



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União

MANUAL DE AVALIAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL





Controladoria-Geral da União

SAS, Quadra 1, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro
Brasília-DF, CEP 70070-905 | cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
COORDENAÇÃO GERAL DOS TRABALHOS
Luana Marcelino • Roger Souza de Paula • Valmir Gomes Dias

EQUIPE TÉCNICA

Fabio do Valle Valgas da Silva • Fernanda Maria Pereira Mendes • Joelma Pacheco Araújo
Kamilla Jabrayan Schmidt • Maria do Rosário Ferreira • Roger Souza de Paula
Sílvia Helena Escovar • Tatiana Freitas de Oliveira

REVISÃO FINAL
Roger Souza de Paula

DIAGRAMAÇÃO
Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias - CGOuv/OGU/CGU



Controladoria-Geral da União

MANUAL DE AVALIAÇÃO DAS
OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

1ª Edição, 2021

Brasília

APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral da União (CGU) é o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, exercendo a supervisão técnica e a orientação normativa dos órgãos e entidades da administração pública federal direta e indireta, previstos no art. 2º do Decreto nº 9.492/2017. Tal atividade permite que esse sistema contribua efetivamente para a promoção da participação social e forneça subsídios para a melhoria contínua dos serviços públicos e das estruturas de integridade, bem como para o combate à corrupção.

A execução de tão desafiadora missão é competência da Ouvidoria-Geral da União (OGU), que para executá-la se vale de diversas estratégias de gestão e governança, não apenas tratando de *compliance* no que diz respeito à supervisão e orientação, mas também recebendo e analisando manifestações de ouvidoria direcionadas à CGU e as encaminhando, conforme a matéria, para os diversos órgãos e entidades competentes.

O SisOuv foi instituído por meio do Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, atribuindo à CGU, por meio da OGU, a competência de órgão central, papel também previsto no Decreto nº 9.681/2019, contemplando a adoção de providências necessárias às atividades de ouvidoria, requisição de informações e documentos necessários aos trabalhos ou atividades da CGU, supervisão técnica e normativa, promoção de capacitações, produção de estatísticas, dentre outras.

Nessa empreitada, o Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal (MAO) deverá ser utilizado como um guia para o desenvolvimento da atividade de avaliação de ouvidorias, tendo em perspectiva a evolução dos métodos e práticas empregados por meio da acumulação de experiência na execução de avaliação das ouvidorias federais pela Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOuv).

Assim, o manual dará sustentação técnica para a realização das avaliações das unidades setoriais do SisOuv, servindo de base para o aperfeiçoamento e criando condições para apresentação de soluções inovadoras para as atividades de ouvidoria, tendo como objetivo mediato a participação dos usuários na gestão dos serviços públicos e na formulação de decisões que afetem as políticas e tais serviços, agregando valor público, além de incrementar a democracia participativa como um todo.

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AFFC	Auditor Federal de Finanças e Controle
CGCid	Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão
CGOuv	Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias
CGU	Controladoria-Geral da União
e-Aud	Sistema de Gestão de Auditoria
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MMOuP	Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas
NAOP	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PDA	Plano de Dados Abertos
PO	Planejamento Operacional
QA	Questionário de Avaliação
RI	Regimento Interno
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Objetivo do Manual	3
1.2. Fundamentação Normativa	4
1.3. Conceito de Avaliação de Ouvidoria	5
1.4. Escopo e Objetivos	5
1.5. Diretrizes	6
1.6. Resultados Esperados	7
1.7. Etapas da Avaliação de Ouvidoria	8
2. GERENCIAMENTO DA AVALIAÇÃO	12
2.1. Atribuições da Equipe de Avaliação	13
2.2. Postura e Comportamentos Esperados da Equipe de Avaliação	13
2.3. Documentação dos Trabalhos	15
3. PLANEJAMENTO	16
3.1. Seleção da Unidade Avaliada	17
3.2. Pré-Projeto	18
3.3. Levantamento Situacional	18
3.4. Definição da Equipe	19
3.5. Definição de Estratégias e Diretrizes	20
3.6. Definição do Escopo	21
3.7. Critérios de Avaliação	22
3.8. Definição de Papéis e Responsabilidades	23
3.9. Elaboração do Cronograma de Atividades	25
3.10. Matriz de Planejamento	25
3.11. Relatório Situacional	26
4. EXECUÇÃO	27
4.1. Elaboração do Ofício de Apresentação	28
4.2. Realização da Reunião de Apresentação	29
4.3. Reunião de Alinhamento Prévia ao Envio do Questionário	29
4.4. Reunião Técnica com a Unidade Avaliada	30
4.5. Elaboração do Questionário de Avaliação	30

4.6. Avaliação das Respostas ao Questionário de Avaliação	31
4.7. Exames Adicionais para Coleta de Evidências	31
4.8. Consolidação das Informações	32
4.9. Validação das Respostas ao Gestor	32
4.10. Relato da Análise da Amostra	32
4.11. Papéis de Trabalho.....	33
4.12. Matriz de Achados	33
5. RELATÓRIO	34
5.1. Elaboração do Relatório Preliminar	35
5.2. Revisão e Ajuste do Relatório Preliminar.....	36
5.3. Validação dos Dados do Relatório Preliminar.....	37
5.4. Apresentação do Relatório Preliminar ao Gestor	37
5.5. Reunião de Busca Conjunta de Soluções	37
5.6. Elaboração do Relatório Final	38
5.7. Apresentação do Relatório Final ao Gestor	38
5.8. Publicação do Relatório Final.....	38
6. MELHORIA CONTÍNUA	40
6.1. Diagnóstico.....	41
6.2. Catálogo das Recomendações	42
6.3. Lições Aprendidas	42
7. MONITORAMENTO DE PROVIDÊNCIAS	44
7.1. Formas de Monitoramento de Providências	45
7.2. Sistemática de Monitoramento de Providências.....	46
7.3. Quantificação e Registro de Benefícios	47
REFERÊNCIAS	49
GLOSSÁRIO	52
APÊNDICES.....	55
Apêndice A - Modelo de Ofício de Apresentação	56
Apêndice B - Modelo de Ofício de Encaminhamento do Relatório Preliminar.....	58
Apêndice C - Matriz de Planejamento.....	60
Apêndice D - Matriz de Achados	67
Apêndice E - Análise das Manifestações por Amostragem	68
Apêndice F - Modelo de Planilha para Avaliação da Amostra Objeto	73
Apêndice G - Plano de Ação	75



1. INTRODUÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 9.681/2019, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que será assegurado aos usuários os meios de participação na Administração Pública, por intermédio de 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, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, atribuindo à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o referido decreto, há atividades e competências específicas atribuídas ao órgão central do SisOuv, dentre as quais:

Art. 7º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem subordinadas.

Art. 8º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal remeterão ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas”

(...)

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

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

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

(...)

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

(...)

Dentre as três Coordenações existentes atualmente na estrutura hierárquica da OGU, é a Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias – CGOuv que executa diretamente esta competência.

O presente Manual, em sua primeira edição, é o resultado do esforço em delinear uma metodologia de atuação da OGU na tarefa de avaliação, baseando-se na evolução dos métodos e prática empregados por meio da acumulação de experiência na execução de avaliação das ouvidorias federais pela CGOuv.

O intuito é estabelecer um padrão de qualidade e de alinhamento das avaliações realizadas, fortalecer a confiabilidade e a robustez dos relatórios de avaliação, possibilitar a melhoria contínua dos processos realizados e aumentar a transparência do processo de avaliação como um todo.

1.1. Objetivo do Manual

O Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO foi elaborado com o propósito de fornecer orientação aos servidores que atuam nas atividades de avaliação de ouvidorias, de forma efetiva, estabelecendo orientações gerais e procedimentos específicos que permitam manter o padrão de qualidade nos trabalhos realizados.

O presente manual está dividido em capítulos, cujos conteúdos detalham as etapas da atividade de avaliação de ouvidoria, especificando as tarefas, fluxos de trabalho e de procedimentos, além documentos a serem produzidos. Antes, contudo, há um capítulo que detalha alguns aspectos gerenciais que os servidores de ouvidoria devem observar durante a execução dos trabalhos.

Cabe, inicialmente, diferenciar a atividade de avaliação de ouvidorias, objeto central do presente manual, do monitoramento das unidades do SisOuv, realizado pela OGU.

A avaliação, especificamente, contempla a execução de um trabalho composto, ao menos, pelas etapas de planejamento, interlocução, apresentação de relatório preliminar, reunião de busca conjunta de soluções, publicação de relatório final, e apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, nos termos do art. 77 da Portaria nº 581/2021.

Executado por uma equipe própria, a avaliação pode contemplar a solicitação de informações, verificações em sistemas, visitas técnicas *in loco*, além análises sobre as atividades de ouvidoria realizadas pelas unidades setoriais do SisOuv, buscando a identificação de boas práticas ou de medidas de aprimoramento estruturantes.

No que se refere ao monitoramento da atuação das ouvidorias, tem-se o acompanhamento específico da atuação das Ouvidorias no tratamento de manifestações, a partir de diligências com a produção de notas técnicas, orientações ou relatórios específicos sobre a necessidade de adequação do tratamento realizado.

1.2. Fundamentação Normativa

Conforme previsto nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 9.681/2019, compete à CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União, a supervisão técnica, a orientação normativa e o monitoramento das atividades das ouvidorias integrantes do SisOuv, dentre outras. Assim, no escopo dessa supervisão se insere a avaliação de ouvidoria, atividade que tem o intuito de conhecer, analisar e discutir os processos de trabalho, estrutura e recursos aplicados da Unidade Avaliada – UA.

Internamente à OGU, essas competências, incluídas as atividades de avaliação e de monitoramento das unidades do SisOuv, são desempenhadas pela Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias – CGOuv, consoante o art. 43, III do Regimento Interno CGU (Portaria nº 3553/2019):

Art. 43. À Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias - CGOuv compete:

(...)

III - monitorar e acompanhar, inclusive por meio de visitas técnicas, as atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal;

(...)

Para o exercício dessas competências, a CGOuv tem contado, especialmente, com o apoio de outras unidades da OGU, bem como dos Núcleos de Ações de Ouvidoria e Prevenção – NAOPs, presentes em cada uma das Superintendências Regionais nos Estados da CGU.

Cabe ressaltar, ainda, que o Capítulo VI da Portaria CGU nº 581/2021 regula o acompanhamento das ações desenvolvidas pelas unidades do SisOuv por meio de processo avaliativos, inseridos no Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – PROMOUV, estabelecendo, no parágrafo único do art. 74, que tais processos serão realizados por meio de:

Art. 74. Fica instituído o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - PROMOUV, com o objetivo de estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das unidades do SisOuv, por meio de ações de:

(...)

I - Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas - MMOuP, nos termos do art. 76 desta Portaria;

II - avaliações anuais feitas pela Ouvidoria-Geral da União, nos termos do artigos 77 e 78 desta Portaria; e

III - outras formas de avaliação que a Ouvidoria-Geral da União entender necessárias.

Neste sentido, torna-se relevante citar os arts. 77 e 78 da aludida portaria, que tratam especificamente da avaliação e monitoramento de ouvidorias:

Art. 77. A Ouvidoria-Geral da União, no exercício da competência de supervisão técnica, realizará anualmente avaliações, por amostragem, em unidades setoriais do SisOuv, com o objetivo de verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.

Parágrafo único. As avaliações conterão, no mínimo, as seguintes etapas:

I - planejamento;

II - interlocuções e solicitações de informações;

III - apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;

IV - reunião de busca conjunta de soluções;

V - publicação de relatório final de avaliação; e

VI - apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Art. 78. No âmbito das ações de monitoramento da atuação de unidades setoriais do SisOuv, a Ouvidoria-Geral da União poderá realizar diligências e solicitar a adoção de providências, sempre que detectar falhas ou oportunidades de melhoria no exercício das atividades de ouvidoria.

1.3. Conceito de Avaliação de Ouvidoria

Avaliação de Ouvidoria é o exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade avaliada contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para o processo de melhoria da gestão e prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

1.4. Escopo e Objetivos

As atividades de ouvidoria passíveis de avaliação englobam todos os fluxos, procedimentos, sistemas, operações e planos conduzidos para o acompanhamento da prestação de serviços públicos, a promoção da defesa de usuários e da participação destes na administração pública, a análise de manifestações ou informações de ouvidoria, a mediação e a conciliação entre o cidadão e o órgão ou entidade da administração pública e, quando couber, o cumprimento dos pedidos recebidos no âmbito da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Assim, escopo da avaliação de ouvidoria engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas

à UA, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP, quando já tenha sido preenchido pela unidade, o qual é de uso obrigatório no âmbito do SisOuv.

Portanto, a avaliação de ouvidoria tem o objetivo de identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da Ouvidoria, bem como a capacidade de subsidiar os gestores do órgão ou entidade com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

Cabe mencionar, ainda, que a avaliação de unidades do SisOuv é uma das ações da CGU previstas no Plano Anticorrupção do Governo Federal, com prazo de conclusão dos exames em todas as unidades até dezembro de 2024, conforme figura a seguir:

Ação CGU 36: Avaliação de Ouvidorias do SISOUV, incluindo análise de procedimentos de tratamento de denúncias e proteção aos denunciantes.

Responsável: CGU

Descrição: Avaliar todas as Ouvidorias do SISOUV, com o objetivo de identificar questões com potencial de interferir no cumprimento da missão de ouvidoria e também contribuir para o aprimoramento do desempenho de suas competências, contemplando o tratamento de denúncias e execução dos procedimentos de proteção aos denunciantes.

Prazo: 31/12/2024

Fonte: Plano Anticorrupção, 2021.

1.5. Diretrizes

A principal diretriz a ser seguida no trabalho de avaliação é a capacidade de a CGU, por meio da OGU, como Órgão Central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), agregar valor público à atuação da UA.

O produto da avaliação deve apresentar ao gestor da Unidade, a outros atores e à sociedade em geral os achados relevantes da OGU acerca dos elementos essenciais que têm impactado positiva ou negativamente a conformidade e o desempenho da ouvidoria, assim como recomendar, se cabível, medidas para aprimoramento da sua atuação ou correção de falhas, as quais devem atuar nas causas das situações

identificadas, ser viáveis, monitoráveis, considerar os benefícios esperados com sua implementação e ser discutida com o titular da UA, inclusive quanto ao prazo para atendimento, sempre que possível.

Adicionalmente, o trabalho possibilita:

- a) a identificação e o compartilhamento de ações consideradas boas práticas em ouvidoria, de modo a permitir ações consideradas exitosas, com potencial ou identificado benefício, sejam disseminadas e passíveis de serem aplicadas em outras Ouvidorias; e
- b) a identificação de possíveis atuações estratégicas ou pontuais no exercício da orientação e supervisão técnicas das unidades, inclusive na identificação de lacunas normativas ou procedimentais que demandem atuação futura da OGU.

A fim de assegurar a suficiência e confiabilidade das evidências, existem diretrizes gerais que devem ser observadas pela equipe de avaliação, quanto à documentação de suporte aos apontamentos do relatório de avaliação, quais sejam:

- a) evidência corroborada por informações oriundas de outras fontes tende a ser mais confiável do que aquela que é obtida em uma única fonte;
- b) evidência obtida pelo Questionário de Avaliação – QA tende a ser mais confiável quando associada a evidência obtida por consulta a outras fontes, a exemplo do Relatório Anual de Avaliação da UA;
- c) evidência produzida por um processo ou sistema com controles institucionalizados e efetivamente em operação tende a ser mais confiável do que aquela produzida por um processo ou sistema informal;
- d) evidência obtida diretamente pela equipe de avaliação tende a ser mais confiável do que evidência obtida indiretamente; e
- e) o conjunto de evidências coletadas deve ser suficiente para que outra equipe de avaliação, de posse das mesmas informações, chegue às mesmas conclusões em relação ao achado da avaliação.

1.6. Resultados Esperados

De modo geral, conforme o Manual de Ouvidoria Pública da CGU, a avaliação de políticas e serviços públicos tem como principais objetivos:

- Antecipar o impacto de decisões regulatórias que apresentem potencial de influenciar direta ou indiretamente a vida do usuário;
- Detectar necessidades da sociedade e do usuário de serviços públicos;

- Propiciar informações para o melhoramento das políticas e os serviços prestados;
- Verificar se os serviços estão sendo prestados de acordo com os padrões de qualidade definidos, e se há transparência em relação a esses padrões de qualidade;
- Detectar e corrigir problemas, desvios, irregularidades e ineficiências;
- Simplificar processos e procedimentos administrativos; e
- Avaliar o nível geral de satisfação com os serviços prestados.

O principal propósito das informações produzidas por meio de avaliações, em geral, é orientar as decisões acerca da alocação dos recursos e da implementação das políticas públicas. Uma avaliação negativa de um serviço, por exemplo, pode ser determinante para a sua descontinuação ou reformulação, enquanto uma avaliação positiva pode determinar sua continuidade ou expansão.

Já no que toca especificamente à atividade de avaliação de ouvidorias, espera-se, como resultado direto, contribuir para a melhoria gestão das unidades de ouvidoria, fomentando uma atuação coordenada de maneira a propiciar uma prestação de serviços públicos marcada pela excelência no atendimento ao cidadão.

Por outro lado, ainda que indiretamente, espera-se fornecer insumos para facilitar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão ou entidade, bem como pela possibilidade de compartilhamento de boas práticas identificadas.

1.7. Etapas da Avaliação de Ouvidoria

A avaliação de ouvidoria é composta basicamente das seguintes etapas: Planejamento, Execução, Relatório, Melhoria Contínua e Monitoramento de Providências. É importante ressaltar, contudo, que não há uma divisão rígida entre elas. Como exemplos da flexibilidade entre as etapas, pode-se citar a revisão do planejamento inicial, que pode ocorrer após o início da execução, e a comunicação de fatos relevantes identificados, diretamente ao avaliado, ainda durante a execução da avaliação.

A seguir, será apresentado um panorama de cada uma dessas etapas, cujo detalhamento está registrado nos Capítulos 3 a 7 deste Manual:

- a) Planejamento:** fase em que são realizados levantamentos preliminares e análise dos principais fluxos, controles e estrutura da ouvidoria existentes para se chegar ao objetivo daquela avaliação e à

delimitação do escopo. Nessa fase, são definidas as questões sobre o objeto avaliado cujo trabalho específico pretende responder, bem como os benefícios esperados. Ademais, com base nas necessidades levantadas, é possível ajustar os recursos humanos e os materiais necessários à execução da atividade pela OGU;

b) Execução: consiste em colocar em prática o programa de trabalho (planejamento), de modo a registrar os achados da equipe de avaliação com base nos resultados obtidos. Os achados possibilitarão responder às questões de avaliação levantadas na fase de planejamento, atendendo ao objetivo estabelecido inicialmente para a avaliação. É imprescindível que durante todo o processo haja comunicação clara e eficiente com os responsáveis pela UA, obtendo junto a ele as informações necessárias ao trabalho, de modo a apresentar no relatório informações que permitam a sustentabilidade dos achados identificados pela equipe de avaliação. Nesta etapa é elaborado o Questionário de Avaliação, bem como consubstanciadas as evidências dos achados na Matriz de Achados;

c) Relatório: nesta etapa é produzido o Relatório Preliminar, sendo necessário que a equipe comunique o resultado dos seus trabalhos, por meio de seu envio, o qual deve abordar as situações encontradas, as análises realizadas, bem como as conclusões obtidas e as propostas de recomendações referentes ao objeto da avaliação. Tais recomendações serão objeto de reunião com a UA para a busca conjunta de soluções, a qual consiste na discussão das medidas necessárias para a solução das falhas ou aprimoramentos com base nos achados consignados na versão preliminar do relatório após o envio do Relatório Preliminar ao gestor e a realização da reunião de busca conjunta de soluções, será recebida a manifestação formal do gestor sobre os achados registrados. Esta manifestação será analisada e consubstanciada no Relatório Final, que deve ser publicado na Internet, em observância ao princípio da publicidade, ressalvada a divulgação de dados pessoais e informações de acesso restrito, nos termos da Lei nº 12.527/2011;

d) Melhoria Contínua: etapa em que a OGU identifica as lições aprendidas durante os trabalhos realizados na unidade e apresenta um diagnóstico das conclusões obtidas, de forma a acompanhar a evolução da gestão das atividades da ouvidoria ao longo do tempo; e

e) Monitoramento de Providências: nesta etapa, de extrema importância, ocorre o monitoramento da implementação das recomendações. Tal atividade deve ser realizada permanentemente para garantir a efetividade do trabalho de avaliação, o alcance da

implementação das recomendações, as quais devem ser previamente discutidas com o gestor da unidade. É necessário verificar se houve ganho de desempenho nos objetos avaliados a partir das recomendações e averiguar os motivos para a eventual falta de implementação do que foi pactuado.

Ao longo das quatro etapas de avaliação foram atribuídas 37 tarefas, distribuídas da seguinte da forma:

Etapa da Avaliação	Tarefas
1. Planejamento	1.1 Seleção da Unidade Avaliada 1.2 Pré-Projeto 1.3 Levantamento Situacional 1.4 Definição da Equipe 1.5 Definição de Estratégias e Diretrizes 1.6 Definição do Escopo 1.7 Critérios de Avaliação 1.8 Definição de Papéis e Responsabilidades 1.9 Elaboração do Cronograma de Atividades 1.10 Matriz de Planejamento 1.11 Relatório Situacional
2. Execução	2.1. Elaboração do Ofício de Apresentação 2.2. Realização da Reunião de Apresentação 2.3. Reunião de Alinhamento Prévia ao Envio do Questionário 2.4. Reunião Técnica com a Unidade Avaliada 2.5. Elaboração do Questionário de Avaliação 2.6. Avaliação das Respostas ao Questionário de Avaliação 2.7. Exames Adicionais para Coleta de Evidências 2.8. Consolidação das Informações 2.9. Validação das Respostas ao Gestor 2.10. Relato da Análise da Amostra 2.11. Papéis de Trabalho 2.12. Matriz de Achados
3. Relatório	3.1. Elaboração do Relatório Preliminar 3.2. Revisão e Ajuste do Relatório Preliminar 3.3. Validação dos Dados do Relatório Preliminar 3.4. Apresentação do Relatório Preliminar ao Gestor

	<ul style="list-style-type: none"> 3.5. Reunião de Busca Conjunta de Soluções 3.6. Elaboração do Relatório Final 3.7. Apresentação do Relatório Final ao Gestor 3.8. Publicação do Relatório Final
4. Melhoria Contínua	<ul style="list-style-type: none"> 4.1. Diagnóstico 4.2. Catálogo das Recomendações 4.3. Lições Aprendidas
5. Monitoramento de Providências	<ul style="list-style-type: none"> 5.1. Formas de Monitoramento de Providências 5.2. Sistemática de Monitoramento de Providências 5.3. Quantificação e Registro de Benefícios

The background features a blurred financial chart with a white line graph and several data points. A prominent blue rectangular overlay covers the right side of the image. The text '2. GERENCIAMENTO DA AVALIAÇÃO' is centered in white on the blue background.

2. GERENCIAMENTO DA AVALIAÇÃO

A atividade de avaliação de ouvidoria deve ser desenvolvida de forma que a atuação da OGU adicione valor público às UAs, fomentando a melhoria dos processos de governança, alocação dos recursos e da implementação das políticas e dos serviços públicos.

Para o alcance dessas finalidades, faz-se necessário que o responsável pela avaliação gerencie de forma eficaz tanto as tarefas referentes à avaliação quanto os membros da equipe, os quais, por sua vez, também devem assumir suas responsabilidades nesse processo.

Assim, este capítulo traz aspectos que devem ser observados no âmbito do gerenciamento da avaliação.

2.1. Atribuições da Equipe de Avaliação

Na atividade de avaliação são previstas as seguintes atribuições:

- a) Supervisão:** tem como finalidade assegurar o atingimento dos objetivos do trabalho e a qualidade dos produtos. Este papel é exercido, em geral, pelo Coordenador da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias – CGOuv;
- b) Coordenação:** o Coordenador de Equipe atua como facilitador da interação da OGU com a UA durante o trabalho de avaliação, bem como a interação entre a equipe designada e o supervisor. Papel que deve ser exercido por Auditor Federal de Finanças e Controle – AFFC designado pelo supervisor da avaliação; e
- c) Execução:** será realizada pela equipe designada pelo Supervisor, podendo ser composta por servidores da Ouvidoria-Geral da União e por servidores lotados nos NAOPs.

2.2. Postura e Comportamentos Esperados da Equipe de Avaliação

Inicialmente, compete aos profissionais das ouvidorias públicas a tarefa de mobilizar e articular seus conhecimentos e habilidades requeridos nas situações de trabalho, com o objetivo de buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos e contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Sendo assim, frente à unidade avaliada, a equipe de avaliação deve ter em mente que representa a OGU, devendo-se abster de suas visões individuais, de cunho pessoal, sobre os itens avaliados.

Ademais, há a necessidade de que todos os integrantes da equipe:

- a) estejam completamente inteirados acerca dos objetivos, critérios de avaliação, escopo, cronograma e demais definições específicas do trabalho; e
- b) tratem cordialmente os gestores, servidores e colaboradores da Unidade.

Em caso de hostilidade por parte dos gestores, dificuldade de obtenção de informações ou outras situações que prejudiquem o desenvolvimento do trabalho, deve-se reportar o fato imediatamente ao Supervisor.

Nas interlocuções com a unidade, a equipe NÃO deve:

- a) abordar questões que não digam respeito ao trabalho, especialmente situações polêmicas e preconceituosas, críticas ao órgão ou entidade à qual a ouvidoria pertence, ou ainda à OGU/CGU; reclamações contra outras instituições; discussões acerca de religião, política, futebol, dentre outros;
- b) expressar, a partir de percepções individuais, opiniões ou conclusões relativas aos itens avaliados. A opinião sobre a regularidade ou não das ações da unidade devem ser expressas no relatório e em reuniões formais de trabalho, após revisão e validação dos achados no âmbito da CGU;
- c) discutir entre si de forma acalorada, especialmente quando forem assuntos sensíveis. Se tais discussões ocorrem nas dependências da UA, podem ser ouvidas nos arredores da sala onde está alocada a equipe. No caso de divergências quanto às ações a serem adotadas, deve-se apartar a questão e buscar solução interna, junto ao supervisor do trabalho; e
- d) esquecer documentos físicos, pen-drives, arquivos digitais ou outras fontes de informação, em ambientes físicos ou eletrônicos da unidade.

Nas reuniões presenciais ou virtuais, os integrantes da equipe devem:

- a) evitar a utilização de roupas casuais, optando por vestimentas típicas de ambiente formais de trabalho;
- b) adotar postura corporal que demonstre interesse e atenção ao que os interlocutores estão apresentando; e
- c) no caso de reuniões virtuais, manter a câmera ligada, informando antecipadamente aos participantes quando inviável.

2.3. Documentação dos Trabalhos

Definidos o conceito de objeto de avaliação e como esses serão descritos, cabe à equipe de avaliação responsável organizar os objetos que comporão o universo de avaliação e documentá-los.

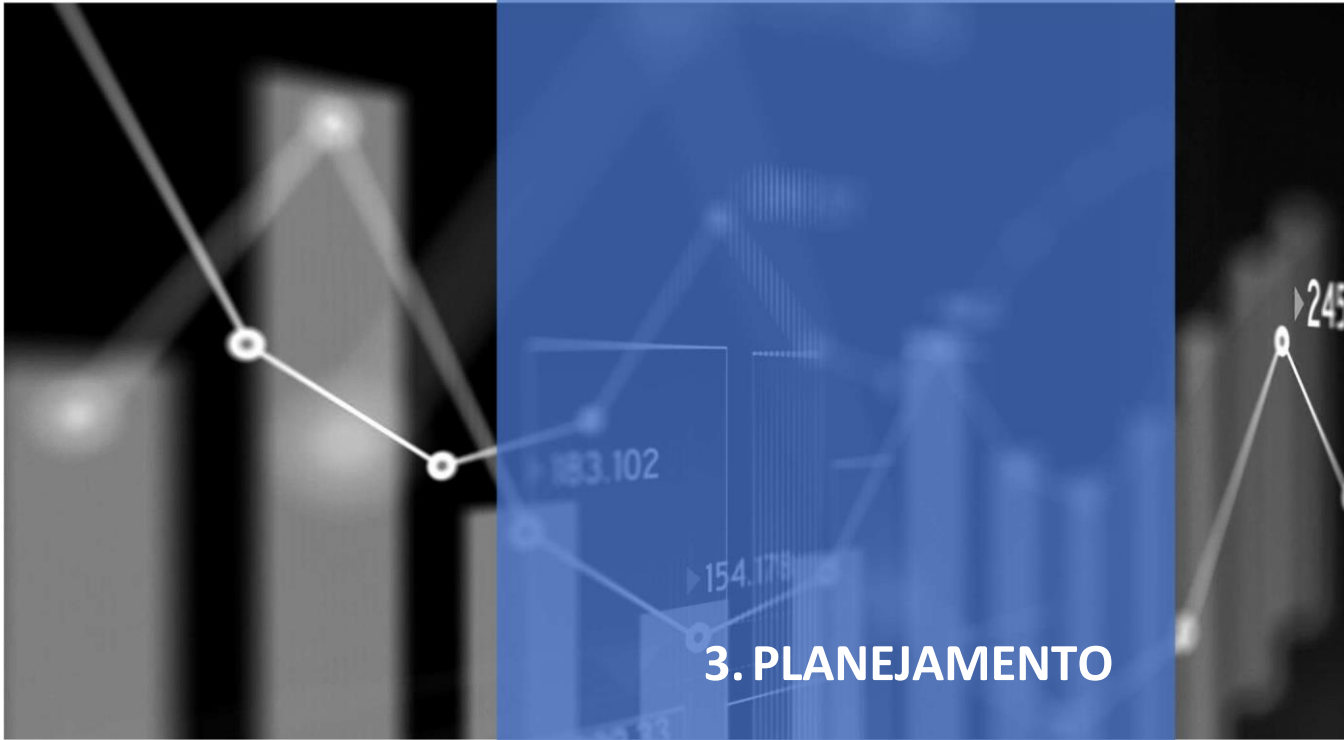
A documentação não deve apenas confirmar a exatidão dos fatos, mas também garantir o registro das fontes que subsidiaram a tomada de decisão em relação ao trabalho. Para tanto, pode ser necessário, por exemplo, que a documentação inclua referência a argumentos não aceitos no relatório ou com diferentes pontos de vista.

A quantidade, tipo e conteúdo da documentação serão definidos pela equipe de avaliação. Entretanto, é necessário documentar no mínimo:

- a) objetivo e escopo da avaliação;
- b) cronograma de trabalho;
- c) pré-projeto e relatório situacional;
- d) razões para alterações significativas no planejamento da avaliação após essa fase;
- e) metodologia;
- f) evidências obtidas;
- g) comunicações com as entidades avaliadas;
- h) revisões de supervisores;
- i) resultados de análises estatísticas da amostra das manifestações;
- j) comentários do gestor e sua análise;
- k) matrizes de planejamento e de achados; e
- l) versões preliminares e final do relatório.

Especificamente para os trabalhos de avaliação de ouvidoria a serem realizados, serão utilizados três sistemas:

- i.Sistema de Gestão de Auditoria (e-Aud)**, para organizar as informações e os documentos coletados ou produzidos durante a realização do trabalho, inclusive este sistema permite a integração com o SEI;
- ii.Sistema SEI**, por meio do qual serão gerados e assinados os expedientes de comunicação com a UA, bem como registrados os expedientes recebidos pela OGU. O processo deve ser criado na caixa da CGOuv; e
- iii.Microsoft SharePoint**, destinado ao compartilhamento de documentos entre membros da equipe e que se encontrem no processo de construção/revisão. Após a finalização dos textos, os arquivos finais serão armazenados no projeto específico do e-Aud.



3. PLANEJAMENTO

Fase vital de qualquer trabalho, o planejamento tem como finalidade estabelecer um arranjo ordenado, isto é, organizar as partes ou passos necessários à consecução de determinado objetivo. Deve ser um processo dinâmico e contínuo, o qual, para ser realizado adequadamente, requer conhecimento razoável sobre a unidade de ouvidoria a ser avaliada.

Contudo, o planejamento deve também ser flexível. Isso significa que poderá ser ajustado, durante a sua execução, desde que com a anuência do responsável pela sua aprovação, no caso o Supervisor, sempre que houver alterações significativas no contexto do trabalho ou novas informações e conclusões advierem e tornarem os ajustes úteis e oportunos.

Os produtos desta etapa são:

- a) Pré-Projeto**, contendo a definição da equipe, estratégias e diretrizes, escopo, critérios de avaliação, cronograma de atividades e Matriz de Planejamento;
- b) Relatório Situacional**, contendo o Levantamento Situacional da Unidade.

3.1. Seleção da Unidade Avaliada

A seleção da UA é a atividade inicial do estágio de Planejamento. Baseia-se na escolha daquelas unidades que serão avaliadas em cada ciclo anual, levando-se em conta a necessidade do estabelecimento de uma rotação de ênfase que contemple todo o universo de unidades do SisOuv até dezembro de 2024, conforme compromisso da ação 36 da CGU no Plano Anticorrupção do Governo Federal.

O processo de seleção deve estar alinhado ao planejamento estratégico e ao sistema de planejamento anual da OGU, sendo registrado no Planejamento Operacional – PO da unidade executora.

Ressalta-se que podem ser objeto de mais de uma avaliação nesse período aquelas unidades para as quais tenham sido identificados riscos com impacto mais significativo quanto ao cumprimento de sua missão institucional, podendo ser utilizadas, inclusive, informações de trabalhos já realizados pela CGU, o planejamento de avaliações de programas de integridade pela CGU e os diagnósticos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.

Findo o período ajustado no Plano Anticorrupção, será iniciada uma nova jornada avaliativa de quatro anos, a partir de rotação de ênfase que contemple todas as unidades setoriais do SisOuv ao menos uma vez nesse período.

Outro critério no processo de priorização seria o mapeamento de vulnerabilidades que possam impactar os objetivos da organização, de forma que sejam adequadamente identificados os riscos a serem geridos. Pode-se utilizar, como exemplo, a priorização da ouvidoria de um hospital público que esteja atendendo precariamente as solicitações de seus pacientes.

Ainda, deve considerar o critério de materialidade, contemplando o volume de demandas recebidas pela unidade de ouvidoria em todos os canais de atendimento – variações decorrentes de situações atípicas, como, por exemplo, pandemia, demandas de beneficiários do INSS – combinado com volume de recursos geridos instituição a qual a ouvidoria está vinculada, ou sua capacidade regulatória.

3.2. Pré-Projeto

Selecionada a unidade de ouvidoria a ser avaliada, dá-se início ao seu processo de avaliação. Nesse contexto, o Pré-Projeto é o documento inicia o planejamento da atividade de avaliação, definindo os objetivos, diretrizes, escopo, estratégias, critérios de avaliação e cronograma das atividades.

A partir da elaboração do Pré-Projeto a equipe terá elementos para definir, ou rever, se estão estabelecidos preliminarmente, os objetivos e o escopo do trabalho. Permite, ainda, à equipe de avaliação obter uma compreensão suficiente do objeto de avaliação e para que se estabeleçam, de forma mais clara, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários para a realização da avaliação.

3.3. Levantamento Situacional

A finalidade dessa atividade é realizar a coleta prévia de informações sobre a Unidade Avaliada; os seus objetivos; as atribuições exercidas, as normas aplicáveis à atividade de ouvidoria no órgão ou entidade, o desempenho no tratamento das manifestações, as estratégias e os meios pelos quais ela disponibiliza os produtos de seu trabalho e monitora seu desempenho, bem como os canais de acesso à Ouvidoria a prestação de serviços públicos do órgão ou entidade.

Dessa forma, a equipe de avaliação poderá identificar os principais eventos com capacidade interferir no objetivo do trabalho, considerando as informações que constam no pré-projeto e identificar possíveis benefícios decorrentes do trabalho.

O levantamento é composto pelas seguintes tarefas:

- a) Analisar as respostas registradas no tratamento das manifestações:** consiste na análise do tratamento das manifestações realizado pela UA a partir de uma amostra. O objetivo da utilização de amostragem é

obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações onde a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos;

b) Realizar diagnóstico da UA: busca identificar, com base em informações já prestadas pela UA ou identificáveis em consulta via Relatórios de Gestão ou em acesso público que se relacionem a pessoal, canais de atendimento e acessibilidade da página de internet, estrutura física, normativos internos. Tal diagnóstico demanda conhecimento mínimo sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade. As principais técnicas utilizadas aqui são a análise documental e a entrevista, além da coleta de informações no sítio da UA;

c) Verificar o Painel Resolveu?: para o período em análise, exige que se acesse o sítio do Painel Resolveu?, disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, e consulte o resumo das estatísticas referente ao período a ser avaliado; e

d) Analisar o Relatório de Gestão da Ouvidoria: compreende o estudo do panorama geral fornecido pela própria UA em seu relatório anual (não só o último), a fim de se familiarizar com a estrutura organizacional, quantidade de demandas atendidas, índices de atendimento e cumprimento dos prazos, além de identificação de pontos positivos e dos pontos passíveis de aprimoramento na gestão dos processos de trabalho da ouvidoria.

3.4. Definição da Equipe

O Coordenador-Geral da CGOuv, como supervisor dos trabalhos, deve avaliar se as estimativas iniciais de recursos, custos e prazos para realização da avaliação estão compatíveis com as atividades a serem realizadas.

Ainda, deve verificar se a equipe inicialmente designada dispõe de proficiência necessária para a realização dos trabalhos. Caso negativo, deve proceder a ajustes de modo que a equipe executora do trabalho disponha de conhecimento e habilidades necessárias à sua realização.

Assim, tal atividade compreende a escolha dos servidores da OGU, dos NAOPs ou de outras unidades da CGU que se tornem colaboradores para a execução da avaliação da ouvidoria. Pode integrar a equipe qualquer servidor da CGU, com vínculo efetivo com a Administração Pública. A equipe deve ser aprovada pelo Supervisor dos trabalhos.

Por fim, o supervisor dos trabalhos de avaliação deve designar, entre os membros da equipe, um coordenador. Este é um servidor de ouvidoria, em geral, mais experiente, e que possui perfil e competência profissional adequados para auxiliar na realização dos trabalhos em conformidade com os padrões e os requisitos de qualidade estabelecidos.

3.5. Definição de Estratégias e Diretrizes

A estratégia compreende a forma como serão realizados os trabalhos propriamente ditos, ou seja, a definição dos procedimentos de avaliação a serem aplicados na unidade avaliada.

No caso das avaliações de unidades setoriais do SisOuv, o cotejamento de informações obtidas – nos sistemas da unidade; em consulta ao Painel “Resolveu?”; a verificação das normas legais e regulamentares sujeitas à unidade, a definição das prioridades, considerando o tempo disponível para conclusão dos trabalhos, dentre outras –, possibilitarão a definição da melhor estratégia a ser abordada em cada avaliação.

A proposta é que a equipe de trabalho apresente um roteiro de trabalho com utilização da estratégia a ser utilizada, com o qual seja possível identificar as fragilidades relacionadas:

- ao uso dos sistemas;
- ao funcionamento dos processos de trabalho;
- ao uso racional dos recursos humanos;
- à efetividade dos canais de comunicações;
- à efetividade da contribuição da ouvidoria na gestão dos serviços públicos; e
- às demais atribuições das ouvidorias constantes dos normativos vigentes.

Realizadas as escolhas estratégicas, o próximo passo do processo de seleção de objetos de avaliação é definir as diretrizes que serão utilizadas para se executar o processo de avaliação.

A principal diretriz a ser seguida na avaliação de ouvidorias é a capacidade de a Ouvidoria-Geral da União – OGU, como órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, agregar valor público à ouvidoria avaliada, por meio de sua contribuição para aumentar e proteger o valor institucional da atuação da UA.

As seguintes situações podem indicar a possibilidade de a avaliação agregar valor significativo:

- i. discussão sobre nova política pública ou mudança significativa na implementação de medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público;
- ii. surgimento de novas ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade;
- iii. escassez de avaliações anteriores realizadas pela OGU e/ou relatórios anuais de gestão da ouvidoria; e
- iv. pouco conhecimento sobre a relação causa e efeito entre a ação de ouvidoria e a solução de problemas.

3.6. Definição do Escopo

Finalizada a análise preliminar do objeto de avaliação, a equipe deverá reunir informações para definir, ainda que preliminarmente, se todos os objetivos do trabalho de avaliação serão alcançados e delimitar uma primeira declaração do escopo.

Os objetivos consistem basicamente nas questões a que a avaliação pretende responder. Devem ser descritos de modo que o propósito da avaliação fique claro; além disso, devem ser concisos, realistas e não conter termos ambíguos ou abstratos.

Tais objetivos devem ser construídos, baseando-se nas principais funções que uma ouvidoria deve possuir:

- i. ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;
- ii. reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- iii. qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos;
- iv. dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários;
- v. demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública;
- vi. acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade;
- vii. realizar a restrição de acesso aos dados pessoais dos manifestantes na forma a Lei;
- viii. promover a mediação e a conciliação, observada a Seção VIII da Portaria CGU nº 581/2021; e
- ix. realizar o chamamento público para os conselhos de usuários de seu órgão ou entidade, bem como conduzir junto aos gestores o processo de avaliação

Desse modo, em termos práticos, a avaliação considerará em seu escopo os seguintes aspectos:

- a) fluxo de recebimento e tratamento das manifestações;
- b) prazo de atendimento das manifestações;
- c) acompanhamento da efetiva conclusão das demandas recebidas;
- d) acompanhamento da qualidade dos serviços públicos prestados pelo órgão ao qual a UA é subordinada;
- e) fornecimento de subsídios à alta gestão do órgão pela UA;
- f) promoção da participação social;
- g) existência de mediação e conciliação;
- h) normas do órgão ou entidade aplicadas à UA; e
- i) diagnóstico realizado no âmbito do Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública.

É importante ressaltar que quaisquer limitações do escopo que venham a ocorrer devem ser documentadas e levadas ao conhecimento do Supervisor dos trabalhos, a fim de que esse busque consenso para sanar as limitações junto à UA.

Ainda, nos casos que afetem a capacidade da equipe de executar suas atividades de forma independente e objetiva, o Supervisor levará o caso ao conhecimento dos dirigentes da OGU, a fim de buscar apoio para solucioná-lo.

Vale ressaltar, também, que poderá ser definido escopo diverso do estabelecido nessa relação, o que deverá ser discutido com o supervisor dos trabalhos.

3.7. Critérios de Avaliação

É fundamental destacar os resultados que se pretende alcançar com a realização da avaliação, indicando as oportunidades de aperfeiçoamento e, sempre que possível, especificar os benefícios esperados (quantitativos ou qualitativos), a fim de permitir a análise de custo-benefício da avaliação.

Os critérios de avaliação de uma ouvidoria podem ser quantitativos ou qualitativos. O que caracteriza os critérios quantitativos é o fato de que eles podem ser mensurados em alguma medida, tais como número de denúncias recebidas, escala de satisfação dos usuários, tempo desde a última avaliação realizada sobre a ouvidoria, quantidade de recomendações pendentes de atendimento, nota de avaliação no Painel Resolveu?, entre outros.

Já os critérios qualitativos se caracterizam por um certo grau de subjetividade, justamente por não haver uma forma objetiva de os quantificar. Alguns exemplos são o impacto social e ambiental associado à determinada prestação de serviços públicos, a

qualidade e a aderência a normas legais, como a Lei nº 13.460/2017 e Lei nº 12.527/2011, a criticidade dos achados das últimas avaliações, a relevância de determinado objeto específico para o alcance dos objetivos estratégicos da Unidade Avaliada, a disponibilização ou não dos canais de comunicação adequados a estabilidade do objeto de avaliação, a implementação de modelos de medição de desempenho e os processos de apoio à melhoria da gestão da ouvidoria.

Assim, os critérios de avaliação constituem os parâmetros que balizarão as análises em cada um dos aspectos elencados no escopo. Para a atividade de avaliação, os critérios de avaliação devem ser estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, a serem incluídas, em conjunto com outras informações, na Matriz de Planejamento.

A Matriz de Planejamento também contém informações relativas às referências de atuação (normativos e outros), às informações requeridas e às possíveis fontes de informação para cada uma das questões de avaliação.

No Apêndice C é apresentada a Matriz de Planejamento, na qual se encontram dispostas as questões e subquestões definidas para avaliação das ouvidorias.

3.8. Definição de Papéis e Responsabilidades

A atividade de avaliação deve ser desenvolvida de modo que a CGU, em seu papel de supervisor das ouvidorias federais, adicione valor às unidades avaliadas, fomentando o bom funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal como um todo.

Visando alcançar tais finalidades, faz-se necessário que o responsável pela UA, no caso o Ouvidor, gerencie de forma eficaz tanto as atividades quanto os servidores de ouvidoria, os quais, por sua vez, também devem assumir suas responsabilidades nesse processo.

O Ouvidor é um agente público que constrói relações, abre perspectivas de diálogo, estabelece a comunicação entre as partes a fim de trazer a resolutividade das demandas. Neste sentido, no âmbito da avaliação de sua unidade, é fundamental que este seja ou defina o interlocutor junto à equipe de avaliação.

Nesse sentido, a OGU, enquanto órgão avaliador, também, possui papéis e responsabilidades tipicamente atribuídos ao supervisor, ao coordenador de equipe e aos servidores integrantes da equipe de avaliação.

A supervisão tem como finalidade assegurar o atingimento dos objetivos do trabalho e a qualidade dos produtos. As atividades de supervisão podem variar de acordo com alguns fatores, tais como, conhecimento e capacidade profissional dos membros da equipe de avaliação e grau de complexidade do trabalho. Este papel é exercido pelo, em regra, pelo Coordenador da CGOuv (Supervisor) e compreende, dentre outras atribuições:

- i. definir a equipe de avaliação, de forma a garantir a proficiência coletiva;
- ii. indicar o coordenador de equipe, se for o caso;
- iii. garantir que a avaliação seja realizada de acordo com as normas e práticas aplicáveis;
- iv. interagir com a equipe e instruí-la, durante todo o trabalho de avaliação, inclusive na fase de planejamento, promovendo oportunidades de desenvolvimento dos auditores;
- v. elaborar, em conjunto com a equipe e o coordenador, cronograma para o trabalho de avaliação e zelar pelo seu cumprimento; e
- vi. garantir que haja evidências da realização do trabalho de supervisão.

Como mencionado anteriormente, a coordenação de equipe deve ser exercida por um Auditor Federal de Finanças e Controle que, adicionalmente, atue como facilitador da interação da CGU com a UA durante o trabalho de avaliação. Suas responsabilidades podem ser elencadas como:

- i. auxiliar na elaboração do cronograma de atividades e zelar pelo seu cumprimento;
- ii. liderar a execução do trabalho, de forma a garantir o cumprimento do planejamento;
- iii. participar da elaboração do programa de trabalho e, quando necessário, apresentar sugestões de alterações do planejamento ao supervisor;
- iv. manter interlocução com a Unidade Avaliada e atender aos seus servidores/funcionários e dirigentes, sobretudo para esclarecer o conteúdo de documentos emitidos durante o trabalho de avaliação; e
- v. solicitar a intervenção do supervisor sempre que esta seja necessária para assegurar o cumprimento das normas, das orientações, a segurança da equipe e a solução de eventuais conflitos.

Por fim, cumpre aos servidores membros da equipe de avaliação as seguintes atribuições:

- i. observar as orientações do supervisor e do coordenador de equipe;
- ii. elaborar cronograma para o trabalho de avaliação em conjunto com o coordenador e o supervisor;

- iii. executar as atividades de acordo com o planejamento realizado;
- iv. elaborar os documentos de comunicação com a UA e submetê-los à avaliação do coordenador de equipe;
- v. registrar as atividades realizadas no processo SEI, conforme políticas e orientações estabelecidas pela OGU;
- vi. elaborar os achados de avaliação, contemplando a análise das justificativas da UA, harmonizando a redação com os textos produzidos por outros integrantes da equipe; e
- vii. quando houver limitação do trabalho, comunicar o fato, de imediato, ao coordenador ou ao supervisor do trabalho.

3.9. Elaboração do Cronograma de Atividades

A equipe deve elaborar cronograma contendo as tarefas a executar, os responsáveis e o prazo final para execução. Esse instrumento permite que a equipe organize suas atividades, facilitando a alocação de seus membros de acordo com as tarefas necessárias e o tempo disponível.

O cronograma deve ser acordado entre os membros da equipe e submetido ao supervisor, que o utilizará no acompanhamento dos trabalhos. Para facilitar essa tarefa, também podem ser utilizados softwares específicos de acompanhamento de projetos.

Durante o planejamento, é importante que o coordenador da equipe avalie os prazos estimados inicialmente. Se houver necessidade de readequação, o coordenador da equipe deve submeter novo cronograma de atividades ao supervisor. Essa proposta deve ser feita logo que a necessidade for identificada, para que providências sejam encaminhadas em tempo hábil.

3.10. Matriz de Planejamento

Constitui instrumento destinado a consolidar informações que orientarão as etapas do trabalho, de modo a otimizar a atividade de supervisão e a direcionar a equipe.

A Matriz deve ser formatada como um anexo do Pré-Projeto e conter o registro das seguintes informações, além de outras consideradas necessárias em cada trabalho:

- i. as questões (e subquestões) de avaliação, que deverão ser respondidas por meio das análises, na fase de execução, e que terão o seu conteúdo contemplado no relatório;
- ii. as referências, que constituem parâmetros para avaliar se a situação a ser avaliada atende ao esperado;
- iii. as informações requeridas para a realização das análises;
- iv. as possíveis fontes das informações requeridas; e

v. os integrantes da equipe que se responsabilizarão por cada item a ser avaliado.

A Matriz de Planejamento deve ser aprovada pelo supervisor do trabalho, podendo ser ajustada, também, mediante a anuência do supervisor, em decorrência de novas informações e conhecimentos adquiridos no decorrer da avaliação. Um modelo de Matriz de Planejamento consta no Apêndice C.

3.11. Relatório Situacional

Principal produto da fase de planejamento, este documento abarca todas as informações coletadas durante o levantamento preliminar da Unidade Avaliada.

Dessa forma, a equipe de avaliação deve expor com detalhes todas as informações disponíveis da UA , tais como: informações gerais institucionais (sítio, endereço, e-mail, telefone e gestores), competências, existência de normativos internos, equipe (servidores e unidades internas), canais de atendimento, sistemas informatizados, carta de serviços disponibilizada pelo órgão, dentre outros.

É importante ressaltar que as informações aqui apresentadas contribuirão para construção do relatório a ser elaborado na fase de Relatório, podendo suas informações estarem contidas no corpo do documento ou em seus anexos



A etapa de execução consiste na obtenção de evidências adequadas e suficientes para respaldar os achados e conclusões da avaliação. Nessa fase, a equipe de avaliação tem a oportunidade de aprofundar os conhecimentos sobre a unidade de ouvidoria avaliada, inclusive valendo-se do diagnóstico no âmbito do MMOuP, se elaborado pela UA.

A equipe de avaliação deve avaliar, entre outros quesitos, o seguinte:

- i.verificar a existência de normativos próprios que disponham sobre as competências da ouvidoria dentro da instituição a qual ela está vinculada;
- ii.constatar se a unidade possui, a fim de minimizar camadas hierárquicas, estrutura formal vinculada a alta direção do órgão ou entidade, compreendendo no caso dos ministérios o Ministro de Estado ou Secretário-Executivo, e nos demais o dirigente máximo ou conselho de administração;
- iii.mapear o espaço físico, a equipe de trabalho, bem como os canais de atendimento disponibilizados pela ouvidoria;
- iv.questionar se as manifestações de ouvidoria são tratadas por meio de um sistema informatizado;
- v.verificar como a UA se comunica com os usuários por meio de seu sítio eletrônico, bem como se disponibiliza documentos e informações necessários à prestação dos serviços;
- vi.inspecionar se a ouvidoria elabora um planejamento para organizar os fluxos de atendimento e processos de trabalho; e
- vii.verificar a existência de mecanismos institucionalizados para a proteção a denunciante.

4.1. Elaboração do Ofício de Apresentação

O Coordenador de Equipe deve elaborar documento em que se exponha o objetivo de conhecer, analisar e discutir os processos de trabalho, estrutura e recursos aplicados da UA, bem como apresentação da equipe da OGU.

O Ofício deve indicar os integrantes da equipe, o supervisor do trabalho, o período de realização dos trabalhos de campo, bem como solicitar a UA indicação de um interlocutor para acompanhar e dar suporte aos trabalhos realizados durante a coleta de dados na unidade, bem como para o esclarecimento de informações no decorrer dos trabalhos.

No final o documento deve ser assinado pelo Ouvidor-Geral da União ou pelo Ouvidor-Geral da União – Adjunto. Um modelo para este documento se encontra no Apêndice A.

4.2. Realização da Reunião de Apresentação

Tem por finalidade comunicar aos representantes da Unidade Avaliada que o trabalho de avaliação foi iniciado, bem como apresentar as principais informações acerca da sua execução.

A reunião deve contar, sempre que possível, com a participação do ouvidor da unidade, e ser conduzida pelo supervisor da equipe, podendo haver delegação desta atribuição.

Como pauta mínima para a reunião de abertura, sugere-se:

- i.comunicação de como se darão os procedimentos de avaliação e o objetivo geral do trabalho;
- ii.apresentação do cronograma, incluindo prazos previstos para trabalho de campo, relatoria e datas prováveis das reuniões com a Unidade Avaliada;
- iii.apresentação da equipe de avaliação, inclusive indicando quem exercerá o papel de supervisor e de coordenador de equipe;
- iv.identificação de representante da Unidade Avaliada que possa atuar como interlocutor da equipe de avaliação;
- v.definição dos recursos e da estrutura necessários para os trabalhos de inspeção, tais como disponibilização de espaço físico e de equipamentos, se for o caso;
- vi. indicação da forma de comunicação dos resultados; e
- vii.exposição, por parte dos representantes da Unidade Avaliada, caso queiram, de possíveis sugestões para o escopo da avaliação ou de quaisquer preocupações ou dúvidas sobre o trabalho.

4.3. Reunião de Alinhamento Prévia ao Envio do Questionário

O objetivo desta reunião, sendo opcional, é esclarecer sobre as quatro dimensões dos quesitos a serem respondidos no Questionário de Avaliação: Força de Trabalho e Estrutura Física, Sistemas de TI, Fluxo, Questões Gerais.

Neste momento é fundamental destacar a importância da colaboração do ouvidor da UA e a garantia de sua participação em todas as fases do trabalho, por meio de interações, tantas quantas foram necessárias, assegurando-se, ainda, o envio futuramente do relatório preliminar de avaliação para sua análise e comentários.

Desse modo, garante-se o estabelecimento de boas relações com os gestores de ouvidoria, desde o início dos trabalhos, esclarecendo-se quaisquer dúvidas sobre os quesitos a serem avaliados.

4.4. Reunião Técnica com a Unidade Avaliada

Nesta reunião o Ouvidor da UA, ou o servidor responsável, deve fazer uma exposição completa sobre a unidade, abrangendo os seguintes tópicos:

- a) a força de trabalho/estrutura da ouvidoria;
- b) funcionamento dos principais canais de atendimento disponibilizados pela ouvidoria;
- c) quantos, como e quais sistemas operacionais são utilizados;
- d) o fluxo de tratamento das manifestações, bem como o nível de interação entre a Ouvidoria e as demais áreas técnicas; e
- e) aspectos gerais que possam dificultar ou agregar valor na atuação dessa ouvidoria.

A finalidade desta reunião é reunir-se com a Unidade Avaliada a fim de que haja a apresentação de suas ações e resultados, de modo aprofundar o conhecimento da unidade de ouvidoria iniciada no levantamento situacional (fase de planejamento). Deve-se elaborar memória da reunião, sintetizando os principais pontos que servirão de insumo para a elaboração do Questionário de Avaliação.

4.5. Elaboração do Questionário de Avaliação

Nesta atividade a equipe de trabalho deve redigir o Questionário de Avaliação – QA, tendo como base as seguintes dimensões:

- i. Força de Trabalho e Estrutura Física:** dimensionar a importância da força de trabalho, identificar possíveis fragilidades no curso dos trabalhos desenvolvidos pelos servidores e colaboradores/terceirizados e avaliar os recursos pessoais e físicos utilizados;
- ii. Sistemas Informatizados:** identificar quantos e quais sistemas informatizados são utilizados e verificar as ações para integração dos sistemas próprios à Plataforma Fala.Br, caso ainda não estejam integrados;
- iii. Fluxo de Tratamento:** identificar possíveis gargalos no fluxo organizacional, analisar o passo-a-passo da equipe de ouvidoria nas respostas aos questionamentos feitos pelos cidadãos; e
- iv. Questões Gerais:** questionar o arcabouço normativo da unidade de ouvidoria, previsões de mudança em estrutura, dificuldades na execução nas atividades de ouvidoria e relacionamento com as demais áreas do órgão.

4.6. Avaliação das Respostas ao Questionário de Avaliação

A equipe deve se reunir para avaliar as respostas da UA ao questionário. Deve ser verificado se a ouvidoria respondeu cada um dos quesitos de forma clara, concisa, em sua completude e de forma não ambígua.

Caso haja algum ponto que necessite de esclarecimento, a equipe deverá comunicar a necessidade e acordar com a UA a melhor forma de esclarecê-lo, seja por agendamento de reunião com o gestor ou pelo encaminhamento de novos questionamentos à UA, a fim de elucidar a questão e validar as respostas do Gestor.

4.7. Exames Adicionais para Coleta de Evidências

A fim de obter subsídios robustos para a elaboração do relatório de avaliação, a equipe deverá aplicar procedimentos e técnicas apropriados para garantir a suficiência e adequação das evidências para apoiar os achados, as recomendações e as conclusões do trabalho.

Assim, podem ser aplicadas técnicas de análise documental, entrevista, exames de registros constantes de controles ou ferramentas de tecnologia da informação utilizados pela UA, dentre outras.

Quanto à aplicação da entrevista, que deve se dar preferencialmente em dupla, torna-se relevante apresentar considerações adicionais, em função de suas peculiaridades, conforme se seguem:

- a) pode ser mais adequada para as situações em que há muitos aspectos a serem esclarecidos, uma vez que agiliza o fluxo de informações, sendo útil para viabilizar a descoberta de novos fatos relacionados ao objeto de análise. Geralmente, a entrevista deverá ser corroborada por outros tipos de evidências, inclusive por indagação escrita acerca dos fatos tratados, especialmente quando não for reduzida a termo, por meio de solicitações formais ao longo do período de execução dos trabalhos;
- b) para melhor resultado na aplicação de entrevistas, a equipe de avaliação deverá planejá-la obtendo conhecimento sobre a UA, elaborando um roteiro com as questões a serem tratadas, selecionando o entrevistado de acordo com o assunto a ser tratado e agendando previamente a entrevista; e
- c) também é relevante que os entrevistadores tenham boa comunicação verbal, empatia, disposição para ouvir evitando emitir opiniões acerca das colocações do entrevistado ou questões que possam desviar o foco e dificultar a colaboração do entrevistado. Devem, ainda, evitar uma postura acusatória e declarações sem

sustentação em evidências ou que possam deixar o entrevistado se sentir coagido.

4.8. Consolidação das Informações

O Coordenador dos trabalhos conduzirá uma reunião, na qual cada membro da equipe deve expor seu ponto de vista acerca das respostas ao questionário enviado, dos exames adicionais aplicados e, caso haja algum ponto discordante entre os membros, deve-se tentar chegar a um consenso. Caso não seja possível, deve-se registrar nota para se apresentar ao Supervisor do trabalho.

Compõe-se das seguintes tarefas:

- a) Consolidar as informações apresentadas pela unidade e as coletadas pela equipe de avaliação:** reunir as exposições explanadas pelos membros da equipe na reunião;
- b) Discutir a consolidação das informações com a equipe:** debater os assuntos principais que envolvem cada dimensão avaliada, bem como os pontos discordantes expostos pelos membros da equipe; e
- c) Relatar as evidências:** definir os achados que comporão o Relatório Preliminar.

4.9. Validação das Respostas ao Gestor

A equipe de avaliação deve se reunir com os gestores da ouvidoria avaliada, contando, inclusive, com a presença do Ouvidor, de maneira a: pontuar alguma resposta que não tenha sido clara ou totalmente não respondida, esclarecer respostas dúbias, discutir pontos de melhoria e exposição de algo relevante que não tenha sido abordado em alguma resposta encaminhada e coletar evidências necessárias para a validação das informações apresentadas, quando necessário.

4.10. Relato da Análise da Amostra

Esta atividade é a que consome maior tempo nesta etapa e, portanto, é necessária uma atenção especial.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, é gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas em um determinado período (geralmente um ano), constantes da Plataforma Fala.BR.

Em regra, são selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Utilizando a técnica de amostragem aleatória simples, são extraídas 100 (cem) manifestações para análise pela equipe.

Para mais detalhes sobre a utilização técnica, vide os Apêndices E e F.

4.11. Papéis de Trabalho

São os documentos que dão suporte aos trabalhos de avaliação, contendo o registro das informações utilizadas pela equipe de avaliação, das verificações realizadas e das conclusões da equipe de avaliação.

Manter os papéis de trabalho organizados e documentados é importante porque:

- a) auxilia no planejamento, execução e supervisão da avaliação;
- b) subsidia a elaboração do relatório e a resposta a questionamentos do avaliado ou de outros interessados;
- c) aumenta a eficiência da avaliação;
- d) auxilia na revisão da qualidade da avaliação;
- e) contribui para o desenvolvimento profissional do servidor de ouvidoria; e
- f) subsidia a realização de monitoramentos e de novos trabalhos.

São considerados papéis de trabalho documentos preparados pelo membro da equipe, pelo avaliado ou por terceiros, como: planilhas, formulários, questionários respondidos, fotografias, arquivos de dados, de vídeo ou de áudio, ofícios, memorandos, portarias, contratos, termos de convênios, confirmações externas, planejamentos institucionais e registros de sua execução, relatório situacional da UA produzido pela equipe, além de matrizes de planejamento e de achados.

A documentação deve ser levantada e organizada ainda durante a realização do trabalho, pois tende a ser mais precisa e completa do que aquela elaborada posteriormente.

4.12. Matriz de Achados

Cabe à equipe de avaliação definir o formato em que os achados serão apresentados. O formato narrativo, em que o texto é organizado em parágrafos, é o mais conhecido, sendo preferencialmente utilizado nos relatórios de avaliação.

Todavia, é possível, por exemplo, a apresentação em forma de tabela (Matriz de Achados), ou em tópicos, em que cada componente é registrado por meio de textos sintéticos. Um exemplo de Matriz de Achados pode ser visto no Apêndice D.

Essa apresentação pode ocorrer durante a execução do trabalho, à medida que os achados forem sendo revisados pelo supervisor, ou de forma consolidada, quando todos os achados já se encontrarem formulados e revisados.



O relatório é o principal produto da avaliação. É o instrumento formal e técnico por intermédio do qual a equipe comunica o objetivo e as questões de avaliação, a metodologia utilizada, os achados, as conclusões e a proposta de encaminhamento.

Importante destacar que ao longo de todas as fases da avaliação, a ênfase deve estar na produção do relatório final, pois, de nada adiantará realizar um excelente trabalho de planejamento ou de execução das avaliações, se o relatório não for capaz de comunicar sua mensagem de forma efetiva.

Por outro, não é possível elaborar um relatório de qualidade se o projeto de avaliação não for consistente ou se as evidências coletadas não forem robustas.

5.1. Elaboração do Relatório Preliminar

O trabalho de organizar as informações, mantendo o sentido e a coesão, e de buscar a melhor forma de relatar e ilustrar pode ser muito facilitado se a inspeção *in loco*, as reuniões com os gestores o Questionário de Avaliação e as demais técnicas ou procedimentos aplicados tiverem abarcado todas as questões importantes.

Ou seja, na confecção do relatório, é primordial que as informações sejam organizadas e dispostas com rigor técnico, clareza, coesão e com apropriado grau de detalhamento e que os principais pontos sejam destacados.

Assim, a elaboração do relatório de avaliação deve seguir as seguintes orientações gerais: ser conduzida como processo contínuo e com redação harmônica e uniforme entre os membros da equipe, considerar o ponto de vista do leitor e basear-se na Matriz de Achados.

Embora o conteúdo dos relatórios possa variar entre as UA, os seguintes componentes são esperados nessa forma de comunicação:

i. Introdução: fornece informações básicas sobre o papel da OGU, a Unidade Avaliada, a atividade ou o processo avaliado, riscos específicos, sistemas relevantes e/ou departamentos ou funções avaliadas. O histórico e a metodologia, por constituírem partes que dizem respeito ao relatório como um todo, podem ser registrados na introdução do relatório;

ii. Objetivo e Escopo: o objetivo descreve o que a avaliação buscou realizar. Normalmente são traduzidos por verbos no infinitivo. Exemplo: avaliar, identificar, determinar. Já o escopo determina os limites da avaliação, ou seja, descreve tanto o que foi incluído quanto

o que foi excluído e que o leitor poderia esperar que fosse abordado. Nesses casos, é necessário explicar os motivos da exclusão;

iii. Achados de Avaliação: são os registros que respondem aos objetivos do trabalho, ou seja, às questões de avaliação. São compostos por: fonte, comportamento desejado e referência. Podem ser fundamentados com exemplos, dados, análises, tabelas ou gráficos relevantes. Ao compor o achado, a equipe deve dar destaque ao que é mais importante, portanto, o que é principal deve ser incluído no início do texto. Os achados devem ser apresentados de forma organizada, de acordo com um critério preestabelecido como ordem cronológica, relevância, tema, causa, efeito ou risco. Importante ressaltar que a descrição sumária dos achados deve ser objetiva, mas suficiente para se ter uma ideia sobre o apontamento, indicando, também, se é uma situação de relevância positiva ou negativa;

iv. Boas Práticas: consideradas também achados de avaliação, deve-se evidenciar as boas práticas observadas na execução dos trabalhos de ouvidoria que possam ser disseminadas, bem como os benefícios já identificados ou potenciais;

v. Recomendações: é por meio das recomendações que a OGU agrega valor, indicando soluções práticas e viáveis para mitigar os riscos identificados; e

vi. Conclusão: consiste na emissão da opinião final da equipe de avaliação sobre a gestão e o desempenho da UA. A conclusão deve destacar de forma equilibrada os pontos fortes do objeto de avaliação, as principais oportunidades de melhoria de desempenho e os possíveis benefícios esperados quantificando-os, sempre que possível, em termos de economia de recursos, reavaliação na gestão de processos ou de outra natureza de melhoria.

5.2. Revisão e Ajuste do Relatório Preliminar

Depois de elaborada a minuta do Relatório Preliminar, a equipe de avaliação deve se pronunciar, de forma independente, a respeito dos tópicos levantados. Neste momento, cada membro deve apontar suas sugestões e apresentar aos demais colegas, tendo o Coordenador da equipe o papel fundamental de harmonizar os textos para dar uniformidade à redação do documento.

É importante que o Supervisor atue nesta atividade, fazendo suas ponderações.

5.3. Validação dos Dados do Relatório Preliminar

Nesta atividade a equipe de avaliação deve se reunir para discutir os pontos obscuros, ponderar as sugestões recebidas e finalizar o documento.

Sugere-se a realização de reunião interna com o Supervisor e o Ouvidor-Geral da União, para alinhamento final dos encaminhamentos sugeridos no relatório.

5.4. Apresentação do Relatório Preliminar ao Gestor

Após a finalização do Relatório Preliminar, deverá ser providenciado seu encaminhamento à UA, a fim de que o gestor possa conhecer seu conteúdo, incluindo propostas de recomendações, e se preparar para a reunião de busca conjunta de soluções.

O Relatório Preliminar será encaminhado por meio de Ofício (em anexo) – assinado pelo Ouvidor Geral da União ou seu substituto – podendo esse ser entregue de forma presencial ou eletrônica. No corpo do Ofício, os gestores devem ser informados sobre o caráter restrito do relatório preliminar, bem como deve ser fixado prazo compatível para que a UA apresente suas manifestações sobre o relatório preliminar, que preferencialmente deve se dar em 15 (quinze) dias após o recebimento do ofício pela UA.

Acresça-se que um modelo de documento para este ofício se encontra no Apêndice B.

O Relatório Preliminar contém todos os elementos do relatório final, exceto a análise das manifestações dos gestores ao relatório preliminar pela equipe de avaliação. Representa a oportunidade do gestor tomar conhecimento dos achados, possíveis conclusões e propostas em seu contexto completo e por escrito.

Quando os avaliados fornecerem novas informações ao apresentarem seus comentários, a equipe deverá avaliá-las, segundo os padrões aplicáveis às evidências, antes de incorporá-las ao Relatório Final.

5.5. Reunião de Busca Conjunta de Soluções

O avaliado sempre deve ter oportunidade de examinar o relatório preliminar de avaliação antes que ele seja tornado público.

Tal reunião deverá ser agendada pelo coordenador de equipe, após alinhar, previamente, com os interessados, informando a data e horário provável, preferencialmente em um prazo de até 7 (sete) dias para sua realização, contados do recebimento do Relatório Preliminar pela UA.

Dessa forma, a reunião de busca conjunta de soluções possibilita que a UA contribua para a identificação de soluções que sirvam de base para a manutenção ou ajuste das recomendações consignadas no relatório preliminar.

Caso não haja consenso na reunião, deverá ser mantida a proposta apresentada pela equipe de avaliação.

5.6. Elaboração do Relatório Final

Como afirmado anteriormente, pode ser inserida uma seção no relatório final (geralmente um anexo) sobre a análise dos comentários dos gestores acerca do Relatório Preliminar.

Caso as novas informações e argumentos apresentados pela unidade avaliada sejam importantes para esclarecer pontos do relatório ou sejam suficientes para alterar o entendimento da equipe, as modificações serão feitas nos capítulos principais do relatório, sem necessidade de mencioná-las no capítulo de análise dos comentários dos gestores. Nesse caso, deve constar da análise a informação de que foram feitas alterações no relatório em razão dos comentários dos gestores.

Por fim, o Relatório Final deve ser aprovado tanto pelo Supervisor dos trabalhos, quanto pelo Ouvidor-Geral da União.

5.7. Apresentação do Relatório Final ao Gestor

Em regra, o Relatório será encaminhado apenas eletronicamente em sua versão final ao gestor da UA, com prazo de 10 (dez) dias para a manifestação quanto à existência de informações sujeitas à restrição de acesso, nos termos da Lei nº 12.527/2011, devendo eventual indicação de sigilo pela UA acompanhada do fundamento legal, que será objeto de avaliação pela CGOuv.

Opcionalmente, poderá ser agendada uma reunião entre a equipe de avaliação e os gestores da ouvidoria avaliada para entrega da versão final o relatório de avaliação.

5.8. Publicação do Relatório Final

A OGU deve estabelecer mecanismos que garantam a divulgação dos resultados dos trabalhos na Internet, mais especificamente na área ouvidoria do sítio eletrônico da organização.

Assim, é importante ressaltar que todos os relatórios finais referentes à atividade de avaliação estarão publicados no sítio da OGU, em www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/ouvidoria/relatorios, e, também, no sítio das ouvidorias públicas federais, em www.gov.br/ouvidorias.

Os documentos poderão ser consultados livremente pelos cidadãos, ouvidorias públicas e privadas e demais interessados no assunto, ressalvadas hipóteses de restrição de acesso, nos termos da Lei nº 12.527/2011, conforme orientações mencionadas anteriormente na Seção 5.7.



6. MELHORIA CONTÍNUA

Após a aprovação do relatório a equipe de avaliação deve se reunir com o Supervisor para apresentar os ensinamentos, dificuldades, propostas de melhorias para os trabalhos futuros e indicação de possíveis benefícios financeiros e não-financeiros decorrentes dos resultados da avaliação.

6.1. Diagnóstico

Publicado o relatório final, é importante traçar um diagnóstico contendo os principais apontamentos sobre a avaliação da UA.

Desse modo, a equipe de avaliação deve compilar os principais pontos e conclusões encontrados durante a atividade, tais como: fragilidades, boas práticas, recomendações e pontos de controle. É recomendável, ainda, que as conclusões sejam subdivididas conforme as dimensões avaliadas do QA, isto é, Força de Trabalho e Estrutura Física, Sistemas de Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais.

O diagnóstico, deverá, na medida do possível, apresentar os conteúdos e informações de forma sistematizada, a fim de permitir a rápida compreensão dos resultados da avaliação, as melhores práticas, os principais problemas identificados, os ajustes necessários e propostos para a correção de rumos, os benefícios potenciais decorrentes do trabalho, dentre outros, a fim de que possa ser utilizado como instrumento de monitoramento da UA.

Apresenta-se, na sequência, sugestão de conteúdos que, a depender das especificidades de cada caso, poderão constar do diagnóstico:

- i. Produtos:** apresentar os principais objetivos da unidade avaliada, conhecer os serviços ofertados e desenvolver indicadores de desempenho destes serviços;
- ii. Processos:** conhecer o funcionamento de processos de trabalho, identificar boas práticas e verificar oportunidades para racionalização e aperfeiçoamento de processos de trabalho; e
- iii. Benefícios financeiros e não-financeiros potenciais:** indicar os possíveis benefícios a serem contabilizados no caso de implementação das recomendações.

Diante disso, será possível à OGU acompanhar as ações de gestão, monitoramento de providências e melhoria dos serviços implementados ao longo do tempo pela UA, a fim de promover o aperfeiçoamento contínuo das atividades de ouvidoria. Poderá, inclusive, fornecer um comparativo quando da realização da próxima avaliação realizada na unidade.

6.2. Catálogo das Recomendações

O monitoramento de providências independe do instrumento de comunicação que gerou as recomendações e deve ser feito de forma dinâmica. Isso facilita a interpretação do atendimento às recomendações e, por conseguinte, também o reporte ao gestor da unidade.

A equipe ou o servidor responsável pelo acompanhamento das providências deve saber que as recomendações, até atingirem a situação ideal de atendidas, podem passar por outras situações, como em atraso e em andamento. Podem ainda ser alteradas ou mesmo canceladas devido a mudanças significativas em seu objeto, ou no contexto da Unidade Avaliada, que as inviabilizem ou as tornem desnecessárias.

É importante que se estabeleça e registre o estágio de implementação dessas situações possíveis, a fim de facilitar a interpretação do atendimento às recomendações e o devido reporte ao gestor da unidade.

A equipe ou servidor responsável deve manter os documentos correspondentes a esses eventos como papéis de trabalho e registrar tais alterações, cancelamentos e respectivas justificativas, no formato de um catálogo de recomendações.

Os estados podem abarcar, por exemplo, em “Atendida”, “Não Atendida”, “Parcialmente Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso” e deverão ser atualizadas por ocasião do monitoramento, e deverão ser registrados junto ao Plano de Ação da UA (vide Apêndice G).

Quando identificado o atendimento total ou parcial da recomendação, deve ser analisado o benefício financeiro ou não-financeiro efetivamente gerado, a fim de que seja proposta sua contabilização.

6.3. Lições Aprendidas

1. É todo o conhecimento adquirido durante a realização de um processo de avaliação, e, portanto, faz parte de um processo de aprendizagem. Podem ser identificadas ao longo de todas as etapas de avaliação, principalmente nos finais de etapa e na entrega dos subprodutos e produtos. Devem contemplar tanto as experiências bem sucedidas, bem como aquelas passíveis de aperfeiçoamento.

As lições aprendidas têm como objetivo principal evitar que os erros e os problemas encontrados se repitam em futuras avaliações executadas pela OGU, além de servir de base para o aperfeiçoamento contínuo da prestação de serviços públicos pelas ouvidorias públicas.

Desse modo, recomenda-se a confecção de um Banco de Lições de Aprendidas, de maneira a prover um repositório de informações sobre o aprendizado ocorrido em avaliações anteriores. Este deve ser organizado para que seja utilizado como base para avaliações futuras e subsídios de *benchmarking* para outras ouvidorias avaliadas. Tal repositório pode ser ordenado por ano ou por unidade avaliada.



7. MONITORAMENTO DE PROVIDÊNCIAS

A publicação do relatório final de avaliação não corresponde ao fim do processo de avaliação da ouvidoria. A identificação das oportunidades de melhoria e a expedição das recomendações pertinentes pela OGU, por si só, não são suficientes para produzir as melhorias pretendidas.

É necessário garantir a efetiva implementação das propostas e solução dos problemas identificados durante a avaliação de modo que os efeitos desejados possam ser alcançados. Para tanto, o monitoramento das recomendações consignadas assume importância central.

A responsabilidade pelo atendimento às recomendações emitidas pela OGU compete, em primeiro lugar, aos gestores das UAs. Ao responsável pela OGU, geralmente o Supervisor, cabe a designação do responsável pelo processo de monitoramento da implementação das recomendações.

Monitorar providências é, portanto, analisar se as ações corretivas adotadas pela entidade avaliada estão de acordo com as recomendações emitidas pela OGU ou com o plano de ação acordado e se aquelas medidas foram suficientes para solucionar a situação apontada como inadequada frente aos critérios adotados, bem como se geraram benefícios financeiros ou não-financeiros passíveis de contabilização.

Assim, o monitoramento de providências não ficará restrito à verificação da implementação das recomendações, mas também deve verificar se a entidade avaliada tratou de forma adequada os problemas e se remediou a situação subjacente após um período razoável e quais os benefícios gerados com a implementação das medidas recomendadas.

Dessa forma, mais do que verificar o mero cumprimento de formalidades, é fundamental que a prioridade desse monitoramento seja avaliar se os processos internos e controles realmente se tornaram mais eficazes, mais eficientes e/ou mais econômicos, bem como se as medidas de gestão trouxeram melhoria efetiva na prestação de serviços públicos, facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, aperfeiçoamento das estruturas de integridade e de combate à corrupção.

7.1. Formas de Monitoramento de Providências

Para avaliar a resposta da Unidade Avaliada às recomendações emitidas, a OGU poderá adotar algumas das seguintes estratégias (que não são excludentes entre si):

- a) em período preestabelecido, por exemplo, trimestralmente, verificar a situação de todas as recomendações ou de algumas

consideradas mais relevantes¹ que deveriam ter sido concluídas no período anterior;

b) envio de solicitação de informações à UA para que informe as ações adotadas para solucionar os problemas apresentados no relatório de avaliação. Essa solicitação pode recomendar um novo plano de ação;

c) reunião com o gestor, após algum tempo da avaliação, para verificar as ações adotadas para melhorar o desempenho e a implementação das recomendações e sugestões ou identificar as dificuldades encontradas; e

d) identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.

As formas utilizadas para monitorar providências dependerão das prioridades estabelecidas pela OGU, da relevância dos problemas identificados e das ações que serão implementadas. Desse modo, a intensidade do processo de monitoramento de providências deve levar em consideração os seguintes critérios: a gravidade decorrente dos serviços não prestados ou prestados com qualidade inadequada, a complexidade do objeto da recomendação e o grau de maturidade dos processos e fluxos capazes de gerir as atividades de ouvidoria da UA.

7.2. Sistemática de Monitoramento de Providências

Após a edição do relatório final, a equipe ou servidor encarregado do monitoramento deve entrar em contato com o gestor da unidade avaliada para orientá-lo sobre o monitoramento das recomendações proferidas. Se necessário, poderá agendar reunião, durante a qual a equipe da OGU explicará a sistemática de monitoramento de providências e apresentará modelo de plano de ação, a ser entregue em prazo acordado.

O mencionado Plano de Ação (Apêndice G) é um documento apresentado pelo gestor à OGU em prazo acordado, que detalha as ações que serão tomadas para atender as deliberações propostas no sentido de corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Envolve, basicamente, um cronograma em que são definidos responsáveis, atividades e prazos para a implementação das deliberações. Esse instrumento norteia o processo de monitoramento de providências e tende a aumentar a sua efetividade.

Após ser entregue o plano de ação, o monitoramento de providências será estruturado de acordo com as seguintes etapas:

¹ Usualmente a OGU elenca as recomendações em ordem de prioridade no Relatório Final de Avaliação.

- a) estabelecimento de prazo para o envio de resposta, consubstanciada no plano de ação, pela UA;
- b) recebimento e avaliação de respostas da Unidade Avaliada;
- c) realização de testes, quando necessário;
- d) comunicação à Unidade Avaliada das conclusões das análises da equipe de avaliação; e
- e) estabelecimento de um processo de comunicação para reportar a situação da implementação das recomendações ao gestor da unidade.

É importante que o monitoramento de providências não demore muito a se iniciar, para que não se perca a expectativa de controle. A experiência demonstra que a efetividade das melhorias pode ser reduzida, especialmente quando conjugadas com fatores externos, a exemplo da mudança do titular do cargo de ouvidor da UA².

A forma e o momento em que ocorrerá o monitoramento de providências devem ser registrados pela equipe de avaliação para cada achado a que se refere a recomendação. Sugere-se que as verificações ocorram, no mínimo, semestralmente. No entanto, as características das recomendações e as ações necessárias para atendimento poderão estabelecer um período menor de monitoramento.

7.3. Quantificação e Registro de Benefícios

A equipe de avaliação deve adotar sistemática de quantificação e registro dos resultados e dos benefícios (financeiros e não-financeiros) decorrentes de sua atuação. O registro desses benefícios possibilita que os resultados efetivos dessa atividade sejam apropriados tanto no âmbito interno, considerando as unidades de ouvidoria avaliadas e a própria OGU, quanto no âmbito externo, com a promoção de ações de transparência e prestação de contas para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*.

Para que os benefícios da atuação da OGU sejam registrados, é preciso que o benefício seja efetivo. Para tanto, deve-se observar os tipos de benefícios decorrentes da execução das atividades de ouvidoria pela OGU, como os financeiros e não-financeiros, consoante descrito na Portaria OGU nº 2.718/2019.

Um dos instrumentos é o Plano de Ação, que deve incluir campo para registro dos benefícios efetivos após a implementação das deliberações, conforme o modelo do Apêndice G. São esses que, em última análise, justificam a realização das avaliações das ouvidorias. Os valores apurados, a forma de mensuração, bem como os resultados decorrentes da implementação das recomendações, registrados pela equipe, devem

² A Portaria CGU nº 1.181/2020 define critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução do cargo de Ouvidor de unidade do SisOuv.

ser, posteriormente, validados pelo gestor. Possíveis divergências devem ser registradas.

Ademais, pode-se identificar os impactos positivos ocasionados na UA segundo os aspectos da eficácia, eficiência, legalidade e/ou efetividade. Isso ocorre, por exemplo, quando há melhoria na execução de políticas públicas, aumento do nível de satisfação dos usuários ou readequação de macroprocessos organizacionais decorrente da implementação de suas recomendações.

Vale ressaltar que os benefícios podem ter origem ainda no período de avaliação, quando o gestor adotar providências que coincidem com as recomendações encaminhadas no relatório preliminar.



REFERÊNCIAS

_____. Controladoria-Geral da União. Ferramentas de Resolução de Conflitos para Ouvidorias Públicas. Brasília, 2017: Ouvidoria-Geral da União (OGU). Disponível em <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/resolucao-pacifica-de-conflitos/ferramentasderesolucaodeconflitos.pdf>.

_____. Controladoria-Geral da União. Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal. Brasília, 2017: Secretaria Federal de Controle Interno (SCI). Disponível em <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/auditoria-e-fiscalizacao/arquivos/manual-de-orientacoes-tecnicas-1.pdf>.

_____. Controladoria-Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública. Brasília, 2019: Ouvidoria-Geral da União (OGU). Disponível em https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019_web.pdf.

_____. Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Disponível em <http://falabr.cgu.gov.br>.

_____. Painel Resolveu?. Disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

_____. Sítio da Ouvidoria-Geral da União. Disponível em www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/ouvidoria.

_____. Sítio das Ouvidorias Públicas Federais. Disponível em www.gov.br/ouvidorias.

_____. Tribunal de Contas da União. Manual de Acompanhamento. Brasília, 2018: Secretaria de Métodos e Suporte ao Controle Externo (Semec). Disponível em <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/manual-de-acompanhamento.htm>.

_____. Tribunal de Contas da União. Manual de Auditoria Financeira. Brasília, 2016: Secretaria de Métodos e Suporte ao Controle Externo (Semec). Disponível em <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/manual-de-auditoria-financeira.htm>.

_____. Tribunal de Contas da União. Manual de Auditoria Operacional. Brasília, 2020: Secretaria-Geral de Controle Externo (Segecex). Disponível em <https://portal.tcu.gov.br/controle-externo/normas-e-orientacoes/normas-de-fiscalizacao/auditoria-operacional.htm>.

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

_____. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

_____. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Proteção de Dados Pessoais).

_____. Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos).

_____. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (Acesso à Informação).

_____. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 (Simplificação de Serviços Públicos).

_____. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

_____. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 (salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes).

_____. Portaria OGU nº 2.718, de 16 de agosto de 2019 (quantificação e registro de benefícios das atividades executadas pela Ouvidoria-Geral da União).

_____. Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020 (critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução do cargo de Ouvidor de unidade do SisOuv).

_____. Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 (norma geral do SisOuv).

_____. Instrução Normativa Conjunta MPOG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos).



GLOSSÁRIO

Atividades de ouvidoria - fluxos, procedimentos, sistemas, operações e planos conduzidos pela unidade de ouvidoria para o acompanhamento da prestação de serviços públicos, a promoção da defesa de usuários e da participação destes na administração pública, a análise de manifestações ou informações de ouvidoria, a mediação e a conciliação entre o cidadão e o órgão ou entidade da administração pública e, quando couber, o cumprimento dos pedidos recebidos no âmbito da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Atividades de ouvidoria da OGU - todas as ações conduzidas pela Ouvidoria-Geral da União, incluindo o exercício das atribuições de órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, o acompanhamento da prestação de serviços públicos, a promoção da defesa de usuários e da participação destes na administração pública, a análise de manifestações ou informações de ouvidoria, a mediação e a conciliação entre o cidadão e os órgãos ou entidades da administração pública e a atuação como instância recursal de acordo com a competência prevista no âmbito do art. 16 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Avaliação de ouvidoria - exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade avaliada contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para o processo de melhoria da gestão e prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

Benefícios - impactos positivos observados na gestão pública a partir da implementação de providências, por parte dos gestores públicos e das áreas de apuração, decorrentes de orientações, recomendações ou determinações da Ouvidoria-Geral da União, isoladamente ou em conjunto com outras unidades da CGU.

Benefício financeiro - benefício que possa ser representado monetariamente e demonstrado por documentos comprobatórios, preferencialmente fornecidos pelo gestor, inclusive decorrentes de recuperação de prejuízos.

Benefício não-financeiro - benefício que, embora não seja passível de representação monetária, demonstre um impacto positivo na gestão de forma estruturante, tais como melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, aprimoramento de normativos e processos, incremento da credibilidade institucional, devendo, sempre que possível, ser quantificado em alguma unidade que não a monetária.

Decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Efetividade - relação entre os produtos (bens e serviços) gerados por uma atividade e os custos dos insumos empregados para produzi-los, em um determinado período, mantidos os padrões de qualidade.

Eficácia - grau de alcance das metas programadas (bens e serviços) em um determinado período, independentemente dos custos implicados.

Eficiência - relação entre os produtos (bens e serviços) gerados por uma atividade e os custos dos insumos empregados para produzi-los, em um determinado período, mantidos os padrões de qualidade.

Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Manifestações de ouvidoria - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Pseudonimização - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

Solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

Unidade de apuração - unidade administrativa com atribuições para averiguação de ato ou conduta com indício de irregularidade ou ilegalidade, definidas em regulamento próprio dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, a exemplo de áreas de auditoria e correição.

Usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.



APÊNDICES

Apêndice A

Modelo de Ofício de Apresentação



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SAS Quadra 1 Bloco A, Ed. Darcy Ribeiro, 5º andar, Asa Sul
Brasília-DF, CEP 70070-905, (61) 2020-6806
www.gov.br/cgu

OFÍCIO Nº **XXXX/ANO/CGOUV/OGU/CGU**

Brasília, **DIA** de **MÊS** de **ANO**.

Ao Senhor

NOME DO OUVIDOR(A)

Ouvidor(a) do **NOME DA UNIDADE AVALIADA**

ENDEREÇO

CEP **XX.XXX-XXX**

Brasília-DF

Assunto: Avaliação da Ouvidoria do **NOME DA UNIDADE AVALIADA**

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo SEI nº **XXXXX.XXXXXX/XXXX-XX**

Senhor Ouvidor,

1. Com fundamento nos artigos 7º e 11 do Decreto nº 9.492/2018 e no artigo 1º do Decreto nº 9.681/2019, informo que serão iniciados os trabalhos de Avaliação de Ouvidoria nessa unidade setorial, com o objetivo de conhecer, analisar e discutir os seguintes itens: i) estrutura e serviços prestados; ii) canais de atendimento; iii)

comunicação e interação com o gestor; iv) fluxos e normativos aplicados; v) relatórios da unidade; e vi) desafios e boas práticas.

2. Os trabalhos conduzidos pela Ouvidoria-Geral da União, enquanto órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SISOUV, observarão a diretriz de 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.

3. A equipe de Avaliação será coordenada pelo Auditor Federal de Finanças e Controle **NOME**, com supervisão da Auditora Federal de Finanças e Controle **NOME**, Coordenadora-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias - CGOUV.

4. Os trabalhos de campo ocorrerão no período previsto de **DATA INICIAL** a **DATA FINAL** e, para o bom desenvolvimento dos trabalhos, solicitamos a designação de um colaborador para fazer a interlocução entre essa unidade e a equipe de avaliação. Destaco a importância de que o interlocutor mantenha contínua interação com nossa equipe de avaliação, apresentando os esclarecimentos e informações que se fizerem necessários durante a execução dos trabalhos.

5. Em decorrência dos trabalhos realizados, e após discussão das análises preliminares com essa ouvidoria, será elaborado um Relatório Final contendo a manifestação da unidade avaliada e a opinião da equipe acerca dos dados analisados com as consequentes recomendações, para construção de plano de ação, caso necessário.

6. Além da equipe da OGU, que estará diretamente conduzindo os trabalhos de avaliação, coloco-me à sua disposição, para os esclarecimentos adicionais que sejam necessários ao melhor resultado dos trabalhos.

Atenciosamente,

Apêndice B

Modelo de Ofício de Encaminhamento do Relatório Preliminar



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

OUIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SAS Quadra 1 Bloco A, Ed. Darcy Ribeiro, 5º andar, Asa Sul
Brasília-DF, CEP 70070-905, (61) 2020-6806

www.gov.br/cgu

OFÍCIO Nº **XXXX/ANO/CGOUV/OGU/CGU**

Brasília, **DIA** de **MÊS** de **ANO**.

Ao Senhor

NOME DO OUIDOR(A)

Ouidor(a) do **NOME DA UNIDADE AVALIADA**

ENDEREÇO

CEP **XX.XXX-XXX**

Brasília-DF

Assunto: Encaminhamento do Relatório Preliminar de Avaliação e da Análise Individual das Manifestações.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo SEI nº **XXXXX.XXXXXX/XXXX-XX**

Senhor Ouidor,

1. Refiro-me aos trabalhos de avaliação dessa ouvidoria, cuja realização foi comunicada por meio do Ofício nº **XXXX/XXXX/CGOUV/OGU/CGU**, de **X/X/XXXX**.

2. Considerando a conclusão da análise das respostas ao questionário, segue, em anexo, a análise individual das manifestações e a versão preliminar do Relatório de Avaliação para manifestação no prazo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento deste expediente. Aproveito a ocasião para propor o agendamento de uma reunião para discussão dos achados preliminares relativos à avaliação e busca conjunta de soluções no prazo de 7 (sete) dias, , contados do recebimento do Relatório Preliminar.

3. Além da equipe da Ouvidoria-Geral da União – OGU que está diretamente conduzindo os trabalhos de avaliação, coloco-me à disposição para os esclarecimentos adicionais que sejam necessários ao melhor resultado dos trabalhos.

Atenciosamente,

Anexos:

I - Análise Individual das Manifestações (SEI nº XXXX)

II - Relatório Preliminar de Avaliação (SEI nº XXXX)

Apêndice C

Matriz de Planejamento

Questões de Avaliação	Subquestões de Avaliação	Referências	Informações Requeridas	Possíveis Fontes de Informação
<p>1 - O fluxo de recebimento das manifestações de ouvidoria encontra-se alinhado ao que dispõem os normativos correspondentes?</p>	<p>1.1 - Os canais de atendimento encontram-se divulgados em local de fácil acesso ao público interno e externo?</p> <p>1.2 - A Plataforma Fala.BR constitui canal único de registro das manifestações de ouvidoria?</p> <p>1.3 - A Ouvidoria constitui o canal único para o recebimento e o tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito do órgão?</p>	<p># Decreto nº 9.492/2018, art. 16 e 26</p> <p># IN OGU nº 7/2018, arts. 5º ao 8º</p> <p># Portaria CGU nº 581/2021, art. 12, II; 23 a 26 e 39 a 40</p>	<p># Informações acerca da divulgação dos canais de atendimento</p> <p># Fluxograma (gráfico ou descritivo) do recebimento de manifestações</p>	<p># Sítio do órgão</p> <p># Respostas ao questionário</p> <p># Normativos internos</p> <p># Relatórios da Ouvidoria</p>

Questões de Avaliação	Subquestões de Avaliação	Referências	Informações Requeridas	Possíveis Fontes de Informação
<p>2 - O fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria tem sido gerenciado adequadamente e encontra-se alinhado ao que dispõem os normativos correspondentes?</p>	<p>2.1 - Os sistemas informatizados utilizados na análise, nos trâmites internos e nas respostas das manifestações permitem que as tratativas sejam realizadas com baixo risco de conformidade quanto à confiabilidade e à tempestividade das informações?</p> <p>2.2 - As manifestações têm sido encaminhadas aos destinatários internos corretos?</p> <p>2.3 - Têm sido solicitada complementação de informação aos manifestantes identificados, quando cabível?</p> <p>2.4 - As respostas conclusivas guardam coerência com o tipo de manifestação e com o respectivo texto?</p> <p>2.5 - As manifestações têm sido reclassificadas (tipologia) adequadamente pela equipe?</p> <p>2.6 - As manifestações passam pelo processo de triagem e tratamento pelas diversas áreas internas do órgão, de maneira a serem rastreáveis?</p> <p>2.7 - Existem mecanismos de proteção aos dados pessoais dos manifestantes?</p> <p>2.8 - A Ouvidoria está realizando a proteção ao denunciante?</p> <p>2.8.1 - Foram estabelecidos procedimentos internos destinados à pseudonimização das denúncias antes do seu envio às áreas de apuração?</p>	<p># Decreto nº 9.492/2018, art. 18 a 23</p> <p># Regimento Interno do órgão</p> <p># Lei nº 13.608/2018, art. 4º-B</p> <p># Decreto nº 10.153/2019, art. 6º ao 9º</p> <p># Portaria CGU nº 581/2021, arts. 13 a 22; 19, § 1º e 30 a 38</p> <p># IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018</p>	<p># Fluxograma (gráfico ou descritivo) do tratamento de manifestações - denúncias; elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações</p> <p># Respostas conclusivas a manifestações de ouvidoria (amostras de 2019 e de 2020)</p> <p># Encaminhamentos internos ou externos realizados (amostras de 2019 e de 2020)</p>	<p># Respostas ao questionário</p> <p># Análise de amostras das manifestações</p> <p># Plataforma Fala.BR e sistemas internos utilizados para o trâmite de manifestações</p>

Questões de Avaliação	Subquestões de Avaliação	Referências	Informações Requeridas	Possíveis Fontes de Informação
	<p>2.8.2 - O encaminhamento de denúncias para outros órgãos/entidades é precedido do pedido de consentimento ao manifestante?</p> <p>2.8.3 - Na ausência de consentimento do manifestante, o encaminhamento de denúncias para outros órgãos/entidades é precedido da sua pseudonimização?</p> <p>2.9 - Existem mecanismos destinados à gestão do fluxo de trabalho, no que tange ao controle de prazos, ao aumento da demanda e à satisfação dos cidadãos com as respostas recebidas?</p> <p>2.10 - Existem mecanismos destinados a tratar as denúncias de forma mais reservada, tais como destinação de equipe específica, tratamento apenas por servidores e tramitação interna em processos com restrição de acesso?</p> <p>2.11 - As solicitações de simplificação são encaminhadas ao gestor responsável e apresentam, caso acatadas, a descrição, o cronograma e as formas de acompanhamento?</p>			

Questões de Avaliação	Subquestões de Avaliação	Referências	Informações Requeridas	Possíveis Fontes de Informação
3 - O prazo de tratamento das manifestações de ouvidoria está em conformidade com o que dispõem os normativos correspondentes?	<p>3.1 - As respostas conclusivas estão sendo apresentadas no prazo médio de 30 dias?</p> <p>3.2 - As prorrogações constituem prática, ou são utilizadas esporadicamente?</p> <p>3.3 - A ouvidoria tem disponibilizado prazo máximo de 20 dias, prorrogáveis por igual período, para que as áreas internas disponibilizem informações necessárias à resposta conclusiva?</p>	<p># Lei nº 13.460/2017, art. 16</p> <p># Decreto nº 9.492/2018, art. 18</p> <p># Portaria CGU nº 581/2021, art. 12, § 2º e 17</p>	<p># Prazo médio de tratamento, no período correspondente ao escopo</p> <p># Caso haja extrapolação dos 30 dias, identificação de possíveis gargalos (<i>Exemplos: dificuldade de engajamento das áreas internas, sistema, equipe escassa, etc</i>)</p>	<p># Painel Resolveu?</p> <p># Expedientes de encaminhamento das manifestações para áreas internas solicitando resposta</p>
4 - A Ouvidoria acompanha a efetiva conclusão das demandas oriundas de manifestações dos cidadãos?	<p>4.1 - Existe fluxo definido para o acompanhamento da efetiva implementação da melhoria de serviços em que na resposta conclusiva ao cidadão tenha sido informado que o órgão implementaria a melhoria?</p> <p>4.2 - Existe fluxo definido para o acompanhamento das tratativas empreendidas pelas áreas de apuração do órgão quanto às denúncias e às comunicações de irregularidade recepcionadas na Ouvidoria e encaminhadas para apuração?</p> <p>4.3 - Existe fluxo para tratamento interno das demandas oriundas de ouvidoria interna?</p>	<p># Lei nº 13.460/2017, arts. 12, I, III e IV e 13</p> <p># Portaria CGU nº 581/2021, arts. 12, § 1º, III; 41 a 42 e 84 a 88</p>	<p># Fluxograma (gráfico ou descritivo) dos respectivos fluxos</p> <p># Informações/exemplos de manifestações acompanhadas no período correspondente ao escopo</p>	<p># Respostas ao questionário</p> <p># Painéis internos, relatórios ou outros registros</p>

Questões de Avaliação	Subquestões de Avaliação	Referências	Informações Requeridas	Possíveis Fontes de Informação
5 - A Ouvidoria acompanha a qualidade dos serviços públicos prestados pelo órgão?	<p>5.1 - A Ouvidoria participa do processo de atualização da Carta de Serviços do órgão?</p> <p>5.2 - Existe metodologia destinada à realização, por parte da Ouvidoria, de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados pelo pela ouvidoria?</p> <p>5.3 - São realizadas periodicamente pesquisas de satisfação acerca dos serviços públicos prestados pela ouvidoria?</p>	<p># Lei nº 13.460/2017, art. 13, II e III</p> <p># Decreto nº 9.492/2018, art. 10, V</p> <p># Portaria CGU nº 581/2021, arts. 43 a 46</p>	<p># Fluxograma (gráfico ou descritivo) da atualização da Carta de Serviços</p> <p># Metodologia de avaliação</p> <p># Exemplos de avaliações realizadas no período do escopo</p>	<p># Respostas ao questionário</p> <p># Carta de Serviços do órgão</p> <p># Relatórios ou outros registros das pesquisas/avaliações realizadas</p>
6 - A Ouvidoria subsidia os gestores com informações que possibilitem a melhoria dos serviços públicos prestados pelo órgão?	<p>6.1 - O posicionamento da Ouvidoria na estrutura do órgão permite fácil acesso à alta administração e independência funcional?</p> <p>6.2 - A Ouvidoria faz parte da estrutura de governança do órgão, por meio da participação em Conselhos, Comitês, dentre outros?</p> <p>6.3 - Existem reportes periódicos à alta administração contendo informações consolidadas acerca dos aspectos recorrentes nas manifestações recebidas?</p>	<p># Lei nº 13.460/2017, art. 13, III</p> <p># Decreto nº 9.492/2018, art. 9º e 10, VI</p> <p># Portaria CGU nº 581/2021, arts. 5º, III; 7º, IV e 53 a 54</p>	<p># Periodicidade dos reportes</p> <p># Exemplos de reportes elaborados e encaminhados aos gestores no período de escopo</p>	<p># Respostas ao questionário</p> <p># Painéis internos, relatórios ou outros registros</p>
7 - A Ouvidoria atua na promoção da participação social?	<p>7.1 - Existem iniciativas de engajamento da sociedade ao processo contributivo de aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos prestados pelo órgão?</p>	<p># Lei nº 13.460/2017, art. 13, I</p> <p># Portaria CGU nº</p>	<p># Tema, período, público-alvo e objetivo de campanhas de ouvidoria ativa realizadas no período do escopo</p>	<p># Respostas ao questionário</p> <p># Relatórios, folders, links ou outras</p>

Questões de Avaliação	Subquestões de Avaliação	Referências	Informações Requeridas	Possíveis Fontes de Informação
		581/2021 , arts. 4º, III; 5º, II e 67		informações relativas a campanhas de ouvidoria ativa
8 - A Ouvidoria realiza a promoção da mediação e da conciliação entre o usuário de serviços públicos e o órgão?	8.1 - A ouvidoria dissemina boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos, dentre eles a mediação e conciliação?	# Lei nº 13.460/2017 , art. 13, VII # Portaria CGU nº 581/2021 , arts. 47 a 49	# Fluxograma (gráfico ou descritivo) da atuação da Ouvidoria # Exemplos de situações já mediadas # Se existente, sistemática de mediação de conflitos	# Respostas ao questionário # Relatórios # Documentos com a sistemática de mediação
9 - Está sendo realizado o gerenciamento da Unidade de Ouvidoria?	9.1 - A equipe encontra-se capacitada e atualizada acerca das práticas de trabalho em ouvidoria? 9.2 - Possíveis insuficiências relativas a pessoal, instalações, equipamentos, sistemas, dentre outros, são devidamente reportadas à administração do órgão, de modo a serem minimizadas ou sanadas? 9.3 - As atividades realizadas pela Ouvidoria encontram-se discriminadas em normativo interno que estabeleça os fluxos de atividades, os prazos, a periodicidade das ações, as responsabilidades, os sistemas utilizados, dentre outros?	# Decreto nº 9.492/2018 , art. 10, II # Portaria CGU nº 581/2021 , arts. 6º e 7º # Decreto nº 9.492/2018 , art. 10, III # Lei nº 13.460/2017 , art. 15 # Portaria CGU nº 1.181/2020	# Capacitações realizadas pela equipe no período do escopo # Informações acerca das solicitações para melhoria na composição da equipe e para a melhoria de instalações, equipamentos, sistemas, dentre outros # Relatório de Gestão da Ouvidoria e informação acerca do seu envio à	# Respostas ao questionário # Documentos e normativos internos e respectivas ações de divulgação # Relatório de Gestão da Ouvidoria # Portaria de nomeação do titular da Ouvidoria

Questões de Avaliação	Subquestões de Avaliação	Referências	Informações Requeridas	Possíveis Fontes de Informação
	<p>9.4 - O Relatório de Gestão da Ouvidoria tem sido elaborado, encaminhado à autoridade máxima do órgão e publicado anualmente?</p> <p>9.5 - O Relatório de Gestão da Ouvidoria apresenta o conteúdo mínimo indicado na legislação?</p> <p>9.6 - Os procedimentos relativos à nomeação, designação ou recondução do titular da Ouvidoria, bem como o tempo de sua permanência, encontram-se em conformidade com a legislação vigente?</p>	<p># Portaria CGU nº 581/2021, arts. 8º e 52</p>	<p>autoridade máxima do órgão</p> <p># Data de nomeação, designação ou recondução do titular da Ouvidoria. Se posterior a 23/06/2020, constituem informação os respectivos procedimentos de aprovação</p>	

Apêndice D

Matriz de Achados

Grupo Avaliado	Situação Encontrada	Critério de Avaliação	Evidências/ Análises	Causas	Efeitos	Recomendações	Benefícios Esperados
As ações de Ouvidoria são exercidas plenamente?							
A estrutura/pessoal são suficientes?							
O(s) sistema(s) são utilizados de modo eficiente/eficaz?							
O fluxo de rotinas/informações atende à demanda?							
As atividades de gestão são capazes de subsidiar os serviços prestados?							

Apêndice E

Análise das Manifestações por Amostragem

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações onde a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos do Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

E.1 Metodologia para Obtenção da Amostra Aleatória

A amostra inicial, obtida a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período determinado, deve ser obtida a partir da base de dados do Painel Resolveu?. Em seguida, deve-se verificar o quantitativo de cada tipo, conforme mostrado a seguir:

Tipo	Quantidade
Comunicação	A
Denúncia	B
Elogio	C
Reclamação	C
Simplifique	D
Solicitação	E
Sugestão	F
Total	G

A amostra dos dados objeto para análise pode ser gerada a partir do Excel, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de G manifestações, sendo realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período avaliado, com resposta conclusiva, para uma planilha;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;

3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;

4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;

5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, ORDEM.EQ () e ALEATÓRIO ().

Salienta-se que tanto na extração inicial como na extração objeto são utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem deve adotar a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral deve ser dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A análise deve ser realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações

registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

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

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

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

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Na prática tal a análise da amostra se materializa em um questionário de treze perguntas, elencadas abaixo:

P1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

P2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?

P3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?

P4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?

P5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

P6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?

P7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?

P8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?

P9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

P10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

P11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

P12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

P13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

E.2 Apresentação dos Resultados

Inicialmente, sugere-se a elaboração de gráficos que demonstrem a proporção de cada tipo manifestação na amostra alvo, bem como dos principais assuntos e tópicos abordados nas manifestações.

Em seguida, para cada uma das treze perguntas apresentadas anteriormente, é recomendável elaborar gráficos que sintetizem percentualmente as respostas encontradas, tecendo breves comentários sobre as conclusões obtidas.

Também é recomendada a elaboração de um gráfico que demonstre a avaliação do tratamento técnico do teor resposta conclusiva, conforme conclusão apontada pelo analista.

No Apêndice F é apresentado um modelo de planilha a ser preenchida pelo analista para a consolidação as respostas das treze perguntas, bem como seu parecer sobre o tratamento técnico dado pela UA, para cada uma das manifestações da amostra.

Apêndice F

Modelo de Planilha para Avaliação da Amostra Objeto

Abaixo segue um modelo de planilha para consolidação das repostas às trezes perguntas para as manifestações contidas na amostra objeto. Para algumas das colunas, já existem respostas predefinidas a serem informadas pelo analista, quais sejam:

- i. Tipo da manifestação:** Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão;
- ii. Perguntas P1 a P13:** Sim, Não, N/A e Nulo. Ressalta-se que o N/A deve ser utilizado quando a pergunta não se aplica à manifestação avaliada; já o Nulo refere-se que a resposta é vazia ou não foi informada. Especificamente para a Pergunta P2, relacionada à pesquisa de satisfação, foram consideradas as respostas ao item “A sua demanda foi atendida” da Pesquisa de Satisfação da Plataforma Fala.BR, cujas respostas podem ser Sim, Não e Parcialmente Atendida; e
- iii. Análise do Tratamento Técnico:** Adequada, Parcialmente Adequada, Inadequada e Inexistente.

Em relação à análise do tratamento técnico dado pela UA, o analista deve pontuar sua conclusão, baseando-se nos seguintes parâmetros:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

A coluna **Tópico** deve ser preenchida com tema específico da manifestação, de maneira breve. Já a **Justificativa** deve conter um breve relato do analista sobre os motivos da classificação escolhida para o tratamento técnico dado pela UA para a manifestação em questão. Já as demais colunas são autoexplicativas.

#	Tipo da Manifestação	NUP	Assunto	Tópico	Data do Registro ou do Encaminhamento	Data da Resposta Conclusiva	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	Em sua opinião, como analista, como classifica o tratamento técnico dado pela UA para a manifestação em questão?	Justificativa	
1																						
2																						
...																						
100																						

Apêndice G

Plano de Ação

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios	Responsável pelo Monitoramento
Citar os itens, subitens ou parte dos itens.	Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações.	Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações.	Informar a data em que as medidas estarão implantadas.	Informar o estadual atual da recomendação: em “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.	Informar os benefícios efetivos com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível.	Indicar o membro da equipe de avaliação que acompanhará a implantação da recomendação.



Controladoria-Geral da União

www.gov.br/cgu

VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade