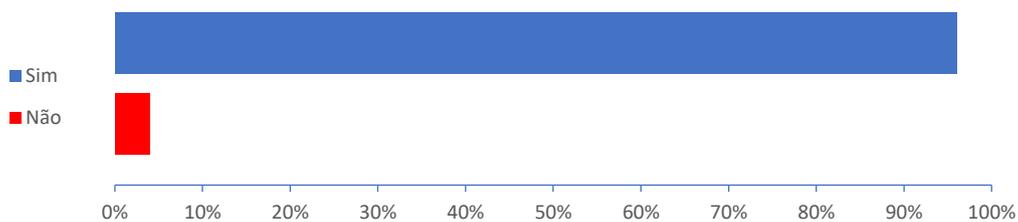


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do assunto, foi observado que das 100 manifestações analisadas, 97 foram classificadas corretamente. Entretanto, cabe ressaltar que a legislação que dispõe sobre o recebimento e tratamento de manifestação não estabelece parâmetros objetivos para a classificação do assunto das manifestações.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

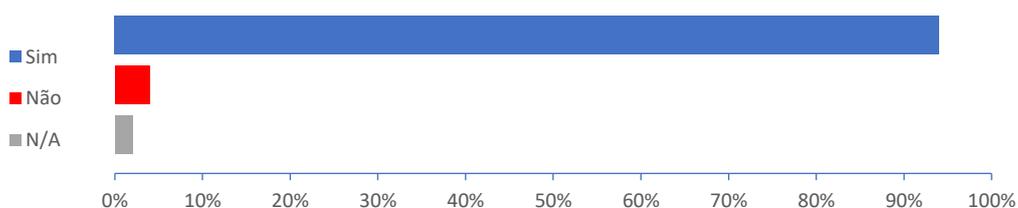


Fonte: elaboração própria.

Já em relação à classificação da tipologia, constatou-se que 96 manifestações analisadas foram classificadas corretamente e 4 delas foram consideradas incorretas pela equipe de avaliação. Essas 4 manifestações foram classificadas como solicitação de providências, mas apresentaram conteúdo característico de outra tipologia.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



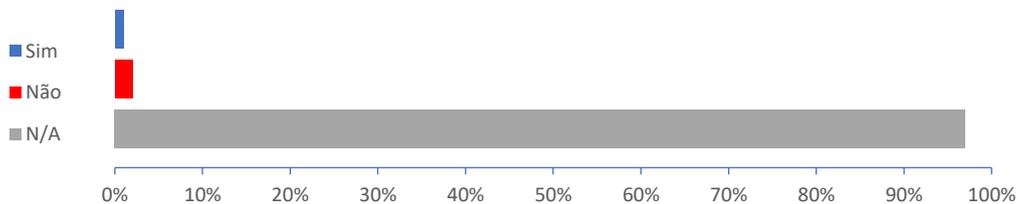
Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que apenas 4 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por

exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

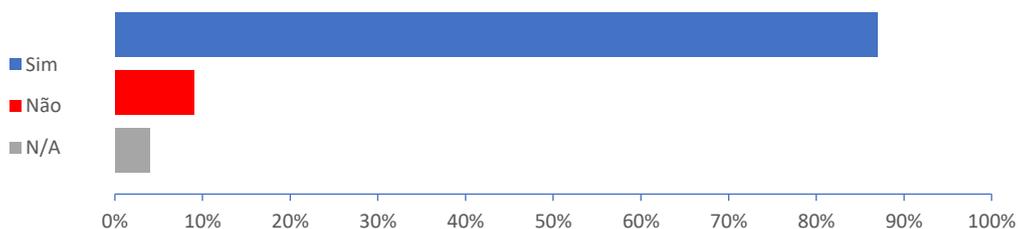


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em apenas 3 manifestações analisadas a demanda não era de competência da unidade avaliada. Nos casos marcados como “não se aplica”, a pergunta não foi aplicável por tratar de demanda de sua competência ou de comunicação de irregularidade, que não permite resposta ao manifestante.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - O registro de resolatividade foi realizado corretamente?

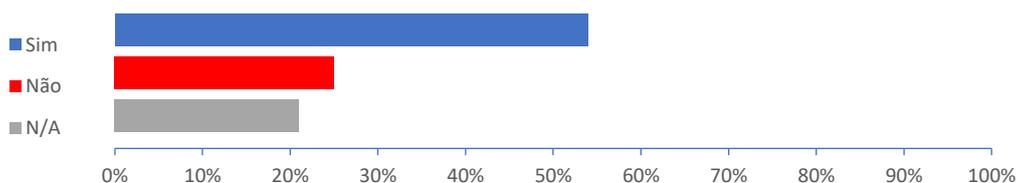


Fonte: elaboração própria.

No que se refere à resolatividade, verificou-se que 9 manifestações apresentaram o registro incorreto. Nesses casos, as manifestações foram consideradas resolvidas quando persistiam providências a serem adotadas pela entidade. O assunto foi tratado de forma mais detalhada no item 1.3 do presente relatório.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - 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.

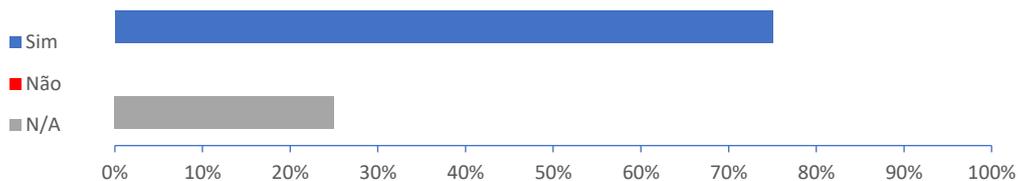
Em relação ao tipo Comunicação de Irregularidade, das 24 manifestações presentes na amostra, 13 apresentaram resposta conclusiva contendo informações

sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 06 comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos.

Cabe ressaltar que, segundo o Decreto nº 9.492/2018 (art. 23, § 1º), as comunicações de irregularidade de origem anônima não obrigam a elaboração de respostas conclusivas. Logo, nesses casos, não foi possível realizar a avaliação.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - 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?

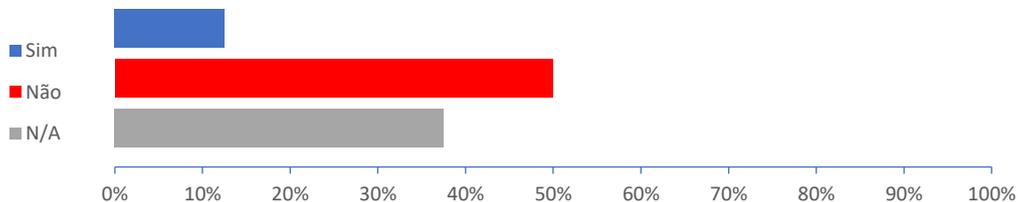


Fonte: elaboração própria.

Das 08 denúncias analisadas, verificou-se que 06 respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Em 02 manifestações não foi possível avaliar a resposta.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A Denúncia foi pseudonimizada?



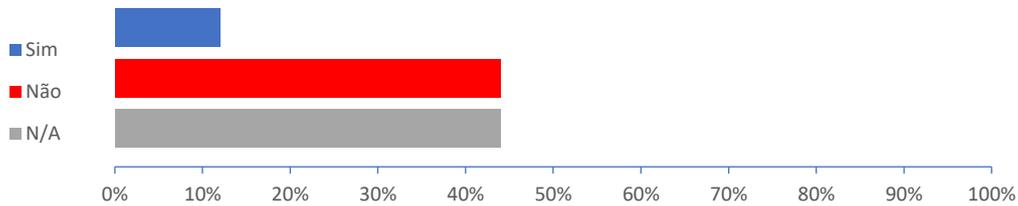
Fonte: elaboração própria.

Quanto à pseudonimização, das 08 denúncias analisadas pela equipe de avaliação, foram identificadas 04 em que esse procedimento não foi adequadamente realizado. Em 03 denúncias não foi possível realizar essa avaliação

Além dessas 08 denúncias, foram analisadas 24 comunicações de irregularidade, tipo de manifestação em que não há identificação do manifestante. Em 01 dessas manifestações, mesmo se tratando de uma manifestação anônima, foi possível identificar o manifestante a partir das informações que constavam em seu teor. Não houve pseudonimização nesse caso.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?



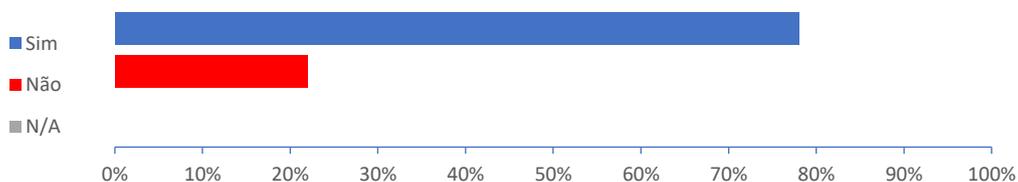
Fonte: elaboração própria.

Em relação à realização de diligências, verificou-se que esse procedimento foi realizado em 02 denúncias e 02 comunicações de irregularidade de um total de 32 manifestações. Em 14 manifestações não houve diligência e em 14 delas não foi possível fazer essa avaliação.

Nos 04 casos em houve diligência, verificou-se que este procedimento não foi realizado junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia ou comunicação de irregularidade, em conformidade com a legislação vigente.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

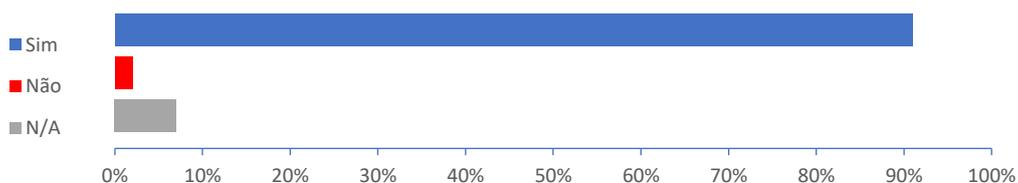


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 07 das 09 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 02 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Solicitação de Providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

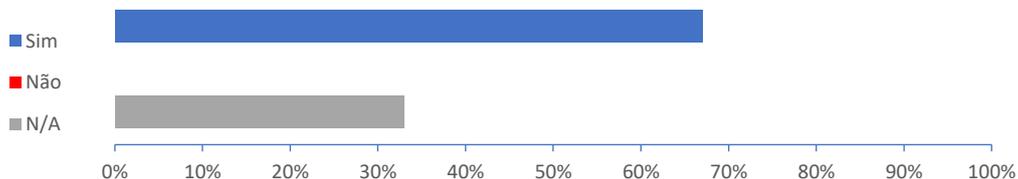


Fonte: elaboração própria.

Em relação às solicitações de providência, observa-se que em apenas 01 das 56 manifestações analisadas, a resposta conclusiva não explicou sobre a adoção da providência solicitada nem justificou sua impossibilidade.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação sobre a possibilidade da adoção da medida sugerida?



Fonte: elaboração própria.

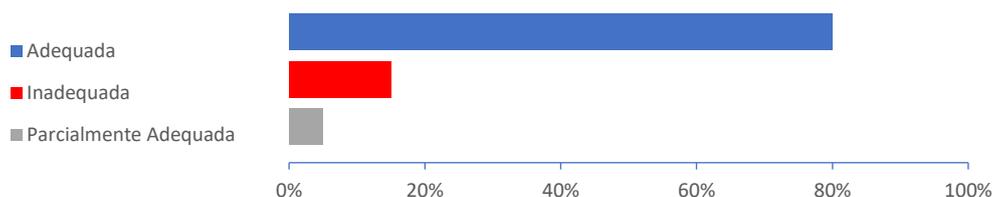
Quanto às sugestões, verificou-se que 02 manifestações (das 03 analisadas) informaram sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida. Na outra manifestação isso não foi possível porque a manifestação foi encerrada em conformidade com a legislação vigente.

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: 80 foram consideradas adequadas, 05 parcialmente adequadas e 15 inadequadas.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - 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 ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 05 manifestações consideradas parcialmente adequadas, observa-se: 02 denúncias e 03 solicitações de providências.

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

as 15 manifestações consideradas inadequadas: 04 denúncias, 08 comunicações de irregularidade, 01 solicitação de providências e 02 reclamações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à análise preliminar de denúncias e comunicações de irregularidade realizada pela unidade avaliada. Outro ponto de aprimoramento é o registro da resolutividade das manifestações, que representa um importante instrumento para fortalecer o ambiente de integridade da entidade.

Finalmente, cabe ressaltar que análise das 100 manifestações integrantes da amostra, a chamada Análise Individual das Manifestações¹⁸, foi realizada com o intuito de demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento de manifestações. Logo, a análise realizada pela equipe de avaliação não constitui o único padrão válido de resposta.

¹⁸ Documento encaminhado à unidade avaliada juntamente com o relatório preliminar de avaliação, por meio do Ofício nº 11.351/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Nas linhas a seguir, consta a manifestação da unidade avaliada sobre o conteúdo do relatório preliminar de avaliação, encaminhada por meio do Ofício nº 16/2024/OUVIDORIA/IPEA, de 29 de agosto de 2024, seguida pela análise da equipe de avaliação.

Senhora Diretora,

Cumprimentando-a cordialmente, informo sobre a resposta desta Ouvidoria sobre o Relatório de Avaliação da Ouvidoria do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada-IPEA (realizado pela Diretora de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias, que recebemos por meio do Ofício nº 7003/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU (0635520) em 14/05/2024.

Cumpre-me informar que, na data supracitada, ainda não tinha tomado posse como Ouvidora Titular deste Instituto e o conhecimento desse processo de minha parte se deu no início de agosto de 2024.

Após a realização da reunião entre a Ouvidoria do IPEA e a CGU para a discussão dos achados preliminares relativos à avaliação em questão, conforme consta no supracitado Ofício, na data de 16 de agosto de 2024 fizemos uma avaliação do Relatório e dos achados referentes e concordamos com as melhorias indicadas pela Diretoria. Diante disso, não temos observações ou questionamentos referentes ao trabalho realizado.

À luz das orientações do Relatório de Avaliação, faremos as mudanças e os ajustes necessários contidos naquele documento, e, também seguindo as orientações da legislação, sobretudo a Portaria Normativa CGU Nº 116, DE 18 de março de 2024.

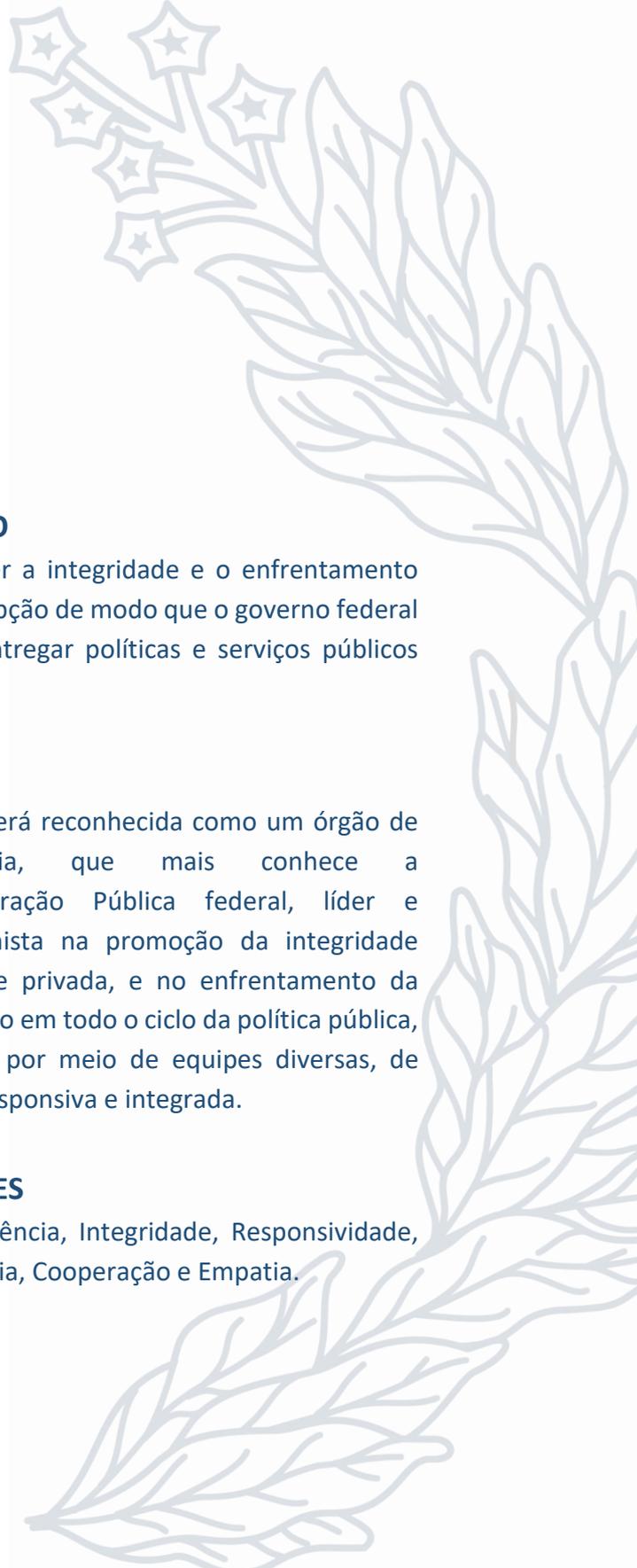
Desde já agradecemos a distinta atenção e nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos e contribuições.

Atenciosamente,

GISELLA GARRITANO

Ouvidora do IPEA

A unidade avaliada não apresentou ressalvas ao conteúdo da versão preliminar do Relatório de Avaliação, encaminhada em 05 de agosto de 2024, por meio do Ofício nº 11.351/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU. Além disso a unidade se comprometeu a implementar as melhorias recomendadas no texto do referido relatório, observando as orientações da legislação pertinente.



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.