

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – Sudene
e do
Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste - FNE

Recife/PE, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

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

FÁBIO DA SILVA ARAÚJO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de Pernambuco

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/PE)
Mariana Coelho Barbosa Accioly

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/PE)
Ana Clara Rego de Mesquita
Mariana Coelho Barbosa Accioly

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – Sudene e do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE.

Município: Recife – PE.

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

Período avaliado: abril de 2022 a março de 2023.

Data de Execução: setembro a dezembro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – Sudene e do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquelas entidades.

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, necessita de ajustes para exercer adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela Unidade avaliada à sociedade e aos gestores da Sudene/FNE, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- I-Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria;

- II-Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante;

- III-Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante;

- IV-Ausência de acompanhamento na Plataforma Fala.BR quanto à resolatividade das denúncias e comunicações de irregularidade;

- V-Tratamento inadequado de manifestações de Ouvidoria;

- VI-Atuação da Ouvidoria insuficiente para divulgação de sua localização e atividades;

- VII-Indisponibilidade, na página inicial da Sudene ou na página da Ouvidoria, de informações de transparência.

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.

Entre as recomendações acordadas com a Unidade Avaliada, destacam-se as seguintes:

I-Atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;

II-Readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados;

III-Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de promover a pseudonimização dos dados sensíveis minimizando a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade;

IV-Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade, preenchendo adequadamente o campo de resolutividade na plataforma Fala.BR, quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;

V-Promover o adequado preenchimento do campo assunto e do tipo de manifestação; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017; elaborar respostas conclusivas, atendendo aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade, compatíveis com cada tipo de manifestação;

VI-Promover e fomentar a atuação da Ouvidoria, de forma a ampliar a sua divulgação;

VII-Disponibilizar na página inicial da Ouvidoria da Sudene/FNE o nome do Ouvidor e Ouvidor Substituto, o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo, o link de acesso ao "Painel *Resolveu?*", e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CONSUP	Conselho Superior
CPA	Comissão Própria de Avaliação
DOAPE	Diretoria de Organização Administrativa e Planejamento Estratégico
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
FNE	Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste
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 em Ouvidoria Pública
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PAD	Processo Administrativo Disciplinar
PROFOCO	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
UA	Unidade Avaliada
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal
Sudene	Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	12
1.Boas Práticas.....	12
2.Achados	12
2.1.Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.....	12
2.2.Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante.....	14
2.3.Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.	15
2.4.Ausência de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade.	17
2.5.Tratamento inadequado de manifestações de Ouvidoria.	18
2.6.Atuação da Ouvidoria insuficiente para divulgação de sua localização e atividades.	20
2.7.Indisponibilidade, na página inicial da Sudene ou na página da Ouvidoria, de informações de transparência.....	21
RECOMENDAÇÕES	23
CONCLUSÃO	24
Apêndice A	26
Apêndice B	48
Apêndice C	57
Apêndice D.....	58

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 pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto 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.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

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

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2022 a 31/03/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

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 amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2022 a 31/03/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 71 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 Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

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.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – Sudene e do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE. A Sudene é unidade de natureza autárquica especial, vinculada ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, tendo como finalidade promover o desenvolvimento includente e sustentável de sua área de atuação e a integração competitiva da base produtiva regional na economia nacional e internacional.

Para exercer sua missão, a Autarquia foi dotada com os instrumentos de ação definidos no art. 5º da Lei Complementar nº 125, de 2007: o Plano Regional de Desenvolvimento do Nordeste (PRDNE), o Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE) e o Fundo de Desenvolvimento do Nordeste (FDNE). Em termos de regulamentação desses instrumentos, o FNE é regido pela Lei nº 7.827, de 27 de setembro de 1989.

A Ouvidoria é responsável simultaneamente pelas Ouvidorias da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - Sudene e do Fundo Constitucional de Desenvolvimento do Nordeste – FNE, desempenhando papel fundamental na

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

promoção da transparência, no fortalecimento da participação cidadã e na garantia de um bom funcionamento da instituição. A referida unidade é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria do FNE, instituída pela Resolução nº 120/2019 do Conselho Deliberativo da Sudene, é coordenada pela Ouvidoria da Sudene, em parceria com a Ouvidoria do BNB, instituição financeira coadministradora do Fundo, conforme a Resolução nº 120/2018 do Conselho Deliberativo da Sudene. No que se refere à Ouvidoria do FNE, a ideia é atender às sugestões e reclamações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas quanto às rotinas e aos procedimentos empregados em todos os processos do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste e acolher e dar tratamento adequado às solicitações, denúncias e elogios dos seus mutuários ativos, inativos, prospectivos e/ou potenciais, além de suas representações.

A UA é órgão vinculado à Superintendência da Sudene, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria aprovado pela OGU/CGU, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período. Ela foi institucionalizada formalmente no organograma em 21/09/2011, por meio da Portaria nº 88/2011. A unidade realiza suas atividades de forma centralizada na Sudene. A Proposição da Sudene nº 118/2018 estabelece a organização e funcionamento da Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE) da Sudene.

A Ouvidoria tem por finalidade contribuir para o incremento sustentável da eficácia e efetividade da atuação da Autarquia no cumprimento de sua missão institucional, mediante a participação voluntária, devidamente estimulada, dos cidadãos e suas organizações nos processos de normatização e implementação dos atuais e futuros instrumentos de ação da Superintendência. Além das atribuições de recepção, seleção, tratamento adequado e resposta às reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios apresentados pelos cidadãos e/ou suas entidades representativas, a Ouvidoria é responsável pelo monitoramento da satisfação do usuário externo e dos serviços prestados pela Autarquia. A Ouvidoria é o canal que interliga a Sudene ao cidadão-usuário. As manifestações da sociedade, encaminhadas à Ouvidoria, permitem que a Sudene aprimore a prestação das atividades elencadas na sua Carta de Serviços. Trata-se, portanto, de essencial instrumento para a realização do controle social.

Cabe destacar que a Ouvidoria da Sudene/FNE é o setor responsável por receber, registrar e responder os pedidos de acesso à informação com base na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011). O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), definido pelo Decreto nº 7.724, de 16/05/2012, está vinculado à Ouvidoria, pela Portaria Sudene nº 88, de 21 de setembro de 2011.

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pelas UAs avaliadas configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas.

Não foram identificadas práticas desta natureza realizadas pela Ouvidoria da Sudene/FNE.

2. Achados

2.1. Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria.

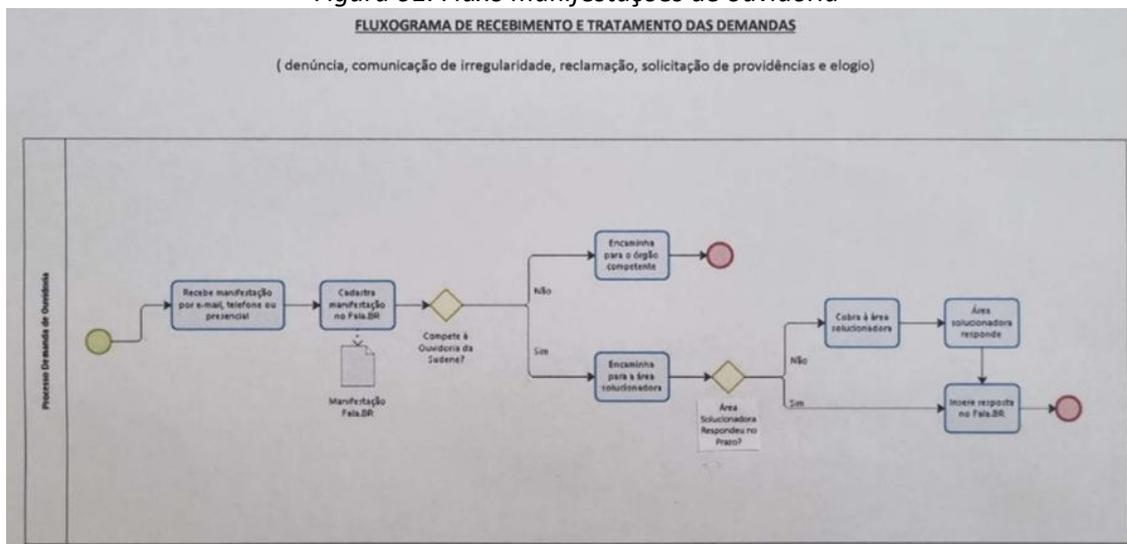
Em resposta ao questionário de avaliação, sobre o fluxo de recebimento e tratamento de cada tipo de manifestação (denúncia, comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação de providências e elogio) foi informado pelo ouvidor o seguinte:

A) As denúncias e a comunicações de irregularidades são encaminhadas à Corregedoria ou a Comissão de Ética de acordo com a situação.

B) As reclamações, solicitação de providências e elogios uma vez recebidas, criamos um processo no SEI e a encaminhamos para a área solucionadora, que deverá nos responder dentro do prazo, ao menos de 24h úteis, antes do prazo limite estabelecido pela Plataforma Fala.BR. Nossa média do tempo de resposta é de cerca de 10 dias. Manifestações comuns, cuja resposta é conhecida, são respondidas imediatamente. Este fluxo é adotado para todos os tipos de manifestação. Não dispomos de normativo nem de manual por se tratar de um fluxo bastante simples e eficaz.

Foi encaminhado o fluxograma abaixo, utilizado, na prática, para o tratamento interno de manifestações, apesar de não constar de normativos da UA.

Figura 01: Fluxo manifestações de ouvidoria



Desta forma, conforme informado pelo Ouvidor, não há manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de ouvidoria. Também não existe fluxo formalizado para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, mas apesar de não existirem tais fluxos formalizados, manifestações recebidas por outras áreas são enviadas para a Ouvidoria, notadamente as manifestações recebidas pela Assessoria de Comunicação Social e Marketing Institucional (ASCOM). São utilizados os normativos que norteiam o trabalho da Ouvidoria Pública Federal e legislação correlata, para cada situação enfrentada.

Não ficou demonstrada diferenciação do tratamento das manifestações por tipo (denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões, simplifique e comunicações), com exceção da informação de que as manifestações referentes a denúncia são encaminhadas à Corregedoria ou a Comissão de Ética de acordo com a situação. Também não há tratamento diferenciado para manifestação do tipo Comunicação.

Com relação a análise prévia das denúncias recebidas, especialmente quanto à avaliação da existência dos requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância, a Ouvidoria informou que recebe as denúncias, procede a uma triagem inicial e, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos, as encaminha para apuração. Ainda, quando a denúncia não é anônima e havendo necessidade, há solicitação de maiores esclarecimentos do denunciante para o entendimento completo da demanda e em seguida ocorre o envio para a área responsável.

Conforme informado pela Ouvidoria, as demandas de ouvidoria interna seguem o mesmo fluxo de trabalho adotado nas demandas de ouvidoria externa, não possuindo nenhum normativo para este tipo de tratamento.

A definição e publicidade dos fluxos está prevista no art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

Constata-se que não há o estabelecimento de fluxos de tratamento de manifestações no âmbito da Unidade, bem assim não existem normativos institucionalizados estabelecendo esses fluxos para cada tipo de manifestação – detalhando as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator nos processos da ouvidoria.

Não obstante, 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. Dessa forma os fluxos deverão ser desenhados de forma a, no mínimo:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação, de acordo com a tipologia, desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para cada tipo de manifestação;

- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do órgão/ entidade durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

A definição de fluxos de tratamento, além de ser um passo para a estruturação da Unidade, pode contribuir para trazer maior agilidade e melhoria dos processos da Unidade como a redução dos prazos de resposta; o alinhamento do teor das respostas conclusivas – por meio de previsão, no fluxo, de dupla checagem (supervisão); a melhoria da interlocução com as demais unidades do órgão/ entidade; bem assim a identificação, de modo mais ágil, de processos que necessitem de alterações para aprimoramento.

Ainda, como passo seguinte para a estruturação e amadurecimento da Unidade, faz-se necessária a normatização dos fluxos de tratamento das manifestações, que possibilitará o alinhamento das competências e a definição dos papéis e atribuições dos atores envolvidos no processo – Unidade e áreas correlatas (Corregedoria e Comissão de Ética).

2.2. Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante.

Em resposta ao questionário de avaliação, foi informado que as áreas de apuração de denúncias da Sudene são: Corregedoria, Auditoria e Comissão de Ética, não havendo tratamento diferenciado para manifestação do tipo Comunicação.

Em análise a amostra de manifestações, da tipologia denúncia, registrados na Plataforma Fala.BR e tramitados via Sistema SEI, foi constatado, em alguns casos, o encaminhamento das denúncias para as áreas relacionadas aos fatos apontados e não para as áreas apuratórias:

- NUP 59013.XXXXXX/2022-XX;
- NUP 59013.XXXXXX/2022-XX.

Conforme descrito em item específico deste Relatório, não há fluxos de tratamento das manifestações definidos em normativos da UA.

Verifica-se, portanto, que as denúncias estão sendo encaminhadas para as áreas relacionadas aos fatos informados pelos manifestantes, com efeito semelhante ao de diligências, estando em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

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

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

(...)

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

Desta forma, fica evidenciada fragilidade no que concerne à proteção do denunciante, sem as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização e rastreabilidade, contrariando o disposto no Decreto nº 10.153/2019:

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

(...)

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

2.3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante.

Quanto à tramitação de manifestações, a UA informou que, para o intercâmbio de informações com os setores envolvidos no tratamento das manifestações é utilizado o Sistema Eletrônico de Informações - SEI, na Sudene, e no FNE a tramitação ocorre por meio do e-mail institucional. Em visita à Ouvidoria, foi verificado que, ao criar um processo SEI, o extrato da manifestação do Fala.BR é inserido no sistema, sem que haja uma pseudonimização ou tarjamento das informações. Ainda, o intercâmbio de informações entre os sistemas ocorre de forma manual pelo servidor da Ouvidoria, descumprindo o previsto no art.6º do Decreto 10.153/2019, o qual prevê:

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

(...)

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

Diante do informado, observa-se que a Sudene/FNE não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento, disponibilizado na Plataforma Fala.BR ou qualquer outro sistema que traga as garantias necessárias à salvaguarda do denunciante, como pseudonimização/anonimização dos dados e rastreabilidade de acessos.

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.

Ressalta-se que o uso do módulo triagem e tramitação otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as unidades internas, em observância aos princípios contidos 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.

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando 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.

A Lei nº 13.460/2017, art. 5º também prevê:

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

(...)

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

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.

Ante o exposto, evidencia-se a necessidade de aprimoramento da forma de tramitação das denúncias, seja pela utilização do módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR, ou pela adoção de medidas de gerenciamento dos riscos de vazamento de dados ou informações durante a tramitação das denúncias para as áreas internas ou de apuração.

2.4. Ausência de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade.

Quando questionado ao ouvidor se é realizado o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis da Sudene/FNE, após encaminhar a resposta conclusiva à manifestação:

não participamos na averiguação das denúncias, se são pertinentes ou não, também não interferimos nas providências adotadas.

Em relação ao acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração, a UA informou que aguardam a averiguação do setor responsável e o resultado final é comunicado à Ouvidoria, quando concluído, entretanto, não há lançamento na Plataforma Fala.BR, no campo de resolutividade.

O Decreto nº 10.153/2019 prevê o que segue:

Art. 6º-B As unidades que integram o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e o Sistema de Correição do Poder Executivo federal informarão às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências.

De acordo com as informações recebidas pelas áreas apuratórias, a Ouvidoria deve efetuar a marcação da resolutividade das denúncias.

O não acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade está em desacordo com o art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

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

(...)

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

(...)

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

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

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

Na amostra analisada, em cerca de 10% das manifestações, a manifestação foi considerada como “resolvida” quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolutividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria nº 581/2021 (art. 19, § 5º):

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

A partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, não atende integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao conteúdo das respostas conclusivas e ao registro da resolutividade.

É importante ressaltar que a ausência dos conteúdos mínimos nas respostas conclusivas e o registro incorreto da informação sobre a resolutividade, sobretudo no caso das denúncias, pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão ou entidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas.

2.5. Tratamento inadequado de manifestações de Ouvidoria.

No período avaliado, compreendido entre 01/04/2022 e 31/03/2023, a Unidade Avaliada recebeu 74 manifestações. Destas manifestações, 71 receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial, sendo arquivadas. Essas manifestações foram distribuídas da seguinte forma: 10 reclamações, 42 solicitações de providências, 6 sugestões, 3 denúncias e 10 comunicações.⁴

O tratamento de manifestações foi realizado pelo total de manifestações recebidas no período avaliado.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações foram objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolutividade. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções.

O relato detalhado das manifestações encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total de 71 manifestações.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 99% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, foi constatado que 83% das manifestações analisadas apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.

A maior parte das manifestações que não apresentaram o conteúdo mínimo exigido pela legislação foram classificadas como comunicação, denúncia, reclamação,

⁴ Dados obtidos no Painel Resolveu (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 23/06/2023.

sugestão e solicitação. Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19) estabelece que:

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

(...)

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

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

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 99% das manifestações analisadas é respondida conclusivamente pela Unidade Avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º). Na amostra analisada, o prazo médio de resposta da Unidade Avaliada foi de 10,83 dias. O Art. 16 da Lei nº 13.460/2017 determina:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela Unidade Avaliada), observa-se que 78% das manifestações analisadas foram consideradas adequadas pela equipe de avaliação.

Em cerca de 1% das manifestações analisadas, o campo “Assunto” foi preenchido apenas com termos genéricos, devendo ser modificado, reclassificado para um assunto mais específico relacionado a manifestação, conforme prevê o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021. O preenchimento/reclassificação do campo assunto pela Ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

A adequação da classificação das manifestações e assunto estão previstos no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021:

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

Verificou-se ainda que em 10% das manifestações a UA não respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, nem informando o órgão

responsável pelo tema, em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 14):

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

Em relação ao registro de resolutividade, foram identificadas manifestações cujo registro foi realizado em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º):

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

[...]

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

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

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

Conforme demonstrado no Apêndice B, da avaliação geral com relação ao tratamento técnico dado pela Ouvidoria para as manifestações, observou-se um desempenho de 83% com avaliação adequada, 3% parcialmente adequada e 14% com avaliação inadequada, necessitando de ajustes acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela Unidade Avaliada, de um modo geral, não atende integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao conteúdo das respostas conclusivas, ao registro da resolutividade e pseudonimização no trâmite das manifestações para áreas apuratórias.

A ausência dos conteúdos mínimos nas respostas conclusivas e o registro incorreto da informação sobre a resolutividade, sobretudo no caso das denúncias e comunicações, pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão ou entidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas.

2.6. Atuação da Ouvidoria insuficiente para divulgação de sua localização e atividades.

Em visita realizada à Ouvidoria, verificou-se que se localiza no prédio da Sudene, no décimo andar. Entretanto, não há uma identificação visual que facilite o conhecimento de sua localização e atividades, não havendo divulgação dentro do prédio da Sudene, por meio de cartaz ou banner, por exemplo. No painel da entrada, consta que a ouvidoria se localiza no 12º andar, entretanto a sala fica no 10º andar.

Figura 02: Identificação da Ouvidoria na entrada da Sudene



2.7. Indisponibilidade, na página inicial da Sudene ou na página da Ouvidoria, de informações de transparência.

Não foi localizado na página principal da Sudene (<https://www.gov.br/sudene/pt-br>), ou nas páginas da Ouvidoria da Sudene (<https://www.gov.br/sudene/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-sudene>) e FNE (<https://www.gov.br/sudene/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-do-fne>), o nome do Ouvidor e Ouvidor substituto, o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo, o link de acesso ao "Painel Resolveu?", e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Há informações sobre os canais de atendimento disponibilizados à sociedade, entretanto, estão incompletas, sendo verificadas divergências entre os canais informados no questionário de avaliação, na página da Ouvidoria da Sudene e na página da Ouvidoria do FNE.

Figura 03: Página da Ouvidoria da Sudene

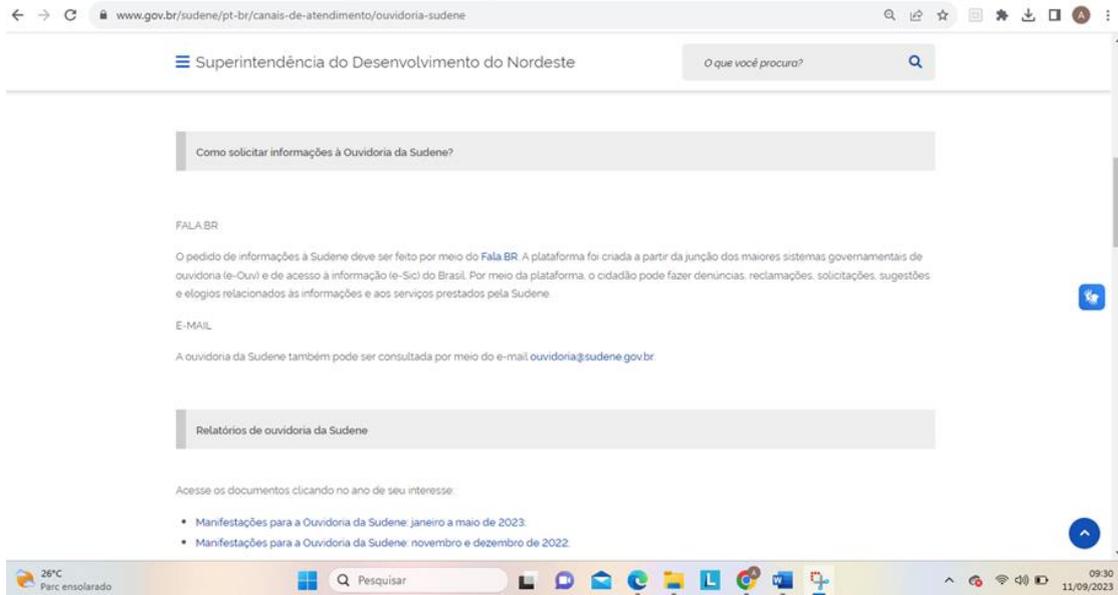
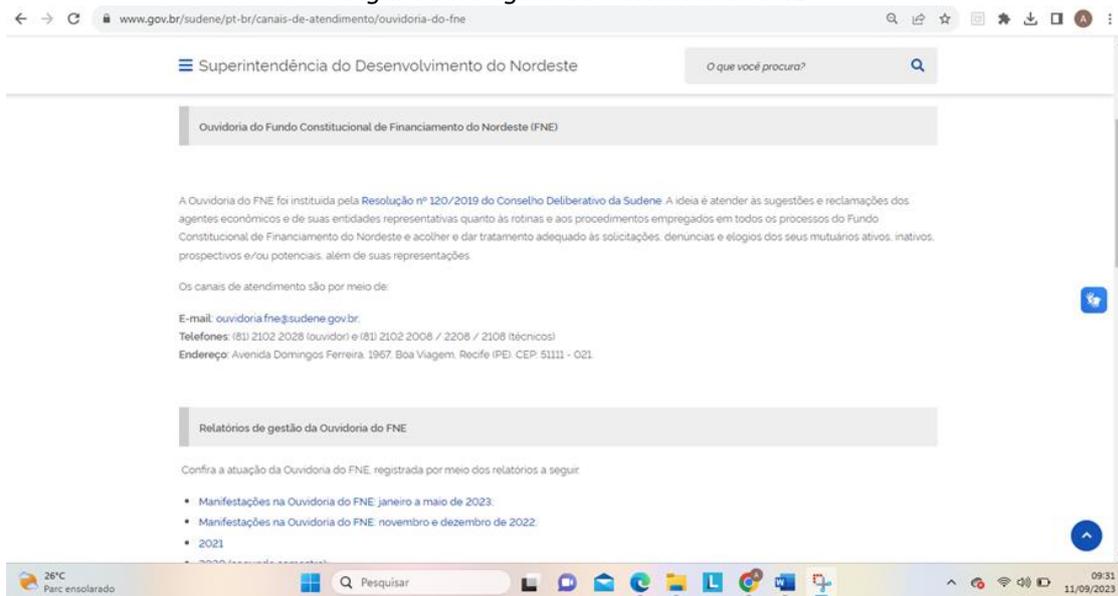


Figura 04: Página da Ouvidoria do FNE



A não disponibilização das informações relatadas, está em desacordo com os arts. 6º e 71, da Portaria CGU nº 581/2021, os quais estabelecem:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

[...]

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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

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

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

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

A adequação ao normativo é necessária para a promoção da transparência da atuação da ouvidoria e a ampliação da acessibilidade aos serviços ofertados pela UA.

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 Sudene/FNE, em ordem de prioridade:

- I. Atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;
- II. Readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados;
- III. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de promover a pseudonimização dos dados sensíveis minimizando a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade;
- IV. Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade, preenchendo adequadamente o campo de resolutividade na plataforma

Fala.BR, quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;

- V. Promover o adequado preenchimento do campo assunto e do tipo de manifestação; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/17; elaborar respostas conclusivas, atendendo aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade, compatíveis com cada tipo de manifestação;
- VI. Promover e fomentar a atuação da Ouvidoria, de forma a ampliar a sua divulgação;
- VII. Disponibilizar na página inicial da Ouvidoria da Sudene/FNE o nome do Ouvidor e Ouvidor Substituto, o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo, o link de acesso ao "Painel resolveu?", e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada necessita de ajustes para desempenhar de forma adequada as atividades de ouvidoria, com algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, a divulgação da ouvidoria, aprimorar os normativos dos fluxos internos do tratamento das demandas, bem como o seu tratamento de manifestações e trâmite, e conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, de forma a desempenhar as suas atividades de forma adequada.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; atualização dos normativos de fluxos internos de tratamentos de manifestações; aprimoramento da qualidade das respostas apresentadas aos usuários; aprimoramento dos mecanismos de proteção do denunciante; e acompanhamento da resolutividade das demandas. Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão de natureza autárquica especial
Posição no Organograma	Órgão administrativamente vinculado à Superintendência
E-mail	ouvidoria@sudene.gov.br e ouvidoria.fne@sudene.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/sudene/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-sudene https://www.gov.br/sudene/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-do-fne
Endereço	Avenida Domingos Ferreira, 1967 – Edifício Souza Melo Tower, 10º andar, Boa Viagem - Recife/PE - CEP: 51111-021.
Canais de Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento presencial: atendimento presencial na própria unidade da Ouvidoria, localizada na sede da Sudene em Recife/PE. • E-mail: ouvidoria@sudene.gov.br e ouvidoria.fne@sudene.gov.br. • Fala.BR: Sistema web que permite o registro e acompanhamento da manifestação diretamente pelo usuário da Ouvidoria. Pode ser acessado na página web da Sudene (https://www.gov.br/sudene/pt-br). • Atendimento telefônico: (81) 2102-2028 e 2102-2108.
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.
Ouvidor	Manoel Alexandre Costa Leitão
Ouvidor Substituto	Francisco Ferreira Lima Júnior

Fonte: elaboração própria.

A Sudene/FNE não dispõe de canal de comunicação do tipo Fale Conosco.

A.2 Competências

A Ouvidoria da Sudene/FNE é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, sujeita-se à orientação normativa e supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa à Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste e ao Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE, consoante artigo 7º do Decreto nº 9.492/2018.

É objetivo estratégico da Ouvidoria da Sudene é concorrer para o melhoramento sustentado dos padrões e indicadores de desempenho concernentes à organização operativa e a gestão das políticas e programas pertinentes aos instrumentos institucionais de ação da Sudene, com foco na acessibilidade e qualidade dos serviços prestados, assim como no aperfeiçoamento contínuo dos correspondentes aparatos normativos. As ações devem ser tomadas, à luz da participação dos cidadãos e suas legítimas organizações integrantes, efetivas ou potenciais, dos respectivos públicos-alvo, consubstanciada na captação e análise de suas necessidades, insatisfações e propostas consistentes de mudanças, expressas em manifestações voluntárias devidamente estimuladas.

O Regimento Interno da Sudene estabelece como competência da Ouvidoria em seu art. 14:

I - oferecer, em articulação com a Rede de Ouvidorias do Ministério do Desenvolvimento Regional, canais ágeis e imparciais, através dos quais a sociedade seja coparticipe das ações e dos instrumentos geridos pela SUDENE;

II - receber, selecionar e dar tratamento adequado às reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, e elogios apresentados pelos cidadãos e/ou suas entidades representativas e, bem assim, dar encaminhamento destas manifestações às unidades solucionadoras ou responsáveis pelo exame técnico e institucional das respectivas demandas, de modo a proceder ao devido atendimento;

III - responder as manifestações apresentadas em linguagem simples, clara e objetiva, de forma conclusiva, no prazo e condições formalmente estabelecidos, ouvidas as unidades referidas no item II;

IV - acompanhar o processo das demandas junto à área solucionadora e monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, bem como solicitar providências junto aos entes administrativos superiores, na falta de cumprimento desses prazos;

V - avaliar a pertinência de denúncias relativas à inadequada prestação de serviços públicos, recomendando a instauração de procedimentos administrativos para o exame técnico das questões e a adoção de medidas saneadoras e preventivas de falhas e omissões dos responsáveis;

VI - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores sobre o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal, relacionado às competências institucionais da SUDENE;

VII - operar, em articulação com a Rede de Ouvidorias do Ministério do Desenvolvimento Regional – SisOuvidor e o Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic, consultadas as unidades solucionadoras no âmbito da SUDENE, os Sistemas Informatizados de Ouvidoria;

VIII - apresentar, semestralmente, nos meses de janeiro e julho, relatório de desempenho a ser submetido à Diretoria Colegiada da SUDENE, com posterior encaminhamento à Ouvidoria Geral da União e ao Ministério do Desenvolvimento Regional, contemplando as principais atividades desenvolvidas, a par do registro das manifestações e encaminhadas pelos cidadãos, observado a sua classificação, natureza e tratamento temáticos e estatísticos;

IX - promover junto a sociedade a divulgação da Lei de Acesso à Informação e de outros instrumentos legais e complementares, em particular no que tange as atribuições da SUDENE, como prestadora de serviço público;

X - propor a edição, reformulação e revogação de atos de gestão e de rotina técnica e administrativa com vista à melhoria dos procedimentos de ouvidoria e de sua articulação com a sociedade, considerando, inclusive, a pertinência das manifestações apresentadas pelo cidadão e/ou suas entidades representativas;

XI - promover e assegurar, a par dos instrumentos disponíveis, o direito de resposta às demandas formalizadas pelo cidadão no âmbito da Lei nº 12.527/2011, mantendo-o informado quanto às providências em curso, se for o caso;

XII - participar, conjuntamente com a Auditoria, Procuradoria Federal e a Coordenação de Recursos Humanos, em ações junto às unidades da SUDENE, visando o aperfeiçoamento administrativo da Instituição;

XIII - gerir a Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE), instituída pela Lei nº 12.716, de 21.09.2012, e conforme o seu Regulamento aprovado pelo Conselho Deliberativo desta Superintendência;

XIV - gerir o Programa de Integridade por meio das seguintes atribuições (alteração decorrente do Decreto nº 9.203, de 22/11/2017, e Portaria 1.089, de 25/04/2018, do então Ministério da Transparência e CGU);

XV - exercer outras atividades estabelecidas pelo Superintendente, desde que compatíveis com suas competências.

A Proposição Sudene nº 118/2018 define ainda que:

“Art. 7º À Ouvidoria do FNE compete:

§ 1º - atender as manifestações concernentes às sugestões e reclamações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas quanto aos processos normativos e operacionais, de gestão, bem como, às rotinas e aos procedimentos empregados na aplicação dos recursos do FNE, além das solicitações, denúncias e elogios dos tomadores e/ou interessados em obter financiamentos com recursos do Fundo, acompanhando e comunicando aos interessados as providências adotadas;

§ 2º - providenciar respostas àquelas manifestações implícitas às competências das unidades solucionadoras no âmbito da SUDENE, quando se tratar de demanda para cujo atendimento exija tratamento e pronunciamento técnicos específicos dessas unidades;

§ 3º - encaminhar as manifestações, como tratado no parágrafo 2º, obedecendo às competências das unidades solucionadoras, conforme as atribuições intrínsecas e estabelecidas no Regimento Interno da SUDENE;

§ 4º - enviar à instituição financeira operadora dos recursos do FNE, aquelas manifestações dos agentes econômicos e de suas entidades representativas, haja vista as competências que lhes são inerentes, conforme trata o §1º do art. 2º deste Regulamento, solicitando as informações e justificações

necessárias à completa elucidação dos fatos ocorridos e à superação dos problemas detectados e pendências existentes;

§ 5º - oferecer canais diretos, ágeis e imparciais ao cidadão para a recepção das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios em relação ao sobredito Fundo;

§ 6º - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicadores sobre o nível de satisfação dos demandantes do FNE, em face das competências e dos serviços prestados pela SUDENE;

§ 7º - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria do FNE, submetendo-os à Diretoria Colegiada da SUDENE e posterior encaminhamento à Ouvidoria-Geral da União, com periodicidade semestral;

§ 8º - propor a edição, reformulação e revogação de atos de gestão e de rotina administrativa, com vistas à melhoria dos procedimentos técnico-administrativos da Ouvidoria do FNE e de sua articulação com os beneficiários/demandantes e o agente financeiro desse Fundo;

§ 9º - acompanhar o processo das demandas junto às áreas solucionadoras e monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, bem como solicitar providências junto aos entes administrativos superiores, na falta de cumprimento do prazo formalmente estabelecido;

§ 10 - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre o cidadão e órgão;

§ 11 - analisar a pertinência de denúncias relativas à inadequada prestação de serviços públicos, recomendando a instauração de procedimentos administrativos para o exame técnico das questões e a adoção de medidas saneadoras e preventivas de falhas e omissões dos responsáveis, considerando que: I - A denúncia anônima apresentada à Ouvidoria do FNE será objeto de avaliação e tratamento quanto ao seu conteúdo e pertinência e encaminhada aos órgãos responsáveis pela apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos. II - Os órgãos apuratórios arquivarão a denúncia anônima e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar. Esse procedimento investigatório não poderá ter caráter punitivo. 7 III - A manifestação anônima que apenas veicula conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público deverá ser arquivada de ofício.

§ 12 - articular e cooperar com as Ouvidorias dos demais Fundos Constitucionais de Financiamento, visando, de forma harmônica, salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados pelas entidades e órgãos administradores desses Fundos;

§ 13 - manter vínculo constante com a Ouvidoria-Geral da União para requerimento de informações, coleta de dados, orientações e cursos.”

Quanto às participações dos integrantes da Ouvidoria em atividades como Conselhos Superiores, monitoramento da LAI e LGPD, grupos de trabalhos de dados abertos, dentre outras, a UA informou que o ouvidor tem acesso à alta administração para conduzir as suas atividades e o faz sempre que necessário, com a autonomia e a independência que a função requer, com independência funcional, tendo inclusive assento no Conselho Deliberativo da Sudene-CONDEL, com direito a voz mas não a voto. A interação ocorre sempre através da Chefe de Gabinete da Superintendência. Essa

interação é realizada através do encaminhamento de relatórios e quando necessário por meio de reuniões.

Também possui participação ativa no Plano de Integridade, pois, de acordo com a Instrução Normativa de nº 318, de 09/11/2018, o referido Plano, é uma atribuição da Ouvidoria da Sudene.

Ainda, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), definido pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, está vinculado à Ouvidoria, fazendo uso de sua força de trabalho.

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Sudene (<https://www.gov.br/sudene/pt-br>), e em resposta ao questionário de avaliação, foram identificados os seguintes normativos relacionados a suas atividades:

- i. Regimento Interno da Sudene.
- ii. Proposição nº 118/2018 - Referente à organização e funcionamento da Ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE) da Sudene;
- iii. Resolução da diretoria colegiada da Sudene nº 318, de 9 de novembro de 2018 - Aprova a designação da ouvidoria como unidade de gestão da integridade para coordenação, estruturação, execução e monitoramento do programa de integridade, bem como, suas atribuições;
- iv. Portaria Sudene nº 88, de 21 de setembro de 2011 - Criação da ouvidoria da Sudene.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria da Sudene/FNE funciona no prédio da Sudene, 10º andar, e dispõe de sala reservada para atendimento presencial. Atualmente, o setor dispõe de 3 servidores efetivos, com carga horária de 40h, sendo um ouvidor titular e 2 auxiliares. Um dos auxiliares é o ouvidor substituto, que faz parte da equipe de trabalho. Foi informado que não ocorre rotatividade de componentes da equipe com frequência.

Composição da equipe da Ouvidoria:

- Ouvidor Titular: Manoel Alexandre Costa Leitão, formação militar (suboficial da marinha), nível médio, cursando nível superior em gestão pública, designado para a função DAS 101.3 pela Portaria nº 24, publicada no DOU em 25/04/2022.
- Ouvidor Substituto: Francisco Ferreira Lima Júnior, servidor efetivo no cargo de agente administrativo, com formação, nível superior, na área de administração, designado como substituto em 17/01/2020.
- Auxiliar: Maria Magali Costa, servidora efetiva no cargo de técnica em assuntos educacionais, nível superior na área de letras, com especialização na área de comércio exterior.

A UA informou que há programa regular de treinamento/capacitação, tendo sido realizado os seguintes cursos pela equipe: Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; Avaliação da Qualidade de Serviços como Base para a Gestão de Melhoria de Serviços Públicos; Acesso à Informação; Introdução à Gestão de Projetos; Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias; Defesa do Usuário e Simplificação; Controle Social; Gestão em Ouvidoria; Fundamentos da Integridade Pública: Prevenindo a Corrupção; Ética e Serviço Público; Primeiros Passos para Uso de Linguagem Simples; Redação Oficial e Noções de SEI e suas aplicações; Linguagem Simples Aproxima o Governo das Pessoas; Sistema Eletrônico de Informações – SEI! USAR; Gestão de Conflitos e Negociação.

O Ouvidor e seus dois auxiliares realizaram o curso de Certificação em Ouvidoria da ENAP, tendo os dois auxiliares realizado também o curso de certificação da Associação Brasileira de Ouvidores-ABO, Seção Rio de Janeiro.

O ouvidor possui experiência de 1 ano e meio no exercício da função.

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a composição atual da força de trabalho é suficiente, quando considerada a necessidade de efetivação de todas as atividades da Ouvidoria definidas na legislação.

Não há definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia cabendo a todos da equipe, realizar o tratamento deste tipo de manifestação de ouvidoria.

Foi informado ainda, que a infraestrutura disponibilizada para atuação da Ouvidoria é adequada para o bom desempenho das atividades.

Foi realizada visita à Ouvidoria, a partir do que tecemos as seguintes considerações:

Em visita realizada à Ouvidoria, verificou-se que se localiza no prédio da Sudene, no décimo andar. Entretanto, não há uma identificação visual que facilite o conhecimento de sua localização e divulgação dentro do prédio da Sudene, como um cartaz ou banner. No painel da entrada, consta que a ouvidoria se localiza no 12º andar, entretanto a sala fica no 10º andar.

A sala se localiza no corredor do décimo andar, e não possui vidros ou janelas que permitam a sua visualização interna. As janelas possuem cortinas, mantendo a privacidade.

A sala da ouvidoria possui apenas 01 ambiente, local com estação de trabalho para três servidores, para exercer as atividades relativas ao primeiro atendimento dos cidadãos, com mobiliário e equipamentos compostos por 3 mesas, 5 cadeiras, 1 telefone e três computadores. Entretanto, não possui espaço para a realização de atendimento em grupo, sendo necessário o deslocamento para uma sala de reunião, localizada ao lado da sala da ouvidoria.

Figura 05: Identificação da sala da ouvidoria.



Figura 06: Sala da Ouvidoria.



Figura 07: Sala da Ouvidoria.



A sala de reunião possui mesa e cadeias adequadas para o atendimento em grupo, e janelas com cortinas, preservando a privacidade no atendimento.

Segundo a Ouvidoria, os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pela Sudene são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria.

Figura 08: Entrada Sala de Reunião.



Figura 09: Sala de Reunião.



A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

O servidor Manoel Alexandre Costa Leitão, formação militar (suboficial da marinha), nível médio, cursando nível superior em gestão pública, designado para a função DAS 101.3, foi nomeado ouvidor, através da Portaria Sudene nº 24, de 18 de abril de 2022 e foi aprovado pela Ouvidoria-Geral da União.

A.6 Canais de Atendimento

De acordo com resposta ao questionário de avaliação, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento ao usuário:

- i. **Atendimento presencial:** o atendimento presencial ocorre na própria unidade da Ouvidoria, localizada na Av. Domingos Ferreira nº 1967, Boa Viagem, Recife, PE. CEP. 51.111-021.
- ii. **E-mail:** ouvidoria@sudene.gov.br e ouvidoria.fne@sudene.gov.br.
- iii. **Fala.BR:** Pode ser acessado na página web da Sudene (<https://www.gov.br/sudene/pt-br>).
- iv. **Atendimento telefônico:** (81) 2102-2028 e 2102-2108, de segunda a sexta, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Entretanto, foram verificadas divergências entre os canais informados e as informações constantes da página da Ouvidoria da Sudene (<https://www.gov.br/sudene/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-sudene>), da página da Ouvidoria do FNE (<https://www.gov.br/sudene/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-do-fne>) e do Relatório de Atividades do Exercício de 2022, produzido pela Ouvidoria.

Figura 10: Página da Ouvidoria Sudene - Canais de atendimento.

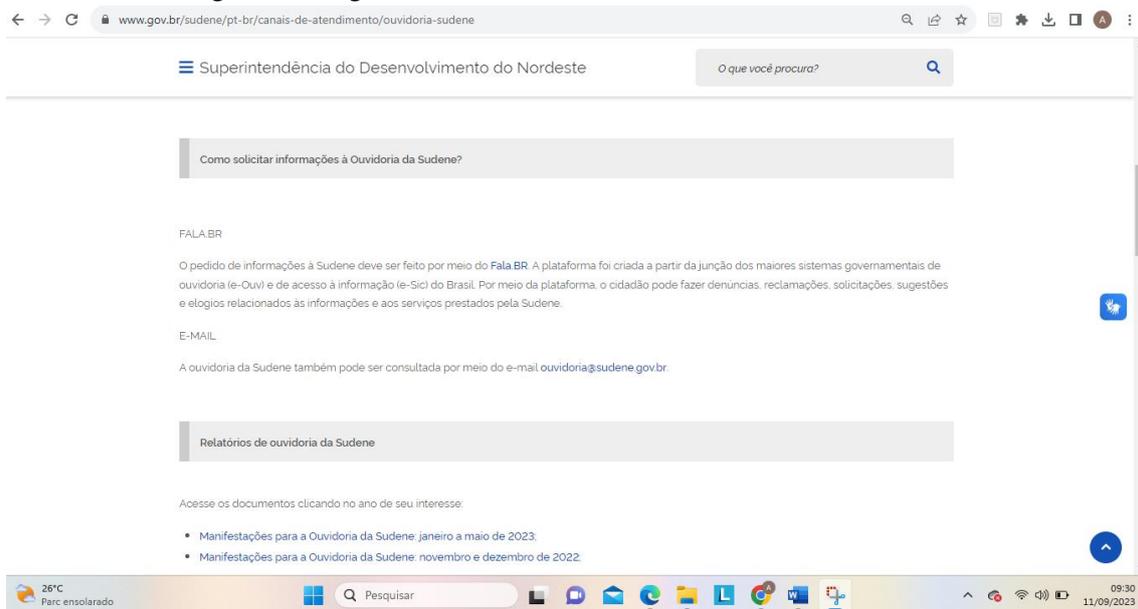
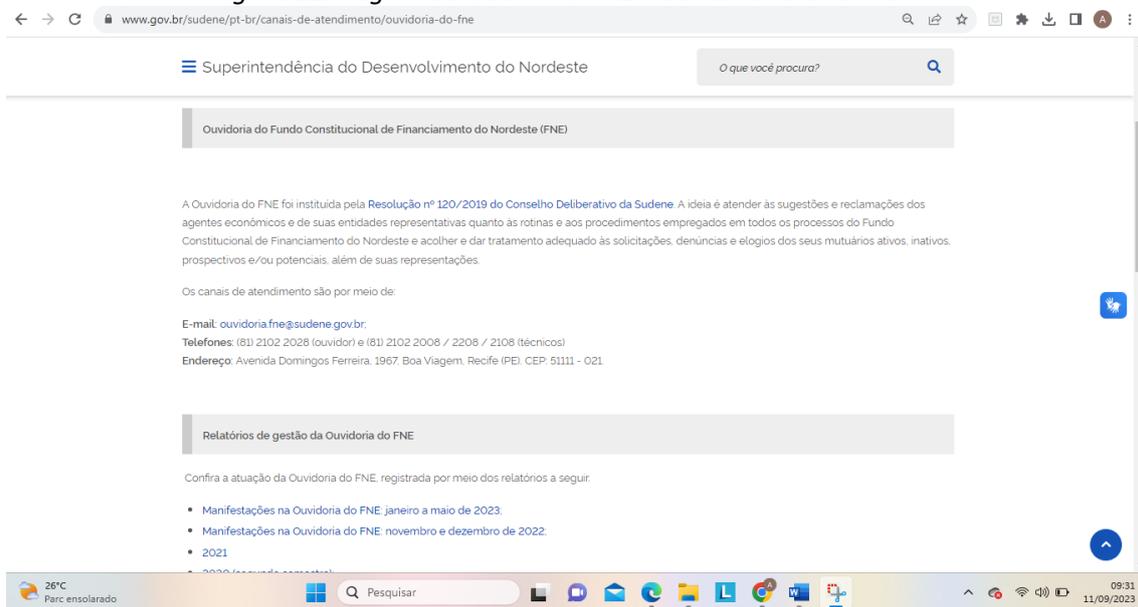


Figura 11: Página da Ouvidoria FNE - Canais de atendimento.



Não existe um canal de atendimento específico para o público interno.

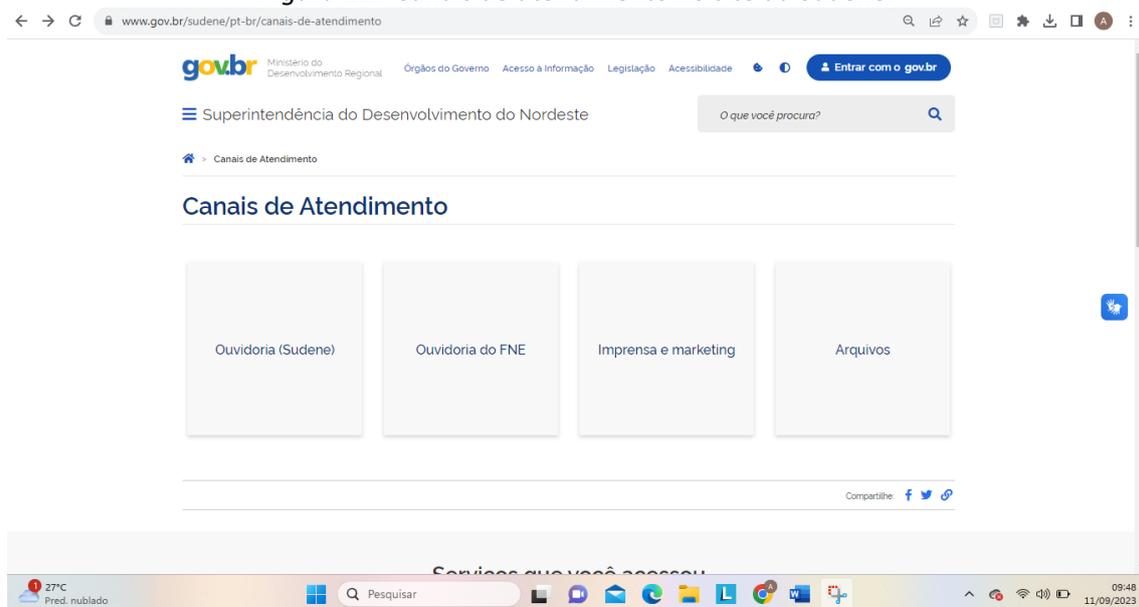
A Ouvidoria não faz uso de redes sociais e aplicativos tipo “Whatsapp” ou “Facebook” para contato com o cidadão.

O banner da Plataforma Fala.BR foi localizado na página inicial da Sudene, <https://www.gov.br/sudene/pt-br>, onde há um link que direciona o usuário para a

página da Ouvidoria da Sudene e do FNE. São também disponibilizados os Relatórios de ouvidoria da Sudene e FNE, Relatórios de pesquisa de satisfação externa, Relatórios de pesquisa de satisfação interna, Relatório de Satisfação do Usuário.

Entretanto não estão disponíveis o nome do Ouvidor e Ouvidor substituto, o link de acesso ao Painel *Resolveu?*, e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. Também não foi localizado o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo.

Figura 12: Canais de atendimento no site da Sudene.



A.7 Sistemas Informatizados

O Ouvidor informou que toda e qualquer manifestação recebida na Ouvidoria, inclusive via telefone, e-mail ou atendimento presencial é registrada na Plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria informou que utiliza a Plataforma Fala.BR, mas não utiliza o módulo de tramitação do Fala.BR, sendo o registro e o envio das respostas pela unidade responsável feitos através do Sistema SEI, no caso de demandas da Sudene. Já no caso de demandas do FNE, relacionadas ao BNB, é utilizado o e-mail institucional para o trâmite das manifestações. Também é utilizada uma planilha excel para controle interno das manifestações encaminhadas para as áreas internas, com as seguintes informações: NUP do Fala.BR, prazo de atendimento, processo SEI correspondente, assunto.

Conforme informado, a medida utilizada para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante é o tarjamento das informações que possam comprometer o cidadão ou a apuração dos fatos.

Todos os integrantes da Ouvidoria têm acesso a Plataforma Fala.BR, no perfil de Gestor.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Em resposta ao questionário de avaliação, sobre o fluxo de recebimento e tratamento de cada tipo de manifestação (denúncia, comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação de providências e elogio) foi informado pelo ouvidor o seguinte:

A) As denúncias e a comunicações de irregularidades são encaminhadas à Corregedoria ou a Comissão de Ética de acordo com a situação.

B) As reclamações, solicitação de providências e elogios uma vez recebidas, criamos um processo no SEI e a encaminhamos para a área solucionadora, que deverá nos responder dentro do prazo, ao menos de 24h úteis, antes do prazo limite estabelecido pela Plataforma Fala.BR. Nossa média do tempo de resposta é de cerca de 10 dias. Manifestações comuns, cuja resposta é conhecida, são respondidas imediatamente. Este fluxo é adotado para todos os tipos de manifestação. Não dispomos de normativo nem de manual por se tratar de um fluxo bastante simples e eficaz.

Em resposta ao questionário de avaliação, foi informado que as áreas de apuração de denúncias da Sudene são: Corregedoria, Auditoria e Comissão de Ética, não havendo tratamento diferenciado para manifestação do tipo Comunicação.

A UA informou que não existe fluxo formalizado no órgão para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria, mas apesar de não existirem tais fluxos formalizados, manifestações recebidas por outras áreas são enviadas para a Ouvidoria, notadamente as manifestações recebidas pela Assessoria de Comunicação Social e Marketing Institucional (ASCOM).

Conforme relatado, não há registro de manifestações eventualmente recebidas em outras áreas que não foram encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

A Ouvidoria informou que não registra os atendimentos realizados aos usuários, que não se caracterizam como manifestação de ouvidoria.

Quando questionado ao ouvidor se é realizado o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis da Sudene/FNE, após encaminhar a resposta conclusiva à manifestação:

não participamos na averiguação das denúncias, se são pertinentes ou não, também não interferimos nas providências adotadas.

A ouvidoria informou que não realiza o acompanhamento da resolutividade das manifestações de ouvidoria e das denúncias na Plataforma FalaBR. Aguardam a averiguação do setor responsável e o resultado final é comunicado à Ouvidoria, quando concluído, entretanto, não há lançamento na referida plataforma, no campo de Resolutividade.

Quanto à proteção de dados das manifestações de ouvidoria, foi informado que sempre é mantido o anonimato do demandante e que não é deixado nada impresso.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter

esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei 13.460/2017, “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”.

O processo de atualização da Carta de Serviços da Sudene é realizado anualmente pela Assessoria de Comunicação e Marketing Institucional. A cada atualização necessária, a ouvidoria envia e-mail ao setor responsável, solicitando a atualização da referida Carta. A última atualização ocorreu em 03/10/2023.

A carta de serviços passou a ter uma versão online e de simples acesso no site institucional, sendo categorizada por temáticas conforme imagem abaixo.

Figura 13: Carta de Serviços da Sudene

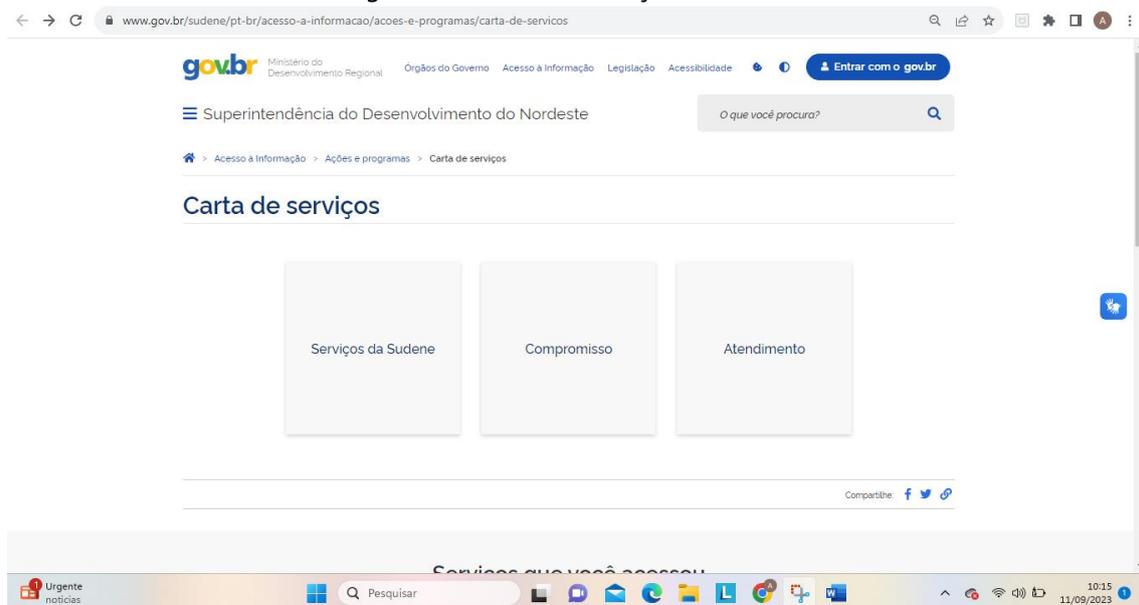
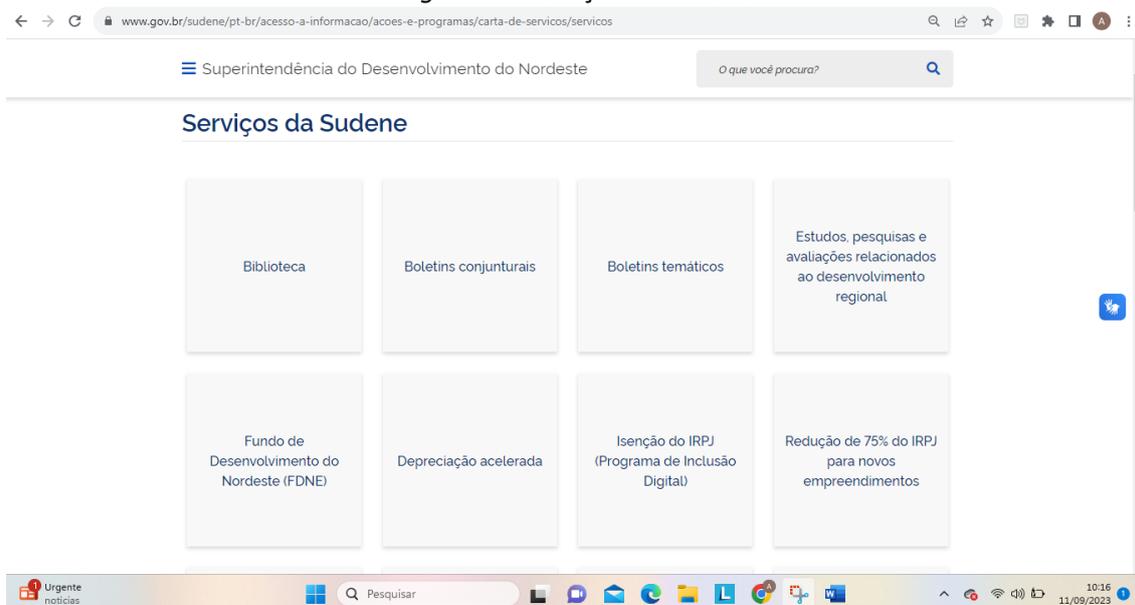


Figura 14: Serviços da Sudene



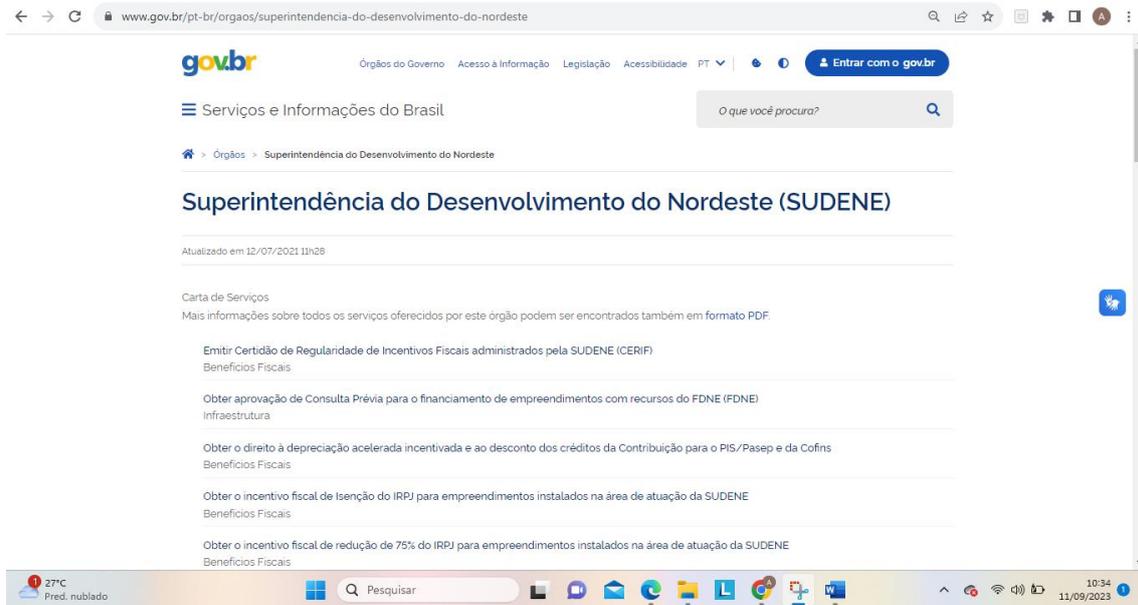
Em consulta ao site da Sudene, na aba “Carta de Serviços” (<https://www.gov.br/sudene/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>), são elencados 14 serviços disponíveis aos usuários, não sendo possível imprimir a carta para acesso ao seu conteúdo.

Os serviços informados no site são os seguintes:

- Biblioteca
- Boletins Conjunturais
- Boletins Temáticos
- Estudos, pesquisas e avaliações relacionados ao desenvolvimento regional
- Fundo de Desenvolvimento do Nordeste/FNDE
- Depreciação Acelerada
- Isenção do IRPJ (Programa de Inclusão Digital)
- Redução de 75% do IRPJ para novos empreendimentos
- Reinvestimentos do IRPJ
- Mapas
- Publicações Estatísticas
- Indicadores sobre o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos
- Reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios
- Textos para discussão.

Já no site do Portal de Serviços, disponível em www.gov.br, constam 15 serviços elencados a seguir:

Figura 15: Serviços da Sudene no Portal de Serviços



- Emitir Certidão de Regularidade de Incentivos Fiscais administrados pela SUDENE (CERIF)
- Obter aprovação de Consulta Prévia para o financiamento de empreendimentos com recursos do FDNE (FDNE)
- Obter o direito à depreciação acelerada incentivada e ao desconto dos créditos da Contribuição para o PIS/Pasep e da Cofins
- Obter o incentivo fiscal de Isenção do IRPJ para empreendimentos instalados na área de atuação da SUDENE
- Obter o incentivo fiscal de redução de 75% do IRPJ para empreendimentos instalados na área de atuação da SUDENE
- Obter o reinvestimento de 30% do IRPJ devido, em projetos de modernização/complementação de equipamentos
- Protocolo Digital - SUDENE (SUDENE)
- Protocolo GOV.BR
- Realizar a Declaração Anual de Incentivos Fiscais administrados pela SUDENE (DAIF)
- Realizar a retificação da Declaração Anual de Incentivos Fiscais administrados pela SUDENE(DAIF-Retificadora)
- Solicitar a retificação do Laudo Constitutivo referente ao benefício fiscal de isenção do IRPJ administrado pela SUDENE
- Solicitar a retificação do Laudo Constitutivo referente ao benefício fiscal de redução de 75% do IRPJ administrado pela SUDENE
- Solicitar a transferência do Laudo Constitutivo referente ao benefício fiscal de isenção do IRPJ administrado pela SUDENE

- Solicitar a transferência do Laudo Constitutivo referente ao benefício fiscal de redução de 75% do IRPJ administrado pela SUDENE
- Verificar a autenticidade e/ou emitir a 2ª via da Certidão de Regularidade de Incentivos Fiscais administrados pela SUDENE

Consoante art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021:

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.

O art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021 prevê ainda que:

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;

VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

IX - ao tempo de espera para o atendimento;

X - ao prazo para a realização dos serviços;

XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;

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

XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

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

XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Ressalta-se a competência atribuída à Ouvidoria de manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br", mediante interlocução e prestação apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br", a fim de que os serviços sejam divulgados e informados (art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021):

I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A Ouvidoria informou, em resposta ao questionário de avaliação, que avalia os serviços prestados pelo órgão, anualmente, através de uma pesquisa externa de satisfação, na qual é verificado com os usuários qual o grau de satisfação e sugestões para os serviços prestados pela Sudene.

A pesquisa é dividida em 3 frentes, segue abaixo a especificação e link das mesmas:

- INCENTIVOS FISCAIS:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiHdpDXFEBp2HoxbnczVdbCaPUGgJP8KmU3XINgpdM04wOyQ/closedform>
- FDNE:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSee_NPbhpnwUhTRys4tMJDN6oQmnxS5ZlogZIF6bPUN4DbUjQ/viewform
- CONVÊNIOS:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdLuS1tcPWUyWfsmz3HXAZaSWZGMGrPfsBlvQjXTRI2MACQkA/viewform>

O resultado da avaliação é publicado no Canal de Atendimento da Ouvidoria da Sudene, conforme o link a seguir: <https://www.gov.br/sudene/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria-sudene/arquivos/0492573ouv.pdf>. Nos últimos 2 anos não houve implementação de melhorias na prestação dos serviços em decorrência do resultado da avaliação.

Em resposta ao questionário, foi informado que existe análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria, feita anualmente, por meio do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria com base em informações extraídas do Fala.BR e do Painel *Resolveu?* e registradas nos relatórios anuais da Ouvidoria da Sudene e o do FNE, entretanto a mencionada análise não foi verificada nos relatórios disponibilizados.

A ouvidoria informou ainda que utiliza o Painel *Resolveu?*, como por exemplo em relatórios apresentados ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional -

MIDR: um relatório apresentado em 2022 e um outro, mais recente, sobre a Ouvidoria do FNE, apresentado ao MIDR, dia 25/10/2023.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, antes da publicação/disponibilização na internet, é submetido à autoridade máxima do órgão/entidade para validação. Antes de serem publicados, são submetidos à aprovação da Diretoria Colegiada, formada pelo Superintendente e pelos Diretores de Administração, de Planejamento e Articulação de Políticas e de Gestão de Fundos, Incentivos e de Atração de Investimentos.

A ouvidoria informou que faz acompanhamento e reportes para os gestores de serviços sobre os assuntos mais demandados na ouvidoria através dos relatórios e pesquisas de satisfação com o público interno e externo.

Em relação ao mapeamento na Ouvidoria para verificar quais assuntos são mais demandados, foi informado pelo ouvidor que existe um mapeamento, que é retratado no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria. Atualmente, os assuntos mais frequentes de manifestações de ouvidoria são aqueles concernentes a relações de trabalho, atendimento prestado e outros em Educação e em Administração; e no caso dos pedidos de acesso à informação, aqueles relativos a códigos de cargos vagos, pesquisas acadêmicas e documentos e políticas institucionais; todos correlacionados com os assuntos do Fala.BR.

A UA informou que existe interação entre a Ouvidoria e a alta administração para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, embora ainda não exista um fluxo definido de como proceder nesses casos. Segundo o ouvidor, a Ouvidoria tem trabalhado em parceria com a Comissão de Ética em atividades de conscientização dos servidores, em assuntos como, por exemplo, assédios, urbanidade, entre outros.

Foi informado pela ouvidoria que não há acompanhamento do tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

A Ouvidoria também não acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

Quanto a divulgação da atuação da ouvidoria para o público externo e interno, foi informado pelo ouvidor que atualmente ocorre apenas por meio do sítio institucional, em página específica do setor, e na Intranet.

Com relação a divulgação da atuação da Ouvidoria para o público em geral, foi informado o seguinte:

A Ouvidoria é divulgada na página da Sudene, divulgamos também o Fala.BR através de um banner virtual. Os servidores possuem alto conhecimento das atividades da Sudene. Realizamos pesquisas de satisfação junto aos nossos servidores.

As ações positivas adotadas pela Ouvidoria no período foram:

- Implementação da pesquisa de satisfação interna da Sudene, que iniciou no ano de 2022;

- Modelos de resposta padrão para os seguintes temas: recebimento de incentivos ou benefícios fiscais, demandas de funcionários da extinta Sudene, assuntos que não são da competência da Sudene, pedido genérico, manifestações do BNB;
- Campanha Sudene Solidária, em atenção a população atingida pelas fortes chuvas no Recife e região metropolitana, em maio de 2022; e
- A Palestra “Assédio Não” e a Palestra “Ética e Urbanidade no Trabalho”, em maio de 2023.

Figura 16: Evento sobre assédio na Sudene



Quanto às maiores dificuldades identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria, foi relatada a ausência de um fluxograma não permite uma visualização de imediato do tramite das demandas para os setores, por esse motivo, e que por isso estariam com o planejamento de implementação desta ferramenta.

Como melhoria foi informado que a implementação da pesquisa de satisfação interna da Sudene, que iniciou em 2022, a Campanha Sudene Solidária, em atenção a população atingida pelas fortes chuvas de maio de 2022, a Palestra “Assédio Não” e a Palestra “Ética e Urbanidade no Trabalho”, são pontos fortes desse período.

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

Não foram apresentados trabalhos participativos ou projetos realizados diretamente com a sociedade voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão/entidade.

Conforme o ouvidor, o trabalho da Sudene se dá em suas frentes: com as empresas incentivadas pelos programas do governo, as que utilizam o financiamento para capacidade produtiva, e com aqueles que utilizam o FNE em um trabalho em conjunto com o BNB.

Foi informado ainda que, a Ouvidoria está capacitada para realizar um trabalho ativo na mediação e conciliação de conflitos, entretanto, nesse período de gestão atuou de forma pontual em algumas situações, não possuindo nenhum documento que relate o fato.

Não há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão, nem qualquer previsão orçamentária para as ações de ouvidoria.

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

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

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do Painel *Resolveu?*, considerando as entidades como Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – Sudene e do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE e o período de 01/04/2022 a 31/03/2023:

a. Quantitativo Geral:

Figura 17: Quantitativo de Manifestações - 01/04/2022 a 31/03/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 08/09/2023, com período de registro de 01/04/2022 a 31/03/2023.

b. Tipologia das manifestações:

Figura 18: Tipos de Manifestações - 01/04/2022 a 31/03/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 08/09/2023, com período de registro de 01/04/2022 a 31/03/2023.

c. Resolutividade da demanda:

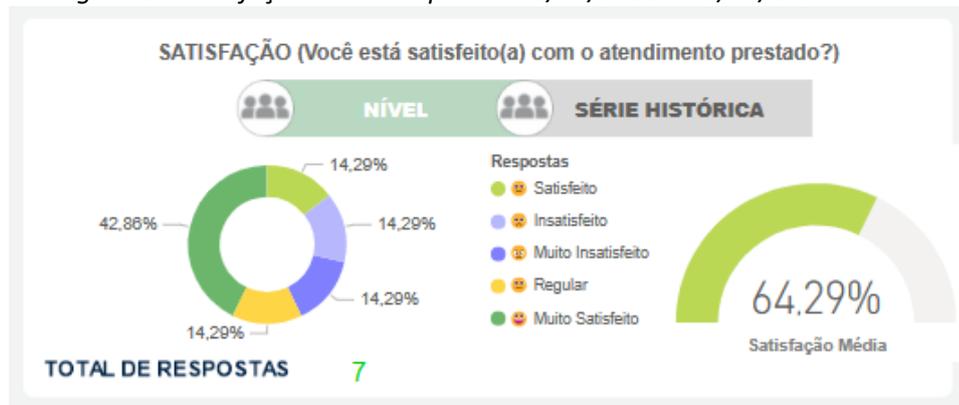
Figura 19: Resolutividade da Demanda - 01/04/2022 a 31/03/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 08/09/2023, com período de registro de 01/04/2022 a 31/03/2023.

d. Satisfação com a resposta:

Figura 20: Satisfação com a resposta - 01/04/2022 a 31/03/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, em 08/09/2023, com período de registro de 01/04/2022 a 31/03/2023.

Os dados estatísticos apresentados pela UA foram retirados do próprio Painel *Resolveu?*, logo não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados do Relatório de Ouvidoria de elaborado pela UA.

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 01/04/2022 à 31/03/2023, compreendendo 71 manifestações (65 da Sudene e 6 do FNE), 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.

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 as 71 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e o respectivo tempo médio de resposta.

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

Tipo	Quantidade
Comunicação	10
Denúncia	3
Elogio	0
Reclamação	10
Simplifique	0
Solicitação	42
Sugestão	6
Total	71

Tempo Médio de Resposta (em dias): 10,83

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

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações

registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas.

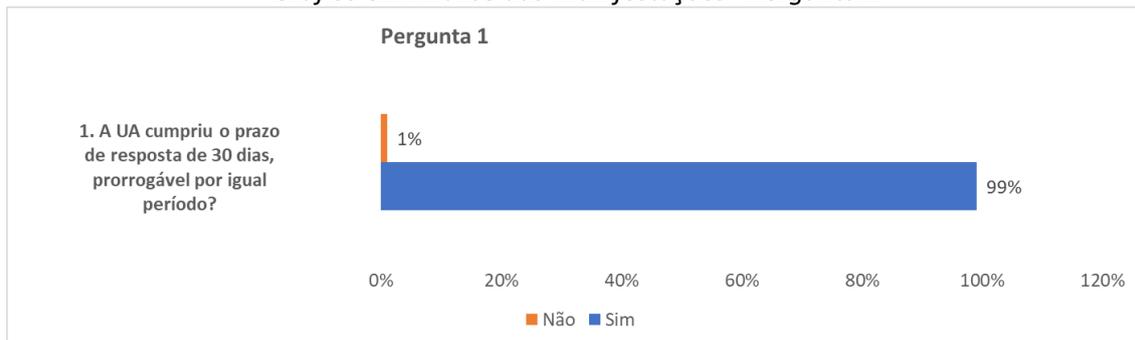
- a. **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, 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 nº 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 quatorze perguntas detalhadas no item a seguir 3.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com quatorze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir:

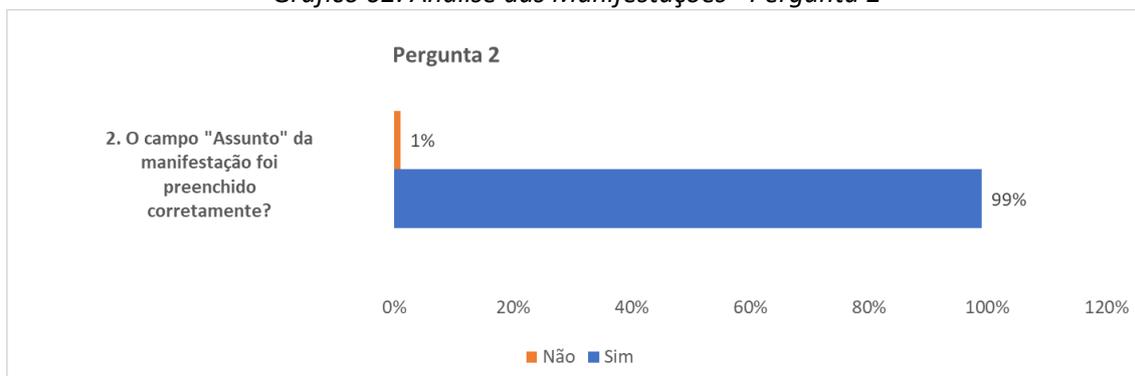
Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1



Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu 99% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação e 1% fora do prazo.

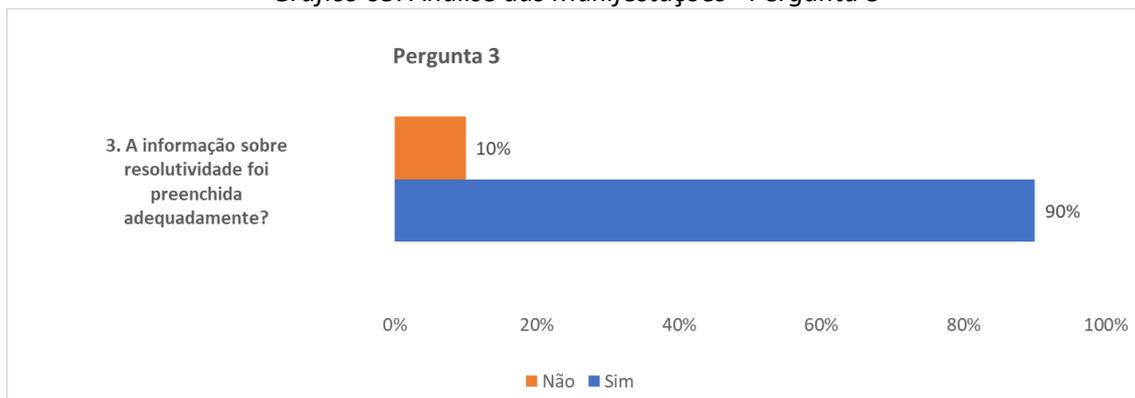
Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2



Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 2, verifica-se que em 99% das manifestações o campo assunto foi preenchido corretamente, apenas em 1%, o campo assunto não estava classificado adequadamente. Nestes casos o assunto precisa ser reclassificado, já que não está havendo correlação com o conteúdo da manifestação. O preenchimento/ reclassificação do campo assunto pela ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

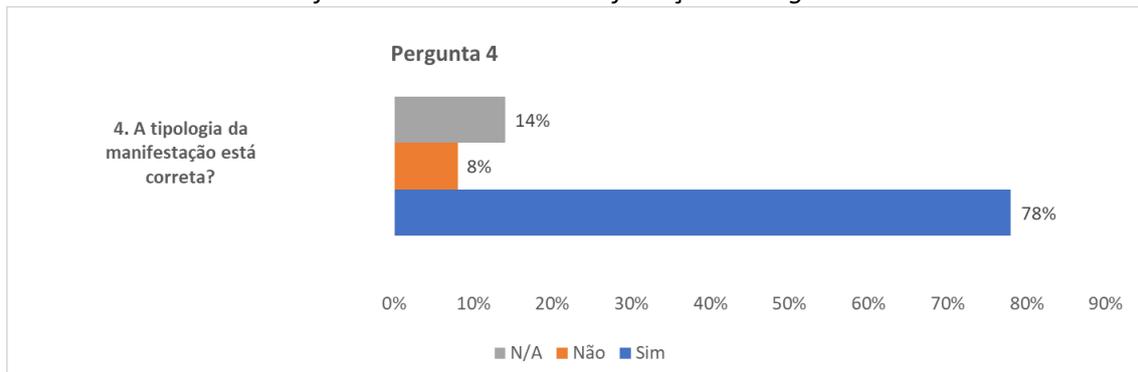


Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 3, verifica-se que em 90% das manifestações o campo sobre resolutividade foi preenchido corretamente, entretanto em 10% o preenchimento não foi adequado. Nestes casos é importante verificar se ainda restam providências a serem

adotadas pelas áreas responsáveis e informadas à ouvidoria. A marcação do campo resolatividade pela ouvidoria facilita no acompanhamento das manifestações e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

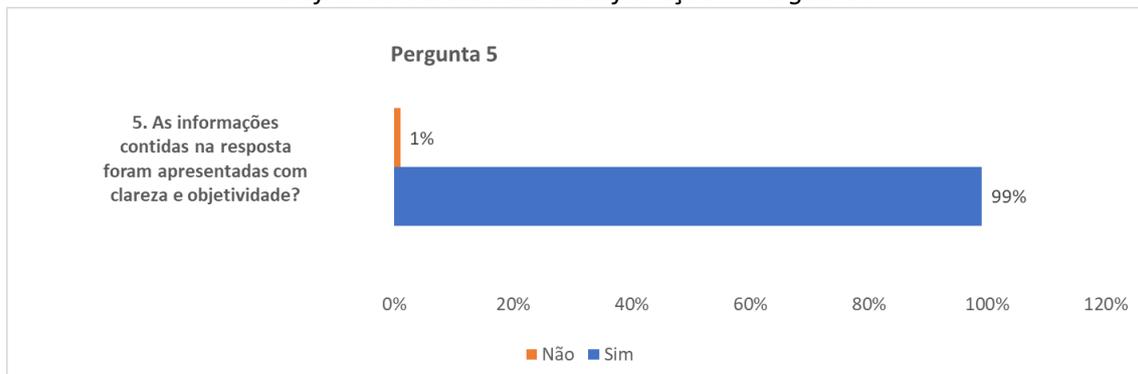


Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 4, observa-se que, das manifestações nas quais a pergunta se aplica, 90% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais manifestações, 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.

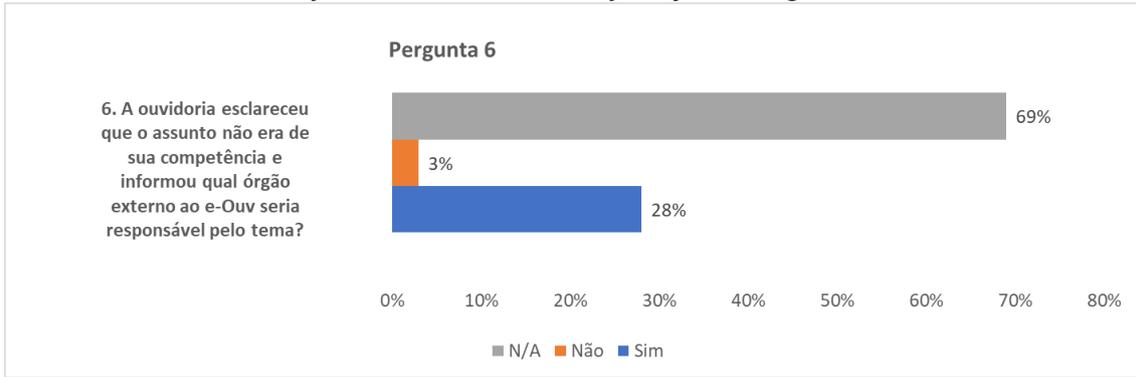
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5



Fonte: elaboração própria.

Na Pergunta 5, verificou-se que 99% foram respondidas com clareza e objetividade. Importante destacar que a resposta dada ao cidadão deve evidenciar de forma objetiva a providência adotada para o caso concreto abordado na manifestação.

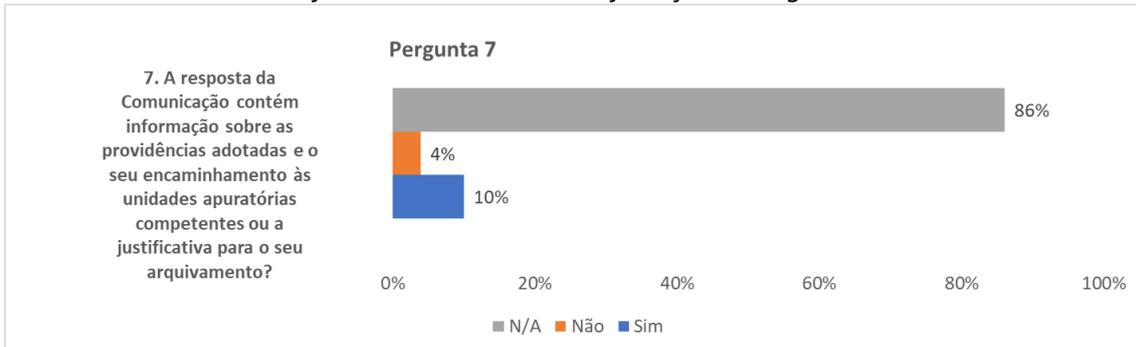
Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 69% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Sudene/FNE. Do gráfico acima, verifica-se que em 90% das manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema.

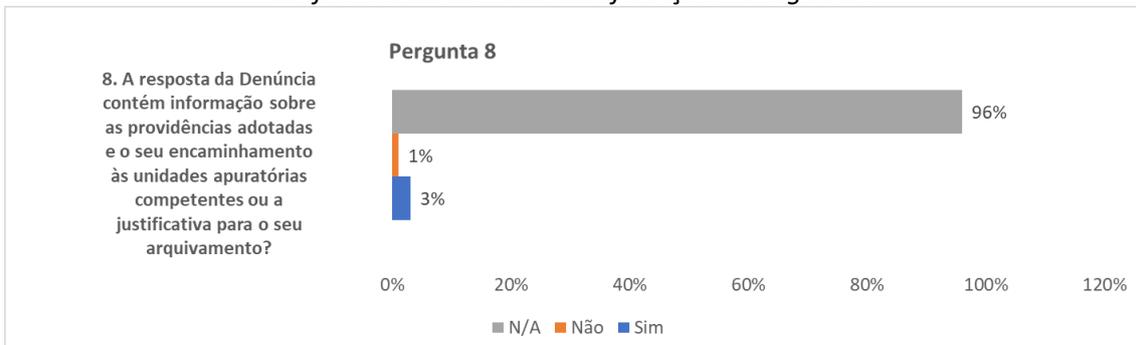
Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 7, das comunicações presentes na amostra, 70% apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 10% comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. Ressalte-se que o cidadão não tem acesso à resposta conclusiva na manifestação do tipo comunicação.

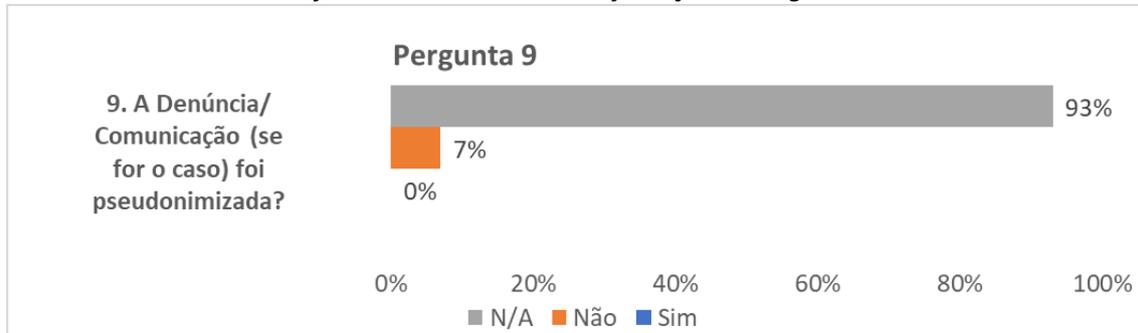
Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8



Fonte: elaboração própria.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias, 67% contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. As demais 2 denúncias, não tiveram o encaminhamento adequado.

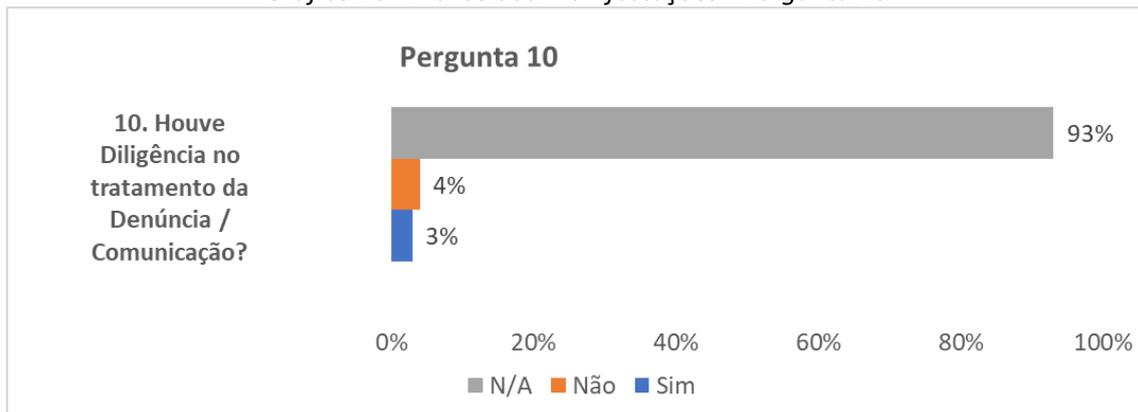
Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 9, das comunicações/denúncias presentes na amostra, 100% não foi pseudonimizada ao ser encaminhada para a área apuratória, sendo anexados no sistema de trâmite o extrato das manifestações do Fala.BR.

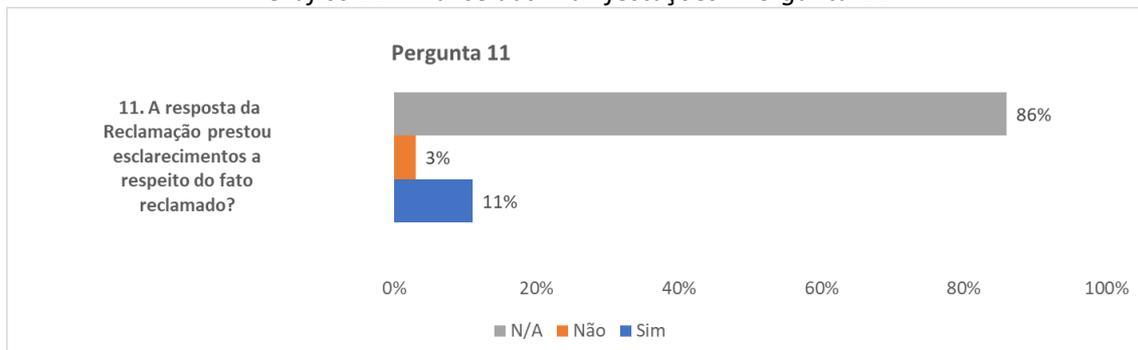
Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 10, das comunicações/denúncias presentes na amostra, em 40% houve diligência pela ouvidoria no tratamento da denúncia/comunicação.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

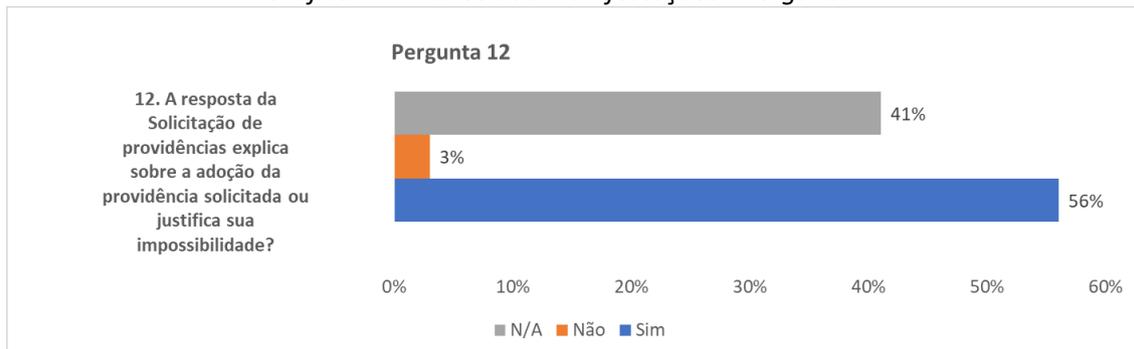


Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 11 revela que dentre as manifestações consideradas reclamação, 80% apresentaram os esclarecimentos necessários e as informações devidas

sobre as providências a serem adotadas. Em 20%, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante.

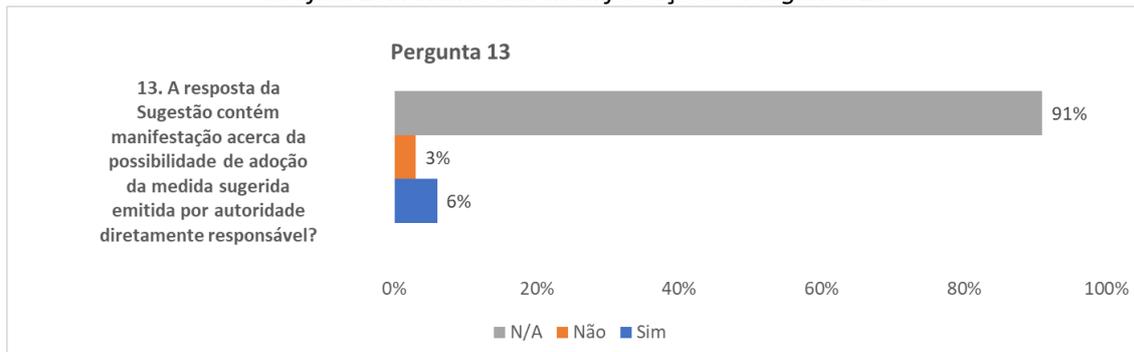
Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 12 revela que das solicitações, para 95% dos casos foram dadas respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade.

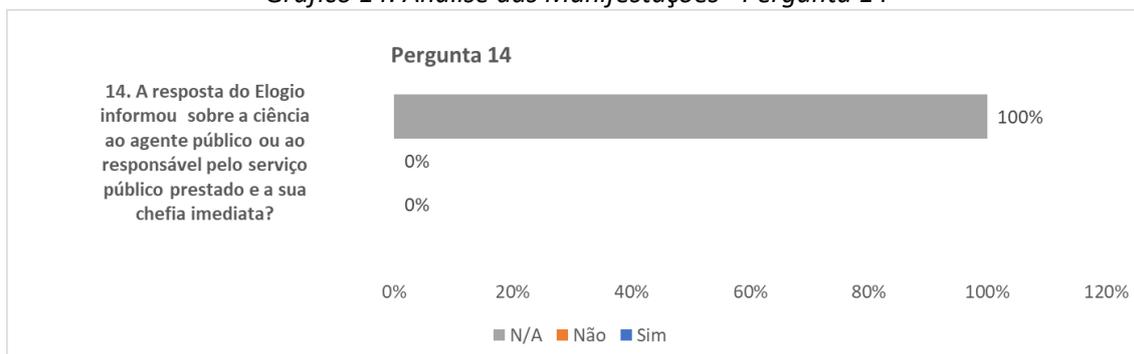
Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 13 revela que das sugestões, em 67% dos casos foram dadas respostas conclusivas, acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14



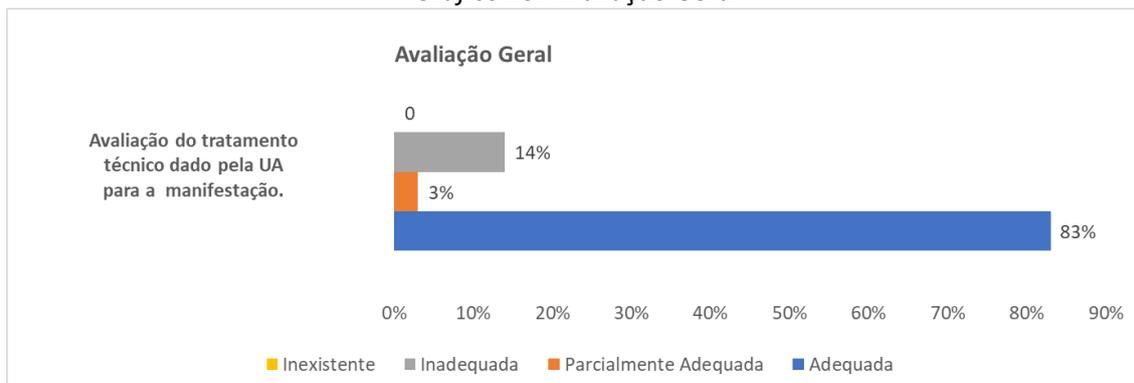
Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 14 mostra que não houve manifestação do tipo Elogio, no período analisado.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela ouvidoria para as manifestações, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as avaliações:

Gráfico 15: Avaliação Geral



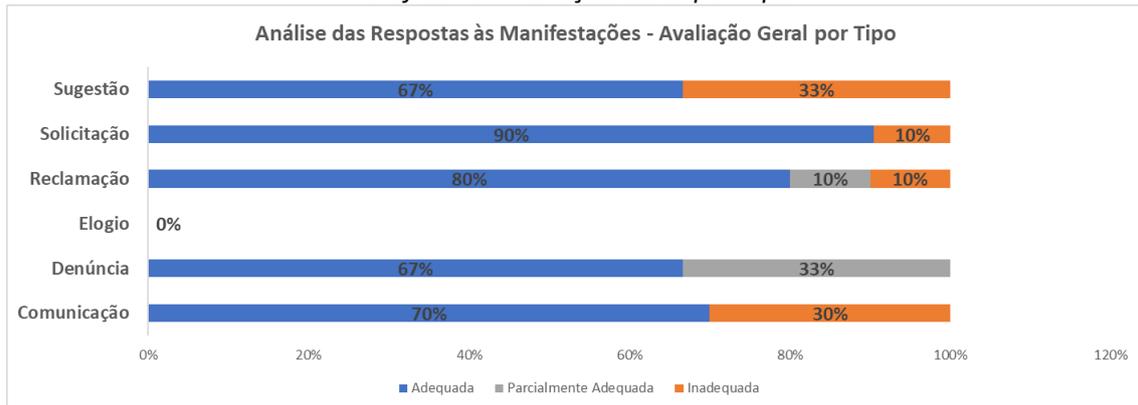
Fonte: elaboração própria.

Onde:

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

O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho de 83% com avaliação adequada, 3% com avaliação parcialmente adequada e 14% com avaliação inadequada, necessitando de ajustes, acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Gráfico 16: Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

Verifica-se dentre as 12 manifestações consideradas parcialmente adequadas e inadequadas correspondem a 3 comunicações, 1 denúncia, 2 reclamações, 4 solicitações e 2 sugestões.

Finalmente, a lista das 71 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

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

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 19650/2023/NAOP-PE/PERNAMBUCO/CGU, de 19/12/2023, foi dado um prazo de quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 24/01/2024, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou e-mail do Gabinete da Superintendência, datado de 15/02/2024, em que é apresentado um Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, com Ofício nº 163/2024/GAB/SUDENE do Superintendente em anexo. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade

PLANO DE AÇÃO - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA Sudene/FNE – ANO 2024

CONSTATAÇÃO	RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL: atendida; não atendida; prevista; em andamento; em atraso.	BENEFÍCIO
Citar os itens, subitens ou parte dos itens.	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.
Constatação 01: Ausência de manuais ou normativos definindo os fluxos para tratamento das manifestações de Ouvidoria;	Recomendação 01: Atualizar os normativos internos da unidade, estipulando os fluxos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o	Estamos reunindo material e ideias para implementarmos uma Normatização para a Ouvidoria da Sudene com os devidos fluxos de tratamento e levarmos à aprovação da Diretoria Colegiada da Sudene.	Toda equipe da Ouvidoria da Sudene com a aprovação da Diretoria Colegiada.	28/11/2024	Em andamento	Irà facilitar a visão completa dos trabalhos realizados no setor, bem como, não haverá perda de continuidade.

	papel de cada ator no processo e fazendo constar do sítio eletrônico após atualização;					
Constatação 02: Fragilidades no tratamento de denúncias, com encaminhamento diretamente para as áreas relacionadas aos fatos a serem apurados, em desacordo com o disposto no Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021, com prejuízo das garantias de proteção ao denunciante;	Recomendação 02: Readequar o fluxo de encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades, abstendo-se do envio para agentes ou para áreas supostamente envolvidas com os fatos relatados;	Ciente. Foram realizadas reuniões nesta Ouvidoria, com o propósito de fazermos as devidas correções no fluxo de tratamento, bem como, a inclusão deste assunto na elaboração da próxima Normatização desta Ouvidoria.	Toda equipe da Ouvidoria da Sudene.	Desde já.	Atendida.	Proteção para o denunciante.

<p>Constatação 03: Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante;</p>	<p>Recomendação 03: Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de promover a pseudonimização dos dados sensíveis minimizando a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade;</p>	<p>Ciente. Iniciamos esse trabalho com a Corregedoria, realizando o cadastramento dos usuários deste setor na plataforma Fala.BR, posteriormente iremos incluir a Auditoria e a Comissão de Ética.</p>	<p>Toda equipe da Ouvidoria da Sudene.</p>	<p>Até 31 de julho de 2024 a Auditoria e a Comissão de Ética serão cadastradas e habilitadas.</p>	<p>Em andamento</p>	<p>Maior segurança no trâmite.</p>
<p>Constatação 04: Ausência de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade.</p>	<p>Recomendação 04: Acompanhar a resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade, preenchendo adequadamente o campo de resolutividade na plataforma Fala.BR,</p>	<p>Ciente. Foram realizadas reuniões nesta Ouvidoria, com o propósito de atender a resolutividade na plataforma Fala.BR.</p>	<p>Toda equipe da Ouvidoria da Sudene.</p>	<p>Já valendo.</p>	<p>Atendida.</p>	<p>Adequada utilização da Plataforma Fala.BR.</p>

	quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;					
Constatação 05: Tratamento inadequado de manifestações de Ouvidoria;	Recomendação 05: Promover o adequado preenchimento do campo assunto e do tipo de manifestação; responder as manifestações dentro do prazo previsto na Lei nº 13.460/2017; elaborar respostas conclusivas, atendendo aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade, compatíveis com cada tipo de manifestação;	Ciente. Foram realizadas reuniões nesta Ouvidoria, com o propósito de atender as recomendações pautadas.	Toda equipe da Ouvidoria da Sudene.	Desde já.	Atendida.	Perfeita adequação das manifestações de Ouvidoria.

<p>Constatação 06: Atuação da Ouvidoria insuficiente para divulgação de sua localização e atividades;</p>	<p>Recomendação 06: Promover e fomentar a atuação da Ouvidoria, de forma a ampliar a sua divulgação;</p>	<p>Cumprido, conforme foto em anexo.</p>	<p>Toda equipe da Ouvidoria da Sudene.</p>	<p>-----</p>	<p>Atendida</p>	<p>Boa divulgação da localização e atividades da Ouvidoria da Sudene.</p>
<p>Constatação 07: Indisponibilidade, na página inicial da Sudene ou na página da Ouvidoria, de informações de transparência;</p>	<p>Recomendação 07: Disponibilizar na página inicial da Ouvidoria da Sudene/FNE o nome do Ouvidor e Ouvidor Substituto, o currículo do Ouvidor e a sua data de ingresso no cargo, o link de acesso ao Painel <i>Resolveu?</i>, e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.</p>	<p>Cumprido, conforme foto em anexo.</p>	<p>Toda equipe da Ouvidoria da Sudene em parceria com a ASCOM.</p>	<p>-----</p>	<p>Atendida</p>	<p>Disponibilização de informações e maior transparência.</p>



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