

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
CEASAMINAS

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

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Mauricio Pacheco da Rosa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Unidade avaliada: Ouvidoria da Centrais de Abastecimento de Minas Gerais – CEASAMINAS.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado de manifestações: junho de 2023 a maio de 2024.

Data de execução: novembro a dezembro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Centrais de Abastecimento de Minas Gerais - CEASAMINAS, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela 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, da Portaria CGU nº 581/2021, e da 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, inclusive identificação de boas práticas e relato de alguns achados.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

De modo geral, a unidade da CEASAMINAS administra os processos relacionados às demandas de ouvidoria de acordo com suas atribuições. No entanto, pode melhorar alguns aspectos, conforme as recomendações a seguir.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à ouvidoria:

- (1) Incluir, na página da ouvidoria, a data de ingresso no cargo, bem como disponibilizar banner de acesso direto para a Plataforma do Fala.BR, e link para acesso direto ao Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- (2) Cadastrar e utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- (3) Incluir as informações faltantes no Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2023 nos próximos anos, em conformidade com o § 1º do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 6 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024

Lista de Siglas e Abreviaturas

CEASAMINAS	Centrais de Abastecimento de Minas Gerais - CEASAMINAS
Profoco	Programa de Formação Continuada (em Ouvidoria)
CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
RENOUV	Rede Nacional de Ouvidorias
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETIVO E ESCOPO	7
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	11
1. Oportunidades de Melhoria.....	11
1.1. Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade	11
1.2. A tramitação para as áreas internas da CEASAMINAS não é realizada por meio da Plataforma do Fala.BR	12
1.3 Relatório de gestão da ouvidoria insuficiente	13
RECOMENDAÇÕES.....	14
CONCLUSÃO	15
APÊNDICES.....	16
Apêndice A	17
Apêndice B.....	35
Apêndice C.....	44
Apêndice D	46
Apêndice E.....	53

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seria disciplinada por lei.

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:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.46, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

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

OBJETIVO E ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido nos objetos de avaliação a seguir: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos; (iii) atualidade e qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; e (iv) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da ouvidoria perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumprindo 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 denunciantes 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.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocução e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar à unidade de ouvidoria;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv, 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 eletrônico da Ouvidoria, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>), no Painel *Resolveu?* (disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR. 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 objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário, cujas perguntas estavam 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 nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a ouvidoria para aprofundamento das análises.

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

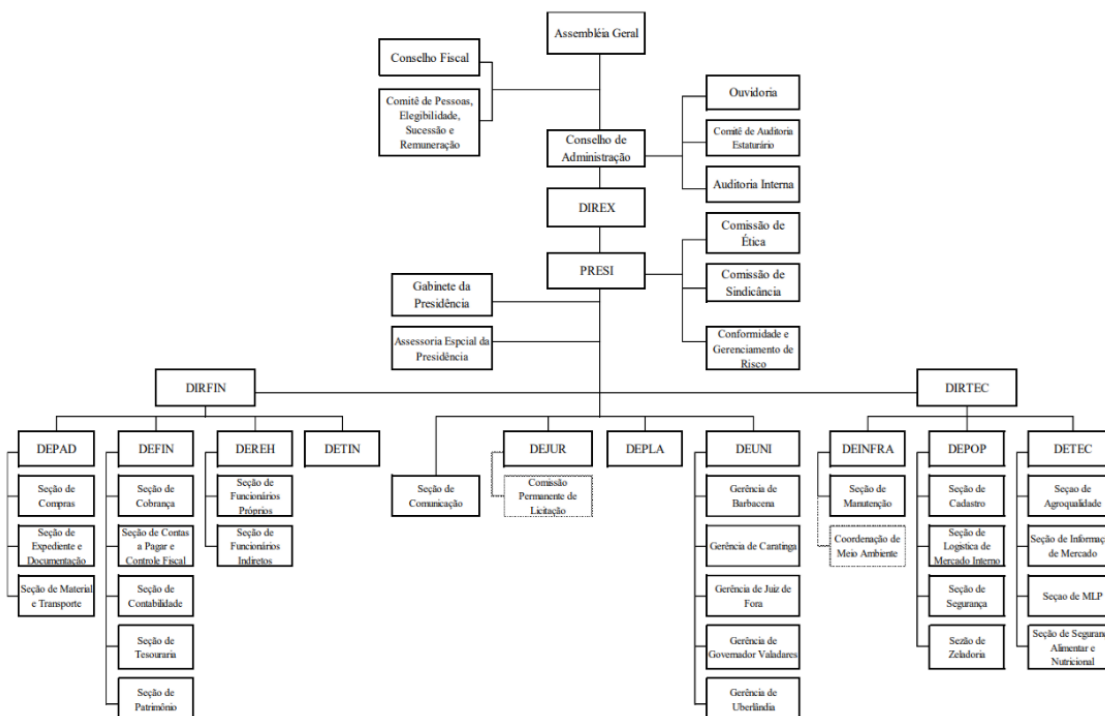
UNIDADE AVALIADA

A Centrais de Abastecimento de Minas Gerais – CEASAMINAS é uma empresa de economia mista do governo federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA). Constituída em 1971, por meio da Lei nº 5.577, de 2 de outubro de 1970, a CEASAMINAS entrou em operação em 28/2/1974.

Tem como responsabilidade estatutária, entre outras, executar e controlar a política de abastecimento alimentar no Estado de Minas Gerais, através da implantação, instalação e administração de entrepostos atacadistas destinados a comercialização.

A CEASAMINAS está presente em seis cidades mineiras: Barbacena, Caratinga, Governador Valadares, Juiz de Fora, Uberlândia, Contagem e na Grande BH.

Organograma



Fonte: http://www.transparencia.CEASAMINAS.com.br/upload/rfm/Regimento_Interno/Regimento_Interno_CEASAMINAS_158224_Consad_32.pdf

Ouvidoria

Como disposto no art. 7º do Regimento Interno, de 19 de abril de 2024, a ouvidoria está ligada diretamente à alta administração, que seria o Conselho de Administração, no âmbito da estrutura organizacional da CEASAMINAS. Ela faz parte do rol de órgãos consultivos e de assessoramento na Cia.

Art. 7º - A estrutura da CEASAMINAS compreende:

(...)

III - ÓRGÃOS CONSULTIVOS E DE ASSESSORAMENTO

Comitê de Auditoria Estatutário

Auditoria Interna

Ouvidoria

Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração

Conformidade e Gerenciamento de Riscos

Comissão de Ética

Comissão de Sindicância

Gabinete da Presidência

Assessoria Especial da Presidência

Competências da Ouvidoria

As competências da Ouvidoria da CEASAMINAS se encontram definidas no art. 12 do Regimento Interno da CEASAMINAS, de 19 de abril de 2024, como abaixo.

Art. 12 - À Ouvidoria – OUVIR – compete:

I - receber e encaminhar, às respectivas unidades orgânicas da Companhia, as manifestações do público interno e externo para apuração, adotando, se for o caso, as providências cabíveis;

II - apurar procedência de denúncias e acompanhar o andamento dos assuntos sob exame;

III - promover entendimentos quanto às questões não solucionadas;

IV - dar conhecimento aos interessados das soluções e/ou providências adotadas;

V - Prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos ao Diretor Presidente, seu Gabinete e aos demais Diretores; e

VI - Apresentar e divulgar relatórios mensais, trimestrais e anuais das atividades da Ouvidoria.

As informações da unidade avaliada foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, no sítio eletrônico da CEASAMINAS, nos normativos referentes ao tema e no Questionário de Avaliação. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da CEASAMINAS estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

Foram analisadas as manifestações cadastradas no período de 1 de junho de 2023 a 31 de maio de 2024 e, dessas, retirou-se uma amostra de 92 (noventa e duas) manifestações para análise pela OGU.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Oportunidades de Melhoria

1.1. Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade

A seção de ouvidoria do site da entidade não é transparente porque faltam elementos básicos que mostram as atividades da ouvidoria e fornecem informações para facilitar o acesso aos serviços prestados, conforme exigido pela Portaria CGU nº 581/2021 e pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Apesar de existir um ícone na página da ouvidoria com um *link* para a Plataforma Fala.BR, não existe um *banner* para isso, como indicado na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 71, I) abaixo.

Art.71 ...

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

Também, apesar de ter sido encontrado na página da ouvidoria, o currículo do ouvidor, não foi encontrada de forma explícita a “data de ingresso no cargo”, como indicado na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 71, II, f), como abaixo.

Art.71 ...

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

...

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

Adicionalmente, apesar de existir um acesso ao relatório de gestão da ouvidoria, na página <http://www.transparencia.CEASAMINAS.com.br/conteudos/ouvidoria>, esse acesso deveria estar localizado também na página da ouvidoria, como indicado na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 71, II, c), cabendo, portanto, realizar a devida adequação. Caso seja necessário manter essa outra página, pode ser mantida então, desde que exista um link para esse relatório na página da ouvidoria.

Art.71 ...

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

...

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

Esclarece-se que, sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 determina:

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

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

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

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

Portanto, deve-se incluir, na página da ouvidoria, a data de ingresso no cargo, bem como disponibilizar *banner* de acesso direto para a Plataforma do Fala.BR, e *link* para acesso direto ao Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

1.2. A tramitação para as áreas internas da CEASAMINAS não é realizada por meio da Plataforma do Fala.BR

Foi constatado que, de acordo com o cadastro da Plataforma do Fala.BR, a ouvidoria não possui unidades cadastradas para tramitar as manifestações para as áreas internas da CEASAMINAS.

Também, verificou-se que 15 manifestações, de tipologias diversas, não foram tramitadas internamente por meio da Plataforma do Fala.BR.

Apesar de ter informado nas respostas no Questionário de Avaliação que existe tramitação das manifestações para as áreas interna pela Plataforma do Fala.BR, foi constatado que não é utilizada a Plataforma Fala.BR para isso.

Em contrapartida, foram direcionadas para as áreas internas fora da Plataforma do Fala.BR e depois foi inserida a resposta da área interna na manifestação cadastrada dentro da Plataforma do Fala.BR, em desacordo com o que está disposto no § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e no § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 44 ...

...

§ 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.

Sobre o assunto, também o Decreto nº 10.153/2019 em seu art. 6º e § 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncias com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Art. 6 ...

§ 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.

Assim sendo, a CEASAMINAS não está, inteiramente, sujeita aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e previstas na legislação que rege o tema.

Portanto, deve-se cadastrar e utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

1.3 Relatório de gestão da ouvidoria insuficiente

A ouvidoria da CEASAMINAS disponibilizou o Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2023¹.

Esclarece-se que o relatório de gestão da ouvidoria deve contemplar alguns requisitos básicos, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, abaixo.

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

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

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

¹ Na página <http://www.transparencia.CEASAMINAS.com.br/conteudos/ouvidoria>

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

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

Dessa forma, o relatório de gestão da ouvidoria de 2023 da CEASAMINAS, apesar de constar o item “2. AVANÇOS EM 2023”, como uma ação considerada exitosa em 2023, não contemplou a análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, bem como a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas e as principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Esclarece-se que o Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Esse relatório pode trazer informações importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão gerencial e de melhoria dos serviços públicos prestados pela unidade avaliada.

Além disso, o referido relatório também tem por público-alvo a própria sociedade, diante do que exige que abordagens específicas sobre o tratamento das manifestações sejam relatadas, além de dificuldades e ações exitosas, dentre outros temas previstos na Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, devendo este ser publicado no site da instituição. Portanto, deve-se incluir todas as informações obrigatórias no relatório de gestão da ouvidoria.

Portanto, deve-se incluir as informações faltantes no relatório de gestão da ouvidoria de 2023, em conformidade com o § 1º do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 6 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base as oportunidades de melhoria elencadas na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da CEASAMINAS:

- I. Incluir, na página da ouvidoria, a data de ingresso no cargo, bem como disponibilizar *banner* de acesso direto para a Plataforma do Fala.BR, e *link* para acesso direto ao Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Cadastrar e utilizar as unidades registradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Incluir as informações faltantes no relatório de gestão da ouvidoria de 2023 nos próximos anos, em conformidade com o § 1º do art. 52 da

Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 6 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve a incumbência de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da CEASAMINAS, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

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

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/06/2023 até 31/05/2024, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da CEASAMINAS, de um modo geral, apresenta uma gestão dos processos condizente com as suas competências, como determina a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à transparência das informações da ouvidoria no sítio eletrônico, à tramitação interna de manifestações, e à completeza das informações do relatório de gestão da ouvidoria.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (ii) aprimoramento da transparência da atuação da ouvidoria, e (iii) tramitação interna de manifestações mais segura.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da unidade avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Levantamento Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1: Informações gerais

Campo	
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Empresa de economia mista do governo federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA)
Data de criação	Lei Estadual nº 5.577, de 2 de outubro de 1970
E-mail	ouvidoria@CEASAMINAS.com.br
Site	http://www.CEASAMINAS.com.br/ouvidoriageral.asp
Canais de atendimento	http://www.CEASAMINAS.com.br/telefonegeral.asp
Endereço	Rodovia BR-4 km 688 – Kennedy Contagem, MG, Brasil. CEP: 32.145-900
Telefone	31 3399-2500
Ouvidor	Sânia Barcelos Reis Data de nomeação do ouvidor: 21/08/2023 (Portaria nº 16/23) sania.reis@CEASAMINAS.com.br Telefone: (31) 3399-2044 Local: Prédio da Administração, Bairro Guanabara Cargo em comissão do Ouvidor: não identificado Substituto: não identificado

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Centrais de Abastecimento de Minas Gerais – CEASAMINAS é uma empresa de economia mista do governo federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA). Constituída em 1971, por meio da Lei nº 5.577, de 2 de outubro de 1970, a CEASAMINAS entrou em operação em 28/02/74.

Tem como responsabilidade estatutária, entre outras, executar e controlar a política de abastecimento alimentar no Estado de Minas Gerais, através da implantação, instalação e administração de entrepostos atacadistas destinados a comercialização.

A CEASAMINAS está presente em seis cidades mineiras: Barbacena, Caratinga, Governador Valadares, Juiz de Fora, Uberlândia, Contagem e na Grande BH.

Estrutural Organizacional

A estrutura atual da CEASAMINAS está definida a partir do art. 7º do seu Regimento Interno, de 19 de abril de 2024, que também aprovou a estrutural organizacional.

Art. 7º - A estrutura da CEASAMINAS compreende:

I - ÓRGÃOS SUPERIORES DE DELIBERAÇÃO COLEGIADA

Assembleia Geral dos Acionistas

Conselho de Administração

Conselho Fiscal

Diretoria Executiva

II - ÓRGÃOS DIRETORES

Presidência

Diretoria Financeira

Diretoria Técnica-Operacional

III - ÓRGÃOS CONSULTIVOS E DE ASSESSORAMENTO

Comitê de Auditoria Estatutário

Auditoria Interna

Ouvidoria

Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração

Conformidade e Gerenciamento de Riscos

Comissão de Ética

Comissão de Sindicância

Gabinete da Presidência

Assessoria Especial da Presidência

IV - ÓRGÃOS EXECUTIVOS

Departamento de Administração

Departamento Financeiro

Departamento de Gestão de Pessoas

Departamento de Infraestrutura

Departamento Jurídico

Departamento de Operações

Departamento de Planejamento

Departamento de Tecnologia da Informação

Departamento de Unidades do Interior

Departamento Técnico

V - ÓRGÃOS EXECUTIVOS DESCENTRALIZADOS

Gerência Unidade de Barbacena

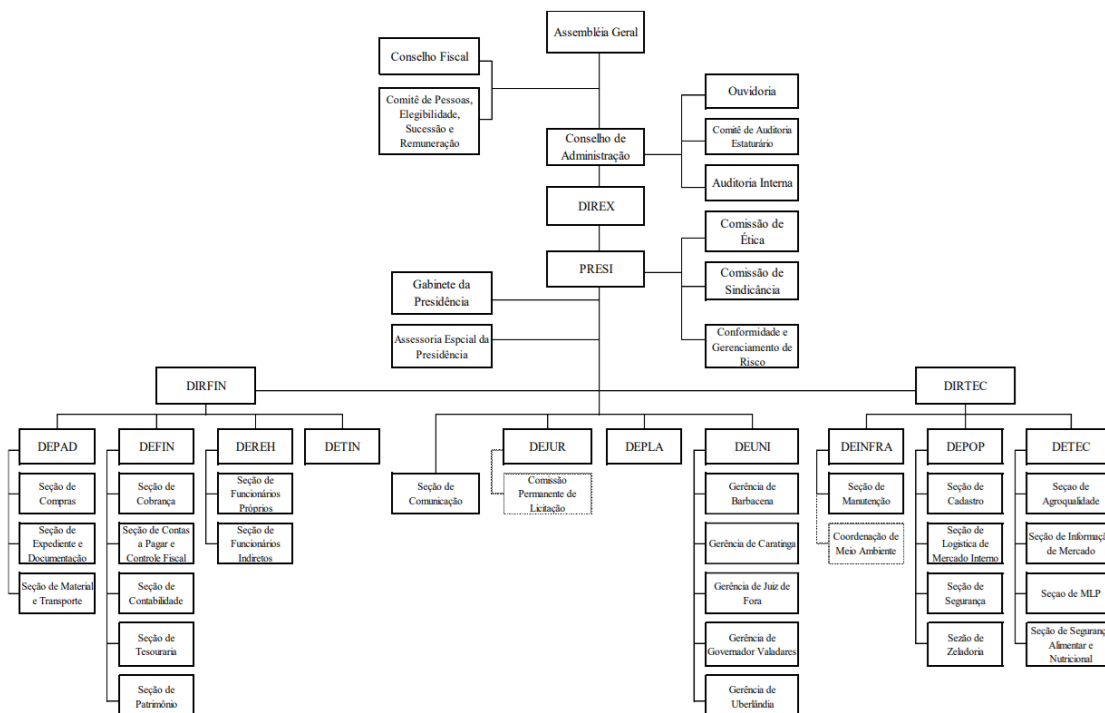
Gerência Unidade de Caratinga

Gerência Unidade de Governador Valadares

Gerência Unidade de Juiz de Fora

Gerência Unidade de Uberlândia

Organograma



Fonte: http://www.transparencia.CEASAMINAS.com.br/upload/rfm/Regimento Interno/Regimento Interno_CEASAMINAS_158224_Consad_32.pdf

Plano Estratégico NEGÓCIO

Soluções em Abastecimento.

MISSÃO

Promover soluções de abastecimento para o desenvolvimento equilibrado do sistema agroalimentar.

PRINCÍPIOS

- Ética
- Cooperação
- Responsabilidade social e ambiental
- Inovação
- Qualidade
- Valorização profissional

VISÃO

Ser reconhecida mundialmente como um centro de excelência em soluções para o abastecimento alimentar.

Ouvidoria

Como disposto no Regimento Interno, art. 7º do seu Regimento Interno, de 19 de abril de 2024, a ouvidoria faz parte da alta administração, no âmbito da estrutura organizacional da CEASAMINAS. Ela faz parte do rol de órgãos consultivos e de assessoramento da Cia.

Art. 7º - A estrutura da CEASAMINAS compreende:

(...)

III - ÓRGÃOS CONSULTIVOS E DE ASSESSORAMENTO

Comitê de Auditoria Estatutário

Auditoria Interna

Ouvidoria

Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração

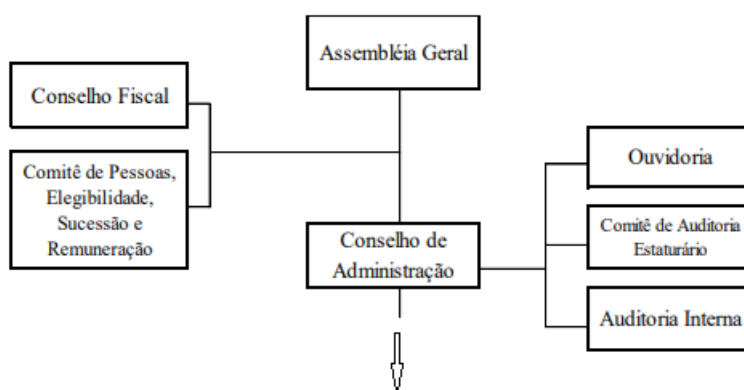
Conformidade e Gerenciamento de Riscos

Comissão de Ética

Comissão de Sindicância

Gabinete da Presidência

Assessoria Especial da Presidência



Esclarece-se que dentre as atribuições da ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada, bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

A ouvidoria é a seção responsável por receber, analisar e responder aos elogios, solicitações, denúncias, reclamações ou sugestões sobre os serviços públicos. Ela é um espaço aberto para que a sociedade se manifeste, exigindo os seus direitos e contribuindo para a melhoria dos serviços e das políticas públicas. Por essa razão, ela também serve como um termômetro da satisfação dos cidadãos com as políticas públicas e com os serviços prestados: quando há muitas reclamações sobre um determinado assunto, por exemplo, significa que alguma coisa está errada e deve ser corrigida.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar possibilidades de melhoria, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares

e solicitar a sua correção. Qualquer cidadão pode procurar a ouvidoria e expressar suas ideias, fazer questionamentos, sugerir melhorias. Esta atitude contribui para a qualidade dos serviços públicos prestados pela ouvidoria.

Competências da Ouvidoria

As competências da Ouvidoria da CEASAMINAS se encontram definidas no art. 12 do Regimento Interno, de 19 de abril de 2024, como a abaixo.

Art. 12 - À Ouvidoria – OUVIR – compete:

I - receber e encaminhar, às respectivas unidades orgânicas da Companhia, as manifestações do público interno e externo para apuração, adotando, se for o caso, as providências cabíveis;

II - apurar procedência de denúncias e acompanhar o andamento dos assuntos sob exame;

III - promover entendimentos quanto às questões não solucionadas;

IV - dar conhecimento aos interessados das soluções e/ou providências adotadas;

V - Prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos ao Diretor Presidente, seu Gabinete e aos demais Diretores; e

VI - Apresentar e divulgar relatórios mensais, trimestrais e anuais das atividades da Ouvidoria.

Relatório de Gestão da Ouvidoria

A ouvidoria da CEASAMINAS disponibilizou o Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2023, na página:

<http://www.transparencia.CEASAMINAS.com.br/conteudos/ouvidoria>.

Entretanto, essa página deveria poder ser acessada também a partir da página de ouvidoria, para concentrar o tema de ouvidoria em um lugar apenas, para facilitar o acesso do cidadão.

Esclarece-se que o relatório de gestão da ouvidoria deve contemplar alguns requisitos básicos, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, abaixo.

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

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

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

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

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

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

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

Dessa forma, o relatório de gestão da ouvidoria de 2023 da CEASAMINAS, apesar de constar o item “2. AVANÇOS EM 2023”, como uma ação considerada exitosa em 2023, não contemplou a análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, bem como a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas e principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Esclarece-se que o Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Esse relatório pode trazer informações importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão gerencial e de melhoria dos serviços públicos prestados pela unidade avaliada.

Além disso, o referido relatório também tem por público-alvo a própria sociedade, diante do que exige que abordagens específicas sobre o tratamento das manifestações sejam relatadas, além de dificuldades e ações exitosas, dentre outros temas previstos na Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, devendo este ser publicado no site da instituição. Portanto, deve-se incluir todas as informações obrigatórias no relatório de gestão da ouvidoria.

Maiores Dificuldades Encontradas

No Questionário de Avaliação foi relatado que as maiores dificuldades encontradas se referem à disposição dos Departamentos em responder prontamente às demandas da ouvidoria, que precisa ser melhorada, uma vez que boa parte dos Departamentos não prioriza as solicitações feitas pela ouvidoria, colocando-a em segundo plano e com importância menor.

É também necessário melhorar a comunicação com as Unidades da CEASAMINAS do Interior do Estado, para que as demandas cheguem com mais agilidade à ouvidoria.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Foi verificado que a indicação da atual ouvidora foi devidamente avaliada pela CGU, bem como, a possibilidade de sua prorrogação no cargo por mais 3 anos, como a norma determina, em seu Art. 5º da Portaria CGU nº 1.181, de 1 de junho de 2020, abaixo.

Art. 5º Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade do órgão ou entidade verificar, previamente à submissão à CGU da indicação para nomeação, designação ou recondução, o cumprimento das condições

previstas nesta Portaria e na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.

Parágrafo único. Não será aprovada a indicação daquele servidor ou empregado público que tenha sido:

I - condenado em procedimento correcional ou ético nos últimos três anos;

II - condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal; ou

III - condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Foi observado que a atual ouvidora foi nomeada em 21/8/2023, não tendo ainda atingido o prazo para ter prorrogada de sua permanência, para mais 3 anos, uma única vez, por igual período, atendendo aos requisitos da Portaria CGU nº 1.181/2020.

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os 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. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - Relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

A.4 Normativos Internos

O Regimento Interno da CEASAMINAS, de 19 de abril de 2024, se encontra no link:

http://www.transparencia.CEASAMINAS.com.br/upload/rfm/Regimento_Interno/Regimento_Interno_CEASAMINAS_158224_Consad_32.pdf

A sua criação foi formalizada pela Lei nº 5.577, de 02 de outubro de 1970.

A nomeação da titular da ouvidoria foi formalizada pela Portaria nº 16/2023, de 21/08/2023.

As atividades da ouvidoria estão descritas na Resolução do Conselho de Administração RCONSAD/2/23, de 14/04/2023.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Equipe

Como detalhado pela unidade avaliada no Questionário de Avaliação, a equipe atual possui apenas uma pessoa, que é a própria ouvidora, como a seguir.

Nome: Sânia Barcelos Reis

Vínculo: Empregada pública efetiva

Cargo: Ouvidora

Nível de Formação: Mestrado

Tempo em ouvidoria: 1 ano e 2 meses

Tratamento de Denúncias

Foi informado no Questionário de Avaliação que, atualmente, não há uma pessoa específica para tratar manifestações do tipo denúncia, por haver apenas a ouvidora na equipe.

Capacitação

De acordo com o Questionário de Avaliação, não há programa regular de treinamento, entretanto, nos últimos dois anos, foram realizados os seguintes cursos:

- Formação em Ouvidoria – ENAP
- Gestão de Ouvidoria – ENAP
- Curso de mediação de conflitos – IMA (Instituto de Mediação Aplicada)

Estrutura física

Quanto à estrutura física, no Questionário de Avaliação foi informado que a ouvidoria possui uma sala, que conta com mesa, com computador interligada à rede da empresa e mesa para atendimentos presenciais. O local é acessível e permite que o atendimento presencial seja feito com privacidade.

Adicionalmente, foi informado que apenas a ouvidoria recebe manifestações, e que não existe outro setor com permissão para realizar esse serviço; portanto, a ouvidoria não precisa fazer qualquer supervisão técnica nos demais setores. A ouvidoria também é responsável pela administração do SIC.

A.6 Canais de Atendimento

Canais de Atendimento

De acordo com o Questionário de Avaliação, os canais de atendimento seguem abaixo.

- Plataforma do Fala.BR
- Telefone: 0800 286 2267
- Email: ouvidoria@CEASAMINAS.com.br

Na página da ouvidoria são listados mais esses canais de atendimento, além dos citados Questionário de Avaliação:

- Telefone / Fax: Atendimento telefônico gratuito através do número 0800 286 2267, no horário das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas, ou por meio de fax (31) 3399-2044.
- Correspondência: As manifestações dos cidadãos podem ser encaminhadas por correspondência para o seguinte endereço: Ouvidoria CEASAMINAS Rodovia Br. 4 Km 688 - Prédio da Administração Bairro Guanabara Contagem/MG- CEP 32.145-900 - Caixa Postal 1211
- Caixa de Coleta: As manifestações podem ser preenchidas em formulário próprio e depositadas nas caixas de coleta da Ouvidoria que ficam localizadas em alguns setores estratégicos da CEASAMINAS, bem como em todos os Mercados Livres do Produtor - MLP - nas unidades do interior: Barbacena, Caratinga, Juiz de Fora, Governador Valadares e Uberlândia.
- Pessoalmente: Os cidadãos podem se manifestar pessoalmente, falando diretamente com o Ouvidor. Basta se dirigir à Ouvidoria, no prédio da Administração da Ceasa nos horários de atendimento, ou agendar visita pelo telefone (31) 3399-2044.

Adicionalmente, foi informado também no Questionário de Avaliação que, sobre recebimento de manifestações por meio de outros canais que não sejam os canais de ouvidoria, todas essas manifestações são corretamente registradas no Fala.BR, como indica o art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 13 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Portaria CGU nº 581/2021

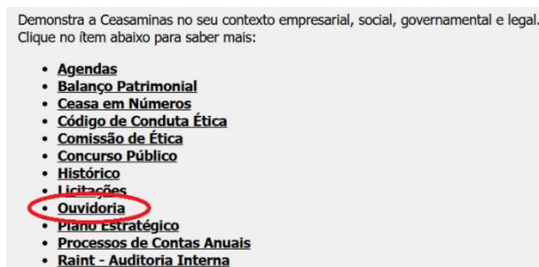
Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

Divulgação dos Canais de Atendimento

Como se trata de uma empresa com número relativamente pequeno de empregados, a ouvidoria é conhecida por todos e os canais de atendimentos estão divulgados no site e na intranet da empresa.

A.7 Sítio da Ouvidoria

A página de ouvidoria pode ser acessada pelo menu principal da página inicial, na opção “Institucional”, como a seguir.



Adicionalmente, o acesso à página da ouvidoria fica localizado no rodapé da página principal do sítio da CEASAMINAS, como abaixo, sendo que os dados do ouvidor estão em outra página que pode ser acessada por meio de um *link* no final dessa página.

Institucional	Corporativo	Serviços	Imprensa
Agendas	Acesso à Informação	Agroqualidade	Banco de Notícias
Balanço Patrimonial	Calendário de Funcionamento	Autorização para Fotografar e Filmar	CeasaMinas Faz
Ceasa em Números	Como Chegar	Banco de Caixas	Comunicados
Código de Conduta Ética	Concessionários	Catálogo de Empresas	Jornal Entrepósito
Comissão de Ética	Horários de Funcionamento	Conjunturas	Manual de Utilização do Site
Concurso Público	Prestador de Serviços	Imprimir Boleto	Manual Operacional das Ceasas
Histórico	Produtor Rural	Informações de Mercado	Revista Abastecer
Licitações	Regulamento de Mercado	Informações Nutricionais	
Ouvidoria	Solicitação de Obras	Liberção de Carrinhos	
Plano Estratégico	Telefones e Contatos	Mapa Interno	
Processos de Contas Anuais		Visita Técnica	
Raint - Auditoria Interna			

Também, antes do rodapé da página principal do sítio da CEASAMINAS, existem 2 ícones, como abaixo, com acesso à Plataforma do Fala.BR e ao “Painel Resolveu?”.



Foi encontrado corretamente o endereço para atendimento presencial na página da ouvidoria, como indicado na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 71, II, b), como abaixo.

Art.71 ...

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

...

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

Existe também corretamente um *link* de acesso ao “Painel Resolveu?”, como indicado na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 71, II, d).

Art.71 ...

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

...

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

Apesar de existir um ícone na página da ouvidoria com um *link* para a Plataforma do Fala.BR, não existe um banner para isso, como indicado na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 71, I) abaixo, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Art.71 ...

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

Também, apesar de ter sido encontrado na página da ouvidoria o currículo do ouvidor, não foi encontrada de forma explícita a data de ingresso no cargo, como indicado na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 71, II, f), como abaixo, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Art.71 ...

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

...

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

Adicionalmente, apesar de existir um acesso ao relatório de gestão da ouvidoria, na página <http://www.transparencia.CEASAMINAS.com.br/conteudos/ouvidoria>, esse acesso deveria estar localizado também na página da ouvidoria, como indicado na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 71, II, c), cabendo, portanto, realizar a devida adequação. Caso seja necessário manter essa outra página, pode ser mantida então, desde que exista um link para esse relatório na página da ouvidoria.

Art.71 ...

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

...

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

Esclarece-se que, sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 determina:

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

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

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

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

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

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

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

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

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

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

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

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

A.8 Sistemas Informatizados

Como verificado nas respostas no Questionário de Avaliação, foi informado que a Plataforma Fala.BR é utilizada corretamente como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria, como indicado no art. 16 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Como descrito no Questionário de Avaliação, o procedimento utilizado para tramitação interna da manifestação, seria como abaixo.

- Todas as manifestações, quando recebidas, são avaliadas quanto a assunto, materialidade e fundamento. Estando presentes os requisitos para admissibilidade, é dada a continuidade do processo.
- No caso das denúncias e comunicação de irregularidade, as manifestações são encaminhadas à Comissão de Processo Administrativo e Sindicância.
- As reclamações, solicitação de providências e elogios são encaminhados ao Departamento responsável por avaliar e solucionar a demanda.
- Após a solução dos casos, a resposta é sempre inserida no Sistema Fala BR.

Normatização

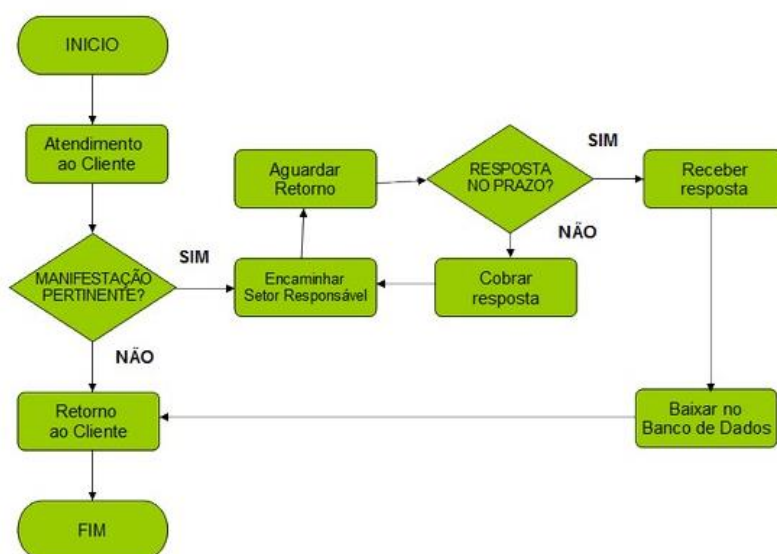
Como descrito no Questionário de Avaliação, o procedimento utilizado para tratamento de manifestações está descrito na Resolução do Conselho de Administração RCONSAD/2/23, de 14/04/2023.

Portanto, foi constatada a adequada formalização, por meio de regulamento institucionalizado, de procedimentos para o recebimento e tratamento das

manifestações dos usuários dos serviços da CEASAMINAS, em conformidade com os Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017.

Fluxo interno

Registra-se que, além desse normativo existente com a descrição dos procedimentos internos das tarefas de ouvidoria, foram disponibilizados os fluxos internos, demonstrados de maneira gráfica, em formato semelhante a um fluxo/organograma, como abaixo. Sugere-se que, no futuro possa também especificar as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, o que facilitaria a visualização e a transmissão desse conhecimento para futuros colaboradores.



Fonte: <http://www.ceasaminas.com.br/menudescricaogeral.asp?codigomenu=4>

Ressalta-se que a implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, em conformidade com art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.

A definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades da entidade e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial: (1) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão; (2) descrever as tratativas para cada tipo de manifestação; (3) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria durante o processo; e (4) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

Esclarece-se que, a elaboração de um normativo, é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

Ouvidoria Interna

Foi informado no Questionário de Avaliação, que por ser uma empresa pequena a grande maioria do público-alvo é interno.

Acompanhamento do retorno das áreas internas

Como informado no Questionário de Avaliação, a ouvidoria acompanha o retorno das áreas internas de maneira informal, em relação à apuração dos assuntos relacionados; assim sendo, sugere-se adotar um controle sistêmico desse acompanhamento, como apresenta a Lei nº 13.460/2017, como a seguir.

Art. 13...

[...]

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; ...

No caso de denúncias, a ouvidoria acompanha até a abertura do Processo de Sindicância ou Processo Administrativo, uma vez que estes processos são sigilosos.

Análise Prévia

Foi informado no Questionário de Avaliação, que os requisitos de admissibilidade são avaliados em todas as manifestações. Sempre são avaliados os fundamentos da manifestação, caso se trate de situação real ou de uma questão peculiar do manifestante, bem como, se há materialidade e se a manifestação é relevante.

Diligências

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a ouvidoria apenas avalia se há materialidade na denúncia e, havendo, encaminha para a Comissão de Sindicância, que realiza as diligências para apurar os fatos.

Esclarece-se que a ouvidoria não deve realizar diligências para apurar irregularidades, sendo que deveria apenas encaminhar para os responsáveis pela apuração dos fatos, conforme 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 13.46, de 2017, **vedada**, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

A.10 Carta de Serviços ao Usuário

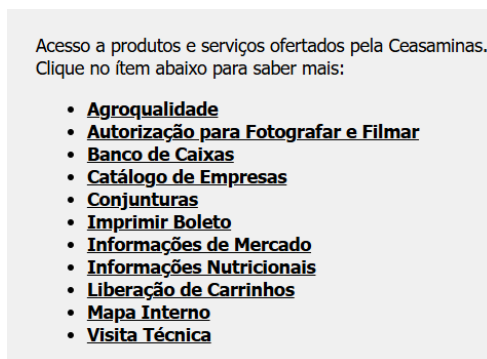
Esclarece-se que a Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social, em conformidade como disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.46/2017.

Art. 7º ...

§ 4º a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Existe uma lista de serviços ofertados acessando o menu principal na opção “Serviços”, como abaixo.



Entretanto, em consulta ao sítio eletrônico da CEASAMINAS, verificou-se que existe um *link* para a Carta de Serviços da entidade; entretanto, não existe o PDF indicado nesse link, como a seguir, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

http://www.transparencia.ceasaminas.com.br/upload/rfm/Carta_de_Servi%C3%A7o_ao_Cidad%C3%A3o/carta_de_srevi%C3%A7os_ao_cidad%C3%A3o_222.pdf

A.11 Avaliação de serviços

Nas respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pela CEASAMINAS, a unidade avaliada informa que não atua nesta atividade.

A.12 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma do Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do *Painel Resolveu?*, considerando a entidade CEASAMINAS e o período de 01/06/2023 a 31/05/2024².

Quantitativo Geral:

Imagem 1: Quantitativo de Manifestações, de 01/06/2023 a 31/05/2024



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Durante o período analisado, a unidade recebeu 96 manifestações via Fala.BR. Dessas, 92 manifestações foram tratadas e 4 arquivadas. Apenas 6 foram encaminhadas para outro órgão.

De todas as manifestações respondidas, 1% foi concluída dentro do prazo legal, em conformidade com o que está previsto no artigo 16 da Lei nº 13.46/2017, que estabelece o prazo máximo de 3 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período. Sobre os prazos das respostas estão com tempo médio de 17,74 dias para serem respondidas (superior ao tempo médio do SisOuv que é de 12,8 dias).

Tipologia das manifestações:

Imagem 2: Tipologias, de 01/06/2023 a 31/05/2024



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel *Resolveu?*.

² A consulta foi realizada em abril de 2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela unidade avaliada.

A denúncia é o tipo de manifestação mais respondido pela unidade, representando aproximadamente 39,1% do total, sendo este mais de um terço das manifestações. Dentre estas, 35 denúncias correspondem a comunicações (denúncias não identificadas) e apenas uma é identificada. As reclamações constituem 30,4%, quase um terço do total. Por outro lado, as solicitações somam apenas 14,1%. Em percentuais menores, as manifestações do tipo os elogios representam 9,8% do total de respostas, enquanto sugestão, correspondendo a 6,57%.

Resolutividade da demanda:

Imagem 3: Resolutividade da demanda, de 01/06/2023 a 31/05/2024



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Em relação à resolutividade da demanda dos usuários na Plataforma Fala.BR, das 92 manifestações respondidas, 100% dessas demandas foram qualificadas como resolvidas.

Esclarece-se que, sobre o preenchimento do campo "resolutividade" na Plataforma Fala.BR, quando a demanda do manifestante não é resolvida, mas o órgão internamente não tem mais nada o que fazer a respeito, deve ser marcado como "Sim" a resolutividade, em conformidade com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como a seguir.

Art. 19...

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

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

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

(inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

Satisfação com a resposta:

Imagem 4: Satisfação com a resposta, de 01/06/2023 a 31/05/2024



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 6 manifestações foram qualificadas pelo manifestante quanto à sua satisfação, da seguinte forma: 3 manifestações, em um percentual arredondado de 50%, sentiram-se “Muito Satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 17% dos manifestantes classificaram como “Regular” o atendimento, sendo que 33,33%, 1/3 do total, foi classificado como “Muito Insatisfeito”, sendo bem significativo. Não houve qualificação “Satisfeitos” e nem “Insatisfeitos”.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de **01/06/2023 a 31/05/2024**, que totalizaram **92** manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população, a amostra abrangeu todas as **92** manifestações. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 2: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo
Denúncias	1
Reclamações	28
Elogios	9
Sugestões	6
Solicitações	13
Comunicações	35
Total geral	92

Fonte: elaboração própria.

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 na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- 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 e 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 por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas

pela Ouvidoria: 1) passados 3 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 3 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

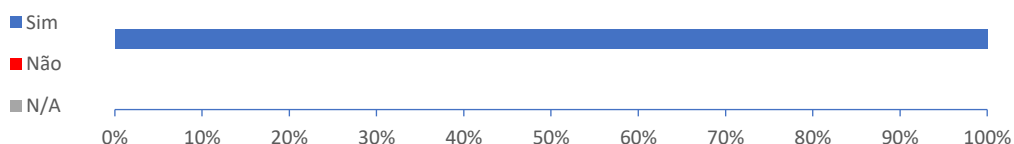
- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos 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, a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 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 a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

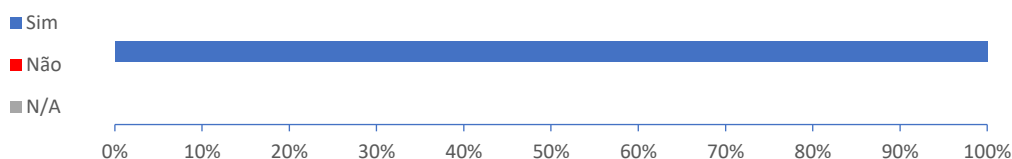


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, do total de 92 manifestações no período escolhido, a unidade avaliada respondeu a 100% das manifestações no prazo estipulado na legislação.

Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

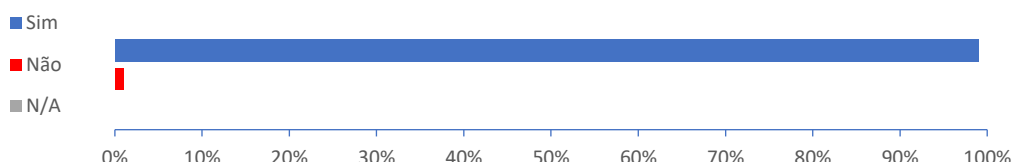


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do assunto das manifestações, observou-se que todas as 92 manifestações foram classificadas corretamente.

Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

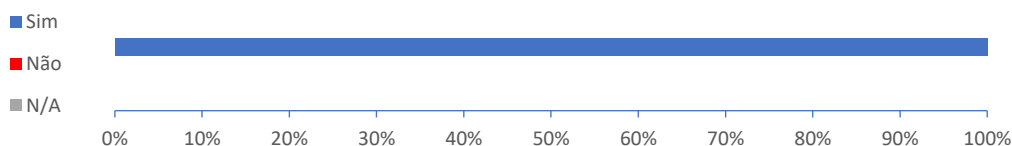


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação da tipologia das manifestações, observa-se que, das 92 manifestações, apenas uma manifestação **não** foi classificada corretamente, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

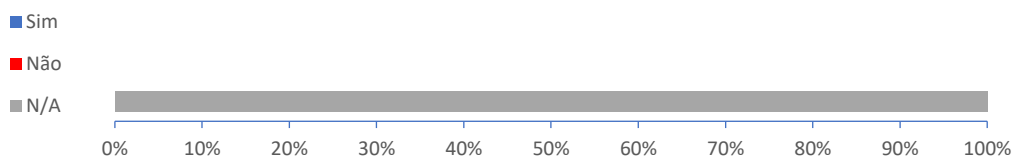


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as 92 manifestações (100%) foram classificadas corretamente.

Gráfico 5: 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?



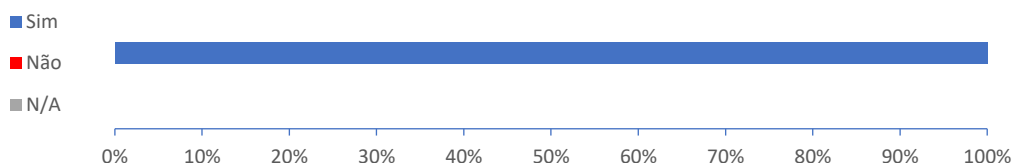
Fonte: elaboração própria.

A partir do gráfico anterior, constatou-se que, em 92 manifestações (100%), de diversas tipologias, todas as demandas eram de competência exclusiva do próprio

órgão. Assim, não se fez necessário informar qual outro órgão seria responsável pelo tema. Consequentemente, essas manifestações foram classificadas como "N/A" (não se aplica).

Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6

6. Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à resolatividade, observa-se que, das 92 manifestações presentes na amostra, 92 manifestações (100%) preencheram o campo “resolatividade” adequadamente.

Esclarece-se que, sobre o preenchimento do campo "resolatividade" na Plataforma do Fala.BR, deve ser indicado como “Não”, caso não tenha sido resolvida a demanda do manifestante. Porém, se o órgão internamente não tem mais nada o que pode fazer a respeito deve então marcar como "Sim" a resolatividade, em conformidade com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como a seguir.

Art. 19...

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

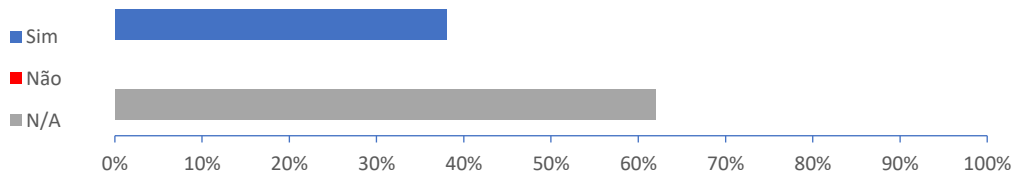
I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

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

(inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

Gráfico 7: 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?



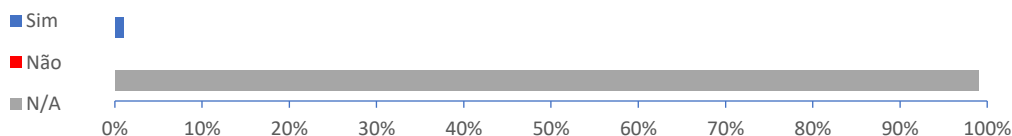
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo “Comunicação”, das 35 comunicações presentes na amostra, todas apresentaram resposta conclusiva, contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam na tipologia como comunicação.

Esclarece-se que, sobre o texto a ser elaborado para a resposta no caso de comunicações, é importante que seja entendido que o manifestante, por ser anônimo, não receberá essa resposta; porém, deve ser registrada a justificativa para o seu arquivamento, e caso seja necessário pode ser anexado algum arquivo para consulta posterior.

Gráfico 8: 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?

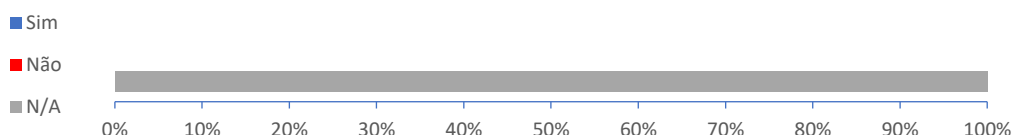


Fonte: elaboração própria.

Das 36 denúncias (identificada) e comunicações (sem identificação) analisadas, apenas em uma houve a identificação do denunciante. Neste caso, o manifestante foi devidamente informado sobre o encaminhamento às unidades responsáveis pela apuração ou sobre a justificativa para o arquivamento. Nas 35 restantes, que constituem comunicações sem identificação, foram classificadas como "Não se aplica" (N/A). As outras manifestações também foram classificadas como "Não se aplica" (N/A), uma vez que não se qualificavam como denúncias ou comunicações.

Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?

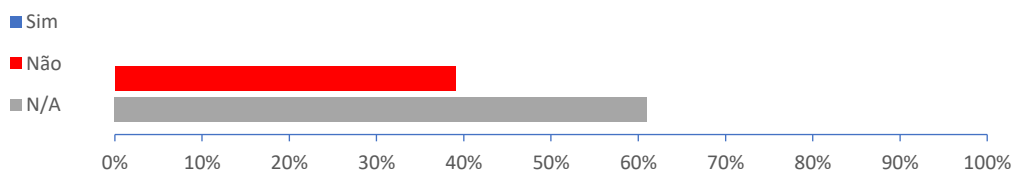


Fonte: elaboração própria.

Das 36 denúncias/comunicações analisadas, verificou-se que não foi possível identificar a utilização de pseudonimização, pois foram tramitadas fora da Plataforma do Fala.BR. Portanto, foram classificadas como "Não se aplica" (N/A). As demais manifestações, por sua vez, foram também classificadas como "Não se aplica" (N/A), pois não se enquadravam como denúncias/comunicações.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

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



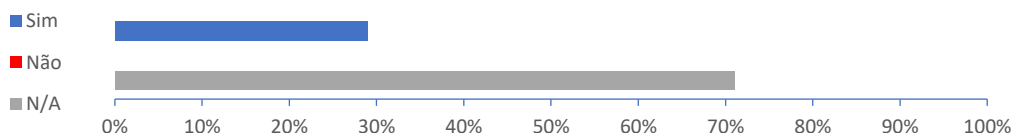
Fonte: elaboração própria.

Das 36 denúncias/comunicações analisadas, verificou-se, em contato com a ouvidoria, que as diligências, que poderiam deflagrar a identidade do manifestante, são

realizadas apenas pelas áreas internas para apuração dos assuntos demandados. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncias/comunicações.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

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

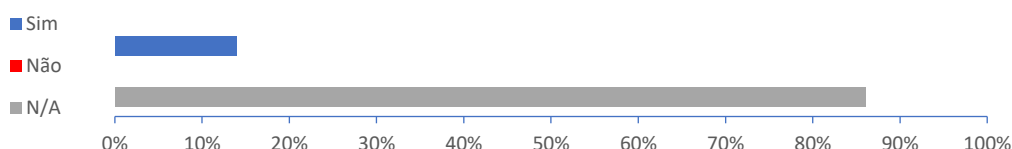


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo reclamação, nas 27 reclamações analisadas, todas as respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais manifestações, por seu turno, não se enquadravam como reclamação.

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?

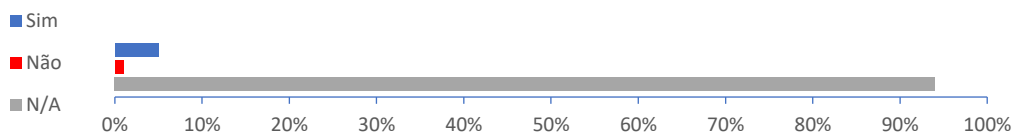


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 13 solicitações foram respondidas corretamente. As demais manifestações não se enquadravam como solicitação.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

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

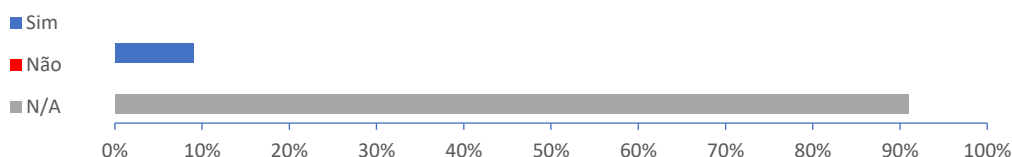


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, foram identificadas 6 manifestações, sendo que 5 manifestações foram respondidas corretamente; porém, apenas uma manifestação foi respondida inadequadamente, pois se tratava de uma solicitação e não de uma sugestão. As demais manifestações não se enquadravam como sugestão.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

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



Fonte: elaboração própria.

Foram encontrados 8 elogios na amostra de manifestações, sendo que em todos foi informada adequadamente a ciência do agente público ou do responsável pelo serviço público prestado ou da sua chefia imediata. As demais manifestações não se enquadravam como elogio.

Encaminhamento para outros órgãos do SisOuv

Na amostra analisada, constatou-se que não houve manifestações em que a ouvidoria precisou instruir o manifestante a buscar outro órgão competente para tratar o assunto. Também não houve casos em que o órgão pertinente pertencia ao SisOuv e, portanto, deveria ter sido realizado o encaminhamento adequado pela Plataforma Fala.BR, conforme estabelecido no art. 14 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, conforme descrito abaixo.

Art. 14. Sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria fora de sua competência deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, observando os procedimentos específicos para tratamento de denúncias.

Tramitação para as áreas internas

Foi constatado que, de acordo com o cadastro da Plataforma do Fala.BR, a ouvidoria não possui unidades cadastradas para tramitar as manifestações para as áreas internas da CEASAMINAS.

Também, verificou-se que 15 manifestações, de tipologias diversas, não foram tramitadas internamente por meio da Plataforma do Fala.BR.

Apesar de ter informado nas respostas no Questionário de Avaliação que existe tramitação das manifestações para as áreas interna, não é utilizada a Plataforma Fala.BR para isso. Em contrapartida, foram direcionadas para as áreas internas darem a resposta diretamente ao cidadão, em desacordo com o que está disposto no § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e no § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 44 ...

...

§ 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.

Sobre o assunto, também o Decreto nº 10.153/2019 em seu art. 6º e § 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Art. 6 ...

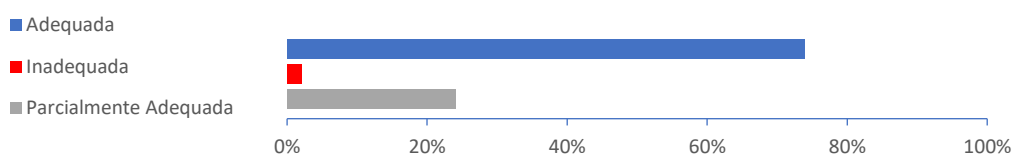
§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

B.3 Avaliação Final

Por fim, com base nas perguntas avaliadas e no tratamento dado pela Ouvidoria às manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral dos procedimentos. Das 92 manifestações analisadas, 68 (74%) foram consideradas adequadas, enquanto 22 (24%), foram consideradas parcialmente adequadas; e, foram identificadas apenas 2 manifestações inadequadas (2%), necessitando, portanto, de ajustes.

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela unidade avaliada para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- Parcialmente Adequada:** 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;
- Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho com necessidade de aprimoramentos, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas.

Finalmente, a lista das 92 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações³. 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 da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

³ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Ouvidoria e Análise da Equipe de Avaliação

Por meio de e-mail encaminhado em 03/01/2025, foi solicitado à ouvidoria a elaboração e encaminhamento a CGOUV/OGU, de pronunciamento formal da ouvidora, item a item, sobre os Achados / Recomendações do Relatório Preliminar, quanto à concordância ou discordância com o teor, quanto à sugestão de acréscimos ou supressões de conteúdo com as devidas justificativas e/ ou anexação de posicionamentos interno do órgão.

A esse respeito, vale as seguintes ponderações apresentadas pela unidade avaliada, associada, na sequência, pelos comentários finais por parte da equipe de avaliação da CGOUV/OGU/CGU.

C.1) Sobre o cadastramento das Unidades na Plataforma FalaBR

“Na CeasaMinas temos um protocolo próprio de tramitação de documentos. As manifestações enviadas à Ouvidoria são transmitidas através deste protocolo, sendo entregues impressas ao responsável por prestar as informações necessárias de cada setor. Compreendo a importância de fazer todo o processo através da plataforma FalaBR e me comprometo a dar início à adequação. Entretanto, adianto que o processo será moroso, uma vez que a Ouvidoria da CeasaMinas não tem mais empregados atuando e há necessidade de convencimento dos colegas de outros setores a utilizarem a plataforma.”

Análise da Equipe de Avaliação

Diante do exposto, ficou registrado aqui o referido procedimento para maior detalhamento do que acontece na prática em relação a tramitação interna das manifestações.

Em relação ao processo poder ser moroso, em função de haver apenas a ouvidora na execução das tarefas e da dificuldade de convencimento dos demais setores a se adequarem ao uso da Plataforma do Fala.BR, a implementação poderá ser gradativa, começando pelos setores mais demandados.

C.2) Sobre a posição da Ouvidoria no Organograma da CeasaMinas

A ouvidoria se manifestou sobre a sua situação hierárquica em relação ao organograma da CeasaMinas, da seguinte forma.

“Embora esteja diretamente ligada à Presidência da empresa, a Ouvidoria é considerada seção e não departamento, como a Auditoria e a Gestão de Riscos. Conforme legislação vigente e regulamento da empresa, a Ouvidoria deveria ser também departamento.”

Análise da Equipe de Avaliação

Sobre esse assunto, definiu-se que a demanda deverá ser encaminhada à CGU para análise posterior. É possível apenas sugerir alguma melhoria na importância da ouvidoria ante a alta administração e conseqüentemente tendo efeitos diante dos demais setores internos, para uma maior efetividade das ações da ouvidoria.

C.3) Sobre a avaliação das respostas

“Os apontamentos feitos acerca das respostas dadas pela Ouvidoria são de grande valia para o aprimoramento das respostas futuras. Estarei atenta às observações para aplicá-las nas próximas respostas a serem redigidas.”

Análise da Equipe de Avaliação

Diante do exposto, a qualidade das respostas fornecidas aos manifestantes, proporcionará uma maior satisfação em relação aos serviços prestados pela ouvidoria.

Apêndice D

Consulta da Ouvidoria e Considerações da Equipe de Avaliação

Por meio de e-mail encaminhado em 24/01/2025 e documento anexo, foi solicitado à CGOUV/OGU, a análise sobre a possibilidade de a ouvidoria da CEASAMINAS poder ser equiparada ao status de departamento como é o caso da auditoria interna da empresa. O principal objetivo é que a ouvidoria possa alcançar a alta administração e os demais setores da empresa a devida importância em relação às suas proposições de melhoria dos procedimentos internos. E que as demandas da ouvidoria sejam tratadas em situação de paridade e hierarquia.

A esse respeito, vale a seguinte ponderação apresentada pela unidade avaliada e os comentários por parte da equipe de avaliação da CGOUV/OGU/CGU.

D.1) Sobre a possibilidade de a ouvidoria da CEASAMINAS poder ser equiparada ao status de departamento como é o caso da auditoria da empresa.

“Em atendimento a solicitação *da equipe de avaliação, a respeito da situação hierárquica da Ouvidoria da Centrais de Abastecimento de Minas Gerais - CeasaMinas e tratamento dado pela empresa as demais Unidades Internas de Governança - Auditoria Interna e ao Setor de Conformidade e Gerenciamento de Risco -, trazemos informações e posterior questionamento a seguir.

Quando criada, em 16/06/2006, a Ouvidoria da CeasaMinas foi alocada no organograma da empresa como "Seção", ao contrário do que ocorreu com a Auditoria e, posteriormente, com a Conformidade e Gestão de Riscos, que foram alocados como "Departamentos".

Na CeasaMinas, as "Seções" estão abaixo dos "Departamentos", que automaticamente coloca a Ouvidoria em desigualdade em relação as outras instâncias de controle. No caso da Conformidade e Gestão de Riscos, quando criada, também foi alocada inicialmente como "Seção" sendo nomeada como "SEGER" - Seção de Gerenciamento de Riscos e, posteriormente foi feita, assertivamente, a readequação para "Departamento", hoje sendo nomeado como "CONGER" - Conformidade e Gestão de Riscos. Entretanto, tal readequação ainda não ocorreu com a Ouvidoria, tendo esta permanecido no organograma da empresa como "Seção".

A estrutura organizacional da Ouvidoria no Regimento Interno, desde sua criação, vem da subordinação a Presidência da CeasaMinas, conforme fluxograma abaixo: “

(organograma foi disponibilizado nesse documento enviado)

“Com a mudança e reestruturação do Regimento Interno no ano de 2024 e com a aprovação na 32ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração das Centrais de Abastecimento de Minas Gerais, houve a contemplação dos demais órgãos de Assessoria até então ativos na CeasaMinas, ficando assim:

Com o novo organograma validado pelo Conselho de Administração, a Ouvidoria ficou subordinada ao Conselho de Administração, assim como a Auditoria Interna. A Conformidade e Gerenciamento de Risco está sob Subordinação da Presidência da CeasaMinas e todos estão como Órgãos Consultivos e de Assessoramento conforme Regimento Interno em seu Art. 7º, I, alínea III. (Regimento Interno em anexo)

O mesmo Regimento Interno traz, em seu Art. 10, sobre a Auditoria Interna:

CAPÍTULO VI

Da Auditoria Interna

Art. 10 - A Auditoria Interna - AUDIN devera, conforme art. 62 do Estatuto Social da CeasaMinas será vinculada ao Conselho de Administração, diretamente ou por meio do Comitê de Auditoria Estatutário. Reger-se- a conforme competências descritas nesse mesmo artigo.

No Estatuto Social Vigente da CeasaMinas, que menciona a Auditoria Interna, a Conformidade e Gerenciamento de Risco e a Ouvidoria, é possível perceber, ao analisar o Capítulo 1 (abaixo), em que são contempladas as Unidades Internas de Governança, que o Regimento Interno traz erroneamente o Art. 62 do Estatuto Social como sendo que contempla a Auditoria Interna, uma vez que o Art. 62 não existe, pois o Estatuto Social da CeasaMinas se encerra no Art. 60. (Estatuto Social em Anexo), vejamos:

CAPÍTULO 10

UNIDADES INTERNAS DE GOVERNANÇA

10.1. TIPOS

Artigo 57. A CEASAMINAS terá auditoria interna, área de conformidade e gestão de riscos e ouvidoria.

Parágrafo único. Conselho de Administração estabelecerá Política de Seleção para os titulares dessas unidades ..

10.2. AUDITORIA INTERNA

Artigo 58. A Auditoria Interna deverá ser vinculada ao Conselho de Administração, diretamente ou por meio do Comitê de Auditoria Estatutário,

§1" A Auditoria Interna compete;

I. Executar as atividades de auditoria de natureza contábil, financeira. Orçamentária, administrativa, patrimonial e operacional da companhia;

II. Propor as medidas preventivas e corretivas dos desvios detectados;

III. Verificar o cumprimento e a implementação pela empresa das recomendações ou determinações do Ministério da Transparência e da Controladoria-Geral da União - CGU, do Tribunal de Contas da União - TCU e do Conselho Fiscal;

IV. Outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração; e

V. Aferir a adequação do controle Interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras.

10.3. AREA DE CONFORMIDADE E GERENCIAMENTO DE RISCOS

Artigo 59. A área de Conformidade e Gerenciamento de Riscos poderá se vincular, a critério do Conselho de Administração:

I - Diretamente ao Diretor-Presidente e conduzida por ele; ou

II - Ao Diretor-Presidente por intermédio de outro Diretor Executivo que irá conduzi-la, podendo este ter outras competências.

§1. A área de integridade poderá se reportar diretamente ao Conselho de Administração em situações em que se suspeite do envolvimento do Diretor-Presidente em irregularidades ou quando este se furtar a obrigação de adotar medidas necessárias em relação a situação a ele relatada.

§2. As áreas de Conformidade e Gerenciamento de Riscos compete;

I. Propor políticas de Conformidade e Gerenciamento de Riscos para a companhia, as quais deverão ser periodicamente revisadas e aprovadas pelo Conselho de Administração, e comunicá-las a todo o corpo funcional da organização;

II. Verificar a aderência da estrutura organizacional e dos processos, produtos e serviços da companhia as leis, normativos, políticos e diretrizes internas e demais regulamentos aplicáveis;

III. Comunicar a Diretoria Executiva, aos Conselhos de Administração e Fiscal e ao Comitê de Auditoria a ocorrência de ato ou conduta em desacordo com as normas aplicáveis à companhia;

IV. Verificar a aplicação adequada do princípio da segregação de funções, de forma que seja evitada a ocorrência de conflitos de interesse e fraudes;

V. Verificar o cumprimento do Código de Conduta e Integridade, conforme art. 18 do Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2015, bem como promover treinamentos periódicos aos empregados e dirigentes da empresa sobre o tema;

VI. Coordenar os processos de identificação, classificação e avaliação dos riscos a que está sujeita a companhia;

VII. Coordenar a elaboração e monitorar os planos de ação para mitigação dos riscos identificados, verificando continuamente a adequação e a eficácia da gestão de riscos;

VIII. Estabelecer planos de contingência para os principais processos de trabalho da organização;

IX. Elaborar relatórios periódicos de suas atividades, submetendo-os à Diretoria Executiva, aos Conselhos de Administração e Fiscal e Comitê de Auditoria;

X. Disseminar a importância da Conformidade e do Gerenciamento de Riscos, bem como a responsabilidade de cada área da companhia nestes aspectos; e

XI. Outras atividades correlatas definidas pelo Diretor ao qual se vincula.

Assim, o dispositivo que contempla as Unidades Internas de Governança é o caput do Art. 57 e seguintes, que trazem as competências e subordinações da Auditoria Interna, da Conformidade e Gestão de Riscos e da Ouvidoria. Porém, ao discorrer sobre as Unidades Internas de Governança no decorrer do Capítulo, Estatuto Social da CeasaMinas somente traz sobre a competência e subordinações da Auditoria Interna e da Conformidade e Gestão de Riscos, omitindo ou esquecendo-se da Ouvidoria que também é tratada no caput do Art. 57 como unidade Interna de Governança.

Ao analisar o Regimento Interno e o Estatuto Social verificamos que mesmo que algum ponto apresente omissão quanto a Ouvidoria, o Organograma da CeasaMinas, na teoria, coloca a Ouvidoria como Unidade Interna de Governança e linearmente com as demais Unidades - Auditoria Interna e

Conformidade e Gerenciamento de Riscos, obedecendo as normativas vigentes como a seguir:

A Resolução CGPAR nº 44 de 3/12/2022, que

"estabelece diretrizes e parâmetros de governança, para estruturar as áreas de auditoria interna, corregedoria, ouvidoria, conformidade e gestão de riscos das empresas federais estatais"

e não faz distinção entre as instâncias de controle das empresas públicas, colocando-as em situação de paridade.

No mesmo sentido, o recente Decreto 11.529 de 16/5/2023 que

"instituiu o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso a Informação da Administração Pública Federal e a política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal - Sitai"

em seu Art. 3º, inciso III, define a Ouvidoria como "função de integridade" do Sitai, assim como demais instancias de controle. In verbis:

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

(...)

III - funções de integridade - funções constantes nos sistemas de corregedoria, ouvidoria, controle interno, gestão da ética, transparência e outras essenciais ao funcionamento do programa de integridade.

Parágrafo único. programa de integridade tem o objetivo de promover a conformidade de condutas, a transparência, a priorização do interesse público e uma cultura organizacional voltada a entrega de valor público a sociedade.

Porém, na prática, a Ouvidoria da CeasaMinas não é tratada igualitariamente como as demais Unidades Internas de Governança, pois hoje a Auditoria Interna e a Conformidade e Gestão de Riscos são tratadas como "Departamento" e a Ouvidoria como "Seção".

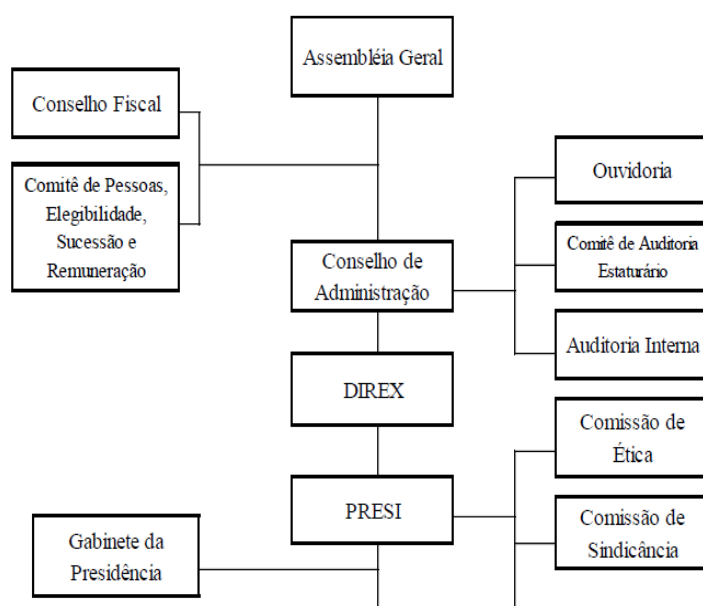
Ante todo o exposto acima e buscando atender à solicitação do Sr. Mauricio Pacheco da Rosa, pedimos a CGOuv uma análise da forma como a Ouvidoria da CeasaMinas deve ser tratada e se a equiparação com as demais Unidades Internas de Governança (Auditoria Interna e Conformidade e Gerenciamento e Riscos) vigente da CeasaMinas está realmente desigualitária e carece de modificação.

Certos de sua atenção, colocamo-nos a disposição para esclarecimentos adicionais e aguardamos posicionamento da CGOuv quanto ao assunto."

Análise da Equipe de Avaliação

Trata-se de demanda de análise sobre a posição da ouvidoria da CEASAMINAS na estrutura da Cia que, conforme relatado, possui status de seção e não de departamento.

A Ouvidoria da CEASAMINAS está estruturada como Órgão Consultivo e de Assessoramento e está subordinada ao Conselho de Administração, conforme Regimento Interno em seu Art. 7º, I, alínea III.



Entretanto, como informado, mesmo a Ouvidoria sendo Órgão Consultivo e de Assessoramento e subordinada ao Conselho de Administração, ela ocupa a posição hierárquica de “Seção”, ficando um nível hierárquico abaixo do “Departamento”.

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

Deve-se enfatizar ainda que, como unidade de assistência direta e imediata ao titular da entidade a que faz parte, o posicionamento organizacional de assessoramento direto à autoridade máxima do órgão auxiliaria e reforçaria a sua natureza estratégica na instituição, assegurando que, perante as demais unidades finalísticas da CEASAMINAS, a sua autoridade em relação aos temas sob sua alçada seria primordial e sempre respeitada. Tal premissa, inclusive, está relacionada com o disposto no art. 53 da Portaria CGU nº 581/2021 (corroborado no art. 61 da Portaria nº 116/2023), abaixo transcrita:

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

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

§ 2º Para os fins previstos no caput, **as unidades do SisOuv** buscarão estabelecer **fluxos claros de comunicação de informações estratégicas** junto aos gestores de serviços e à **alta administração** dos órgãos ou entidades a

que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação. (Grifo nosso)

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

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

Essa premissa, inclusive, estaria intimamente relacionada com a **TEORIA DOS PODERES IMPLÍCITOS**, em que, resumidamente, estabelece que ao se conceder uma função a determinado órgão ou instituição, o normativo constitucional/legal/regulamentar deverá lhe conferir, implicitamente, os meios necessários para a consecução desta atividade. Assim, considerando que foram atribuídas várias competências legais e regulamentares para as unidades central e setoriais do SisOuv (Lei nº 13.460/2017; Decreto nº 9.492/2018 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dentre outras), **notadamente de nível estratégico** perante o órgão ou a entidade vinculados, imperioso considerar a premissa, ainda que inicialmente tido por opcional pelo art. 9º do Decreto nº 9.492/2018, de as unidades setoriais do SisOuv sempre estarem o mais próximo possível da liderança máxima das instituições que fazem parte.

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

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

(...);

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

III - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

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

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

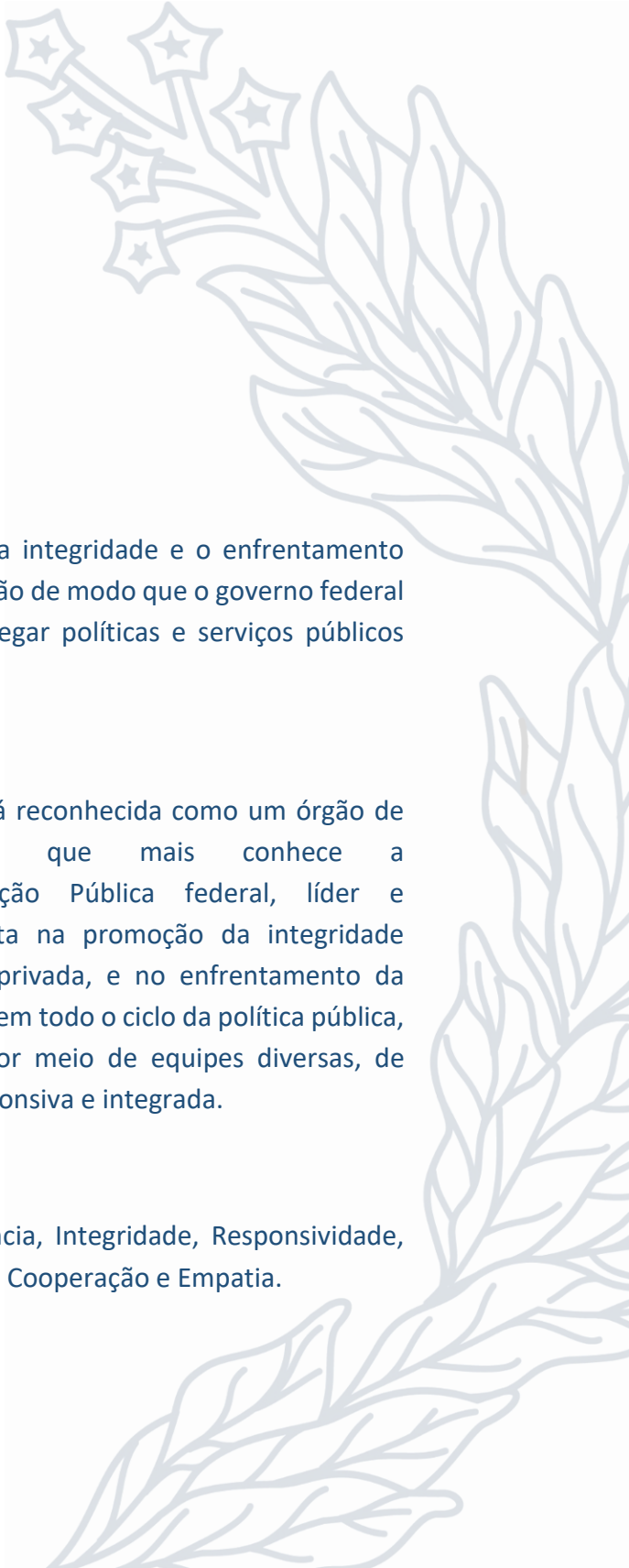
Dito isso, recomenda-se que a Ceasaminas se debruce sobre os pontos elencados e verifique se a posição hierárquica da Ouvidoria permite o exercício pleno das suas atividades.

Apêndice E

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Plano de Ação/ Providências para as Melhorias/ Recomendações				
Unidade Avaliada: CEASAMINAS/MDA				
Enunciado das Possibilidades de melhorias (numeração de 1.1 a 1.3) / Item de recomendação (caractere em nº Romano de I à III)	Providência (s) da UA para cumprimento	Etapa(s)/ Data(s) de implementação da (s) providência (s)	Servidor e/ ou área da UA responsável pela implementação	Benefício (s) esperado (s) com a ação (gestão/ usuário)
1.1 Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade				
I. Incluir, na página da ouvidoria, a data de ingresso no cargo, bem como disponibilizar banner de acesso direto para a Plataforma do Fala.BR, e link para acesso direto ao Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	- Fazer as devidas alterações no sítio eletrônico da entidade para atendimento à recomendação.	60 dias	Sânia Barcelos Reis	- Facilitar o acesso do usuário ao Fala.BR e cumprir o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024
1.2 A tramitação para as áreas internas da CEASAMINAS não é realizada por meio da Plataforma do Fala.BR				
II. Cadastrar e utilizar as unidades registradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da	- Buscar auxílio junto ao suporte da CGU de como proceder com o cadastramento das unidades da CeasaMinas no Fala.BR - Buscar suporte junto à diretoria da CeasaMinas para	180 dias	Sânia Barcelos Reis	- Maior agilidade na tramitação das demandas - Diminuição do tempo de resposta das demandas aos usuário

Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	implementação do uso do sistema Fala.BR em cada uma das unidades da CeasaMinas. - Auxiliar cada um dos gestores das unidades da CeasaMinas na utilização do Fala.BR para tramitação das demandas recebidas pela Ouvidoria.			
1.3 Relatório de gestão da ouvidoria insuficiente				
III. Incluir as informações faltantes no relatório de gestão da ouvidoria de 2023 nos próximos anos, em conformidade com o § 1º do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	- Adicionar ao relatório 2024 e seguintes as informações faltantes, em conformidade com o § 1º do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024	60 dias	Sânia Barcelos Reis	- Relatório mais completo e transparente, que atenda as exigências legais



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.