

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Comando da Aeronáutica

Brasília/DF, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto: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  
**Ouidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**SUPERVISÃO**

Luana Marcelino

**COORDENAÇÃO**

Maria do Rosário Ferreira

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Comando da Aeronáutica – COMAER.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Comando da Aeronáutica - COMAER, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado das manifestações:** 1º de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021.

**Data de execução:** fevereiro a abril de 2022.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Comando da Aeronáutica, unidade de Ouvidoria Setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da Ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e 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 ao cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A Unidade apresentou uma razoável gestão de processos, análise e tratamento das demandas de Ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Carência de normativos internos próprios para definir competências e responsabilidades no âmbito do e-OUV FAB;
- b) Ausência de formalização específica de fluxos de trabalho *interna corporis*;
- c) Ausência de ferramenta adequada na triagem e tratamento das manifestações de Ouvidoria, precarizando o acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de Ouvidoria;
- d) Necessidade de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria referente ao ano de 2021;
- e) Inadequação da aba Ouvidoria no sítio eletrônico do Comando da Aeronáutica;
- f) Déficit informacional na Carta de Serviços ao Usuários; e
- g) Ausência de ações relacionadas ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

A partir da avaliação, recomendou-se à Ouvidoria do Comando da Aeronáutica:

- I – Elaborar e publicar ato normativo interno que defina as competências, estrutura organizacional e responsabilidades do e-OUV FAB no âmbito do COMAER;
- II – Mapear e documentar os fluxos internos de tratamento das manifestações na Ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas internas de Ouvidoria;
- III – Utilizar o módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021 e do Decreto nº 9.492/2018;
- IV – Publicar o Relatório Anual de Gestão específico para as atividades da Ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460/2017 e da Portaria CGU nº 581/2021;
- V – Atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da FAB, cumprindo as obrigações de transparência constantes da Portaria CGU nº 581/2021;

VI–Aprimorar tratativas de Ouvidoria interna, promovendo e dando publicidade aos fluxos intrínsecos de tratamento, segundo a Portaria CGU nº 581/2021;

VII–Revisar a Carta de Serviços ao Usuários, adicionando a completude dos serviços prestados pelo Comando da Aeronáutica, inclusive aqueles de cunho administrativo, à feição do Decreto nº 9.094/2017; e

VIII–Promover as ações relacionadas ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 7º, VIII).

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>CECOMSAER</b>	Centro de Comunicação Social da Aeronáutica
<b>COMAER</b>	Comando da Aeronáutica
<b>Enap</b>	Escola Nacional de Administração Pública
<b>e-OUV FAB</b>	Ouvidoria da Força Aérea Brasileira
<b>FAB</b>	Força Aérea Brasileira
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>MD</b>	Ministério da Defesa
<b>MMOuP</b>	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
<b>PDA</b>	Plano de Dados Abertos
<b>Ciclo PDCA</b>	Planeja, Executar, Checar e Ajustar
<b>PROFOCO</b>	Política de Formação Continuada em Ouvidorias
<b>PROMOUV</b>	Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do SisOuv
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SAC</b>	Serviço de Atendimento ao Cidadão
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>9</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>11</b>
1.Ausência de normativos internos para definir competências e responsabilidades no âmbito do e-OUV FAB.....	11
2.Ausência de formalização de fluxos de trabalho .....	12
3.Necessidade de implementação do módulo de triagem e tratamento de manifestações da Plataforma do Fala.BR e proteção ao denunciante .....	14
4.Necessidade de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria ano 2021..	16
5.Inadequação na Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do COMAER.....	17
6.Défice informacional na Carta de Serviços ao Usuário .....	17
7.Precariedade do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.....	19
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>20</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>21</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>23</b>
Apêndice A .....	24
Apêndice B.....	37

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União 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, a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido Decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei 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

Como mostrado anteriormente, a CGU, por meio da OGU, tem por atribuição a supervisão técnica das Ouvidorias do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Neste contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de Ouvidoria, de forma a verificar se a Unidade Avaliada está atendendo ao seu papel institucional e social no serviço prestado ao usuário, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.



Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, tal como definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados neste documento.

## OBJETIVO E ESCOPO

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

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 UA<sup>1</sup>, além de outras questões com potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação.

Por conseguinte, o objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da Ouvidoria.

## METODOLOGIA

Para avaliação da 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. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocução com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao Gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da Unidade Avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio virtual da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à Unidade Avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas entre os anos de 2020 e 2021 constantes da Plataforma Fala.BR, precisamente, no período de 1º/10/2020 a 30/09/2021. Somente as manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, foram aproveitadas. No total, foram reservadas 100 manifestações para análise pela OGU.

<sup>1</sup> No Apêndice B, será visto que foi considerado o período de 1º/10/2020 a 30/09/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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

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

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física; Canais de Atendimento; Sistemas Informatizados; Fluxo de Tratamento; e Questões Gerais. Nesta etapa, buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da Ouvidoria e a interlocução mantida com a UA ao longo das atividades.

O conteúdo desse relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e a melhoria da gestão da Ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

Como instituição, o Comando da Aeronáutica - COMAER está organizado “*com base na hierarquia e na disciplina, sob a autoridade suprema do Presidente da República*”, conforme o art. 142, *caput*, da Constituição Federal, destinando-se “*à defesa da Pátria, à garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de qualquer desses, da lei e da ordem*”.

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria do Comando da Aeronáutica – e-OUV FAB**, órgão que compõe a estrutura do Centro de Comunicação Social da Aeronáutica (CECOMSAER), correspondendo, por seu turno, à seção da Direção-Geral, Setorial e de Assistência Direta e Imediata ao Comandante da Aeronáutica.

A UA integra-se o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv e se sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União - OGU, por força dos artigos 2º e 3º, da Portaria CGU nº 581/2021.

O e-OUV FAB foi criado em cumprimento do Decreto nº 9.492/2018, que previu um ano de *vacatio legis*. Até aquela data, as demandas de Ouvidoria do COMAER eram recebidas por correio eletrônico, repassadas pela Ouvidoria do Ministério da Defesa.

O Serviço de Informação ao Cidadão e o e-OUV FAB conformam o Serviço de Atendimento ao cidadão do COMAER, SAC-FAB; porém, são independentes e desempenham tratativas distintas. Na prática, o SIC possui pessoal próprio, desvinculado da Ouvidoria.

Na Ouvidoria, a equipe é formada pelo Ouvidor, que acumula a chefia da Seção de Atendimento ao Cidadão (SAC-FAB), e 2 (duas) auxiliares, redundando em 03 (três) militares efetivos da Força Aérea Brasileira, com experiência em atividades de Ouvidoria entre 6 (seis) meses e 3 (três) anos e de feição generalista.

Noticiou-se, no QA, que todos os servidores têm perfil de gestor na Plataforma Fala.BR, com acesso amplo às manifestações registradas no sistema.

A UA informou, outrossim, que a equipe do e-OUV FAB realizou os cursos de Certificação em Ouvidoria e Introdução à Lei Brasileira de Dados Pessoais. Aditou que o CECOMSAER, também, possui um Plano de capacitação, editado anualmente, com previsão de realização de cursos de acordo com a necessidade da equipe, identificada em reunião da unidade de Ouvidoria.

Ainda, a UA assentou que, no tocante à estrutura físico-funcional das instalações do CECOMSAER, os equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados são suficientes para realização das atividades demandadas.

Por derradeiro, cumpre destacar que as informações retro foram angariadas do sítio virtual do COMAER, do Questionário de Avaliação e por intermédio de interlocução travada com a UA. Outros detalhes acerca da Ouvidoria do Comando da Aeronáutica estarão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir, são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Comando da Aeronáutica.

### **1. Ausência de normativos internos para definir competências e responsabilidades no âmbito do e-OUV FAB**

Durante a realização dos trabalhos na UA, não foram encontrados quaisquer normativos internos com descrição das competências e responsabilidades específicas e próprias do e-OUV FAB.

Similarmente, em consulta aberta ao sítio virtual da FAB, não foi possível constatar a existência de Portarias ou documentos internos atinentes ao posicionamento, alçada e encargos do e-OUV FAB na estrutura do COMAER.

Sabe-se, todavia, que o Decreto nº 6.834/2009, ao aprovar a Estrutura Regimental e o Quadro dos Cargos em Comissão e Função Gratificadas do Comando da Aeronáutica, apresenta, dentre outros assuntos, o arranjo organizacional do COMAER. No Anexo I, precisamente no art. 4º, III, c, do referido documento, cita-se o Centro de Comunicação Social/CECOMSAER, como órgão de assistência direta e imediata ao Comandante da Aeronáutica, sem qualquer menção à unidade de Ouvidoria.

Na resposta ao Questionário enviado pela equipe de avaliação, a UA citou que desenvolve suas atividades sob o arcabouço normativo da Lei nº 13.460/2017; do Decreto nº 9.492/2018 e da Portaria CGU nº 581/2021.

Nesta senda, consignou-se que *“as atividades do e-OUV FAB foram iniciadas a partir do Decreto nº 9.492/2018, que estipularam o prazo de um ano para providências relacionadas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Até então, as demandas de Ouvidoria relativas ao Comando da Aeronáutica eram recebidas, via e-mail, oriundas do Ministério da Defesa. A ferramenta que o Comando da Aeronáutica possuía para recebimento de solicitação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão e outros, era o “Fala Conosco”, que utilizava um e-mail como plataforma de trâmite de demandas”*.

A UA cientificou, de resto, que o SAC-FAB, serviço que engloba o e-OUV FAB e o SIC-FAB, está reeditando sua Portaria regente, com vistas a estabelecer, entre outros aspectos, o fluxo das demandas entre as Unidades da FAB e os respectivos responsáveis.

Entrementes, a despeito dos esforços envidados, na realidade, inexistente regulamentação formal da UA, quer no organograma corporativo quer em legislações específicas.

Para desempenho ótimo de suas atividades, a Ouvidoria requer, além de sua institucionalização formal, a participação do órgão na estrutura de governança estratégica de serviços e de políticas públicas, vinculando-se à alta direção da entidade, escoimando-a de camadas hierárquicas que obstem a finalidade mesma do órgão, como propõem o art. 9º, do Decreto nº 9.492/2018, e a dimensão estruturante do MMOuP, em consonância com PROMOUV, instituído pelo art. 74, da Portaria CGU nº 581/2021.

Neste diapasão, a carência de normativos ínsitos à unidade de Ouvidoria, à maneira dos artigos 6º e 7º, da Portaria CGU nº 581/2021, e do art. 10, IV, do Decreto nº 9.492/2018, pode prejudicar a execução das incumbências institucionais, pois aponta instabilidade no *modus faciendi* da UA.

## **2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho**

Instada a detalhar os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações e descrever os papéis, as responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade, a UA referenciou a Lei nº 13.460/2017. Não citou, pois, a existência de normativo interno estabelecendo parametrização própria e documentada de tratamento das manifestações no e-OUV FAB.

Contudo, ante as respostas acostadas no Questionário de Avaliação, é possível compilar, sucintamente, a sistemática de tratamento das manifestações na Unidade, a saber:

### **1. Manifestações no e-OUV FAB:**

- i. recebida a manifestação, é analisada e inserida em uma planilha de controle interno;
- ii. cabe ao chefe do e-OUV FAB direcionar a manifestação para o departamento responsável pela análise, com o detalhamento necessário e determinação de prazo;
- iii. quando o prazo beira o limite temporal e não se recebe resposta do departamento ou setor competente, realizam-se contatos para requerer a informação;
- iv. diante da resposta, faz-se uma análise para verificar se o texto atende à demanda do cidadão e se está em linguagem clara, objetiva e acessível. Caso necessário, o Chefe do e-OUV FAB edita o texto;
- v. em sendo a resposta apta, insere-se no sistema e a manifestação é classificada como concluída na planilha de controle. Se mandatário, algumas são inseridas em pastas de acompanhamento da resolução para vigilância mais próxima ao departamento responsável.

### **2. Denúncias:**

- i. as denúncias são recebidas por quaisquer canais de atendimento. Todos os servidores da UA possuem perfil para receber e acessar o teor das denúncias apresentadas ao e-OUV FAB;

- ii. ao recepcionar a denúncia, as auxiliares a catalogam, enviando-a ao chefe do e-OUV FAB, que realiza análise prévia com o fito de identificar se a matéria é de competência da UA e se contém requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração;
- iii. considerada habilitada, o Ouvidor leva ao conhecimento do Chefe do CECOMSAER, que, por sua vez, replica para os Grandes Comandos responsáveis pela averiguação e apuração da denúncia.

No que tange ao fluxo de tratamento para as demandas de Ouvidoria Interna, a UA adota símil sistemática supracitada, porém atentando-se a enviá-las a órgão com hierarquia superior àquele objeto da manifestação, sem haver, entretanto, roteiro institucionalizado para subsidiar a análise de manifestações.

A definição dos fluxos internos compõe parte essencial das atividades de Ouvidoria, à mostra do preconizado nos arts. 4º; 5º, IV, VI, XI, XII, XIII, XIV e XV; 23, §2º, da Lei nº 13.460/2017; nos arts. 42; 53, §2º; e 54, IV, da Portaria CGU nº 581/2021; no art. 10, IV, do Decreto nº 9.492/2018; e nos arts. 4º a 9º, do Decreto nº 10.153/2019. Para além de compulsórios, beneficiarão as atividades do órgão, porque instituirão a padronização de procedimentos de salvaguarda aos denunciantes, a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação célere de eventuais gargalos ou embaraços procedimentais, coadunando-se, neste particular, à inteligência do art. 23, V, da Lei nº 13.460/2017.

Deontológica e detalhadamente, a definição de fluxos possibilitará:

- a) delinear as etapas que compõem o tratamento da manifestação, desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para casos singulares, à exemplo de denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e responsabilidades específicas das áreas internas ao COMAER durante o processo; e
- d) minuciar procedimentos intestinos para demandas de Ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Ademais, ao cotejar-se com os normativos pendentes indicados no item 1, a formalização de fluxos constitui oportunidade ótima para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores em sua estrutura, abarcando as especificidades de cada tipologia de manifestação, de forma a consolidar a importância institucional da Ouvidoria e oferecer subsídio para adequação topográfica da unidade no organograma do Órgão Militar.

Portanto, afora a consecução dos instrumentos legais retro, é imprescindível a formalização dos processos internos, de forma independente e exclusiva, para promover a efetiva aderência dos serviços prestados aos padrões de qualidade estipulados, permitindo, assim, o planejamento adequado dos trabalhos, a execução

correta das atividades, o controle e monitoramento procedimentais e a implementação proativa de mecanismos corretivos e de mitigação de riscos, completando o clássico ciclo PDCA.

### **3.Necessidade de implementação do módulo de triagem e tratamento de manifestações da Plataforma do Fala.BR e proteção ao denunciante**

A despeito dos canais de recepção de manifestações de Ouvidoria, a unidade utiliza, unicamente, a Plataforma Fala.BR para registro. Consignou, em resposta ao questionário de avaliação, que

as informações são inseridas em planilha própria, de controle interno, de acesso aos integrantes do e-OUV FAB através de rede intranet. As manifestações são tramitadas entre o CECOMSAER e os grandes Comandos da FAB pelos meios de comunicação já adotados pelo Comando da Aeronáutica, dependendo dos níveis de acesso de cada gestor.

Com relação à existência de unidades vinculadas e/ou supervisionadas, a UA informou que não as possui. Ressaltou, entretanto, que, em sendo instituição baseada na hierarquia, com capilaridade nacional e algumas adidências internacionais, a comunicação entre as unidades internas se dá por intermédio de pontos focais, denominados elos de comunicação.

Pontuou, *in verbis*:

as demandas decorrentes das manifestações são tramitadas via-e-mail entre o e-OUV FAB e o elo de Comunicação Social do órgão demandado. Quando há necessidade de maior interação (quando a demanda é urgente ou de teor sensível, por exemplo), o Chefe do CECOMSAER entra em contato com o Chefe ou Comandante do Grande Comando responsável pela resposta, para tratativas sobre o assunto.

Portanto, o intercâmbio de informações se dá, em larga medida, manualmente, mediante uso de planilhas de controle armazenadas em pastas do Excel ou tramitadas, por correio eletrônico, para as demais unidades, envolvendo o manejo dos dados em ambiente externo à Plataforma Fala.BR ao menos em dois momentos: na extração da manifestação para envio por e-mail e na manutenção de dados em planilha eletrônica.

Não obstante quaisquer cautelas engendradas pela UA, o trânsito normal entre os diferentes ambientes virtuais sobeja os riscos de vazamentos, afetando a segurança e salvaguarda dos direitos do cidadão, a rastreabilidade, a recuperabilidade e os controles de acesso e replicação de informações sensíveis.

Ademais, a despeito da eficácia advinda do emprego interlocutório da intranet, diante de tratativas, legalmente, aprazadas, a falta de rapidez dialogal entre o e-OUV FAB e os elos de comunicação constitui um dos gargalos, reconhecido pela UA, no fluxo de tramitação a ser superado. Noutra perspectiva, sob o lume logístico, a armazenagem, a multipolaridade no tráfego de dados e a restauração das interações realizadas importam custos e a dependência de serviços de tecnologia e comunicação que são, absolutamente, dispensáveis se a Ouvidoria aderir, gratuitamente, ao Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

Destarte, tem-se, em apertada síntese, que a metodização aplicada, hodiernamente, pela UA não registra o histórico, os agentes e as respectivas datas de

acesso, de modo a fragilizar o controle interno e a recuperação posterior das informações – situação, especialmente, sensível no tratamento de denúncias e comunicação de irregularidades, porque caracteriza, também, inobservância aos termos figurantes no art. 6º, do Decreto nº 10.153/2019.

De igual sorte, o emprego apenas parcial da Plataforma Fala.BR subverte a inteligência sistemática garantidora da LAI, que, por seu turno, reflexamente, corrobora o conteúdo material assecuratório disposto nos artigos 5º, XXXIII; e 37, §3º, II, da Carta Republicana, porquanto desatende aos requisitos primazes de salvaguarda à identidade dos denunciantes.

A Portaria CGU nº 581/2021, em seus artigos 30 e 31, demonstra íntima interdependência entre o uso pleno da Plataforma Fala.BR e os artifícios legais de garantias e proteções aos denunciantes, cabendo à unidade incorporar todas as ações e procedimentos disponíveis para preservar a identidade e as informações fornecidas pelo manifestante.

As respostas ao questionário engendrado nesta avaliação, particularmente nas indagações 18 e 28, coadunam-se aos *resultados* e *impactos* esperados diante da utilização limitada da Plataforma Fala.BR, ou seja, uma prática, eminentemente, empírica, vulnerável, multicriteriosa e não institucionalizada para tratamento das manifestações.

As denúncias e sua congênere comunicação de irregularidade demandam, sob o lume legiferante, meticulosidade, acuidade e prudência extremadas. Neste sentido, o legislador infralegal dedicou um rito procedimental próprio que, atualmente, está contemplado na Plataforma Fala.BR. Conquanto a UA retire, manualmente, a identificação do cidadão antes do envio textual às áreas técnicas, não se logrou indicar um sistema informático hábil, nem um fluxo de tratamento competente para salvaguardar a proteção dos dados do denunciante. Não se cuida apenas de evitar o reconhecimento do manifestante ou de evitar que se exclua a pseudonimização, senão de oferecer-lhe, por força de Lei, garantias ao resguardo de seus dados, o que inclui assegurar-lhe que, arrimado na manifestação, não remanescerá possibilidade de associação direta ou indireta a si, conforme previsto no art. 16, §4º, do Decreto nº 9.492/2018; e nos artigos 30 a 35, da Portaria CGU nº 581/2021.

Tem-se, portanto, que há uma complexidade adrede para a pseudonimização, estendendo-se não somente a elementos cadastrais ou atributos biogenéticos, mas a fatos, locais, tempos, narrativas e quaisquer outros registros que predisponham a concatenação do registro à pessoa do denunciante.

Noutra senda, o desenho da política de orientação normativa e supervisão técnica, forjada no art. 7º, do Decreto nº 9.492/2018, conduz-se por mecanismos institucionais de controle, protocolos, diretrizes e sistemas informatizados que mitigam riscos, fornecem instrumentos de responsividade, de proteção, de transparência e de *accountability*, de modo a conceder segurança razoável àqueles que o perfilham. Não à toa, ao reunir tais requisitos, o art. 23, da Portaria CGU nº 581/2021, considera, regra geral, compulsória a utilização integral da Plataforma Fala.BR, excepcionando a adoção paralela de sistemas informáticos quando passíveis de integração, de modo a evitar a desagregação e pulverização temerária e contraproducente de registros e bancos de dados oficiais.

Então, à luz das características ótimas de governança da informação existentes na LGPD; no art. 13, III e VI, da Lei nº 13.460/2017; bem assim nos artigos 10, I e V; 11, I e IV; 16; e 26, do Decreto nº 9.492/2018, o emprego de sistemas tautócronos à Plataforma Fala.BR, nos trabalhos afetos à Ouvidoria constitui distorção relevante ao tratamento indene de imprecisões processuais das manifestações acolhidas.

No dizer do MMOuP, o Fala.BR é, por excelência, o *“sistema informatizado único e interoperável que permite a recuperação de toda a informação existente por meio de metadados adequados à necessidade dos processos decisórios da instituição, além de permitir a disponibilização pública, automatizada e em formato legível por máquina de dados passíveis de transparência”*.

Assim sendo, sem a adesão integral à Plataforma Fala.BR, estar-se-ia, por conseguinte vulnerando sobremaneira os mecanismos de proteção da identidade e pode tornar exequível, de outra parte, a prática de retaliação, combatida no novel art. 35-A, da Portaria CGU nº 581/2021.

#### **4.Necessidade de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria ano 2021**

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental da Administração Pública no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados pela unidade de Ouvidoria, funcionando como elemento aferidor da transparência das ações, *accountability*, compliance e controle social, com vistas a promover efetivas melhorias na prestação dos serviços públicos.

Nesta esteira, o legislador de piso obrigou à publicação anual do Relatório de Gestão. Nele, deve encetar-se uma análise quantitativa e qualitativa, fruto das manifestações recebidas, seguida do estabelecimento de rotinas institucionalizadas de comunicação com gestores de serviços e a confecção conjunta de notas técnicas, informativas ou gerenciais sobre situações concretas observadas, apontando, paralelamente, para mecanismos proativos de ações voltadas à melhoria da performance da organização.

Por isso, há determinação expressa sobre a materialização do Relatório de Gestão nos artigos 14 e 15, da Lei nº 13.460/2017, compelindo a Ouvidoria a disponibilizá-lo na rede mundial de computadores.

Com igual propósito, injunziu a Portaria CGU nº 581/2021 à produção do Relatório de Gestão, à força de seu art. 7º, XVII, pontuando, no art. 52, os requisitos mínimos para composição do documento.

A UA assentou que o publica, anualmente, asseverando que nele *“constam as informações referentes ao e-OUV FAB, nos dados relativos ao Centro de Comunicação Social da Aeronáutica/CECOMSAER”*. Acrescentou que as informações nele figurantes são submetidas *“à análise das autoridades competentes, via cadeia de comando, até o aval do Comandante da Aeronáutica, autoridade máxima do COMAER”*.

Contudo, a despeito da compulsoriedade supradita, em consulta ao sítio virtual da Força Aérea Brasileira, não se verificou a publicação do Relatório de Gestão do ano de 2021.



Também, cumpre destacar que, a despeito da facilidade de encontrar a publicação do Relatório de Gestão referente ao ano de 2020, no site do e-OUV FAB, o material carece de aprimoramento, devendo conter elementos medulares arrolados nos dispositivos legais citados.

Registre-se, por fim, que a Ouvidoria é subordinada apenas administrativamente à autoridade máxima do órgão, sendo sua ação normatizada e supervisionada pela CGU, para cumprir seu mister, deve pautar-se por uma ação autônoma e independente. Por isso, o Relatório de Gestão, enquanto instrumento, eminentemente, operacional, seja encaminhado diretamente à autoridade máxima do COMAER, conforme disposto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 52, §2º).

### **5. Inadequação na Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do COMAER**

Com maior detalhamento na Seção A.7 (Apêndice A), deste Relatório Preliminar, destaca-se que o acesso à página virtual do e-OUV FAB é, relativamente, fácil e interativo, disponibilizado no menu principal do portal do COMAER, com direcionamento automático.

Malgrado constarem informações dedicadas à Ouvidoria do órgão e levando-se em conta as especificidades aventadas no art. 17, da Lei nº 13.460/2017, há substancial carência de dados, prejudicando, em última análise, a disponibilização dos serviços oferecidos pela Unidade. Precisa-se, em linhas gerais, da descrição de funções cardeais de uma Ouvidoria, sua competência institucional, bem assim de dados sobre o Ouvidor e o corpo técnico da UA.

Trata-se de uma obrigação de transparência exigida pelos artigos 3º; e 6º a 8º, da LAI; pelo art. 71, da Portaria CGU nº 581/2021, e pelo art. 10, IV, do Decreto nº 9.492/2018. A partir deles, infere-se haver um conteúdo impositivo basilar e, por óbvio, de consecução mandatária à UA. Além da disponibilização de banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, a seção do e-OUV FAB deve reunir informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo, formas de acesso ao atendimento, com respectivo endereço, para recepção presencial ou por correspondência da manifestação, se aplicável; nome, currículo e a data de ingresso no cargo do titular da UA; relatórios de gestão; link de acesso ao “Painel Resolveu?”; relatório quadrienal fruto da produção de consultas dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, nos termos do art. 59, da Portaria Ministerial; e lista das normas vigentes no órgão, concernentes ao tratamento das manifestações.

Logo, é forçosa a atualização do sítio eletrônico da Ouvidoria, com vistas a ampliar a acessibilidade e a refinar a experiência do usuário, propiciando, ainda, o desenvolvimento de uma interface mais amigável para facilitar a interação entre a Ouvidoria e seus usuários potenciais.

### **6. Déficit informacional na Carta de Serviços ao Usuário**

À Ouvidoria, nos termos do art. 7º, VI, da Portaria CGU nº 581/2021, cabe “*zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas*”, de modo a congregar os itens dispostos no art. 11, do Decreto nº 9.094/2017.

Assim, compete-lhe, consoante os artigos 43 e ss. do mesmo normativo atuar em conjunto aos gestores dos diversos serviços para elaborar uma Carta de Serviços ao Usuário o mais completa possível, já que deve trazer o mapeamento da inteireza das tarefas, funções, atividades, negócios e incumbências ínsitas ao órgão.

Além do claro objetivo de divulgação e transparência, no dizer do art. 10, V, do Decreto nº 9.492/2018, a Carta de Serviços ao Usuário funciona, também, como espécie de catalizador das manifestações e pesquisas de satisfação de Ouvidoria, servindo como parâmetro de controle para garantia da aderência aos direitos dos cidadãos, insculpidos nos arts. 5º, 6º e 7º, da Lei nº 13.460/2017.

No documento, por imposição legal, determina-se que as unidades de Ouvidoria garantam padrões de qualidade de atendimento ao público, mormente por meio da apresentação da universalidade dos serviços disponibilizados, discriminando, minimamente, formas, etapas, prazo e local de sua prestação. Afinal, se existe um serviço e ele é desconhecido do público, sua razão de ser desvanece, porque inútil.

Para o MMOuP, a Ouvidoria deve sistematizar a analisar os dados auferidos por si ou por outrem, valendo-se de uma metodologia, formalmente, documentada, para, ao cabo, avaliar o engajamento dos serviços aos parâmetros definidos na Carta de Serviços ao Usuário, de forma a encaminhar as informações coletadas aos gestores dos serviços para acompanhamento, controle e aprimoramento institucional.

Instada a pronunciar-se sobre o tema, em sede de questionário de avaliação, a UA confirmou que *“possui Carta de Serviços ao Usuário, divulgada no Portal da FAB”*, acrescentando que *“o órgão responsável pela sua atualização é o Estado Maior da Aeronáutica (EMAER)”*.

No Portal da FAB<sup>4</sup>, há uma versão da Carta de Serviços do Comando da Aeronáutica atualizada em 28/06/2021. Trata-se do mesmo documento disponibilizado no Portal de Serviços do Governo Federal ([www.gov.br](http://www.gov.br)), que apresenta cinco serviços, que abrangem, entre outros, a obtenção de serviços de tráfego aéreo (ATS) e autorização para voo de aeronaves remotamente pilotadas (SARPAS).

Não constam no documento os serviços de Proteção, Esquadrilha da Fumaça, Formação e Capacitação de Pessoal no ICEA, Alistamento, CENIPA, Rádio Força Aérea, Bases Aéreas, Correio Aéreo Nacional, FAB Saúde, Academia da Força Aérea e atividades administrativas do COMAER. Alguns desses serviços foram mencionados pela própria unidade avaliada, em resposta à pergunta 31 do QA.

Cabe mencionar que, de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 43), as unidades do SisOuv devem atuar em coordenação com os gestores dos serviços dos órgãos ou entidades a que estejam vinculados para elaborar e atualizar a Carta de Serviços ou Usuários. Essa atividade compreende, dentre outros processos, o mapeamento dos serviços prestados, o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na referida Carta, bem como a atualização periódica de suas informações.

Por fim, conquanto seja inexequível abarcar, à perfeição, a descrição da integralidade dos serviços prestados pelo COMAER ao público externo, diante da

---

<sup>4</sup> <https://www.fab.mil.br/noticias/tag/PORTAL>

exigência legal aventada, o ônus está posto, de modo que deve ser incluído como quefazer da UA para os exercícios vindouros.

## **7. Precariedade do Conselho de Usuários de Serviços Públicos**

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é uma modalidade recente de participação direta da sociedade no processo de avaliação, gestão e melhoria dos serviços públicos. Sua concretização depende de um plano de comunicação ou instrumento congênere, com parametrização corporativa, que fomente o engajamento de usuários e gestores de serviços, por meio de consultas periódicas, que facultem à entidade acompanhar, fiscalizar e monitorar a implementação de propostas de melhorias e resolução de problemas apontados pelos cidadãos.

Para lograr tal mister, a Ouvidoria, por meio de mecanismos institucionalizados, deve travar interlocução constante com conselheiros e gestores de serviços, com vistas a divisar oportunidades de melhoria e, então, relatá-las à Alta Direção do órgão a que se vincula.

Segundo participou a UA, *“o e-OUV FAB realiza, em conjunto com as Unidades responsáveis pelos serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário, campanhas voltadas ao engajamento dos conselheiros (Conselho de Usuários de Serviços Públicos), com periodicidade anual, através do endereço à respectiva prestação de serviço”*. Ao mesmo tempo, asseverou que *“o Conselho de Usuários de Serviços Públicos ainda está em fase de implementação, não havendo resultado considerável para avaliação”*.

Vislumbra-se, portanto, uma incongruência lógico-dedutiva nas sentenças, já que a primeira pressupõe a consolidação do expediente nos trabalhos da UA, pois, além de implantado, é capaz de produzir pesquisas com chamamento aos conselheiros. Na segunda, infirma-se aquela, porém se corrobora o conteúdo do Relatório de Gestão de 2020 que, à oportunidade, afiançara estar a FAB *“tomando as devidas providências para a instituição dos conselhos de usuários de serviços públicos”*.

Este Conselho está, inicialmente, previsto no art. 18, da Lei nº 13.460/2017. Por seu turno, em 2020, com o advento do Decreto nº 10.228/2020, foram inseridos nove artigos atinentes ao assunto no Decreto nº 9.492/2018, com o intuito de regulamentá-lo. Também a Portaria CGU nº 581/2021, entre os artigos 55 e 69, debruça-se, detidamente, sobre o tema, espelhando a importância conferida pelo legislador.

Neste diapasão, o *caput* do art. 24-C, do Decreto nº 9.492/2018, demonstra a obrigatoriedade na criação e implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, com natureza consultiva, e operacionalizados de forma, totalmente, virtual. O chamamento e a produção de consultas sistematizadas de informações sobre a qualidade dos serviços são corporificados em sistema eletrônico integrado à Plataforma Fala.BR e ofertado, gratuitamente, pela CGU.

No espaço do e-OUV FAB, não se encontrou, ao menos de modo intuitivo e claro, qualquer menção ao exercício, metodologia, chamamento, participação ou consulta empreendida no âmbito dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

Portanto, diante do complexo normativo existente e do tempo, alegadamente, dispendido na fase de implementação, urge que a Ouvidoria entabule, definitivamente, os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, em consonância com a adaptação

premente na Carta de Serviços ao Usuário, para, enfim, engajar-se na avaliação da qualidade e da efetividade dos serviços prestados, com o fito de aliviar-lhes o aperfeiçoamento requerido, a partir de diretrizes formalizadas de atendimento ao usuário interno ou externo.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, com base nos achados elencados na Seção Resultados dos Exames, é de bom alvitre consignar as seguintes recomendações à Ouvidoria do Comando da Aeronáutica, em ordem de prioridade:

- I. Aderir ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021 e dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, a fim de possibilitar rastreabilidade, confidencialidade, autenticidade e mensuração de resolutividade, minimizando a replicação em outros sistemas e o acesso sem controle a informações sensíveis;
- II. Mapear e instituir, formal e separadamente, fluxos de processos de tratamento das manifestações e de Ouvidoria interna, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no trâmite, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise preliminar, tratamento das demandas, adequação e ajustes a padrões acessíveis de linguagem, conclusão e resolutividade, quando aplicável;
- III. Formalizar e garantir, inclusive por meio do uso total da Plataforma Fala.BR, o procedimento de proteção dos dados do denunciante, bem como implantar mecanismos próprios da Política de Antirretaliação, com base no art. 35-A, da Portaria CGU nº 581/2021, com vistas a assegurar confidencialidade e confiança às ações da UA;
- IV. Atualizar a Carta de Serviços ao Usuário com periodicidade, previamente, definida, consoante os arts. 43 e ss., da Portaria CGU nº 581/2021, adequando-a, outrossim, ao conteúdo mínimo dos §§ 2º e 3º, do art. 7º, da Lei nº 13.460/2017, por meio da formalização de metodologia documentada para coleta de dados, acompanhamento e avaliação da aderência dos serviços aos parâmetros da Carta;
- V. Elaborar e publicar ato normativo interno que defina as competências, estrutura organizacional e responsabilidades do e-OUV FAB no âmbito do COMAER, consoante os arts. 6º e 7º, da Portaria CGU nº 581/2021, e o art. 10, IV, do Decreto nº 9.492/2018, bem como implementar, definitivamente, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, de acordo com o art. 55, da Portaria CGU nº 581/2021;
- VI. Empreender a revisão completa das informações dispostas no sítio eletrônico da Ouvidoria, ampliando a visibilidade do órgão na página virtual central do COMAER, simplificando e otimizando a experiência do manifestante, nos termos dos arts. 6º, II; 71; 74; e 76, da Portaria CGU nº 581/2021, inclusive com a publicação do Relatório de Gestão referente

ao ano de 2021, tal qual determina o art. 7º, XVII, da destacada Portaria;  
e

- VII. Realizar avaliação dos serviços públicos prestados pela Instituição, com periodicidade mínima anual, por força do art. 52, da Portaria CGU nº 581/2021; e dos arts. 6º, I; 18; e 23, da Lei nº 13.460/2017.

## CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura funcional, burocrática, ferramental e organizacional da Ouvidoria do Comando da Aeronáutica, bem como seus fluxos e procedimentos para atender às demandas, com vistas à melhoria da gestão e, assim, agregar valor à unidade.

Intentou-se estimular o aprimoramento gerencial da Ouvidoria, de modo a refletir em otimização gerencial na prestação de serviços públicos e em facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as fragilidades apontadas que tendem a concorrer para a diminuição qualitativa dos serviços ofertados e o aumento dos riscos a elas inerentes.

Para subsidiar a análise da OGU, foram apreciados, classificados, ponderados e examinados o Questionário de Avaliação, a amostra das manifestações registradas nos anos de 2020 e 2021, bem como as informações coletadas durante a interlocução com o gestor e a contraparte da Unidade.

Observou-se que o e-OUV FAB, apesar da sua recém-organização enquanto unidade vinculada, diretamente, ao CECOMSAER, vem envidando esforços para acelerar os trâmites legais tendentes à edição e publicação de normativos internos, visando a firmar seu enquadramento institucionalizado independente no organograma do COMAER. Contudo, até o momento, não logrou fazê-lo.

Apesar da desregulamentação funcional e da carência de formação de fluxos procedimentais internos, a UA possui uma gestão aceitável no tratamento das manifestações de Ouvidoria, uma vez que, na análise das amostras, não foram encontradas falhas graves ou irregularidades a serem reparadas. Assim, é possível assumir que há uma estrutura física adequada e pessoal capaz de dar vazão às demandas que lhe são impostas.

Entretanto, a pedra de toque para a correção se acha no fluxo do trâmite das informações de Ouvidoria fora da Plataforma Fala.BR. A inclusão e/ou extração manual de dados na Plataforma Fala.BR por intermédio de planilhas de Excel, e-mail ou telefonemas maximizam, exponencialmente, os riscos de perda, vazamento e duplicidade de informação, além da possibilidade expectável de surgir o fenômeno da retaliação ao denunciante.

Nesta esteira, há firme determinação para utilização do módulo de Triage e Tratamento, disponibilizado, sem qualquer ônus, na Plataforma Fala.BR, o que solucionaria as pendências com a salvaguarda dos direitos protetivos ao denunciante e facilitaria a construção de procedimentos no tráfego de manifestações, impactando, positivamente, no exercício burocrático-organizacional da Ouvidoria.

Também, recomendou-se, entre outras coisas: a elaboração e publicização de ato normativo interno definidor de competências, de uma estrutura organizacional racional e de responsabilidades do e-OUV FAB; a renovação da Carta de Serviços ao Usuário; a implantação definitiva do Conselho de Usuários de Serviços Públicos; a adoção de mecanismos de acessibilidade física, telemática e de Ouvidoria Ativa; a instauração de avaliação periódica dos serviços públicos prestado pela organização militar, de forma a apontar melhorias aos gestores de serviços; a promoção de ações de participação social com a publicação regular dos Relatórios Anuais de Gestão; e a atualização global da Seção Ouvidoria no sítio eletrônico da FAB.

A partir dos encaminhamentos propostos no decurso dos trabalhos, espera-se que o e-OUV FAB seja capaz de otimizar a produtividade e tempestividade na oferta de respostas ao cidadão; de mitigar riscos procedimentais na tramitação de documentos e informações sensíveis; de superar o gargalo operacional apontado na comunicação com unidades existentes no COMAER; e, alfim, tornar-se uma unidade de excelência em gestão da informação, integridade, *accountability* e *compliance*, para fortalecer seu papel institucional perante a sociedade, mas, sobretudo, diante do COMAER.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada, dispostas 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:

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal.
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	As Forças Armadas são instituições nacionais e permanentes do país e destinam-se à defesa da Pátria; à garantia dos poderes constitucionais; e, por iniciativa de qualquer destes, à garantia da lei e da ordem. Ouvidoria do Comando da Aeronáutica – <b>e-OUV FAB</b> , unidade inserida no Centro de Comunicação Social da Aeronáutica (CECOMSAER), que é um órgão de Direção-Geral, Setorial e de Assistência Direta e Imediata ao Comandante da Aeronáutica.
<b>Data de criação</b>	Instituída após advento do Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e estipulou o prazo de um ano para providências relacionadas ao Sistema SisOuv. Até então, as demandas de Ouvidorias do COMAER eram recebidas, via e-mail, oriundas da Ouvidoria do Ministério da Defesa. No modelo atual, está vinculada ao CECOMSAER.
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:eouv@fab.mil.br">eouv@fab.mil.br</a>
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.fab.mil.br/ouvidoria/">https://www.fab.mil.br/ouvidoria/</a>
<b>Canal de atendimento</b>	Plataforma Fala.BR; presencialmente; e-mail; e carta.
<b>Endereço</b>	Comando da Aeronáutica – Ouvidoria da Força Aérea Brasileira. Esplanada dos Ministérios, Bloco M, 7º andar. Brasília-DF CEP 70.045.900.
<b>Telefone</b>	(61) 2023-2700 - Telefone Geral do COMAER, pois a página do e-OUV FAB não disponibiliza o telefone.
<b>Ouvidor</b>	<b>Major Leonardo de Menezes Laranjeira.</b> Graduado em Aviação e Administração. Designado para o cargo em 27 de julho de 2021, por meio de Boletim Interno. Experiência de mais de 1 ano em Ouvidoria.



## A.2 Competências

Conforme previsão constitucional, as Forças Armadas são instituições de Estado e, consoante o art. 142, da Lei Maior, são

constituídas pela Marinha, pelo Exército e pela Aeronáutica, são instituições nacionais permanentes e regulares, organizadas com base na hierarquia e na disciplina, sob a autoridade suprema do Presidente da República, e destinam-se à defesa da Pátria, à garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de qualquer destes, da lei e da ordem.

De acordo com o preceituado no Decreto nº 6.834/2009, o Comando da Aeronáutica, órgão integrante da Estrutura Regimental do Ministério da Defesa e a ele subordinado diretamente, *“tem por finalidade preparar os órgãos operacionais e de apoio da Aeronáutica para o cumprimento da sua destinação constitucional e das atribuições subsidiárias”*.

O Comando da Aeronáutica tem a seguinte estrutura organizacional:

- I - órgão de direção-geral: Estado-Maior da Aeronáutica;
- II - órgãos de assessoramento superior:
  - a) Alto-Comando da Aeronáutica; e
  - b) Conselho Superior de Economia e Finanças da Aeronáutica;
- III - órgãos de assistência direta e imediata ao Comandante da Aeronáutica:
  - a) Gabinete do Comandante da Aeronáutica;
  - b) Comissão de Promoções de Oficiais da Aeronáutica;
  - c) Centro de Comunicação Social da Aeronáutica;
  - d) Centro de Inteligência da Aeronáutica;
  - e) Instituto Histórico-Cultural da Aeronáutica;
  - f) Assessoria Parlamentar do Comandante da Aeronáutica;
  - g) Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos;
  - h) Assessoria de Segurança Operacional do Controle do Espaço Aéreo; e
  - i) Centro de Controle Interno da Aeronáutica;
- IV - órgãos de direção setorial
- (...)
- V - organizações militares da Aeronáutica; e
- VI - entidade vinculada: Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica.

O referido Decreto, na seção III, destaca os Órgãos de Assistência Direta e Imediata ao Comandante da Aeronáutica, pontuando, entre eles, o CECOMSAER. Consoante o art. 10, *“ao Centro de Comunicação Social da Aeronáutica compete assessorar o Comandante da Aeronáutica nos assuntos relativos à comunicação social da instituição”*.

Na figura abaixo, reproduz-se parte do organograma geral do Comando da Aeronáutica, disponível em <https://www.fab.mil.br>.



Fonte: sítio da FAB - <https://www.fab.mil.br>

Segundo as informações recebidas durante o trabalho de campo, a Ouvidoria do COMAER está vinculada, institucionalmente, ao CECOMSAER. Contudo, conforme se constata no organograma acima, não é possível localizar a posição da unidade dentro da estrutura hierárquica da FAB.

De acordo com Ouvidor, as atividades do e-OUV FAB foram iniciadas a partir da publicação do Decreto nº 9.492/2018. Até aquela data, as manifestações eram recebidas, via e-mail, oriundas da Ouvidoria do Ministério da Defesa, e a ferramenta que o COMAER possuía para seu recebimento era o “*Fale Conosco*”, que utilizava o correio eletrônico como plataforma de trâmite das demandas.

Também, foi informado que o Serviço de Informação ao Cidadão, SIC-FAB, e o e-OUV FAB integram o Serviço de Atendimento ao cidadão do COMAER, SAC-FAB, mas são independentes e possuem tratativas distintas, ou seja, o SIC-FAB não é vinculado à Ouvidoria e tem pessoal próprio.

Sabe-se, ainda, que a Ouvidoria do COMAER não possui unidades vinculadas e/ou supervisionadas. Entretanto, devido à capilaridade nacional, com mais de quatrocentas unidades de Comando da Aeronáutica e algumas internacionais, as demandas delas decorrentes são tramitadas entre a Ouvidoria e os chamados Elos de Comunicação Social.

No Questionário de Avaliação, a UA afirmou que publica, anualmente, o Relatório de Gestão, divulgando-o no portal da FAB, onde figuram as informações referentes ao e-OUV FAB e que, igualmente, realiza trabalho participativo em reuniões acerca de assuntos de competência da CECOMSAER, especificamente atinentes ao Plano do Comando da Aeronáutica PCA 7-118, de 22/12/2020.

### A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor

O Decreto nº 9.492/2018, em seu art. 11, §1º, preleciona que “*a nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema*

*de Ouvidoria do Poder Executivo federal será submetida, pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade, à aprovação da Controladoria-Geral da União”, mas ressalva, expressamente, no §2º, que “o disposto no § 1º não se aplica aos cargos de titular de unidades de ouvidoria da Secretaria-Geral da Presidência da República, do Ministério das Relações Exteriores, do Ministério da Defesa e da Advocacia-Geral da União”. Assim sendo, o processo de designação ao cargo de ouvidor no e-OUV FAB é insuscetível à apreciação da CGU.*

Reputa-se, então, que o Ouvidor do COMAER foi designado em 27 de junho de 2021, por intermédio de Boletim Interno de Serviço.

#### **A.4 Normativos Internos**

Em consulta ao sítio da Força Aérea Brasileira, não foram identificados normativos específicos relacionados ao tema de Ouvidoria. Em resposta ao questionário enviado pela equipe de avaliação, a UA citou que utiliza como suporte o arcabouço normativo geral presente na Lei nº 13.460/2017, no Decreto nº 9.492/2018 e na Portaria CGU nº 581/2021.

Ainda, de acordo com o Ouvidor, com intuito de regularizar a situação do e-OUV FAB, o SAC-FAB está reeditando a Portaria do SIC-FAB, englobando o funcionamento do e-OUV FAB e do SIC-FAB, de forma a estabelecer, entre outros aspectos, o fluxo das demandas entre as Unidades da FAB e os respectivos responsáveis.

Porém, até o momento, não existe nenhum pressuposto normativo de suporte à criação e à implantação de suas atividades.

#### **A.5 Equipe e Estrutura Física**

A equipe é composta pelo Ouvidor e duas auxiliares – todos são militares efetivos da Força Aérea Brasileira, com experiência em atividades de Ouvidoria entre 6 (seis) meses e 3 (três) anos.

A equipe detém formação generalista e está cadastrada na Plataforma Fala.BR com perfil de gestor, de modo que qualquer dos membros consegue dar o devido andamento às manifestações mesmo na ausência do Ouvidor.

A composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional. Entrementes, segundo o Ouvidor, durante a realização dos trabalhos de campo, carece-se de maior quantitativo de pessoal. Por isso, em razão de novas atribuições e o número crescente de manifestações no âmbito do COMAER, o titular da unidade assevera estar atuando para ampliá-la.

Na organização dos trabalhos, a Ouvidoria define metas individuais, tendo como objetivo reduzir o tempo médio de resposta ao cidadão e aumentar o percentual de resolutividade das manifestações.

Toda a equipe realizou o curso de Certificação em Ouvidoria e de Introdução à Lei Brasileira de Dados Pessoais. O Ouvidor deu ciência que o CECOMSAER possui um Plano de capacitação, editado anualmente, com previsão à realização de cursos de acordo com a necessidade da equipe, identificada em reunião com o chefe do e-OUV FAB.

Com relação à avaliação interna periódica dos servidores, todos são avaliados, anualmente, pela Comissão de Oficiais e Comissão de Promoção de Graduados, no exercício de suas funções. Porém, tais resultados não subsidiam as ações de treinamento e capacitação no campo específico da Ouvidoria, cabendo à chefia avaliar essa necessidade própria.

Por fim, o Ouvidor confirmou que a estrutura física das instalações do CECOMSAER permite a realização das atividades de Ouvidoria e que os equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados são suficientes ao exercício laboral.

#### A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento informados pela UA, no Questionário de Avaliação, são os seguintes:

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. Presencialmente, de forma centralizada, no seguinte endereço: Comando da Aeronáutica (CECOMSAER) – Esplanada dos Ministérios, Bloco M, 7º andar – Brasília (DF). Horário de funcionamento normal: segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h30min às 17h. Durante a pandemia da COVID-19, o horário de atendimento foi modificado: segunda a quinta-feira, das 08h às 13h e sexta-feira das 08h às 12h (podendo sofrer alterações);
- iii. E-mail: [eouv@fab.mil.br](mailto:eouv@fab.mil.br); e
- iv. Cartas, direcionadas ao endereço descrito no subitem ii.

Os canais de atendimento disponibilizados no sítio virtual da UA à sociedade são os mesmos para atendimento ao público interno.

Constatou-se que as manifestações recebidas por quaisquer desses canais são, posterior e manualmente, registradas na Plataforma Fala.BR.

Não se recebeu informação acerca da existência de sala privativa para o atendimento presencial, tampouco se o ambiente é acessível, inclusivo, com desenho universal, com tecnologia assistiva e livre de barreiras, nos termos da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência.

Com relação à disseminação de boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos, o Ouvidor declarou que todas as manifestações de Ouvidoria recebidas são de conhecimento do chefe do e-OUV FAB, e as soluções são difundidas à equipe. Aditou que as respostas oriundas de outros departamentos, eventualmente, consideradas não conclusivas ou que possam gerar algum tipo de dúvida são, devidamente, tratadas pelo próprio titular, com vistas a atender, cordialmente, ao pleito do cidadão.

#### A.7 Sítio da Ouvidoria

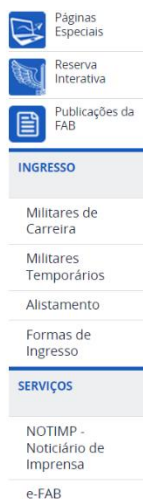
Na página inicial do sítio da Força Aérea Brasileira, disponível em [www.fab.mil.br](http://www.fab.mil.br), o acesso à página do e-OUV FAB é fácil e interativo.



Fonte: Imagem retirada do sítio www.fab.mil.br

Direcionado à página do e-OUV FAB, o usuário já encontra à disposição as opções oferecidas pela plataforma Fala.BR para realizar sua manifestação.





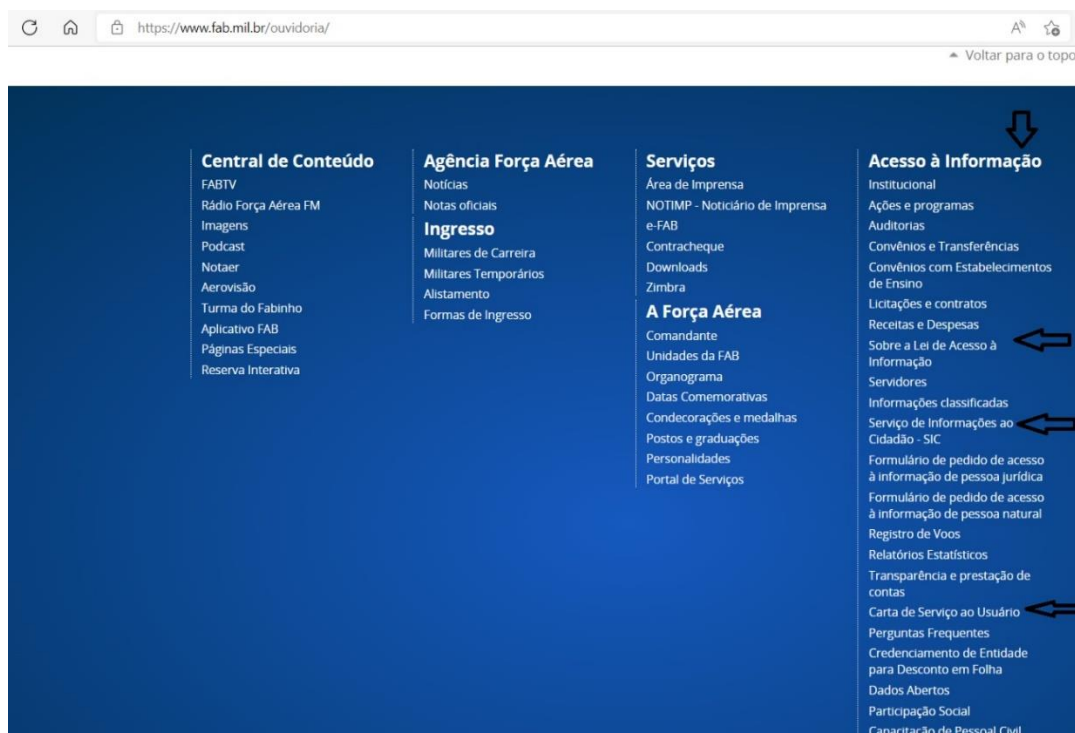
Além da plataforma Fala.BR, a Ouvidoria do Comando da Aeronáutica disponibiliza os seguintes canais de atendimento ao cidadão:

Presencialmente, no seguinte endereço: Comando da Aeronáutica (CECOMSAER) - Esplanada dos Ministérios, Bloco M, 7º andar - Brasília (DF), CEP: 70.045-900. Horário de funcionamento normal: segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h30min às 17h. Durante a pandemia da COVID-19 o horário de atendimento foi modificado: segunda a quinta-feira, das 08h às 13h e sexta-feira das 08h às 12h (podendo sofrer alterações) ou ainda, por meio de carta, direcionada ao endereço acima.



Fonte: Imagens retiradas do sítio [www.fab.mil.br](http://www.fab.mil.br)

A página virtual apresenta, também, o endereço da sede da Ouvidoria da FAB, caso o usuário opte por realizar sua manifestação pessoalmente. Há links para a publicação do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria de 2020 e demais informações, tais como: Lei de Acesso à Informação; Serviço de Informação ao Cidadão - SIC; Carta de Serviço ao Usuário; Painel *Resolheu?*; entre outras.



Fonte: Imagem retirada do sítio [www.fab.mil.br](http://www.fab.mil.br)

A despeito da acessibilidade inicial, com relação às informações gerenciais, existem algumas lacunas que demandam preenchimento adequado: telefones para contato, apontando, ademais, quais autoridades são responsáveis pelo e-OUV FAB.

No tocante ao Serviço de Informação (SIC), o acesso pode ser feito rolando a página até o final e clicando na opção disposta na coluna “Acesso à Informação”,

conforme mostra a figura acima. Ao realizar o procedimento, o cidadão-usuário é guiado à página do SIC, tendo à disposição o rol dos serviços ofertados pela plataforma.



Fonte: Imagem retirada do sítio [www.fab.mil.br](http://www.fab.mil.br)

Por derradeiro, cabe destacar que, diferentemente da página do e-OUV FAB, no que tange ao SIC, é possível encontrar as informações sobre a equipe e os meios de contactá-la.



Fonte: Imagem retirada do sítio [www.fab.mil.br](http://www.fab.mil.br)

https://www.fab.mil.br/acessoainformacao

Zimbra	
Portal de Pessoal / Militar	Autoridade responsável pelo monitoramento e gestão da LAI no Comando da Aeronáutica
SISLAER	Nome: <b>Brigadeiro do Ar Adolfo</b> Aleixo da Silva Junior
STI	Cargo: Chefe do Centro de Comunicação Social da Aeronáutica
FAB Saúde	Telefone: +55 (61) 3966-9684
<b>A FORÇA AÉREA</b>	<b>Coordenadores do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)</b>
Comandante	Nome: <b>Capitão Herbert</b> Amarante Pinheiro Filgueiras
Unidades da FAB	Telefone: +55 (61) 3966-9684
Datas Comemorativas	Nome: <b>Tenente Adélia</b> Pereira da Silva Neta
Condecorações e medalhas	Telefone: +55 (61) 3966-9638
Postos e graduações	Nome: <b>Tenente Ranayssa</b> de Sousa Santos
Personalidades	Telefone: +55 (61) 3966-9130
Portal de Serviços	Nome: <b>Sargento Djalma</b> Dantas de Macêdo
	Telefone: +55 (61) 3966-9130
	<b>Obs.:</b> O SIC do Comando da Aeronáutica não receberá pedidos de acesso à informação via telefone ou via e-mail.

Fonte: Imagem retirada do sítio [www.fab.mil.br](http://www.fab.mil.br)

Assim sendo, embora a página virtual do e-OUV FAB possibilite acesso à Plataforma Fala.BR de modo simplificado e intuitivo, carece de informações gerenciais das autoridades responsáveis pelas respostas das demandas de Ouvidorias e de outros dados impostos pela legislação.

## A.8 Sistemas Informatizados

A UA informou que não possui sistema próprio de tramitação de manifestações. Todas, inclusive denúncias, são registradas na Plataforma Fala.BR. Quando necessário, os servidores acessam o SIGPES (Sistema de Informações Gerenciais de Pessoal da Aeronáutica), com objetivo de obter dados relevantes acerca da Organização Militar à qual o denunciado está subordinado.

Com relação à tramitação de documentos e processos, a UA destacou que, ao receber as manifestações, registra-as em planilha própria, com controle interno e de acesso comum aos integrantes do e-OUV FAB pela rede intranet. Reportou que as manifestações transitam entre o CECOMSAER e os grandes Comandos da FAB, por meio dos veículos de comunicação já adotados pelo COMAER, dependendo dos níveis de acesso de cada gestor.

Logo, a inserção de informações na Plataforma Fala.BR é realizado, manualmente, por intermédio de planilhas eletrônicas do Excel, que, igualmente, servem para identificar o fluxo e a tempestividade das manifestações. Conforme o titular da unidade, estes dados são utilizados para aprimoramento dos processos da Ouvidoria,

Em relação ao nível de satisfação das respostas aos cidadãos, a UA se vale dos dados constantes no Painel *Resolveu?*, disponibilizado pela CGU, para subsidiar melhorias na gestão interna.



### **A.9 Fluxo Interno de Tratamento**

A unidade avaliada não citou a existência de normativo próprio estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações internas ou externas no âmbito do e-OUV FAB. Contudo, ante as respostas apresentadas ao Questionário de Avaliação, é possível compreender a sistemática de tratamento das manifestações naquela Ouvidoria.

Conquanto não possua nenhum passivo, a UA refere que, em se tratando de instituição hierarquizada e capilarizada nacional e internacionalmente, os prazos estipulados para resposta representam um gargalo em cada resolução de demanda, porque são assaz exíguos.

Verificou-se que a unidade empreende o mapeamento classificatório das manifestações, de acordo com o assunto e órgãos responsáveis pelo seu tratamento, seguindo a categorização genérica disposta na Plataforma Fala.BR.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a Ouvidoria assinalou que acompanha, mensalmente, os dados disponibilizados no Painel *Resolveu?*, e que a planilha utilizada para controle interno gera gráficos e informações relevantes ao aprimoramento dos tratamentos e fluxos das manifestações.

No tocante à proteção dos dados pessoais dos manifestantes, o e-OUV FAB declarou que o SAC segue, rigorosamente, os preceitos elencados na Lei nº 13.709/2018. Explanou que a pseudonimização das denúncias é realizada por meio da Plataforma Fala.BR e que seus integrantes estão desautorizados a retirá-la no tratamento das manifestações.

Por fim, quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares, o monitoramento do e-OUV FAB se restringe a averiguar se houve algum procedimento aberto, normalmente sindicância ou inquérito policial militar, e se foi, corretamente, concluído.

### **A.10 Entidades Vinculadas**

No momento, o e-OUV FAB conta com 19 Elos de Comunicação Social ou pontos focais nas unidades da FAB, responsáveis pelo recebimento e tramitação das manifestações nos Grandes Comandos da Aeronáutica.

### **A.11 Carta de Serviços ao Usuário e Relatório Anual de Gestão**

A Carta de Serviços ao Usuário da Força Aérea Brasileira está disponível em seu sítio eletrônico, sendo a última atualização havida em 28 de junho de 2021, mediante consulta ao link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/comando-da-aeronautica>.



PÁGINA INICIAL > CARTASERVICOUSUARIO

CENTRAL DE CONTEÚDO

- FAB TV
- Rádio Força Aérea FM
- Imagens
- Podcast
- Notaer
- Aerovisão
- Turma do Fabinho
- Aplicativo FAB
- Páginas Especiais

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



A Força Aérea Brasileira (FAB) apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, publicação que permite o acesso de maneira fácil a informações sobre os serviços oferecidos pela Instituição, bem como a forma de obtê-los.

A Carta de Serviços, baseada nos valores cultivados no militarismo - profissionalismo, dever e ética - objetiva facilitar o acesso e garantir ao cidadão o direito de receber serviços em conformidade com os padrões aqui estabelecidos, tendo como diretrizes a transparência, a interação com a sociedade, a qualidade dos processos e o atendimento honesto e essencial.

Instituída por meio do decreto nº 6.932/2009, a Carta é uma prática com êxito em diversas organizações públicas de vários países, tendo o cidadão como o principal agente que participa das melhorias dos serviços públicos oferecidos. Por meio dela, a Aeronáutica firma um

compromisso na prestação do atendimento de qualidade e no comprometimento com a sociedade brasileira.

Carta de Serviços ao Usuário da Força Aérea Brasileira /  
Atualizada 28/06/2021

O conteúdo da carta, em modo interativo, também pode ser acessado através desse link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/comando-da-aeronautica>

Sua opinião é importante. Você pode enviar elogios, sugestões e críticas dos serviços prestados para a Ouvidoria.

Fonte: Imagem retirada do sítio [www.fab.mil.br](http://www.fab.mil.br)

É indiscutível que sua organização é clara e objetiva. Possui um preâmbulo que informa ao usuário a que se presta, mas elenca apenas 5 (cinco) serviços disponíveis, que podem ser consultados pelos usuários-cidadãos, a saber:

- Cadastrar empresa no catálogo de empresas do setor aeroespacial (CESAER);
- Obter Serviços de Tráfego Aéreo (ATS);
- Solicitar análise de planos relativos a aeródromos, heliponto, zona de proteção ou objeto projetado no Espaço Aéreo (AGA);
- Solicitar autorização para voo de Aeronaves Remotamente Pilotadas (SARPAS); e
- Solicitar calibrações de equipamentos nas áreas de metrologia (IFI).

Acerca do Relatório Anual de Gestão, noticiou-se que há publicação anual. Os dados, por seu turno, são submetidos à análise de superiores hierárquicos, via cadeia de comando, até o aval do Comandante da Aeronáutica, autoridade máxima do órgão.

Em consulta ao sítio virtual da FAB, acessa-se, facilmente, a publicação na aba da Ouvidoria. Todavia, é digno de realce que a última disponível se refere ao ano de 2020.

### A.12 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) não está vinculado à Ouvidoria do COMAER, não sendo a UA responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação referentes à LAI.

### A.13 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria e Propostas de Aperfeiçoamento

No Questionário de Avaliação, a UA consignou, explicitamente, que a principal dificuldade enfrentada é a velocidade no trâmite das informações, em virtude da natureza hierarquizada e capilarizada das Unidades Militares.

Segundo a Ouvidoria, a partir da reedição da Portaria do SIC-FAB, englobando o funcionamento do e-OUV FAB, estabelecer-se-á, entre outros aspectos, um fluxo otimizado no trâmite das demandas entre as Unidades da FAB e seus respectivos responsáveis.

### A.14 Dados do Painel *Resolveu?*

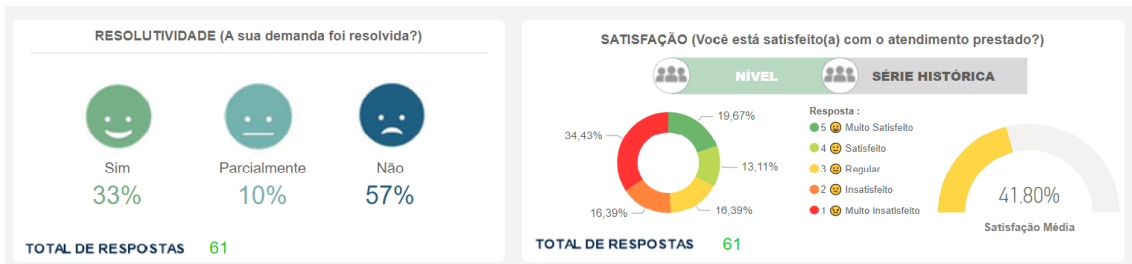
O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de Ouvidoria que as unidades recebem pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Abaixo, seguem os excertos dos dados oriundos do Painel *Resolveu?*, referente ao COMAER, no período de 1º/10/2020 a 30/09/2021<sup>5</sup>:

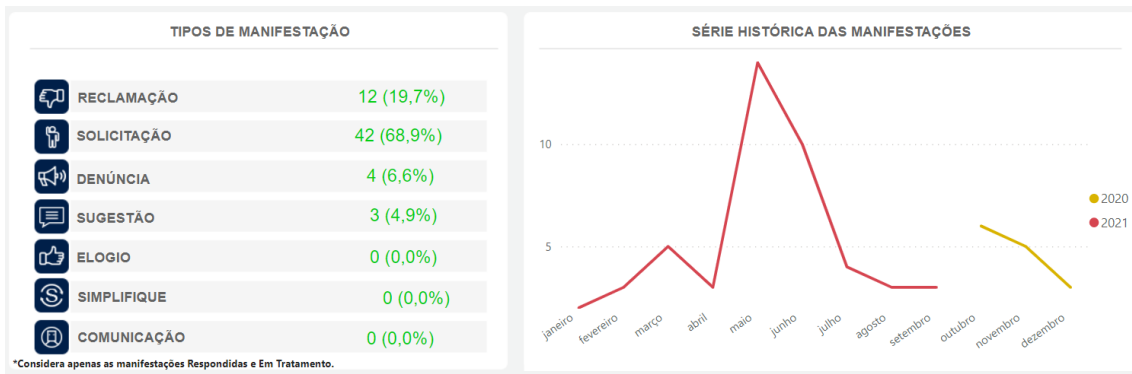


Fonte: Painel Resolveu?

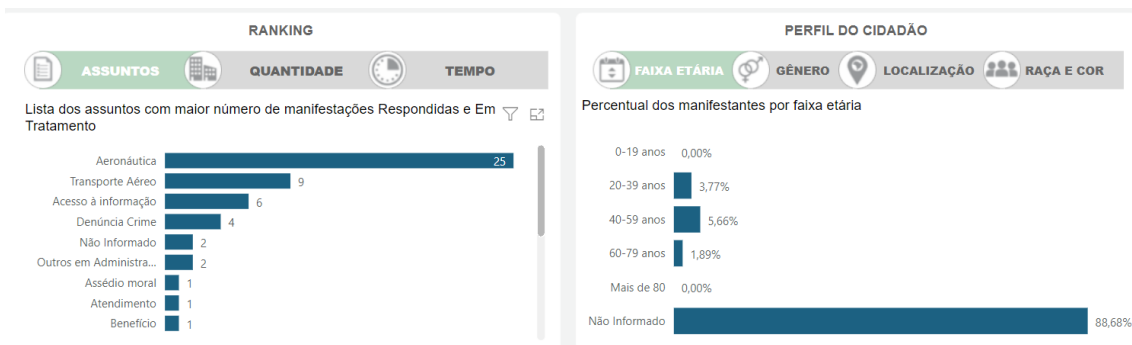
<sup>5</sup> A consulta foi realizada em 18/04/2022. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de Ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.



Fonte: Painel Resolveu?



Fonte: Painel Resolveu?



Fonte: Painel Resolveu?

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

A seguir, é descrita a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, narrando-se, também, a forma de análise dos resultados encontrados.

#### B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período 1º/10/2020 a 30/09/2021, era composta de 1.261 manifestações, assim divididas:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Comunicação	145
Denúncia	162
Elogio	8
Reclamação	192
Simplifique	0
Solicitação	713
Sugestão	41
<b>Total</b>	<b>1.261</b>

A amostra dos dados objeto da análise foi composta por 100 manifestações, obtidas a partir da amostra inicial de 1.261. Para isso, foi engendrada esta sequência de passos:

- 1) Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 1º/10/2020 a 30/09/2021;
- 2) Cálculo do percentual de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações, sem duplicidades;
- 3) Projeção deste percentual para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), garantindo-se que todos os tipos de manifestação tenham pelo menos uma manifestação. No caso de o percentual ficar entre 0 e 1, arredondam-se para cima, na amostra, os tipos, em ordem decrescente, da parte decimal da percentagem. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100; e
- 4) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

Salienta-se que, tanto na distribuição inicial como na seleção objeto, foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP;
- Assunto;

- Data do Registro;
- Situação;
- Tipo Manifestação;
- Descrição Manifestação;
- Descrição Resposta;
- Órgão de Origem;
- Nome órgão;
- Pesquisa Satisfação;
- Resposta Satisfação;
- Data da Resposta Satisfação;
- Fora/Dentro do Prazo;
- Data da Resposta; e
- Data Reencaminhamento.

Pelo exposto, o método de amostragem adotou a estratificação conforme o tipo de manifestação. Assim, o universo amostral foi dividido em partes, de modo que cada uma tenha representação.

A avaliação, então, foi realizada a partir de quatro dimensões distintas. Objetivase, sob esta perspectiva, mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR, com vistas a apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021. Os dois normativos 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) Transatos 30 dias após o registro de prorrogação, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

**b) Satisfação do usuário:** para este item, foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. Destaque-se que o sistema 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, porque poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, pois 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. Atenta às definições, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente, da

maneira como tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

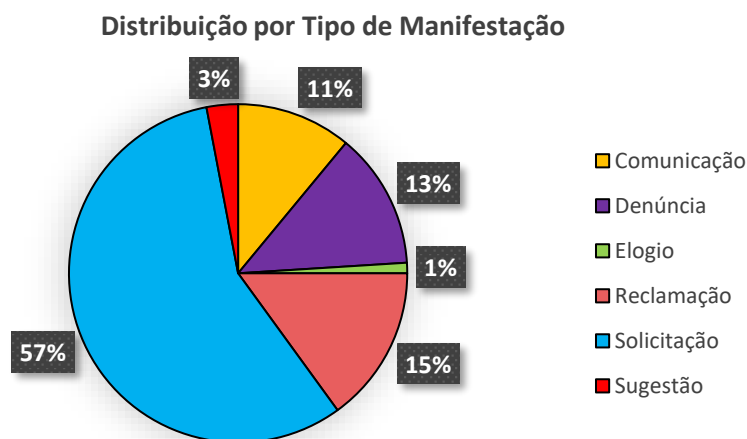
**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples, acessível e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Na realidade, além da análise documental, a avaliação ora em decorrimento se corporificou em um questionário com as perguntas abaixo elencadas:

1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?
3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?
4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?
6. A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?
7. A resposta da Comunicação contém informações acerca das providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
8. A resposta da Denúncia contém informações sobre as providências adotadas e seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?
9. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
10. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
11. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
12. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?
13. A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

## B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, repise-se, para fomentar o exame dos tratamentos das manifestações realizadas pela UA, utilizou-se amostra, previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluída, no período de 1º/10/2020 a 30/09/2021, constantes da Plataforma Fala.BR. No espaço amostral daquelas com resposta conclusiva, empregado o método científico outrora explanado, totalizaram-se 1.261 manifestações, sem duplicidade, que resvalaram na análise de 100 manifestações assim agrupadas:

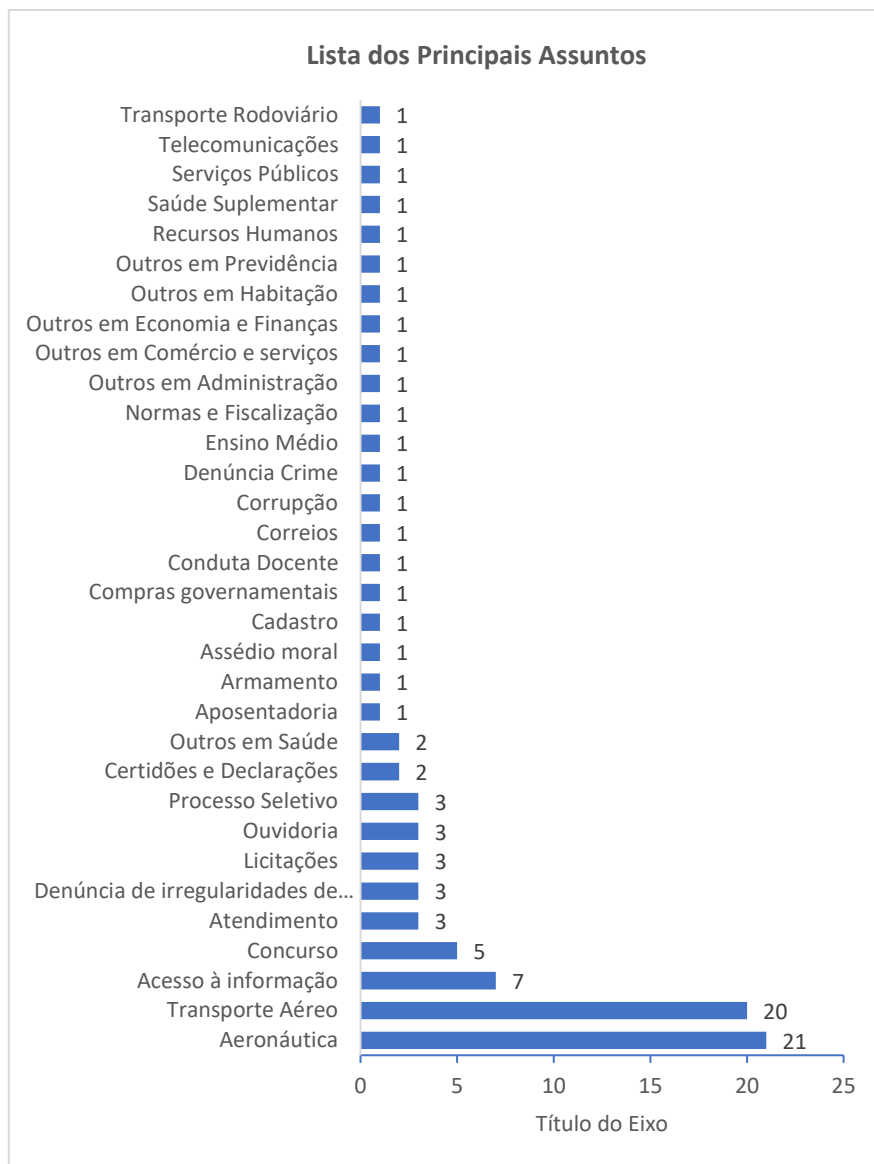


Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo
Comunicação	11
Denúncia	13
Elogio	1
Reclamação	15
Simplifique	0
Solicitação	57
Sugestão	3
<b>Soma</b>	<b>100</b>

A seguir, é mostrada uma síntese dos principais assuntos abordados na amostra<sup>6</sup>, obtidos mercê do campo assunto na base de dados da Plataforma Fala.BR:

<sup>6</sup> Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

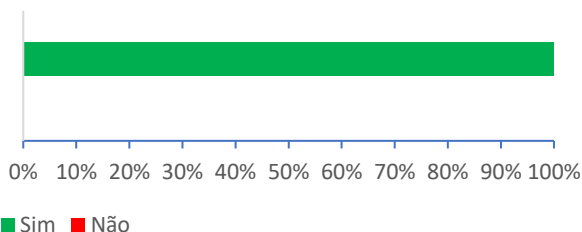




Passa-se, então, à tabulação gráfica do questionário administrado à UA, assentando-o, pontual e sinteticamente, sob o viés quantitativo<sup>7</sup>:

**Pergunta 1**

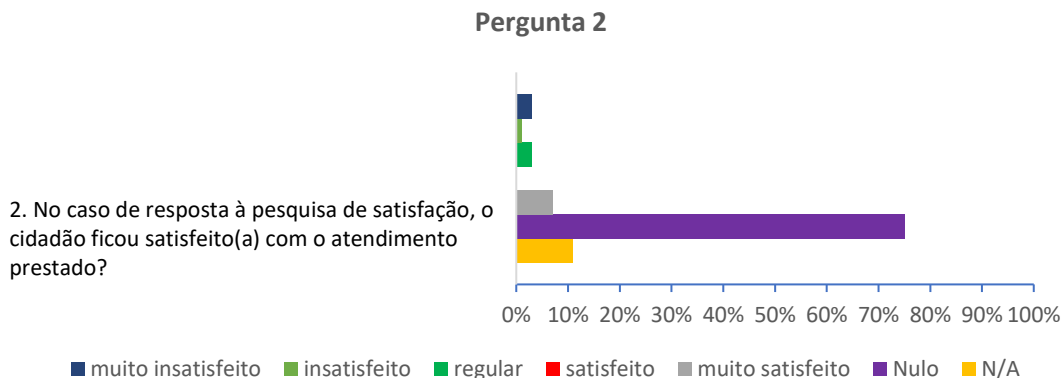
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá responder às manifestações de forma conclusiva em até 30 (trinta) dias contados a partir do seu recebimento, prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

<sup>7</sup> O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder ao quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

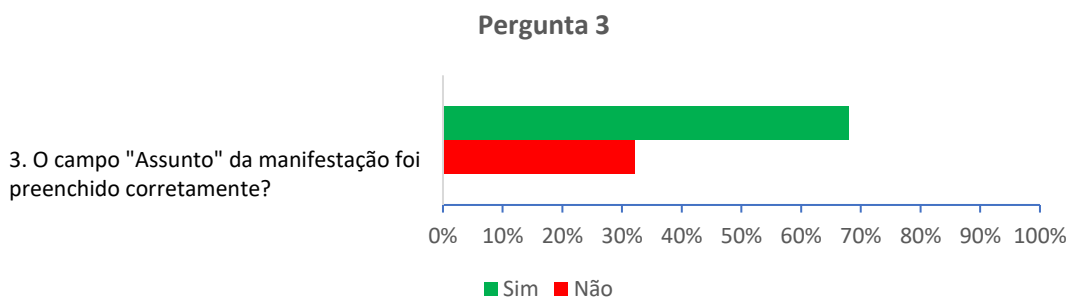
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.



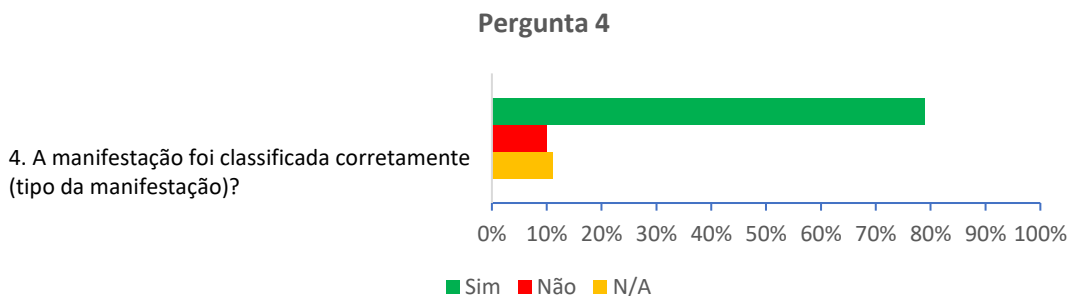
A Lei nº 13.460/2017 trouxe a obrigatoriedade da realização de pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços públicos. A Plataforma Fala.BR aplica pesquisa de satisfação, automaticamente, aos usuários ao cadastrar a manifestação.

No gráfico acima, percebe-se que, exatamente, 75% das manifestações examinadas não tiveram pesquisas de satisfação respondidas, representadas como Nulo.

Foram respondidas 14 manifestações. Nelas, o cidadão classificou a sua satisfação em relação ao atendimento prestado: 7 pessoas indicaram “muito satisfeito”; nenhuma, “satisfeito”; 3 indicaram “regular”; 1 pessoa optou por “insatisfeito”; e 3 apontaram “muito insatisfeito”, conforme representado no gráfico da Pergunta 2.

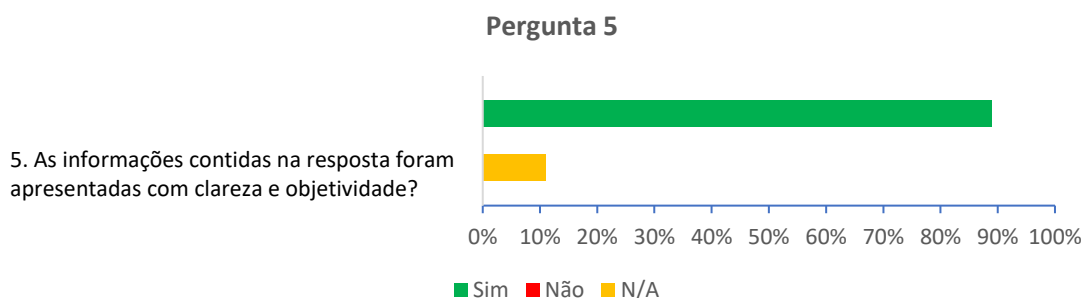


O assunto deve guardar alguma fidedignidade com o conteúdo da manifestação. Verifica-se que, em 68% das manifestações analisadas, o campo “Assunto” foi preenchido corretamente e, em 32%, o campo “Assunto” não tinha correlação com o tema.



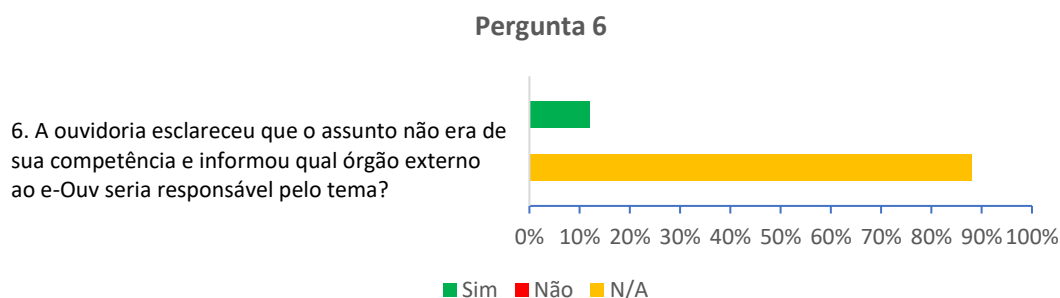
A Lei nº 13.460/2017 definiu os tipos de manifestações dos usuários como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação. Cabe à Ouvidoria averiguar se a manifestação está classificada, corretamente, e, caso não esteja, proceder à reclassificação.

O N/A representado no gráfico se refere à Comunicação que se apresenta como informação de origem anônima que versa sobre irregularidade, contendo indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, e que, conseqüentemente, não poderá ser acompanhada pelo autor, pois optou por não se identificar. Neste caso, descabe à Ouvidoria reclassificação. Já com relação às demais manifestações, 79% foram classificadas corretamente, enquanto 10% foram classificadas de forma incorreta.



As respostas apresentadas ao cidadão devem ser claras, objetivas e com linguagem inclusiva e acessível, permitindo-lhe a compreensão plena da mensagem emitida.

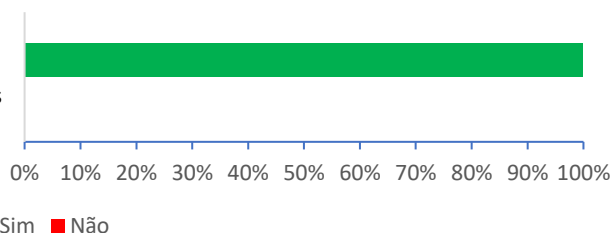
Observa-se que 89% foram apresentadas com clareza e objetividade. Os 11%, representados pelo N/A, referem-se às “Comunicações”, modalidade legal em que a Ouvidoria não fornece resposta ao manifestante, em razão da impossibilidade de contactá-lo. Portanto, ao final, todas as respostas foram consideradas claras e objetivas.



No gráfico da Pergunta 6, vê-se que 88% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do COMAER. Acerca do quantitativo restante, a Ouvidoria esclareceu que o assunto escapava sua alçada, orientando o cidadão a buscar o órgão competente ou reencaminhando a manifestação.

### Pergunta 7

7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

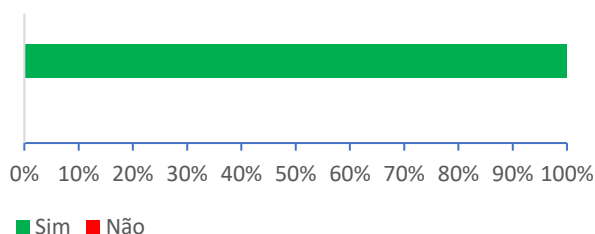


A Pergunta 07 cuida das “Comunicações”, em que não é permitido a reclassificação pela Ouvidoria, conforme demonstrado na Pergunta 4. Entrementes, se apresentarem indícios de autoria e/ou materialidade, serão analisadas e tratadas pelos órgãos competentes.

Ao considerar-se a seleção inicial de 11 manifestações tipo “Comunicação”, conclui-se que todas foram tratadas de forma adequada pela UA.

### Pergunta 8

8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu...



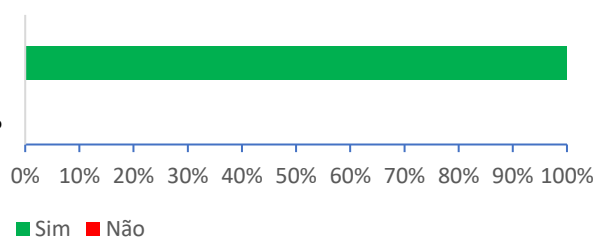
O gráfico da Pergunta 8 revela que, entre as 13 (treze) manifestações consideradas como denúncias, todas foram havidas por aptas pela UA e enviadas ao setor responsável para análise e adoção das providências necessárias.

Do total, 9 (nove) dizem respeito ao mesmo assunto: supostas irregularidades na identificação nos códigos de aeronaves. Como resposta, a Ouvidoria esclareceu que as inconsistências observadas e denunciadas seriam encaminhadas ao Centro de Gerenciamento de Navegação Aérea/CGNA, responsável pelo tema.

Entretanto, uma manifestação apresentava características de reclamação, devendo haver sido reclassificada pelo analista.

### Pergunta 9

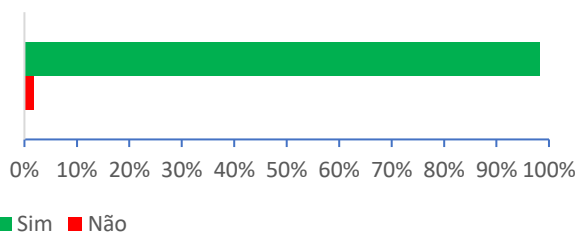
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Na avaliação geral, revelou-se que, dentre as 15 (quinze) reclamações selecionadas, todas prestaram esclarecimentos acerca do fato aduzido e a UA detinha competência para tratar do tema abordado.

### Pergunta 10

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

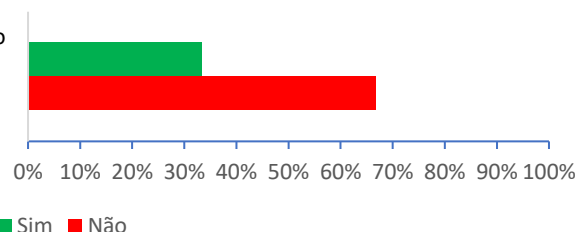


No cômputo das 57 (cinquenta e sete) solicitações de providências selecionadas, 7 (sete) continham teor de reclamação; 1 (uma), de denúncia; e 1 (uma), de sugestão, que deveriam ter sido reclassificadas pelo analista.

De qualquer sorte, as 48 (quarenta e oito) solicitações foram respondidas no prazo e atenderam ao questionamento do cidadão.

### Pergunta 11

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

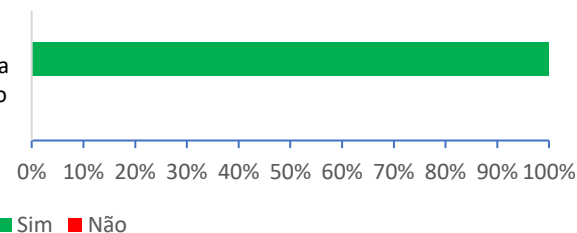


No universo de 3 (três) sugestões selecionadas, apenas em 1 (uma), a Ouvidoria do COMAER agradeceu ao cidadão pela sugestão, cientificando-lhe que envidaria esforços para realizar a implementação solicitada.

Nas demais, o e-OUV FAB exprimiu que a solicitação fora remetida ao setor responsável, sem, no entanto, declinar qual seria.

### Pergunta 12

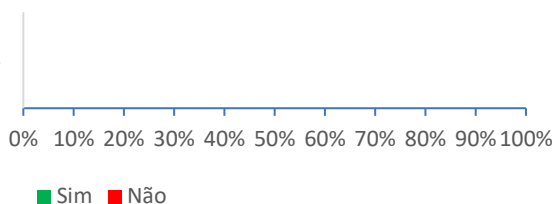
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



Na amostra, angariou-se uma única manifestação do tipo elogio. Nela, fazia-se referência à Instituição como um todo. O analista agradeceu ao cidadão, pois não seria possível dar ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço, porque se cuidou de elogio genérico.

### Pergunta 13

13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento[...]?



Conforme apresentado anteriormente, o número de manifestações Simplifique é obtido de maneira residual, pois são recebidas com menor frequência.

Na amostra do COMAER, no período pesquisado, não foi selecionada nenhuma manifestação do tipo.

Por derradeiro, evidenciada no gráfico abaixo, empreendeu-se uma avaliação sobre o tratamento técnico oferecido pela Ouvidoria para a manifestação, atendo-se ao procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva<sup>8</sup> registrada na Plataforma Fala.BR, em que:

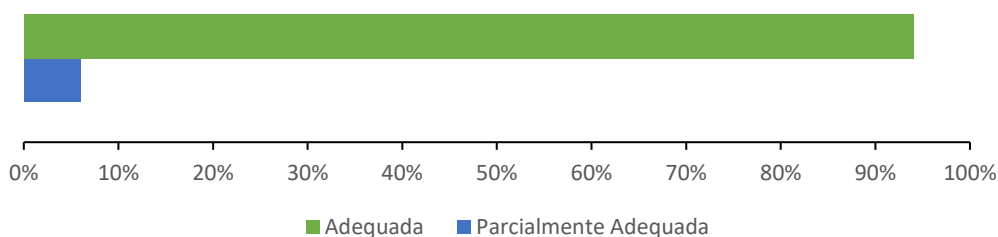
**a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna, perfeitamente, ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

**b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

**c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

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

### Avaliação da Resposta Conclusiva



<sup>8</sup> Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que 94% das manifestações tiveram apreciação “Adequada”, pela equipe, acerca do tratamento técnico aplicado às manifestações na elaboração das respostas conclusivas.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**.

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



## **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