

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:
Agência Espacial Brasileira • AEB

Brasília • 2023

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560
Edifício Sohestre - Brasília - DF / CEP: 70610-420
cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

SIMONE GAMA ANDRADE

Supervisora

EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

Renata Costa de Sousa

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS • 7

APRESENTAÇÃO • 8

OBJETO • 9

OBJETIVO E ESCOPO • 9

MÉTODO DE AVALIAÇÃO • 10

UNIDADE AVALIADA • 11

RESULTADOS DOS EXAMES • 11

1. Achados • 11

- 1.1. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão • 11
- 1.2. Desconformidades relativas à Carta de Serviços • 12
- 1.3. Desconformidades relativas ao tratamento das manifestações de ouvidoria • 13
- 1.4. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas • 14
- 1.5. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria • 15

RECOMENDAÇÕES • 16

CONCLUSÃO • 16

APÊNDICES • 18

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 18

- A.1. Informações Gerais • 18
- A.2. Competências • 18
- A.3. Normativos Internos • 19
- A.4. Força de Trabalho e Estrutura Física • 19
- A.5. Mandato do Ouvidor • 20
- A.6. Canais de Atendimento • 21
- A.7. Sistemas Informatizados • 22
- A.8. Fluxo Interno de Tratamento • 22
- A.9. Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários • 23
- A.10. Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados • 23
- A.11. Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos • 23
- A.12. Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 24

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 26

B.1. Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra • 26

B.2. Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra • 27

B.3 Avaliação Final • 32

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada • 34

C.1. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão • 34

C.2. Falta de implementação de processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão por meio do Conselho de Usuários • 34

C.3. Desconformidades relativas à Carta de Serviços • 35

C.4. Desconformidades no tratamento das manifestações de ouvidoria • 35

C.5. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas • 35

C.6. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria • 36

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada • 37

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Agência Espacial Brasileira

Município: Brasília - DF

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

Período avaliado de manifestação: 01/12/2021 a 30/11/2022.

Data de execução: janeiro/2023 a março/2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Agência Espacial Brasileira, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

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

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como a falta de transparência relacionada ao site da EAB, necessidade de criação do Conselho de Usuários, de atualização da Carta de Serviços, a falta de formalização dos fluxos de tratamento dos diversos tipos de manifestação e a não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

A partir da avaliação, foi recomendado à UA, formalizar o processo de recebimento e tratamento das manifestações, bem como instituir instâncias de revisão e orientação dos responsáveis pela pseudonimização, visando o cumprimento do disposto em normativos. Além disso, recomendou-se utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021; e o cumprimento das obrigações de transparência.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AEB: Agência Espacial Brasileira

CGU: Controladoria-Geral da União

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

OGU: Ouvidoria-Geral da União

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

UA: Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

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

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- III. Interlocações e solicitações de informações;
- IV. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- V. Reunião de busca conjunta de soluções;
- VI. Publicação de relatório final de avaliação; e
- VII. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/12/2021 a 30/11/2022 constantes da Plataforma Fala.BR. A partir dessa seleção, foi separada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

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

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Agência Espacial Brasileira, órgão vinculado à estrutura organizacional da Agência Espacial Brasileira - AEB, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria que foi designada por meio da Portaria CGP nº 49/2021, após sua indicação ser devidamente autorizada pelo então Ouvidor-Geral da União, nos termos da Portaria CGU nº 1.181/2020, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria da Agência Espacial Brasileira está vinculada diretamente ao Gabinete da Presidência da AEB e é regida pelos normativos gerais de ouvidoria. A UA não foi formalmente instituída e tampouco possui um normativo específico que rege seus trabalhos. Assim, é importante ponderar que, segundo o Decreto nº 9.492/2018 (art. 6º, II), na inexistência de ouvidoria, será considerada como unidade setorial de ouvidoria a unidade diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria.

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

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Agência Espacial Brasileira – AEB.

1. Achados

1.1. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão

Em consulta ao site da Agência, foi verificado que alguns itens relacionados ao cumprimento das obrigações de transparência, elencados no art. 71 da Portaria nº 581/2021, não foram visualizados. São os seguintes itens listados abaixo:

- I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e*
- II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:*
 - (...)*
 - c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria; (...)*
 - f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e*
 - g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.*

Em relação ao item “c”, na página da Ouvidoria foram encontrados Relatórios anuais de gestão da ouvidoria até o ano de 2017. Em resposta ao Questionário de Avaliação da AEB, foi informado que a partir do ano de 2018 o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria foi incorporado ao Relatório de Gestão do órgão. Foi observado que o Relatório de Gestão do órgão do ano de 2022 não foi publicado. Todavia, o prazo é até o primeiro dia do mês de abril.

Sabe-se que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre a sociedade e o órgão público. Do exposto, quando o órgão não cumpre as obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria em seu site, prejudica a transparência ativa e a accountability do órgão como um todo, além de dificultar o exercício e o direito à informação pelos cidadãos.

Portanto, recomenda-se que a UA revise as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site, como também analisar a possibilidade de designar um responsável para monitorar e atualizar regularmente as informações da seção de Ouvidoria da Agência.

1.2. Desconformidades relativas à Carta de Serviços

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública e contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelo órgão. Devido a isso, tal documento deverá contemplar as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Além disso, o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017 determina que “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”. Consoante ao assunto, o art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que:

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário. Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

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

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

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

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

Em análise, verificou-se que a Carta de Serviços da Agência é composta por quatro serviços. Todavia algumas informações não estão disponíveis nos serviços mencionados, indo de encontro com o art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, in verbis:

XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;

Nos 4 serviços examinados, verificou-se que a informação referente ao inciso XII descrito acima, a UA dispôs um link que ao clicar, o cidadão é direcionado para o índice da Carta de Serviços, não havendo o procedimento para responder às sugestões e reclamações.

Quanto ao inciso XVIII, não foi encontrada informação referente ao procedimento para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.

As duas desconformidades demonstram um achado relacionado às informações mínimas que devem constar na Carta de Serviços. Assim, para adequar a Carta de Serviços ao artigo 45 da Portaria CGU nº 581/2021, a UA deverá disponibilizar as informações referentes aos incisos XII e XVIII nos serviços prestados.

Ressalta-se que, conforme o art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021, há competência atribuída à Ouvidoria de manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico Gov.br.

1.3. Desconformidades relativas ao tratamento das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 451 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período analisado constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/12/2021 a 30/11/2022.

O relato detalhado amostral encontra-se no Apêndice B, abrangendo a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos onze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos considerando o total da amostra gerada.

A amostra foi estratificada em 7 (sete) conjuntos que correspondem às classificações adotadas na Plataforma Fala.BR: (i) comunicação de irregularidade; (ii) denúncia; (iii) elogio; (iv) reclamação; (v) solicitação de providências; (vi) sugestão e (vii) simplifique. Os elementos de cada estrato foram escolhidos aleatoriamente, porém em quantidade proporcional ao volume total do tipo de manifestação registrado no período.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho de 84% adequado acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Ademais, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

A única Comunicação (01217.XXXXX/2022-XX) existente na amostra trata-se de uma denúncia que foi encaminhada para a área correcional. O envio não foi feito pelo Fala.BR, mas sim pelo SEI, por ser a ferramenta utilizada para pedido de informação entre as áreas do órgão. Sabe-se que o SEI possui limitações para o tratamento de manifestações de ouvidoria, tais como a replicação de informações em sistemas diversos, a questão do acesso à demanda e rastreabilidade, além da ausência de funcionalidade para registro da resolutividade da demanda. No entanto, a UA informou que o módulo de tratamento do Fala.BR encontra-se em processo de implementação.

Das 3 manifestações classificadas como denúncia, uma não era da competência da Agência e não foi encaminhada para o órgão competente (01217.XXXXX/2022-XX). A UA sugeriu que o cidadão faça uma nova manifestação para o órgão informado como competente.

Das 100 manifestações analisadas, foram verificadas que 4 (01217.XXXXX/2022-XX, 01217.XXXXX/2022-XX, 01217.XXXXX/2022-XX e 01217.XXXXX/2022-XX) delas não foram reclassificadas, quanto à tipologia correta, pela UA.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que 84 das 87 solicitações, foram dadas respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 3 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos.

No que se refere às sugestões, em dois casos as manifestações foram classificadas incorretamente, sem a devida alteração de tipologia pela UA. No caso da única sugestão classificada corretamente, a UA não respondeu sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida.

Por fim, no que se refere aos elogios, em um caso o elogio (01217.XXXXX/2022-XX) não tinha informação suficiente para o seu tratamento e a UA não solicitou informação complementar. O outro caso de elogio (01217.XXXXX/2022-XX) foi classificado de forma incorreta e a UA não fez a alteração de tipo.

1.4. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

A ouvidoria não utiliza o Módulo de Triage e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR, tramitando as manifestações para as áreas internas utilizando o SEI – Sistema Eletrônico de Informações.

A não utilização do módulo de Tramitação da Plataforma Fala.BR ou outro sistema que traga as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade, demonstra fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.

Quanto à utilização do módulo, a Portaria CGU nº 581/2021 traz a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

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

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

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

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

A ferramenta possibilita ainda a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de trata-

mento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

Desse modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

1.5 Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria

Em consulta ao Questionário Avaliativo (Questão 15), a UA informou que “*Não há um fluxo formalizado, mas é de notório conhecimento das unidades que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas devem ser encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria desta Agência*”.

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

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- descrever as tratativas para cada tipo de manifestação;
- estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria da PRF durante o processo; e
- descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

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

RECOMENDAÇÕES

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

- Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da AEB, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;
- Atuar em conjunto com os gestores de serviço da AEB para a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário no portal Gov.BR, em aderência aos arts. 43 e 45, e do art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021
- Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da AEB, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso;
- Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciadores por meio de treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação.

CONCLUSÃO

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

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de dezembro de 2021 a novembro de 2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As

principais oportunidade de melhorias são promoção da participação social pelos Conselhos de Usuários, aprimoramento da transparência através de adequação da Carta de Serviço, Relatórios de Gestão e Sítio Institucional.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: (i) promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade; (ii) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; (iii) fomento à participação social; e (iv) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

Tais elementos fundamentais de *accountability* trarão benefícios e fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1. Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

QUADRO 01: INFORMAÇÕES GERAIS DA UNIDADE AVALIADA

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da entidade	Autarquia federal vinculada ao Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação
Posição no Organograma	Órgão de assistência direta e imediata ao Presidente da AEB
E-mail	ouvidoria@aeb.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/aeb/pt-br
Endereço	Agência Espacial Brasileira – Edifício SEDE/DF Setor Policial Sul – Área 5, Quadra 3, Blocos A e F.
Canais de Atendimento	Fala.BR
Horário de Funcionamento	-
Ouvidor	Fernanda de Paula Lobo Nascimento
Ouvidor Substituto	-

Fonte: elaboração própria.

A.2. Competências

Em consulta ao sítio eletrônico da AEB não foram encontrados normativos próprios que informam as competências da UA, porém, na página da ouvidoria, foram verificadas as seguintes competências:

- Recebe as manifestações do cidadão;
- Solicita, quando for o caso, subsídios das áreas competentes desta Autarquia ou dos órgãos vinculados;
- Encaminha, no âmbito de suas competências, a resposta ao cidadão;
- Sugere internamente a adoção de medidas visando aperfeiçoamento na prestação do serviço.

O SIC da AEB foi instituído por meio da Portaria AEB nº 16/2012, é vinculado ao Gabinete da Presidência e funciona juntamente com a Ouvidoria. De acordo com a citada portaria, ao SIC compete:

- Protocolizar documentos e requerimentos de acesso à informação;
- Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- Orientar sobre os procedimentos de acesso, indicando data, local e modo em que será feita a consulta;
- Informar sobre a tramitação de documentos;
- Analisar as demandas e encaminhá-las às respectivas áreas internas competentes;
- Monitorar os procedimentos de coleta da informação nas áreas competentes;
- Receber as respostas às perguntas encaminhadas;
- Analisar a qualidade das respostas recebidas e adequá-las, se for o caso;
- Encaminhar as respostas aos requerentes.

A.3. Normativos Internos

Não foram encontrados normativos relacionados ao tema Ouvidoria na página da AEB. Em consulta a equipe de ouvidoria, foi informado que utilizam normativos gerais: “*A Ouvidoria da AEB não foi instituída formalmente e tampouco possui normativo que rege os seus trabalhos*”. No entanto, encontra-se em fase de elaboração o novo Regimento Interno da AEB, que contemplará as atribuições desta unidade.

Dessa forma, segundo o Decreto nº 9.492/2018 (art. 6º, II), na inexistência de ouvidoria, será considerada como unidade setorial de ouvidoria a unidade diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria.

A.4. Força de Trabalho e Estrutura Física

A ouvidoria da UA é composta por uma ouvidora (sem vínculo) e uma colaboradora terceirizada.

A ouvidoria encontra-se vinculada ao Gabinete da Presidência e não possui uma estrutura consolidada e independente. Nesse caso, segundo o Decreto nº 9.492/2018 (art. 6º, II), o Gabinete será considerado a unidade setorial de ouvidoria.

Conforme descrito no art. 8º da Portaria nº 4.893/2017 (Regimento Interno da Agência Espacial Brasileira – AEB):

Art. 8º Ao Gabinete - GAB compete:

(...)

VI - executar as atividades de ouvidoria e corregedoria.

De acordo com resposta ao questionário, e certificados enviados, segue abaixo lista de cursos realizados pela ouvidora: Admissibilidade Correcional; Governo Aberto: Transparência e Dados Abertos; Como fiscalizar com eficiência contratos públicos; Fundamentos da LGPD; Portal Gov.Br; Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; Defesa do Usuário e Simplificação; Resolução de conflitos aplicado ao contexto das Ouvidorias; Acesso à Informação; Avaliação da qualidade de serviços como

base para gestão e melhoria dos serviços públicos; Introdução à Gestão de Projetos; Controle Social; Gestão em Ouvidoria; Sistema Eletrônico de Informação – SEI; Implantação e Gestão de Ouvidorias; Intensivo de sistemas: Fala.BR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos; Avaliação de Serviços Públicos; Segurança Psicológica na Cultura Organizacional e Liderança estratégica e inteligência emocional; e pela colaboradora: Como fiscalizar com eficiência contratos públicos; Sistema Eletrônico de Informação – SEI; Proteção de Dados Pessoais no setor público; Introdução à lei brasileira de Dados Pessoais; Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?; Gestão de riscos em processos de trabalho; Tratamento de denúncias em ouvidoria; Resolução de conflitos aplicado ao contexto das ouvidorias; Introdução à gestão de processos; Ética e serviço público; Defesa do Usuário e Simplificação; Controle Social; Avaliação de Serviços Públicos; Intensivo de sistemas: Fala.BR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos; Implantação e Gestão de Ouvidorias; e Segurança Psicológica na cultura organizacional.

Quanto a indicação da titular da ouvidoria tratada no art. 4º da Portaria CGU nº 1.181/2020, foi verificado que a ouvidora atende ao critério presente no inciso II, conforme disposto abaixo:

4º O indicado a titular da unidade setorial do SisOuv deverá atender, no mínimo, a um dos seguintes critérios específicos:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o art. 2º;

III - consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou

IV - ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

Em resposta a questão nº 08 do Questionário, foi informado que a estrutura física da UA é adequada e passou por reforma recentemente. Todavia, a equipe destacou que em razão da UA localizar-se no Gabinete da Presidência, não há sinalização e privacidade adequadas.

No que se refere ao atendimento presencial, foi informado na questão de nº 14 do questionário que: “o atendimento presencial existe, apesar de pouco utilizado. Ocorre de forma centralizada na sede desta Agência, localizada em Brasília/DF. A Ouvidoria não possui uma sala individualizada, mas sempre que demandada presencialmente busca atender seus manifestantes de forma discreta e preservada em salas de reuniões que estejam disponíveis”.

A.5. Mandato do Ouvidor

A ouvidora da AEB foi indicada ao cargo pela Portaria CGP nº 49/2021, após aprovação da sua indicação pelo Ouvidor-Geral da União (Processo NUP 01217.XXXXX/2022-XX), nos termos da Portaria CGU nº 1.181/2020. O mandato da titular é de três anos, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período.

A.6. Canais de Atendimento

A UA disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR): <https://falabr.cgu.gov.br/Principal.aspx>;
- E-mail da Ouvidoria: ouvidoria@aeb.gov.br;
- E-mail do SIC: sic@aeb.gov.br;
- Site da AEB: <https://www.gov.br/aeb/pt-br/aceso-a-informacao/servico-deinformacao-ao-cidadao-sic>;
- Protocolo/Correspondência: Setor Policial (SPO) - Área 5, Quadra 03, Bloco A, sala 07 (Térreo);
- Telefone Ouvidoria: (61) 2033-4500; e
- Atendimento presencial: Setor Policial (SPO) - Área 5, Quadra 03, Bloco A, sala 220.

O atendimento é realizado pela equipe de ouvidoria: a ouvidora e a colaboradora. Ademais, o SIC também é da responsabilidade da equipe da ouvidoria.

No que se refere às manifestações recebidas por outras áreas, foi informado que não existe um fluxo formalizado para que as manifestações recebidas em outras áreas sejam encaminhadas à Ouvidoria, mas segundo a equipe “*é de notório conhecimento das unidades que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas devem ser encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria desta Agência*”.

Em relação ao cumprimento das obrigações de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, verificou-se desacordo nos seguintes itens:

- I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e*
- II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:*
 - a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;*
 - b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;*
 - c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria; (...);*
 - e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:*
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e*
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;*
 - f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e*
 - g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.*

A.7. Sistemas Informatizados

A UA informou que utiliza como ferramentas para tratamento das manifestações a Plataforma Fala.BR e o SEI – Sistema Eletrônico de Informações. No que se refere ao tratamento das manifestações, no momento de pedir informação para as diversas áreas da agência, a utilização do sistema SEI demonstra falhas na salvaguarda dos dados do cidadão, comprometendo os requisitos de segurança. Ademais, o SEI é uma ferramenta que não permite salvar os dados de acesso, o que compromete os requisitos de rastreabilidade.

No entanto, foi informado em reunião que o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR está sendo implantado na UA, prova disso é que foram feitos testes e já foram encontradas áreas cadastradas no sistema.

A.8. Fluxo Interno de Tratamento

O fluxo interno de tratamento das manifestações foi detalhado na resposta nº 24 do questionário da seguinte forma:

“Fluxo do tratamento dado às Manifestações de Ouvidoria – ManOUV e Manifestações de LAI – ManLAI ocorre da seguinte maneira: Para as manifestações recebidas na Ouvidoria da AEB por meio da Plataforma Fala.BR são realizadas diariamente a triagem e o tratamento no próprio sistema. Caso seja verificada a necessidade de tramitação interna às áreas técnicas responsáveis pelo assunto, providenciamos, de imediato, a abertura de um processo no sistema SEI, inserimos a manifestação sem as identificações pessoais, ou seja, os dados são ocultados utilizando o formato ‘ExportarPDF’ do próprio sistema Fala.BR e procedemos o encaminhamento a (s) área (s) técnica (s), com prazo de resposta, juntamente com os anexos necessários para análise, caso houver. Após a devolutiva, respondemos pelo Sistema Fala.BR ao cidadão. Além disso, algumas manifestações são recebidas por e-mail, cujo fluxo de tratamento é um pouco diferente. Ao recebermos uma manifestação por correio eletrônico, respondemos ao cidadão alertando-o quanto a necessidade de registrá-la na Plataforma Fala.BR. Informamos que o mesmo poderá optar por apresentar diretamente sua manifestação junto a Plataforma Fala.BR, acessando o link: <https://falabr.cgu.gov.br/> ou nos conceder sua autorização para a criação de seu cadastro. Aguardamos cerca de 15 dias sua resposta e, caso não o faça, providenciamos a digitalização e o registro da manifestação do cidadão na Plataforma Fala.BR sem o uso do cadastro, providenciamos a resposta ou, caso necessite de tratamento pelas áreas técnicas internas, os procedimentos são os mesmos anteriormente descritos. Logo após encerrado o tratamento à manifestação, enviamos por e-mail uma cópia da resposta ao cidadão. Em relação a forma de tratamento, é importante ressaltar que para todos os tipos de manifestações, sejam elas denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações, temos o mesmo cuidado de preservar a identificação do cidadão. Em especial, para as denúncias, que são tramitadas pelo sistema SEI de forma sigilosa, atribuindo a servidores específicos para que possam realizar a análise da demanda”.

O fluxo de tratamento das manifestações na unidade mostra que a utilização do sistema SEI pode comprometer os requisitos de segurança e rastreabilidade, conforme já comentado no item A7.

A.9. Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços da Agência foi atualizada em 06/02/2023 e os serviços do site e do portal gov.br encontram-se atualizados.

Em relação a participação da UA no processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços, foi informado que: “A Ouvidoria participa não só do processo de atualização da Carta de Serviços, mas do site como um todo. Pois, considerando a necessidade obrigatória de preenchimento do formulário do Sistema de Transparência Ativa – STA é esta unidade que acompanha as pendências e recomendações pontuadas pela CGU acerca da Transparência Ativa e, quando de imediato não consegue promover os devidos ajustes e atualizações, provoca as respectivas áreas responsáveis para que os faça, conforme o disposto no art. 4º, VI e VII da Portaria Interministerial CGU/MPOG nº 1.254/2015”.

No que se refere ao art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021 foi verificado que algumas informações não estão disponíveis nos quatro serviços analisados, necessitando, assim, de atualização das seguintes informações na Carta de Serviços:

- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;*
- XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;*

Nos 4 serviços analisados, verificou-se o seguinte:

- a) em relação ao inciso XII descrito acima, a UA dispôs um link que, ao clicar, o cidadão é direcionado para o índice da Carta de Serviços, não havendo o procedimento para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- b) Quanto ao inciso XVIII, não foi encontrada informação de procedimento para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.

Assim, para adequar a Carta de Serviços ao artigo 45 da Portaria CGU nº 581/2021, a UA deverá disponibilizar as informações referentes aos incisos XII e XVIII nos serviços prestados.

A.10. Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Em resposta as questões nº 48 e 49 do Questionário, foi informado que a UA não avalia os serviços prestados, e que, em relação ao Conselho de Usuários, houve uma tentativa de implementação em 2021, sendo que apenas dois serviços foram avaliados, todavia a equipe encontrou dificuldades em dar continuidade ao trabalho.

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

Em resposta a questão 31 do Questionário Avaliativo, foi informado que a UA não promove mediação e conciliação entre usuário e órgão. No entanto, foi verificado que a ouvidora e a colaboradora já fizeram treinamento em Resolução de Conflitos ofertado pela ENAP.

Em resposta a questão 45 do Questionário Avaliativo, foi informado que a Ouvidoria não realiza qualquer tipo de trabalho participativo direto com a sociedade, nem algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela Agência.

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

a) Quantitativo Geral:

IMAGEM 01: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 01/12/2021 A 30/11/2022.



Fonte: Painel Resolveu, 20/03/2023

a) Tipologia das manifestações:

IMAGEM 02: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 01/12/2021 A 30/11/2022.

RECLAMAÇÃO	10 (3,8%)
SOLICITAÇÃO	229 (87,4%)
DENÚNCIA	9 (3,4%)
SUGESTÃO	8 (3,1%)
ELOGIO	4 (1,5%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	2 (0,8%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu, 20/03/2023.

c) Resolutividade da demanda:

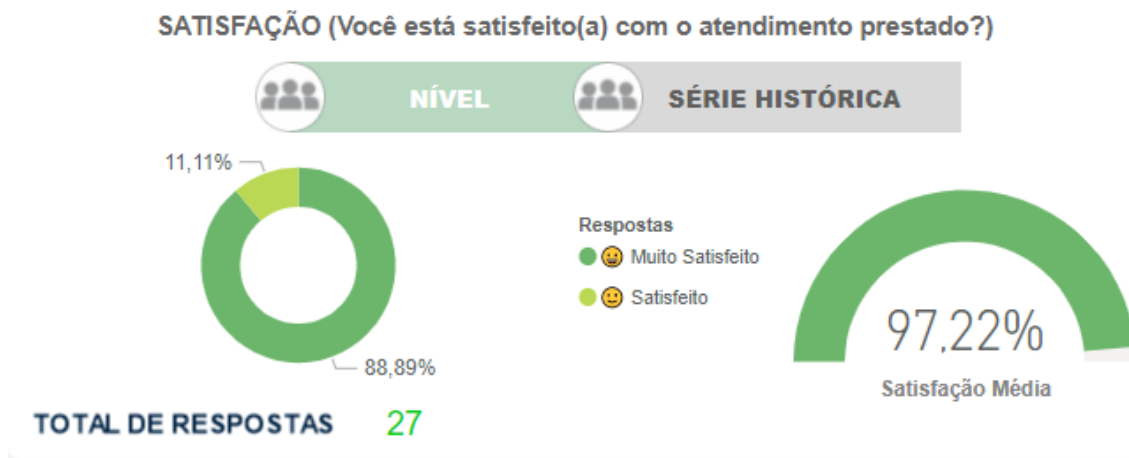
IMAGEM 03: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 01/12/2021 A 30/11/2022.
PAINEL RESOLVEU, 20/03/2023.



Fonte: Painel Resolveu, 20/03/2023.

d) Satisfação com a resposta:

IMAGEM 04: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – 01/12/2021 A 30/11/2022.



Fonte: Painel Resolveu, 20/03/2023.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1. Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/12/2021 e 30/11/2022, compreendendo 100 manifestações.⁴

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

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

QUADRO 02: COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA.

TIPO	QUANTIDADE	PROPORÇÃO NA AMOSTRA TOTAL
Comunicação	1	0,763%
Denúncia	3	3,435%
Elogio	2	1,527%
Reclamação	4	3,817%
Simplifique	0	0
Solicitação	87	87,405%
Sugestão	3	3,053%
TOTAL	100	100%

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

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em

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

até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

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

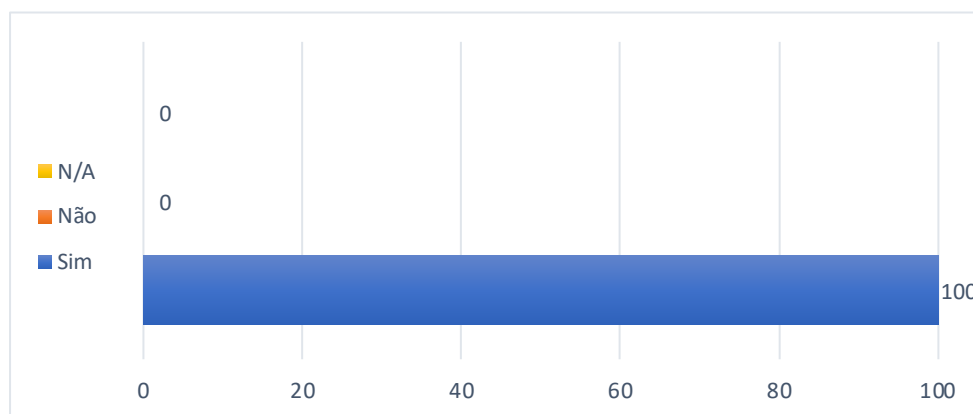
c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada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

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2. Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

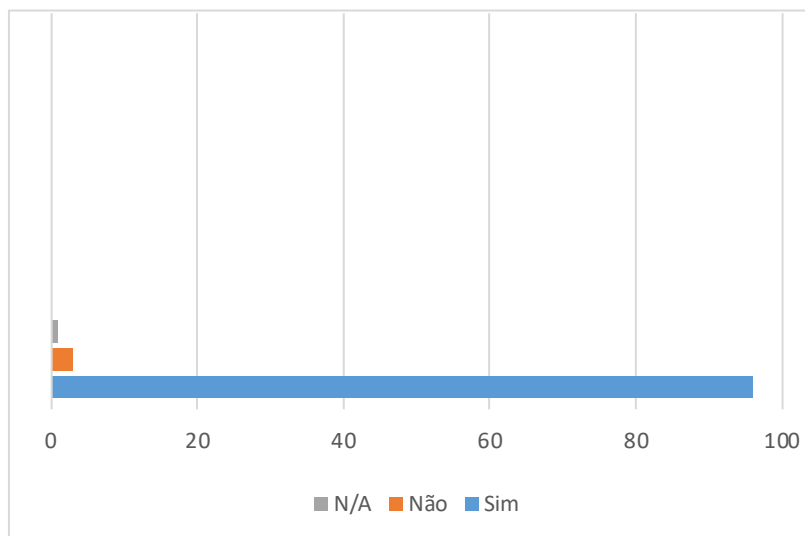
GRÁFICO 01: A UA CUMPRIU O PRAZO DE RESPOSTA DE 30 DIAS, PRORROGÁVEL POR IGUAL PERÍODO?



Fonte: elaboração própria.

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

GRÁFICO 02: A MANIFESTAÇÃO FOI CLASSIFICADA CORRETAMENTE?

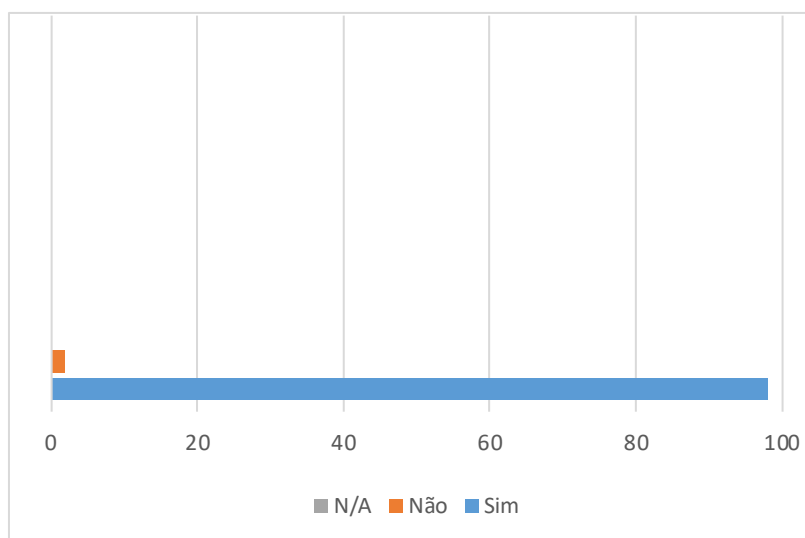


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 99 manifestações nas quais a pergunta 4 se aplica, 95 foram classificadas corretamente contra 4 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 95% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

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

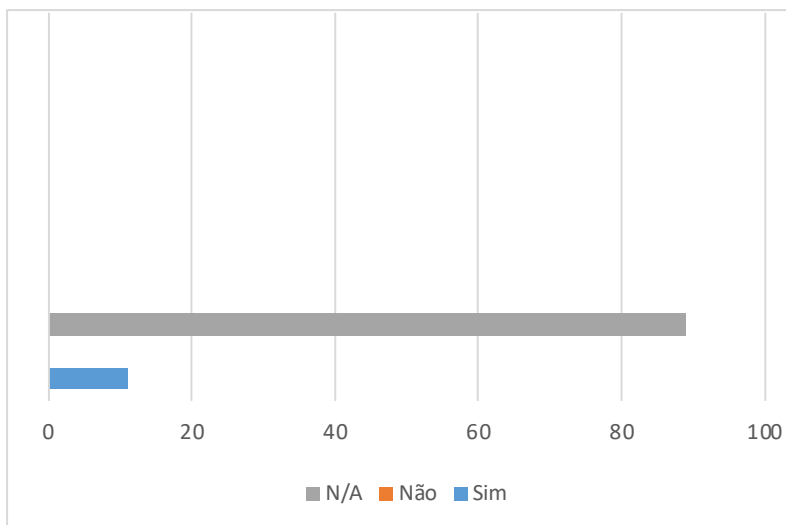
GRÁFICO 03: AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA RESPOSTA FORAM APRESENTADAS COM CLAREZA E OBJETIVIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que apenas 2 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Nos dois casos, não foi solicitada informação referente ao estágio na NASA, mas a resposta dada se refere ao citado estágio.

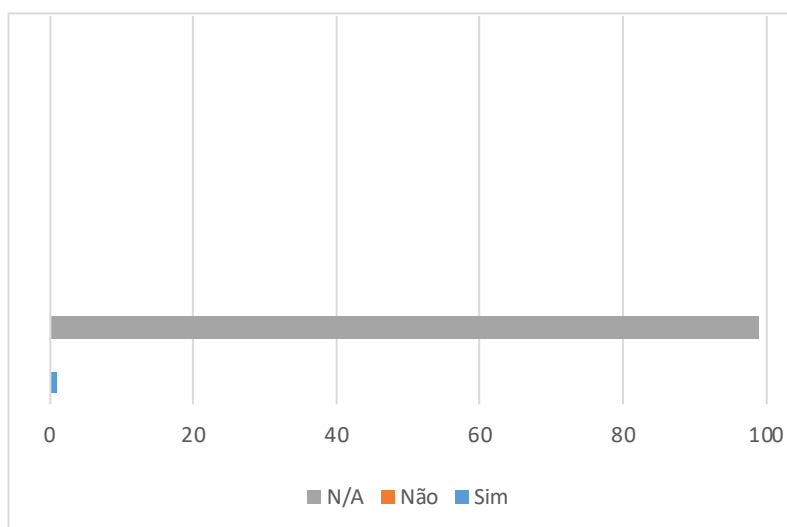
GRÁFICO 04: A OUVIDORIA ESCLARECEU QUE O ASSUNTO NÃO ERA DE SUA COMPETÊNCIA E INFORMOU QUAL ÓRGÃO EXTERNO AO FALA.BR SERIA RESPONSÁVEL PELO TEMA?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 11 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

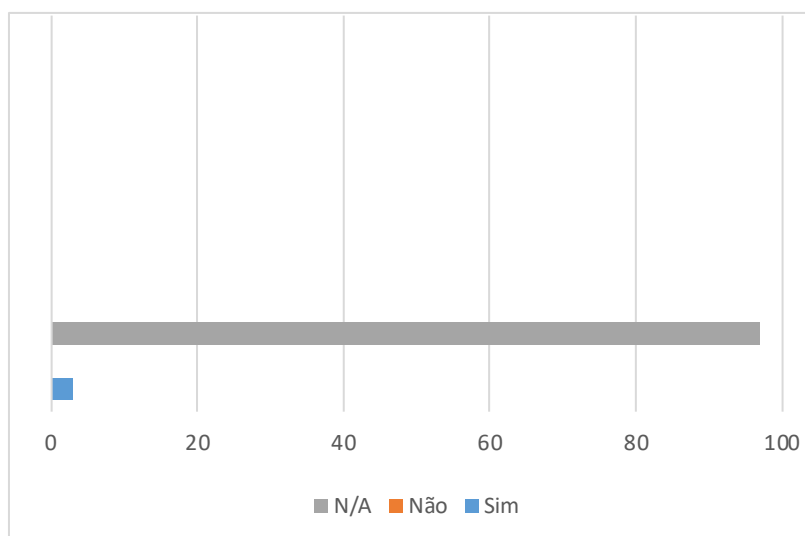
GRÁFICO 05: A RESPOSTA DA COMUNICAÇÃO CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, da única comunicação presente na amostra, a UA apresentou resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 99 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

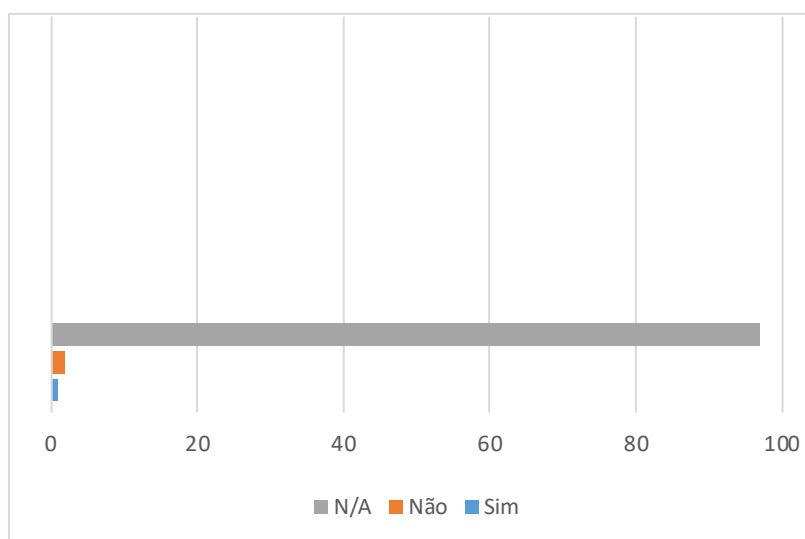
GRÁFICO 06: A RESPOSTA DA DENÚNCIA CONTÉM INFORMAÇÃO SOBRE AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E O SEU ENCAMINHAMENTO ÀS UNIDADES DE APURAÇÃO COMPETENTES OU A JUSTIFICATIVA PARA O SEU ARQUIVAMENTO?



Fonte: elaboração própria.

Das 3 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 97 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

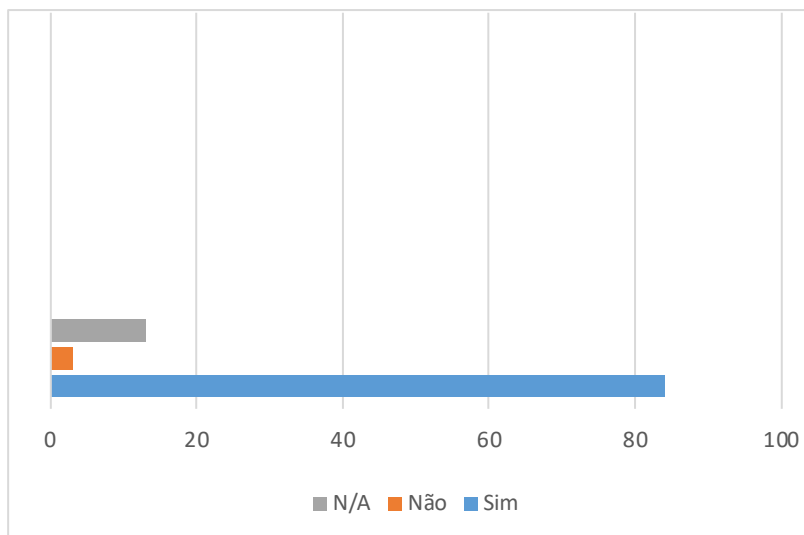
GRÁFICO 07: A RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO PRESTOU ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO FATÓ RECLAMADO?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em uma das quatro reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Nas outras 3, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante em razão do motivo da reclamação não ser da competência da Agência. As demais 96 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

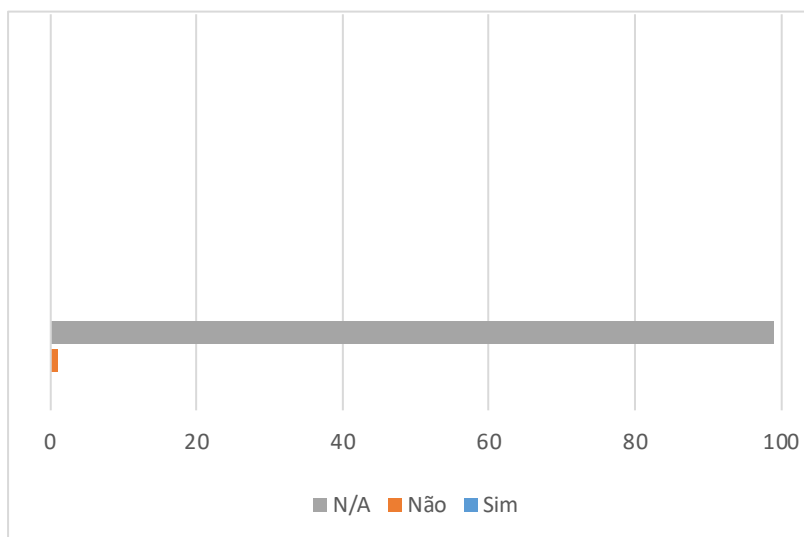
GRÁFICO 08: A RESPOSTA DA SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS EXPLICA SOBRE A ADOÇÃO DA PROVIDÊNCIA SOLICITADA OU JUSTIFICA SUA IMPOSSIBILIDADE?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 87 solicitações, em 84 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 3 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 13 manifestações não se enquadram como solicitação.

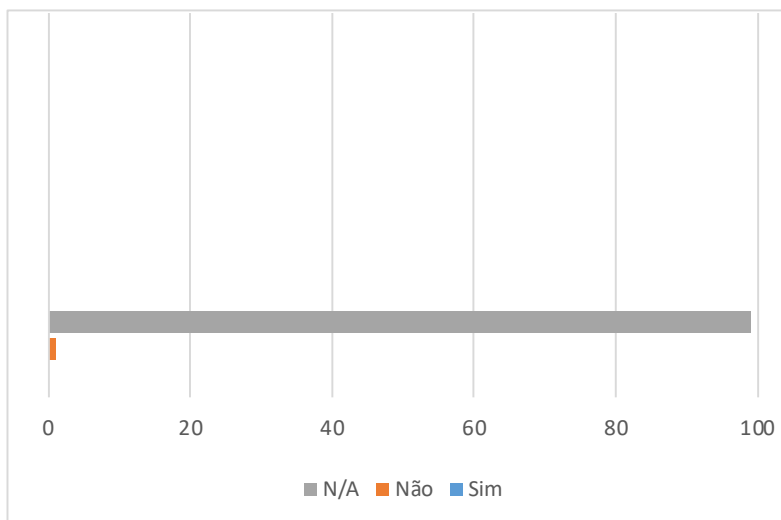
GRÁFICO 09: A RESPOSTA DA SUGESTÃO CONTÉM MANIFESTAÇÃO ACERCA DA POSSIBILIDADE DE ADOÇÃO DA MEDIDA SUGERIDA EMITIDA POR AUTORIDADE DIRETAMENTE RESPONSÁVEL?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas 3 manifestações: em uma delas a resposta não continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. As outras duas manifestações classificadas como sugestão, não eram sugestão e não houve a mudança de tipo. As demais 97 manifestações não se enquadram como solicitação.

GRÁFICO 10: A RESPOSTA DO ELOGIO INFORMOU SOBRE A CIÊNCIA AO AGENTE PÚBLICO OU AO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO PÚBLICO PRESTADO E À SUA CHEFIA IMEDIATA?



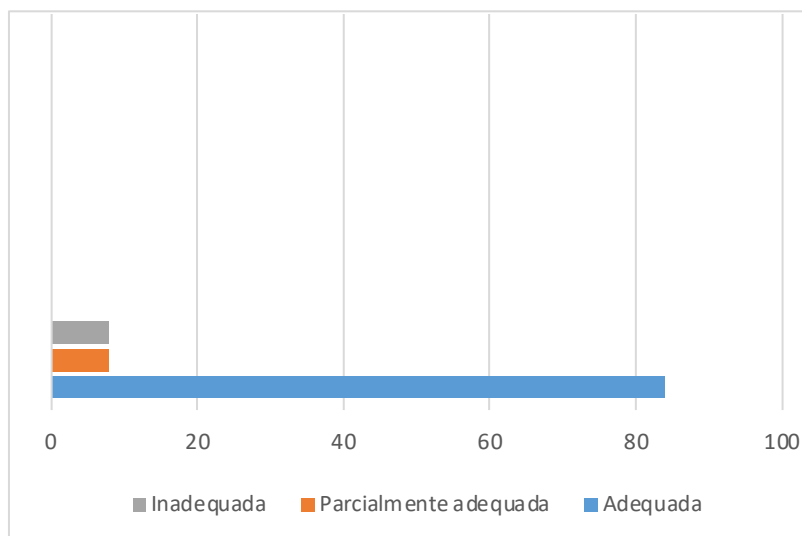
Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, dos 2 elogios analisados, verifica-se que uma das manifestações não era elogio e não houve alteração de tipo e na outra não houve a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia, pois faltaram informações e a UA não solicitou complementação de informação. As demais 98 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

B.3 Avaliação Final

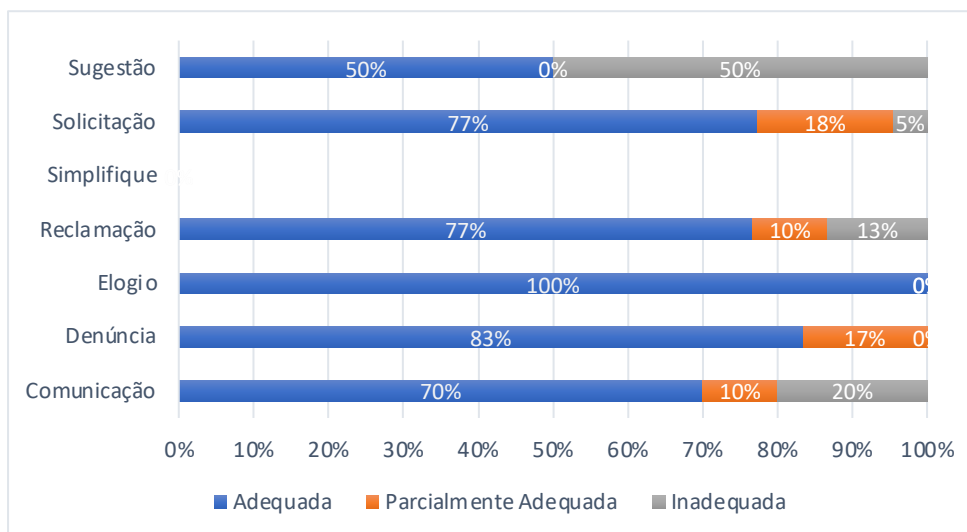
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 84 foram consideradas adequadas, 08 parcialmente adequadas e 08 inadequadas.

GRÁFICO 12: EM SUA OPINIÃO, COMO ANALISTA, COMO CLASSIFICA A ANÁLISE TÉCNICA (MÉRITO) DADA PELA UA PARA A MANIFESTAÇÃO EM QUESTÃO?



Fonte: elaboração própria.

GRÁFICO 13: ANÁLISE DAS RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES - AVALIAÇÃO GERAL POR TIPO



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 11 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 2 comunicações, 2 denúncias, 3 reclamações e 4 solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 8 manifestações inadequadas: 2 elogios, 4 solicitações e 2 sugestões.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho adequado em relação à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

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

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

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 11636/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 08/08/2023, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. As considerações e esclarecimentos da UA em face do teor dos achados e das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentados de forma resumida a seguir.

C.1. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão

“No tocante ao achado 1.1 do Relatório Preliminar, esta Ouvidoria esclareceu que, ao confeccionar a mencionada seção, utilizou-se como parâmetro as informações disponibilizadas no site institucional da CGU, bem como a de outros órgãos que atenderam o cumprimento dos itens da Transparência Ativa, apontados pelo Painel LAI, como por exemplo: ANS, MCTI, MJSP. Diante dos itens apontados, mencionamos as seguintes providências, em andamento ou já providenciadas:

a) banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade: Conforme reunião de busca conjunta, o link do Fala.BR já se encontra disponível, contudo, a url específica para AEB será fornecida pela área de tecnologia da informação da Ouvidoria-Geral da União; e

b) seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria Esclarecemos que os relatórios de gestão da unidade, a partir de 2018, foram incorporados aos relatórios de gestão do órgão e já se encontram disponibilizados na seção ouvidoria, à exemplo do Relatório de Gestão 2022.

- o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria A página foi devidamente atualizada com os citados dados, ademais, destacamos que a data de ingresso no cargo da atual titular encontra-se explicitada na publicação de sua portaria de nomeação, disponibilizada por meio de link.

- normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria Informamos que, apesar de a Ouvidoria da AEB não possuir normas específicas no órgão sobre as atividades de ouvidoria, o novo regimento interno da AEB encontra-se em andamento e já contempla as atribuições desta unidade. Sendo assim, pontuamos que as normas gerais utilizadas por esta Ouvidoria foram oportunamente disponibilizadas no site”.

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere ao cumprimento das obrigações de transparência constantes na Portaria CGU nº 581/2021, art. 71, no inciso I, e no inciso II nas alíneas “c”, “f” e “g”, podemos considerar a recomendação atendida.

C.2. Falta de implementação de processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão por meio do Conselho de Usuários

“Em relação ao achado 1.2 cumpre salientar que, com base na reunião de busca conjunta, fomos informados que o presente item será retirado da lista de achados do relatório, considerando sua inevitável fase de reformulação por parte da Ouvidoria-Geral”.

Análise da Equipe de Avaliação

O presente achado e sua recomendação estão sendo retirados do Relatório, pois a OGU está em fase de reformulação do Conselho de Usuários.

C.3. Desconformidades relativas à Carta de Serviços

“Para o achado 1.3 verificou-se a necessidade de realizar a adequação das informações disponibilizadas, conforme preconiza o art. 45 da Portaria nº 581/2021, especialmente aos incisos XII e XVII, in verbis:

XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;

Tais recomendações serão repassadas às unidades internas responsáveis pelos respectivos serviços, a fim de que esta unidade possa inserir todas as informações necessárias junto ao portal eletrônico Gov.br”.

Análise da Equipe de Avaliação

Considerando as desconformidades relacionadas à Carta de Serviços, **mantém-se a recomendação** de adequação das informações referentes aos incisos XII e XVIII do artigo nº 45 da Portaria CGU nº 581/2021, que será acompanhada por meio do Plano de Ação da UA.

C.4. Desconformidades no tratamento das manifestações de ouvidoria

“Por sua vez, o achado 1.4 se mostrou extremamente oportuno, ao permitir que esta Ouvidoria tivesse acesso a um feedback assertivo dos seus atendimentos, bem como permitiu o recebimento de sugestões e procedimentos mais adequados às manifestações comumente encaminhadas a este órgão. Neste ensejo, relatamos a dificuldade de classificar os ‘assuntos’ e ‘subassuntos’ das manifestações concernente às atividades e competências desta Agência, ao passo que sugerimos a inclusão de alguns assuntos, como por exemplo: Formas de Ingresso; Estágio Internacional; Programas Educacionais; Acordo de Cooperação Internacional; Veículos Lançadores e Satélites; Bases de Lançamento; Astronáutica; Tecnologia e Inovação; Outros em Espaço”.

Análise da Equipe de Avaliação

Em relação às desconformidades no tratamento das manifestações de ouvidoria, salientamos que a UA deve estar atenta aos normativos de tratamento das manifestações (Portaria CGU nº 581/2021), considerando que o tratamento adequado e a resposta dada ao cidadão são competências importantes da ouvidoria. Assim, **mantém-se a recomendação** de adequação do tratamento das manifestações, bem como, informamos que será feito o acompanhamento por meio do Plano de Ação da UA.

C.5. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

“Cumprir destacar que a Ouvidoria da AEB ainda não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR, em razão da indefinição dos titulares das unidades administrativas da AEB. A troca da presidência se deu recentemente e as novas autoridades ainda não foram estabelecidas. O número de servidores efetivos reduziu significativamente, o que

dificulta ainda mais a designação de pontos focais para acesso à Plataforma e ao tratamento das demandas. Dessa forma, a tramitação das manifestações para as áreas internas continuam ocorrendo por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Esta unidade compreende que a não utilização do módulo de Tramitação da Plataforma Fala.BR indica fragilidade quanto à proteção do denunciante, bem como não traz as garantias necessárias quanto à rastreabilidade das manifestações. Sendo assim, a fim de garantir o pleno atendimento ao que estabelece a Portaria CGU nº 581/2021, em seu art. 19, § 1º, a Ouvidoria da AEB propõe o seguinte plano de ação para execução da nova forma de tratamento das manifestações no âmbito desta instituição: Até 15/09/2023 - Estabelecer com as UAs, um titular e um suplente como ponto focal, mesmo que provisório. Até 29/09/2023 - Divulgar o Manual Fala.BR, que contempla em seu item 6.11, o Módulo de Triagem e Tratamento e propor, aos pontos focais, o treinamento disponibilizado pela CGU no Canal do Youtube. Até 31/10/2023 - Iniciar a utilização do Módulo Triagem com a unidade “ARI”. Até 30/11/2023 - Iniciar a utilização do Módulo Triagem com a unidade “DGEP e suas coordenações”. Até 12/01/2024 - Iniciar a utilização do Módulo Triagem com a unidade “DPOA e suas coordenações”. Até 09/02/2024 - Iniciar a utilização do Módulo Triagem com a unidade “COR” e “CEAEB”. Até 15/03/2024 - Iniciar a utilização do Módulo Triagem com a unidade “DIEN e suas coordenações”. Até 12/04/2024 - Iniciar a utilização do Módulo Triagem com a unidade “ACI”. Até 10/05/2024 - Iniciar a utilização do Módulo Triagem com a unidade “DGSE e suas coordenações”. Se faz necessário esclarecer que o presente cronograma priorizou as áreas mais demandadas, posteriormente as áreas mais sensíveis, até alcançar as áreas menos demandadas do órgão.”

Análise da Equipe de Avaliação

Em relação ao uso de ferramenta inadequada para tramitar as demandas para as áreas internas, **mantém-se a recomendação** de utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR. Dessa forma, informamos que será feito o acompanhamento por meio do Plano de Ação da UA.

C.6. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria

“Por fim, sobre o último achado, enfatizamos que o Regimento Interno da AEB está em elaboração e passará a contemplar as atribuições desta OUV. Adicionalmente, informamos que recentemente foi firmada parceria com o Centro de Estudos Avançados de Governo e Administração Pública da Universidade de Brasília (UNB) para a realização do mapeamento de processos da AEB. Diante disso, encaminhamos em anexo (SEI nº 0252400 e 0252401), o esboço já realizado que corresponde aos fluxos internos de trabalho desta ouvidoria. Assim que os trabalhos forem concluídos os referidos fluxos serão devidamente publicizados junto ao sítio institucional deste órgão.”

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere à inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria, **mantém-se a recomendação** para que a UA construa fluxos contemplando os trabalhos internos da ouvidoria e dê publicidade a esses fluxos. Dessa forma, informamos que será feito o acompanhamento por meio do Plano de Ação da UA.

Apêndice D • Plano de Ação da Unidade Avaliada

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO
Recomendação 1: Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da AEB, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;	Disponibilizar todas as informações exigidas	Não se aplica (aguardando apenas o encaminhamento da url específica)	Atendida	Quanto maior a transparência das informações disponibilizadas à sociedade, maior será o desenvolvimento do controle social dos usuários sobre a prestação de serviços e a facilidade do acesso aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos
Recomendação 2: Atuar em conjunto com os gestores de serviço da AEB para a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário no portal Gov.BR, em aderência aos arts. 43 e 45, e do art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021;	Interagir com as áreas responsáveis pelos serviços da AEB para a complementação das informações	Até outubro de 2023	Prevista	Melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados; confiabilidade e credibilidade à implementação de políticas públicas
Recomendação 3: Implementar e manter em funcionamento (por meio de chamamentos públicos periódicos com periodicidade mínima anual) Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da AEB, com finalidade de realizar avaliação dos serviços públicos prestados pelo órgão, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021;	Desconsiderar pois será retirado no Relatório Final	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Recomendação 4: Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;	Cadastrar e treinar os usuários para a utilização do módulo disponibilizado pela plataforma Fala.BR	As ações serão executadas durante os próximos 9 meses	Prevista	Segurança no tratamento dos dados, em atendimento ao disposto no §1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas
Recomendação 5: Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da AEB, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso; e	Estabelecer e publicizar fluxos procedimentais adequados ao tratamento das manifestações em conformidade com os ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021	Até janeiro de 2024	Em andamento	Padronização dos procedimentos de tratamento de demandas da Ouvidoria
Recomendação 6: Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciante por meio de treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação.	Aprimorar os procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciante, conforme preconiza o Decreto nº 10.153/2019	As ações serão executadas durante o ano de 2023	Em andamento	O ato de denunciar demonstra a confiança do cidadão na Administração Pública e esta confiança precisa ser honrada por meio das regras de proteção à identidade dos denunciante, em atendimento ao disposto no §4º do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 e ao art. 31 da Portaria CGU nº 581/2021.