

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Superintendência de Seguros Privados

Rio de Janeiro/RJ, 2024



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Flávia Lopes Pena

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

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

Período avaliado: 01º de junho de 2022 a 31 de maio de 2023.

Data de execução: julho a dezembro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

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

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como tramitação de manifestações por e-mail, desatualização dos dados da Ouvidoria no *site*, necessidade de ações de Ouvidoria ativa.

Quais recomendações deverão ser implementadas?

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

- ✓ Atuar junto à gestão da SUSEP para que o sítio eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constarem todas as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e
- ✓ Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para a distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir os requisitos de segurança e de rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art. 19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CMRI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SUSEP	Superintendência de Seguros Privados
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas .	10
2. Necessidade de acompanhamento da Carta de Serviços	11
3. Ausência de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela SUSEP.....	11
4. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico.....	12
5. Necessidade de publicização e aprimoramento dos Fluxos de Manifestações já existentes.....	13
6. Necessidade de promoção de ações de ouvidoria ativa.....	14
RECOMENDAÇÕES	15
CONCLUSÃO	16
APÊNDICES	17
Apêndice A	18
Apêndice B.....	35
Apêndice C.....	43
Apêndice D	44

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, entre 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, de correição, de prevenção e combate à corrupção e de ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e a 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, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto avaliar as atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Superintendência de Seguros Privados, unidade

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

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

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos e o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período 01/06/2022 a 31/05/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Foi nessa etapa também que se definiram os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

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

Para subsidiar a análise do tratamento dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2022 a 31/05/2023, constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de **100 manifestações com resposta conclusiva**, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Superintendência de Seguros Privados, vinculada à estrutura organizacional da SUSEP, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria aprovado pelo Superintendente, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A SUSEP está vinculada diretamente ao Ministério da Fazenda e é regida pela Resolução CNSP nº 449/2022 que dispõe sobre o Regimento Interno e as competências da UA.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da SUSEP, dos normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA, sendo que maiores detalhes podem ser consultados no **Apêndice A**.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

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

A ouvidoria **não utiliza o Módulo de Triagem e Tratamento** disponibilizado na Plataforma Fala.BR, **tramitando as manifestações via e-mail para as áreas internas.**

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

Conforme dispõe o Decreto nº 10.153/2019 em seu artigo 6º, § 3º, é necessário que o acesso às manifestações tenha a devida identificação dos agentes públicos que o fizeram, de modo a viabilizar eventuais apurações de responsabilidade por prejuízos causados em decorrência do vazamento ou uso indevido dos dados, como segue:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018.

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

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

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

(...)

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

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

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

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

A ferramenta possibilita ainda a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

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

2. Necessidade de acompanhamento da Carta de Serviços

A Carta de Serviços, documento elaborado por organizações públicas, visa informar aos cidadãos quais são os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços, quais são os compromissos e os padrões de atendimento estabelecidos.

Embora a Carta de Serviços da SUSEP em seu conteúdo e publicização atenda a legislação, como descrito no **item A.9**, faz-se necessária a efetiva participação da ouvidoria, acompanhando e monitorando as atualizações periódicas, conforme disposto na Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 43. **As unidades do SisOuv** atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário. **(Grifo nosso)**

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

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

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

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

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

3. Ausência de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela SUSEP

Em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado que a UA ainda não realiza avaliação periódica dos serviços públicos disponibilizados pela instituição, a fim de promover sua melhoria contínua.

Tal procedimento vai de encontro ao disposto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, senão veja-se:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Além disso, a Portaria CGU nº 581/2021 trata da produção de consultas pelas ouvidorias no âmbito dos conselhos de usuários e estabelece que:

Art. 59 A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

Desse modo, a avaliação dos serviços públicos deve servir como um instrumento para prover subsídios à reorientação e ajuste dos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, e ainda, à disponibilização de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Destaca-se que as unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados em portal eletrônico "gov.br", que é o caso da SUSEP, deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021, visto que o Conselho de Usuários apresenta entre suas atribuições a de "acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos" (art. 24-D, inciso I do Decreto nº 9.492/2018).

4. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico

A partir do detalhamento no **item A.6** deste Relatório e da consulta realizada em 11/08/2023 à página da SUSEP (https://www.gov.br/SUSEP/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria2), não foram localizadas as informações grifadas a seguir, listadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

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

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

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

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

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

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

d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;

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

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

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

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

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

Além disso, tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (Art. 3º), Lei nº 13.460/2017 (Art. 17) e Decreto nº 9.492 (Art. 10, IV).

Neste contexto, **ressalta-se que embora o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria esteja publicado no site da SUSEP**, a Portaria CGU nº 581/2021 discorre sobre os conteúdos mínimos do Relatório, diante do que resta necessário serem inseridos **os seguintes itens nos próximos relatórios**, a fim de atender integralmente à legislação:

Do relatório anual de gestão

Art. 52. [...]

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

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

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

5. Necessidade de publicização e aprimoramento dos Fluxos de Manifestações já existentes

Conforme disposto no **item A.8** a SUSEP tem definido os fluxos para todo tipo de manifestação, porém, faz-se **necessário dar transparência aos referidos fluxos**, com o objetivo de atender à Portaria CGU nº 581/2021, art. 71, I, “g”, assim como ao art. 42: “As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento”.

Ademais, foi verificado que há pontos a serem aprimorados, a exemplo do **acompanhamento/monitoramento dos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs** – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade, visto que atualmente a **COGER – Corregedoria da SUSEP é a única unidade regimentalmente competente para o exercício dessa atividade**, conforme disposição contida no art. 18 da Resolução CNSP nº 449/2022 (Regimento Interno da SUSEP). Com isso, a Ouvidoria fica impossibilitada de retroalimentar de forma adequada e tempestiva a Plataforma Fala.BR tendo em vista a necessidade de informar ao manifestante sobre o resultado das apurações. Cabe ainda ressaltar que as mesmas diretrizes devem ser observadas em relação a apurações efetuadas pela Comissão de Ética.

Além disso, segundo o Decreto nº 10.153/2019, art. 6º-B:

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

Outro aspecto a ser incluído nos fluxos diz respeito ao encaminhamento para a área de Ouvidoria de manifestações eventualmente recebidas em outras áreas e/ou por outros meios além da Plataforma Fala.BR, de modo a garantir que todas sejam registradas e devidamente contabilizadas na Plataforma e no Painel *Resolveu?*.

6. Necessidade de promoção de ações de ouvidoria ativa

Em resposta ao questionamento acerca da promoção de trabalhos participativos diretos com a sociedade ou projetos voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela SUSEP, a UA informou não estar desempenhando ações de ouvidoria ativa.

Ressalta-se que a ouvidoria ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente os usuários dos serviços e das atividades da Unidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e o controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

A respeito do tema, a Portaria CGU nº 581/2021 recomenda a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização. Veja-se:

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar

informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e

V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.

§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras ouvidorias do SisOuv.

Desse modo, no âmbito externo, tais ações contribuem para a promoção de discussões públicas com os cidadãos, a fim fornecer subsídios a decisões importantes da SUSEP.

Cabe destacar ainda que durante a análise das manifestações, a Equipe de Avaliação constatou que parte dos usuários confunde as competências da SUSEP com as de suas unidades supervisionadas, visto que **dentre as 100 manifestações analisadas, 76 delas eram sobre unidades supervisionadas pela UA**, não estando sob o escopo da ouvidoria. Isso comprova o quanto ações de ouvidoria ativa e transparência ativa se fazem necessárias.

Apesar do exposto, não foi apresentado plano com cronograma específico para a implementação de tais ações por parte da UA, em que pese o fato de que uma campanha de divulgação da SUSEP, acerca de suas competências e das competências da ouvidoria especificamente, com linguagem simples e objetiva, certamente seria de grande valia para o desempenho efetivo das atribuições da UA.

RECOMENDAÇÕES

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

- I. Providenciar a atualização do sítio eletrônico, de modo a constarem todas as informações previstas no Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa;
- II. Atuar junto à gestão da SUSEP para que a Carta de Serviços ao Usuário seja monitorada e atualizada de forma adequada e publicada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o Art. 7º da Lei nº 13.460/2017;
- III. Elaborar os próximos Relatórios Anuais de Ouvidoria obedecendo ao disposto no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;
- IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de

segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art. 19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021;

- V. Providenciar a atualização dos fluxos internos de tratamento de manifestações, de modo a incorporar os aspectos apontados no item achados e providenciar a publicação dos mesmos na página da Ouvidoria; e
- VI. Assessorar a gestão da SUSEP na avaliação periódica dos serviços públicos prestados e promover campanha de divulgação acerca das competências da instituição e da ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para esses fins, de acordo com o Art. 82 da Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada algumas atividades de ouvidoria, como elaboração de respostas às manifestações na Plataforma Fala.BR, capacitação da força de trabalho da Ouvidoria, utilização dos dados oriundos das manifestações para investimento em transparência ativa, entre outras. Porém, realiza de forma ainda incipiente as atividades apontadas nos achados, restando diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito à total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/06/2022 a 31/05/2023**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aumentar a transparência e a visibilidade das ações executadas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e de avaliação são: amadurecimento da estrutura de ouvidoria por meio da independência funcional e da elaboração de normativos internos sobre funcionamento da ouvidoria e fluxos atualizados de trabalho; melhoria da qualidade e resolutividade das respostas ao cidadão; efetiva proteção ao denunciante; promoção de ações de ouvidoria ativa e ampliação das ações de transparência ativa por meio da publicação de suas atribuições e resultados no site da Instituição, aspectos esses que deverão acarretar no fortalecimento institucional da unidade como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1. Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da entidade da UA	autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda
Posição no Organograma	Órgão seccional, estando diretamente subordinada ao titular da autarquia - Superintendente
E-mail	aline.vieira@susep.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/susep/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria2
Endereço	Avenida Presidente Vargas, 730, 13º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ
Canais de Atendimento	<p>A Ouvidoria da SUSEP disponibiliza à sociedade os seguintes canais de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Chatbot</i>: no site da SUSEP (https://www.gov.br/SUSEP/pt-br) é possível obter informações por meio do <i>chatbot</i>, que fica disponível no canto inferior direito da tela. • Fale conosco, onde o cidadão pode requerer eletronicamente diversos serviços, desde os relacionados à atividade fim da SUSEP, até aos serviços relativos à atividade do órgão, como fazer elogio, reclamação ou sugestão sobre a SUSEP, solicitar uma informação ou solicitar vista de um processo SUSEP; • Atendimento presencial na Ouvidoria da SUSEP; • Peticionamento eletrônico. • Orientação de Consumidores por e-mail: orientaconsumidor@SUSEP.gov.br <p>Esses canais estão disponibilizados no sítio eletrônico da SUSEP, nos links abaixo: https://www.gov.br/SUSEP/pt-br/fale-conosco</p>
Horário de funcionamento	Endereços, Telefones e Horários — SUSEP - Superintendência de Seguros Privados (www.gov.br)
Ouvidor	Aline Vieira Velozo
Ouvidor Substituto	-

Fonte: elaboração própria.

A.2. Competências

As competências da UA e do Ouvidor estão designadas na seguinte **Resolução CNSP nº 449/2022**:

Art. 22. À Ouvidoria compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no artigo 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - executar as atividades do SIC – Serviço de Informações ao Cidadão, previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

III - tratar e responder os pedidos de consulta, feitos conforme regulação específica;

IV - executar as atividades de atendimento ao público no âmbito da SUSEP;

V - coordenar a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário da SUSEP; e VI - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas para avaliar os serviços prestados, principalmente quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário da SUSEP.

(...)

Art. 45. São atribuições específicas do Ouvidor da SUSEP:

I – exercer as atividades de Autoridade de Monitoramento da LAI, previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012; e

II - exercer as atividades de Encarregado pelo tratamento de dados pessoais, previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

A.3. Normativos Internos

A UA segue os normativos internos abaixo:

- **Instrução Normativa SUSEP nº 14/2022**, que disciplina a forma de execução dos serviços no âmbito dos órgãos seccionais:

Art. 3º Ao Serviço de Informação ao Cidadão - SESIC compete dar acesso à sociedade, mediante sistema de transparência passiva, a informações públicas produzidas na autarquia, conforme previsto no artigo 9º da Lei 12.527, de 2011.

- **Resolução SUSEP nº 21/2022**, que dispõe sobre os procedimentos relativos ao acesso à informação e à classificação de informação, com fundamento na Lei nº 12.527/2011, Lei de acesso à Informação (LAI).
- **Resolução SUSEP nº 12, de 31/01/2022**, a qual disciplina sobre o procedimento de acesso externo a processos administrativos no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP.

A.4. Força de Trabalho e Estrutura Física

A UA está diretamente subordinada ao titular da autarquia (Superintendente da SUSEP) e possui, em sua hierarquia organizacional, o SESIC - Serviço de informação ao Cidadão), como subunidade.

- A força de trabalho da Ouvidoria é composta por nove pessoas.

A composição atual é considerada adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, possuindo colaboradores que atuam exclusivamente nos

projetos específicos do setor e nos trabalhos relacionados à regulamentação dos atos normativos relativos à atividade/competência da UA.

A rotatividade da equipe é muito baixa, visto que dos 10 colaboradores iniciais, 1 se aposentou e apenas 1 se desligou da equipe, tendo sido substituído por outro servidor efetivo, de forma que os demais permanecem exercendo suas atribuições na Ouvidoria desde a data de ingresso no setor.

A Ouvidoria da SUSEP oportuniza ações de capacitação da força de trabalho, que estão vinculadas ao Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP) da autarquia. No PDP de 2023, foram identificadas doze capacidades a serem desenvolvidas e suas respectivas ações de desenvolvimento, que se vinculam aos resultados esperados. A chefia da ouvidoria também está participando do Programa de Capacitação de Líderes 2023, que atua com o objetivo de desenvolver lideranças e habilidades pessoais com foco em resultado e com a visão de aprimorar as competências e os comportamentos esperados de um líder.

Outra ação de capacitação que vem sendo oportunizada a todos os colaboradores da UA, de forma regular, é a recomendação para a participação nas ações de capacitação e de sensibilização, relacionadas ao Programa de Integridade – PROGRIDE, proposto com base no Plano de Integridade 2023-2024, que possui o intuito de melhorar o clima de integridade da autarquia. O PROGRIDE foi instituído com o objetivo de promover a adoção de medidas e ações institucionais destinadas à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de fraudes, atos de corrupção e de desvios de conduta, alinhado à estratégia de governança pública trazida pelo Decreto nº 9.203, de 2017. Além disso, no final de do mês de agosto de 2023, há a previsão para que toda a equipe da ouvidoria da SUSEP receba capacitação específica (contratada) com o tema “DESCOMPLICANDO A COMUNICAÇÃO”. A capacitação possuirá 6 horas presenciais de dedicação da equipe.

Os servidores de carreira lotados na ouvidoria submetem-se à avaliação de desempenho da autarquia, que possui periodicidade anual para os servidores que ainda possuem degraus de progressão, conforme norma interna (PORTARIAS SUSEP nº 7683 e nº 4343). Os servidores provenientes de outros órgãos públicos são avaliados periodicamente, conforme a regulamentação do órgão de origem (no caso, IFPR, Casa da Moeda do Brasil e Infraero). Já a avaliação da força de trabalho terceirizada não é controlada pela SUSEP.

A sede da UA, na cidade do Rio de Janeiro/RJ, dispõe de estrutura física adequada, inclusive possibilitando o atendimento presencial de forma reservada, conforme as figuras abaixo:

Figura 01 – Sala da Ouvidoria



Fonte: QA da SUSEP respondido.

Figura 02 – Estações de trabalho



Fonte: QA da SUSEP respondido.

Figura 03 – Sala reservada para atendimentos individuais e reuniões



Fonte: QA da SUSEP respondido.

Segundo o QA, na sala da ouvidoria estão disponíveis cinco computadores. Há também oito computadores na sala da central de atendimento ao público, além de sete *notebooks* que estão sob a guarda dos servidores que exercem suas atribuições em regime de teletrabalho, integral ou parcial. Todos os computadores possuem a configuração Windows 10 Professional, Microsoft Office 2013, Java 8 versão 121, Adobe

Reader DC, entre outros softwares instalados, que possibilitam a realização do trabalho com a agilidade e a eficiência necessárias.

A.5. Mandato do Ouvidor

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

Nesse sentido, as propostas de nomeação, de designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas pelo dirigente máximo do órgão ou entidade à avaliação da Controladoria-Geral da União – CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

Conforme Processo SUSEP nº 15414.xxxxxx/2021-55, foi solicitada a indicação da atual Chefe da Ouvidoria à CGU por meio do Ofício Eletrônico nº 43/2021/SUSEP, datado de 01/04/2021, cuja aprovação ocorreu por meio do Ofício nº 6509/2021/CGOUV/OGU/CGU, de 13/04/2021.

A atual Ouvidora da SUSEP foi designada para o cargo na data de 19/04/2021, por meio das Portarias SUSEP nº 7.791, de 19/04/2021 e nº 8039, de 24/10/2022, cabendo observar que a permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos (**até 13/04/2024**), podendo esse prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período (art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020).

A.6. Canais de Atendimento

A ouvidoria da SUSEP disponibiliza à sociedade, de forma centralizada, os seguintes canais de atendimento:

- *Chatbot*: no *site* da SUSEP (<https://www.gov.br/SUSEP/pt-br>) é possível obter informações por meio do *chatbot*, que fica disponível no canto inferior direito da tela.
- *Fale conosco*: onde o cidadão pode requerer eletronicamente diversos serviços, desde os relacionados à atividade fim da SUSEP, até os serviços relativos à atividade do órgão, como: fazer elogio, reclamação ou sugestão sobre a SUSEP, solicitar uma informação ou solicitar vista de um processo SUSEP;
- Atendimento presencial na ouvidoria da SUSEP;
- Peticionamento eletrônico;
- Orientação de Consumidores por e-mail: orientaconsumidor@susep.gov.br

Esses canais estão disponibilizados no sítio eletrônico da SUSEP, nos links abaixo: <https://www.gov.br/SUSEP/pt-br/fale-conosco>; https://www.gov.br/SUSEP/pt-br/canais_atendimento/copy_of_enderecos-telefones-e-horarios

O sítio eletrônico da SUSEP está na base “Gov.BR”, sendo que há um menu “Canais de Atendimento” em que se encontra o submenu “Ouvidoria” no qual há outros submenus: “Perguntas Frequentes”, “Fale Conosco”, “Guia de Orientação”, “Plataforma Fala.BR” e “Relatório de Ouvidoria”.

Conforme normativos internos citados anteriormente, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é realizado utilizando-se a capacidade operacional da unidade avaliada.

Importante destacar que o serviço da Central de Atendimento, apesar de não ter características de atendimento de ouvidoria, é também constantemente monitorado pela ouvidoria, a fim de promover a melhoria constante dos serviços prestados pela autarquia ao cidadão. Apesar disso, não existem normativos amparando o atendimento prestado pela referida central, que possui sete posições de atendimento, além de uma posição de supervisão, efetuando, em média, cinco mil atendimentos/mês, tratando de demandas relacionadas às dúvidas dos consumidores sobre seguros, previdência e capitalização; regras de contratação; informações acerca das entidades supervisionadas e dos produtos comercializados; além de outras questões relativas ao mercado supervisionado e regulado pela autarquia.

A **divulgação da ouvidoria ao público interno** ocorre através de e-mails enviados a todos os colaboradores, bem como de palestras específicas nas quais explica-se sobre os canais de atendimento que são disponibilizados, como também, sobre a forma de operacionalização das demandas recebidas pela ouvidoria. Foi realizada palestra em parceria com a corregedoria, em Junho/2023, sobre o tratamento de denúncias, com apresentação do fluxo a ser seguido. Há a previsão da realização de outra, sobre “Acesso à Informação”, a ser realizada em agosto deste ano.

A.7. Sistemas Informatizados

As demandas recebidas e relativas à ouvidoria são cadastradas/respondidas por meio da utilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR e **as denúncias são de responsabilidade exclusiva da chefia da ouvidoria**. Quanto à proteção dos dados pessoais dos manifestantes, **as informações pessoais são ocultadas – utilizando os recursos já disponíveis pela própria Plataforma Fala.BR**, como observado em denúncias contidas na amostra analisada.

A UA não utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, não possui sistema próprio para tratamento das manifestações e não envia anualmente para a CGU a justificativa para o não uso do módulo. **Os trâmites internos das manifestações dos usuários ocorrem por meio da utilização do e-mail funcional**, diretamente entre os colaboradores que atuam como respondentes na Plataforma Fala.BR e os gestores dos cargos de Coordenação Geral, ou de Direção, nos casos de recursos do SIC.

A equipe de ouvidoria/SIC, ao receber as demandas de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação que dependam de manifestação das unidades organizacionais, promove o encaminhamento da demanda por correio eletrônico, no prazo máximo de dois dias úteis, ao chefe da unidade organizacional competente. A unidade, por sua vez, providencia o adequado processamento interno ou, caso a demanda não esteja no âmbito das suas competências, efetua a devolução da manifestação, no prazo máximo de dois dias úteis, com a indicação, sempre que possível, da unidade organizacional competente sobre o assunto requerido.

A ouvidoria utiliza o Sistema “Atendimento”, de formato on-line, que se refere ao banco de dados de todas as NUPs recebidos no SIC da SUSEP por meio da Plataforma Fala.BR, que também categoriza por tema/assunto todas as solicitações recebidas.

Possibilita ainda verificar se a informação foi prestada diretamente pela equipe de ouvidoria, ou se foi consultada alguma equipe técnica, bem como registrar o tempo da resposta dada, qual *feedback* o cidadão apresentou e consultar o histórico das demandas e suas respostas, quanto à evolução desses dados no decorrer do ano, no intuito de produzir dados para a elaboração do Relatório de Gestão da Ouvidoria.

Os assuntos das manifestações foram divididos pelas categorias mais demandadas e hierarquizados pelas suas incidências, conforme abaixo:

I. SEGURO DE PESSOAS:

- 1- Consulta sobre a existência de seguros em nome de uma pessoa;
- 2- Negativa de atendimento do sinistro;
- 3- Discordância do valor da indenização;
- 4- Atendimento recebido; e
- 5- Cancelamento da apólice.

II. PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR ABERTA:

- 1- Consulta sobre a existência de previdências em nome do executado;
- 2- Atendimento recebido;
- 3- Discordância do valor;
- 4- Cumprimento do prazo; e
- 5- Atendimento negado.

III. SEGURO DE AUTOMÓVEIS:

- 1- Atendimento recebido;
- 2- Tempo da prestação do serviço;
- 3- Negativa do atendimento do sinistro;
- 4- Liberação dos reparos; e
- 5- Falta de peças.

IV. OUTROS SEGUROS MASSIFICADOS:

- 1- Atendimento recebido;
- 2- Reclamação do Atendimento (SAC, Internet, Corretores);
- 3- Negativa do atendimento do sinistro;
- 4- Liberação dos reparos; e
- 5- Pagamento de indenização (prazo e valor).

Cabe ressaltar que as notificações da Plataforma Fala.BR recebidas por e-mail são monitoradas a cada hora, antes mesmo de os *feedbacks* surgirem no Painel *Resolve?* e são gerados relatórios mensais em MS-Excel com a evolução das demandas, como pode ser verificado abaixo.

Figura 04 – Produto da Planilha de Demandas da Ouvidoria – Principais Manifestações



Fonte: QA da SUSEP respondido - <https://www.gov.br/SUSEP/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-decontas/transparencia-e-prestacao-de-contas-1/relatorio-de-ouvidoria-2022-oficial.pdf>

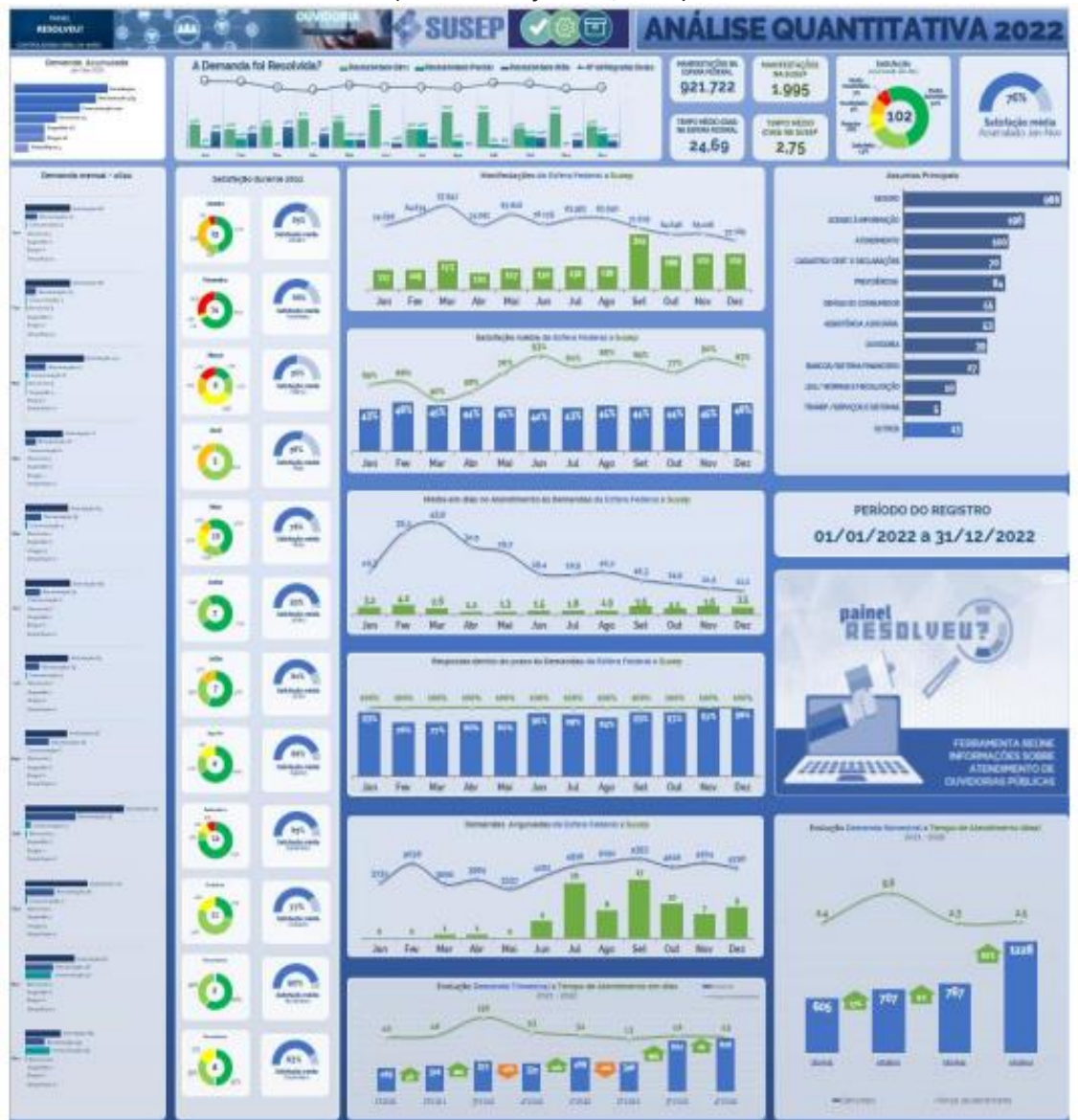
Figura 05 – Produto da Planilha de Demandas da Ouvidoria – Principais Motivos



Fonte: QA da SUSEP respondido - <https://www.gov.br/SUSEP/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-decontas/transparencia-e-prestacao-de-contas-1/relatorio-de-ouvidoria-2022-oficial.pdf>

Além disso, a UA possui um painel de controle interno com a evolução mensal dos dados do Painel *Resolveu?* conforme mostrado abaixo:

Figura 06 - Painel de Monitoramento e Controle Interno das Demandas de Ouvidoria em 2022 (cenário em janeiro/2023)



Fonte: QA da SUSEP respondido.

Segundo a UA, a **Plataforma Fala.BR** poderia ser aprimorada para facilitar o trabalho nos seguintes aspectos:

- A possibilidade de selecionar assuntos favoritos por órgão facilitaria bastante o resultado dos relatórios gerados, porém, o fato de não impedir que o manifestante acesse os demais assuntos cadastrados leva a uma gama enorme de assuntos, tornando o relatório produzido ineficiente para contabilizar as ocorrências. Isso porque o cidadão costuma ter um entendimento diferente sobre o assunto ao qual ele demandou.
- A Plataforma poderia disponibilizar um campo do tipo “categoria” ou “observação da ouvidoria” ou “motivador da demanda” ou qualquer outro campo complementar personalizável pelo órgão, para que pudessem ser gerados filtros

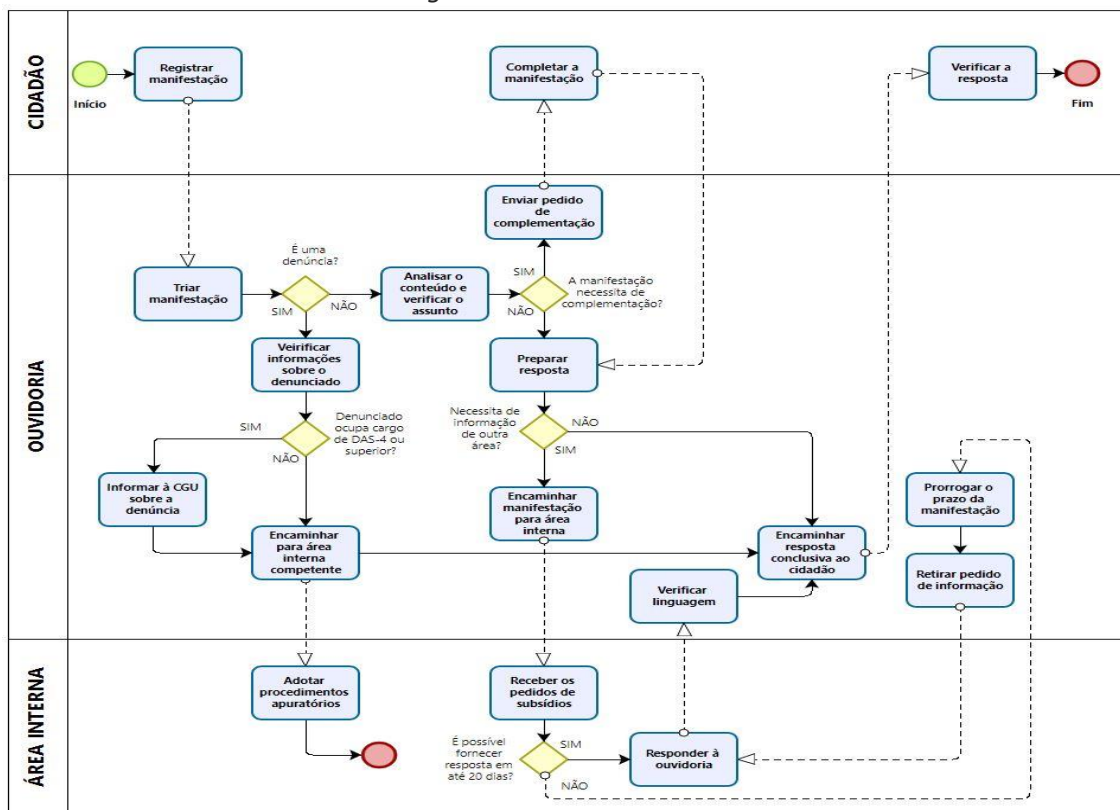
próprios nos relatórios gerados e o Relatório de Gestão da Ouvidoria ser produzido sem precisar-se fazer uso de planilhas paralelas.

A.8. Fluxo Interno de Tratamento

Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Além disso, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

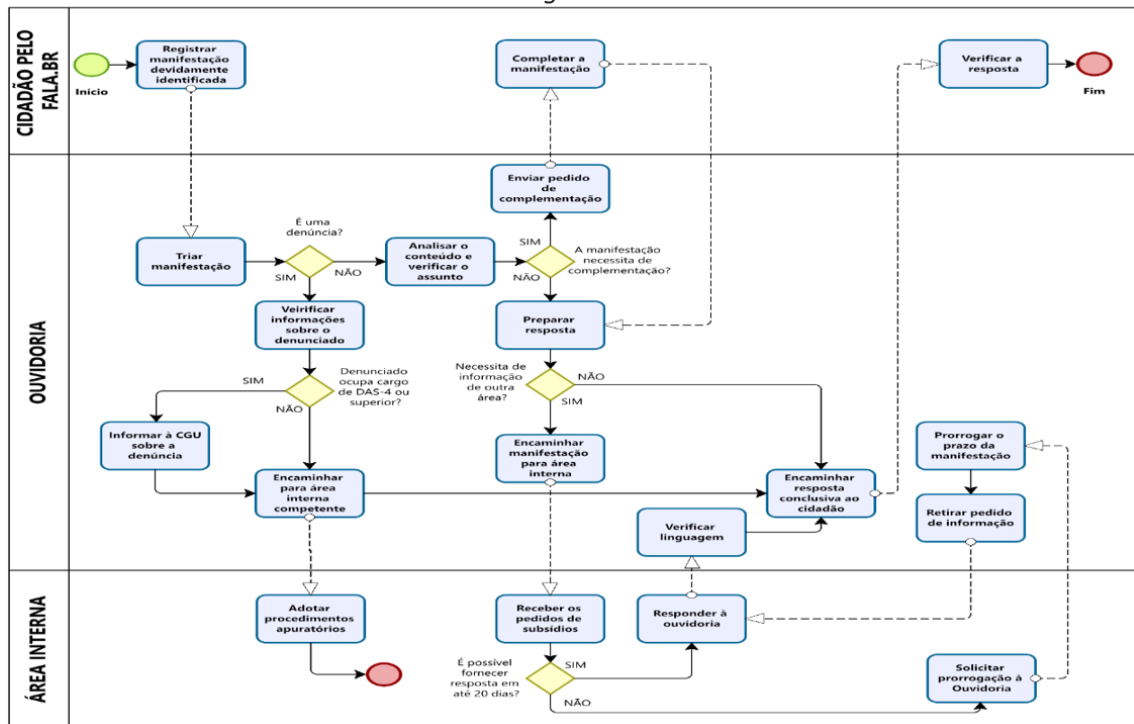
Embora não formalizados, a UA possui e utiliza os mesmos fluxos de tratamento para demandas internas e externas e **faz a divulgação dessa orientação de maneira informal** porém efetiva, por e-mail, a todo corpo funcional, estando a seguir os fluxos atualmente existentes:

Figura 07 – Fluxo Ouvidoria



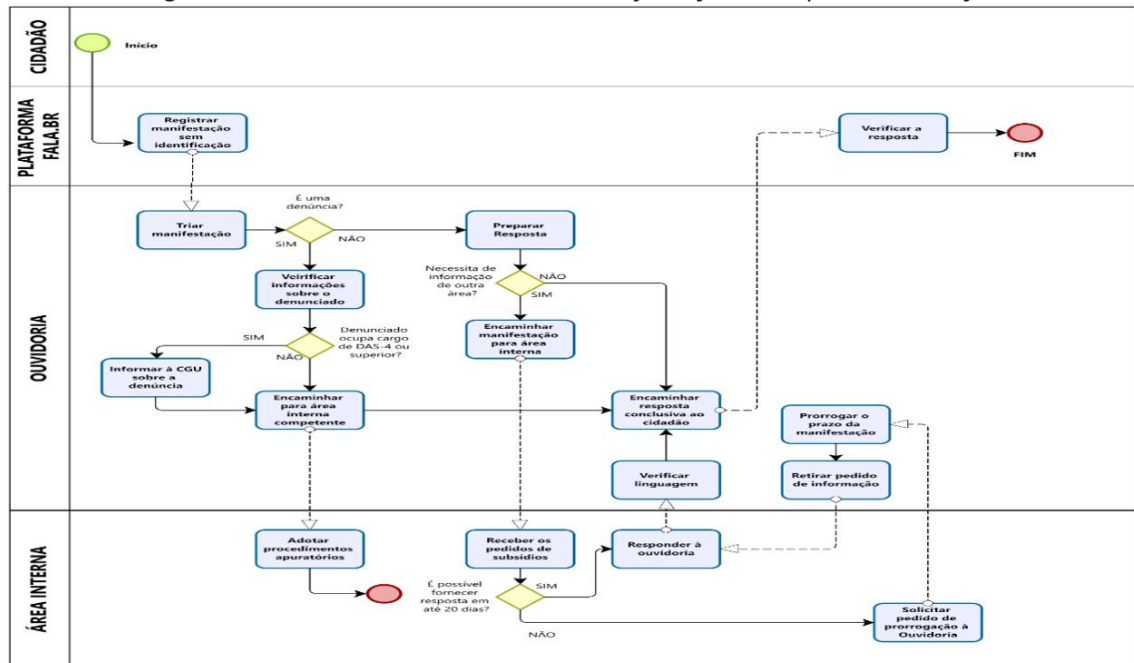
Fonte: QA da SUSEP respondido.

Figura 08 - Fluxo de tratamento das manifestações dos tipos Reclamações, Solicitações ou Sugestões



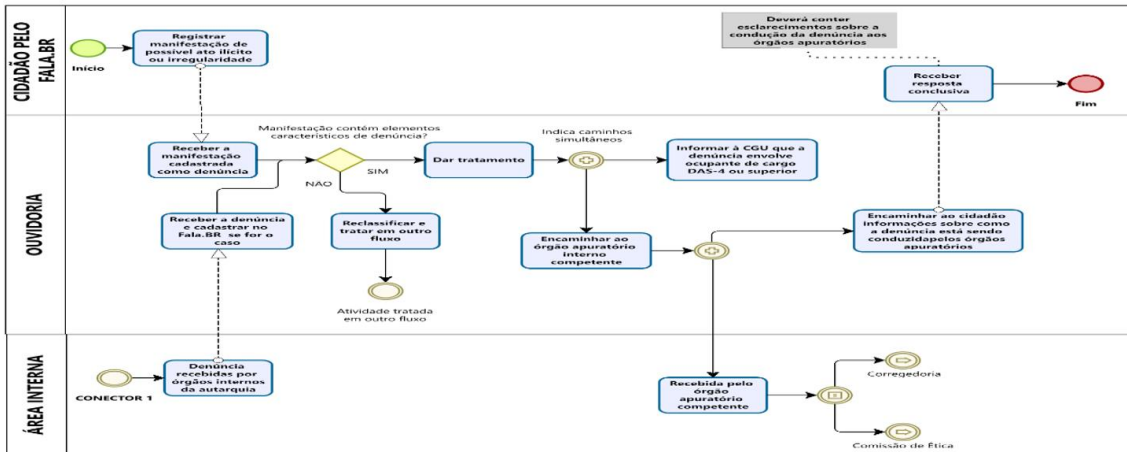
Fonte: QA SUSEP respondido

Figura 09 - Fluxo de tratamento das manifestações do tipo Comunicação



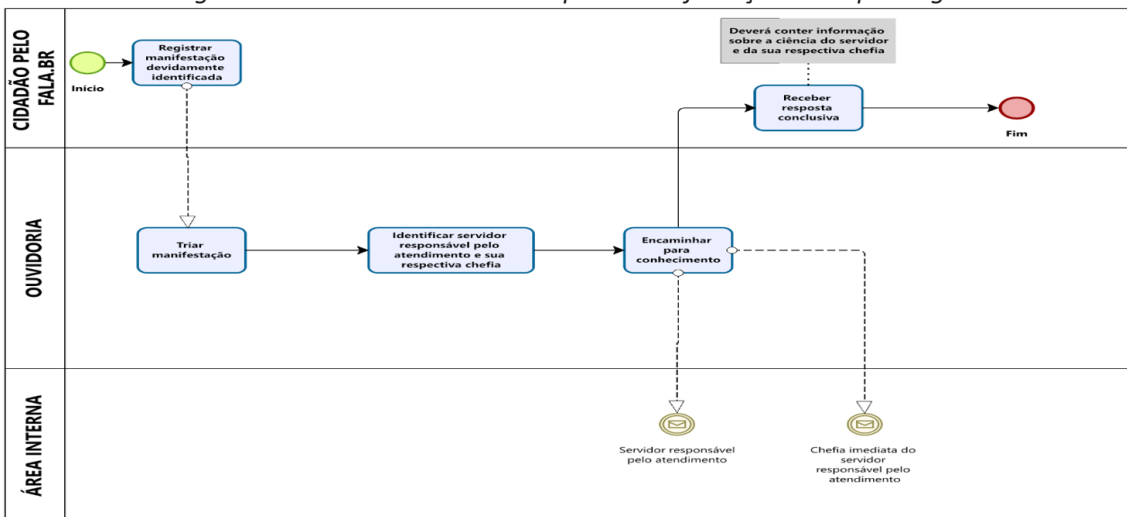
Fonte: QA SUSEP respondido.

Figura 10 - Fluxo de tratamento das manifestações do tipo Denúncia



Fonte: QA SUSEP respondido

Figura 11 – Fluxo de tratamento para manifestações do tipo Elogio



Fonte: QA SUSEP respondido

Quanto ao **acompanhamento/monitoramento dos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs** – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para a apuração e o acompanhamento do tratamento de questões de ouvidoria Interna relacionadas aos servidores e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, a **COGER – Corregedoria da SUSEP é a unidade regimentalmente competente para o exercício dessa atividade**, conforme disposição contida no art. 18 da Resolução CNSP nº 449/2022 (Regimento Interno da SUSEP).

Importante ressaltar que a ouvidoria deve manter contato com a COGER a fim de reabrir as manifestações e registrar as respostas obtidas, dando ciência ao usuário e atendendo ao disposto no art. 5, da Portaria CGU nº 581/2021:

- b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços;

A.9. Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços da SUSEP **atende ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021** – artigos nº 45 e nº 46 e encontra-se disponível em seu site na aba “serviços” (figura abaixo), assim como **os serviços estão disponíveis na Plataforma Gov.BR – Banco Nacional de Serviços Públicos** - ([Superintendência de Seguros Privados \(www.gov.br\)](http://www.gov.br)). Também é possível ter acesso à versão em PDF do documento no sítio eletrônico.

Figura 12 – Carta de Serviços da SUSEP



Fonte: <https://www.gov.br/SUSEP/pt-br/servicos>, em 10/08/2023.

Em questionamento complementar sobre a efetiva atuação no monitoramento e atualização da Carta, a UA informou que:

não existe procedimento regulamentado de monitoramento/atualização da carta de serviços da SUSEP. A última vez que foi atualizada formalmente, o processo foi iniciado a partir de uma demanda do PROGRIDE (a ouvidoria da SUSEP era recém-criada, em 2021). Depois disso, foi novamente "estudada" em setembro de 2022, por ocasião da migração dos nossos serviços para o PORTAL GOV, mas não existe atualização periódica regulamentada.

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

A UA não realiza trabalho participativo direto com a sociedade, projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados, assim como não avalia os serviços prestados pela SUSEP.

Conforme consta do processo SEI nº 15414.xxxxxx/2023-86, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria pode ser observado no link: https://www.gov.br/SUSEP/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria2/relatorio-de-ouvidoria e atende aos seguintes itens dispostos na Portaria CGU, nº 581:

Do relatório anual de gestão

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

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

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

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

[...]

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

Em relação à competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades, a UA se baseia no inciso VI do art. 22 da Resolução CNSP nº 449/2022 (Regimento Interno da SUSEP).

As melhorias e correções são solicitadas após a análise do processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas para avaliar os serviços prestados, principalmente quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário da SUSEP.

Sempre que alguma manifestação sugere alguma inconsistência passível de correção, a ouvidoria se manifesta – formal ou informalmente - à área técnica, sendo devidamente atendida. Exemplos de casos concretos são a colocação em transparência ativa da base de dados do “*SandBox*”, e da documentação de corretores (observada pelos dados da central de atendimento), entre outros casos.

O **principal obstáculo que a unidade de ouvidoria enfrenta**, em todos os processos que requeiram apoio de áreas técnicas, **é a escassez de mão de obra nas áreas finalísticas**. Isso acarreta, por vezes, a demora no atendimento às demandas, aumentando o prazo de resposta, ainda que não tenhamos demandas respondidas fora do prazo. A UA informou ainda que as maiores dificuldades e oportunidades de melhoria identificadas na gestão são:

- A falta de regulamentação interna da ouvidoria;
- A rotatividade de titulares na autarquia (3 gestores diferentes desde o início da OUVIDORIA SUSEP, em abril de 2023), o que dificulta a aprovação rápida de projetos e de minutas de regulamentos;
- A sobrecarga de trabalho nas áreas técnicas/ finalísticas - por falta de pessoal – muitas vezes impede uma maior agilidade das áreas para tratamento de demandas recepcionadas pela ouvidoria;
- O grande quantitativo de demandas sobre o DPVAT (que são encaminhadas à CAIXA e demoram a voltar) também impactam no desempenho dos tratamentos de ouvidoria;
- Obtenção de relatórios personalizados a partir da Plataforma Fala.BR, com a criação de campos complementares facilitariam a obtenção de dados qualificados de gestão;

- A indisponibilidade da base de dados da Plataforma Fala.BR para utilização no Power BI da SUSEP (painel próprio) dificulta a obtenção de dados qualificados de gestão.

Quanto à **revisão de normativos**, a UA destacou que está em andamento a **elaboração de minuta referente à regulamentação da ouvidoria**, conforme processo disponível no SEI. Destaca-se que a referida minuta ainda não foi regulamentada em razão de dificuldades encontradas quanto ao trâmite interno do processo, haja vista a troca de 3 gestores da SUSEP em menos de 3 anos de ouvidoria, o que implicou em atrasos no seu andamento, pois a minuta dessa norma, bem como de todos os atos normativos da SUSEP, depende da análise e da aprovação do Conselho Diretor da autarquia.

Sobre a necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes na ouvidoria, as autoridades de cada área técnica, ou seus representantes, foram chamados a se manifestar acerca do tema, para a construção do novo PDA da SUSEP, conforme processo disponível no SEI.

Todas as ações do Programa de Integridade da SUSEP contam com a participação ativa da ouvidoria (como instância de integridade) nas decisões. O programa é pautado pela Resolução SUSEP nº 23, de 04/11/2022, a qual está em fase de revisão.

A ouvidoria da SUSEP participou entre abril e maio/2022 do 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - "Plano de avaliações MMOuP"- biênio 2022/2023, criado pelo Decreto n. 9.492/2018 e disponível no e-Aud com Id: 943705.

As tarefas relativas a Conselho de usuários e busca ativa de informações (Capacidades para pesquisa e Mobilização ativa junto aos usuários) estão finalizadas, por terem sido preenchidas com a opção: "Não realiza". E em resposta ao QA, foi informado que ainda não efetuam essas ações. Além disso, a UA apresentou como **meta**: "A Unidade de ouvidoria da SUSEP foi recém-criada e, nos últimos meses, conseguiu compor equipe de trabalho. É meta normatizar os fluxos e procedimentos nesse ano de 2022". Como relatado no **item A.8 essa meta foi alcançada pela ouvidoria**.

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

A ouvidoria **promove a mediação e a conciliação entre o usuário e a SUSEP em casos pontuais**, principalmente quando é observado que o cidadão não compreende os processos internos da autarquia ou os trâmites inerentes ao rito processual administrativo. Nesses casos, efetua-se um contato direto com o cidadão para promover-se a devida explicação desses processos/procedimentos internos.

Em um caso concreto ocorrido recentemente e verificado pela equipe de avaliação, a ouvidoria mediou uma reunião virtual entre um cidadão – que gostaria de receber esclarecimentos diversos sobre uma unidade supervisionada – e a área técnica responsável, no intuito de trazer à luz todos os esclarecimentos que se faziam necessários.

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

a) Quantitativo Geral:

Figura 13- Quantitativo de Manifestações: 01/06/2022 a 31/05/2023.



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 06/07/2023.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 14 - Quantitativo de Manifestações: 01/06/2022 a 31/05/2023.



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 06/07/2023.

c) Resolutividade da demanda:

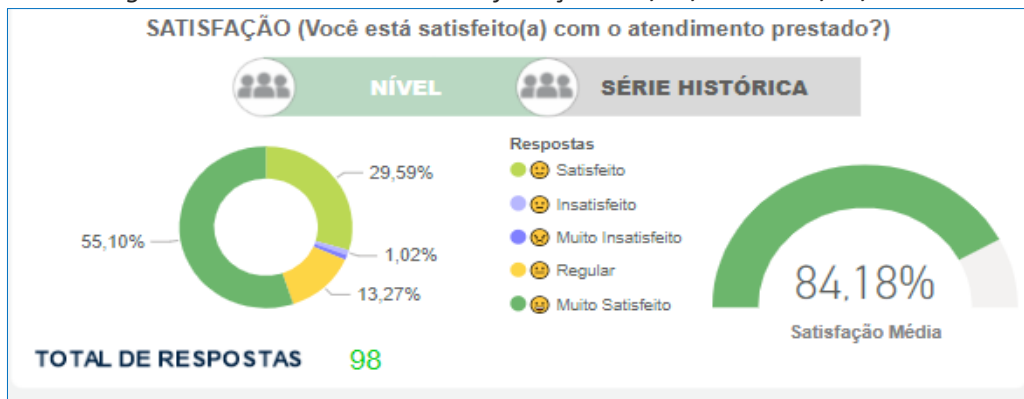
Figura 15 - Quantitativo de Manifestações: 01/06/2022 a 31/05/2023.



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 06/07/2023.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 16 - Quantitativo de Manifestações: 01/06/2022 a 31/05/2023.



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 06/07/2023.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1. Metodologia para a obtenção e análise da amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR entre **01/06/2022 e 31/05/2023**, compreendendo **2.799 manifestações**, sendo desconsideradas aquelas relacionadas ao Simplifique.⁴

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. Em seguida, foram **selecionadas para análise 100 manifestações**, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

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

Tipo	Quantidade
Comunicação	21
Denúncia	4
Elogio	0
Reclamação	28
Solicitação	47
Sugestão	0
Total	100

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

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

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos

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

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 na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

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

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

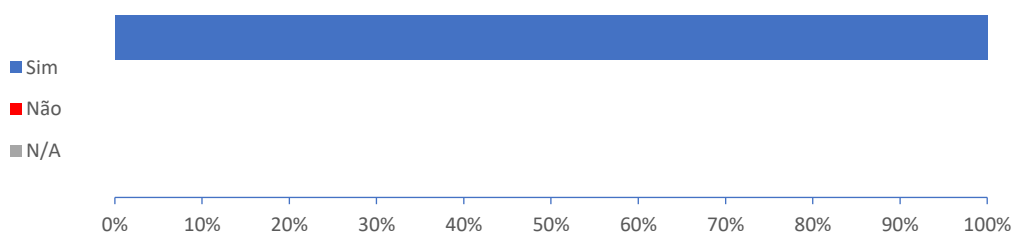
d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem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

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

B.2. Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

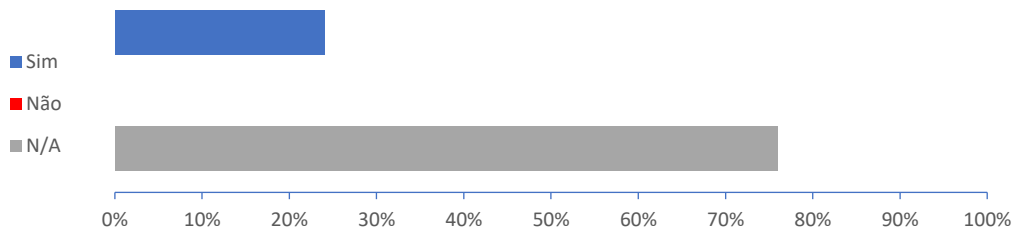


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O campo "Assunto" da manifestação foi classificado corretamente?

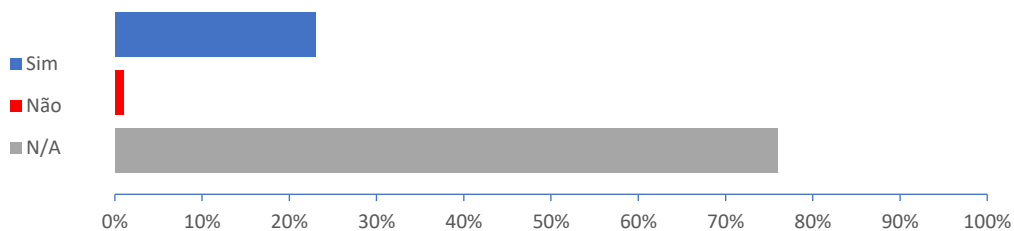


Fonte: elaboração própria.

As 24 manifestações de competência da UA tiveram seus assuntos preenchidos corretamente, as demais 76, como não eram de sua competência foram marcadas como "N/A".

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A informação sobre resolutividade foi marcada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

As 76 manifestações que não eram de competência da UA foram marcadas como "N/A". Apenas 1 não atendeu aos critérios. Já as demais 23, de sua competência, atenderam ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º):

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

[...]

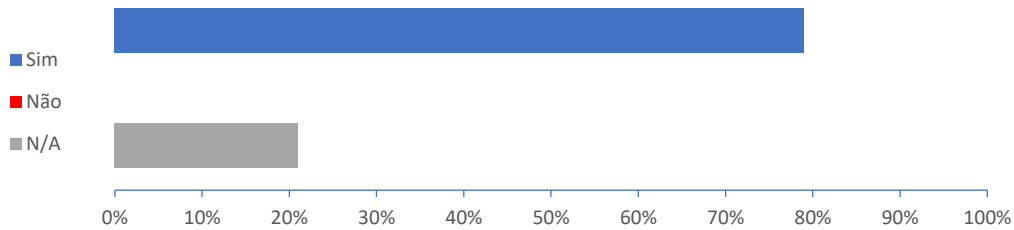
§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

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

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

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - A manifestação foi classificada corretamente?



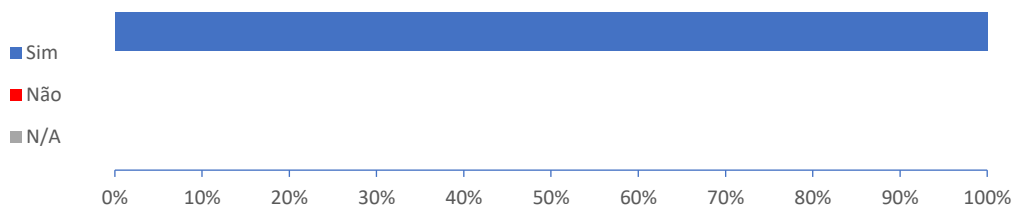
Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 79 das manifestações analisadas foram classificadas corretamente. Dessas, 14 solicitações e 1 reclamação não precisaram ser reclassificadas para Acesso à Informação, pois estão sob o escopo da Súmula CMRI nº 1/2015 – Acesso à Informação (“**PROCEDIMENTO ESPECÍFICO** - Caso exista canal ou procedimento específico efetivo para obtenção da informação solicitada, o órgão ou a entidade deve orientar o interessado a buscar a informação por intermédio desse canal ou procedimento, indicando os prazos e as condições para sua utilização, sendo o pedido considerado atendido.”) e da Resolução SUSEP nº 12, de 31/01/2022, a qual disciplina sobre o procedimento de acesso externo a processos administrativos no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP.

Relativamente às demais 21 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada. Logo, não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

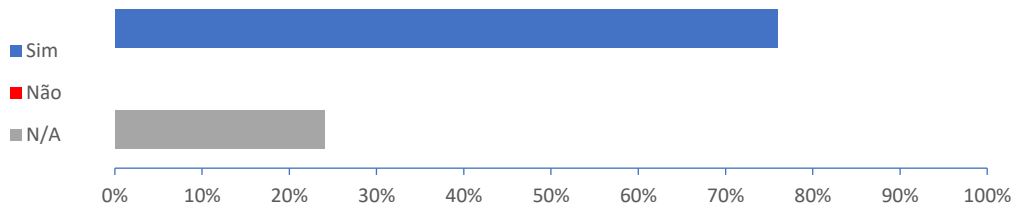


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as respostas foram consideradas claras e objetivas.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



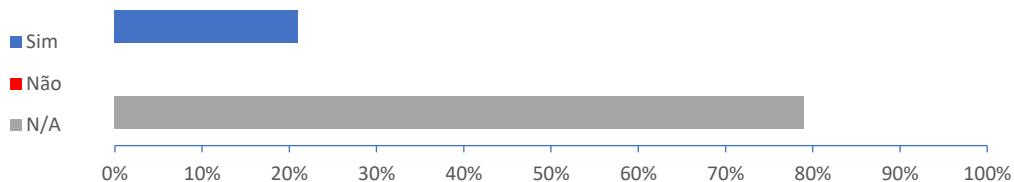
Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima, verifica-se que em 76 das manifestações, a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando ao órgão responsável pelo tema ou a forma de a demanda ser atendida de forma clara, completa e com passo a passo. O alto quantitativo de manifestações deve-se ao fato de a SUSEP ser uma autarquia federal responsável pelo CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DOS MERCADOS de seguro, previdência complementar aberta, capitalização e resseguro, fato que causa dificuldade na compreensão dos usuários ao buscar o local de atendimento para suas demandas.

Nos demais casos (24 manifestações), a pergunta não se aplica, pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

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

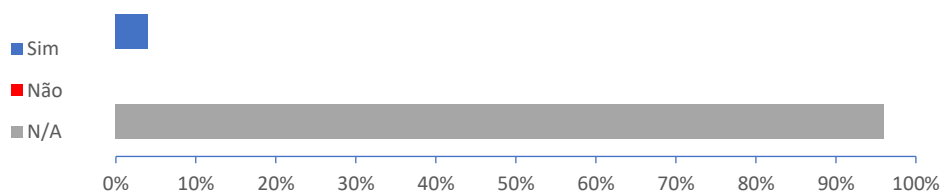


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, as 21 comunicações presentes na amostra apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 79 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 4 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, atendendo a Portaria CGU nº 581/2021 (Art. 19, V):

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

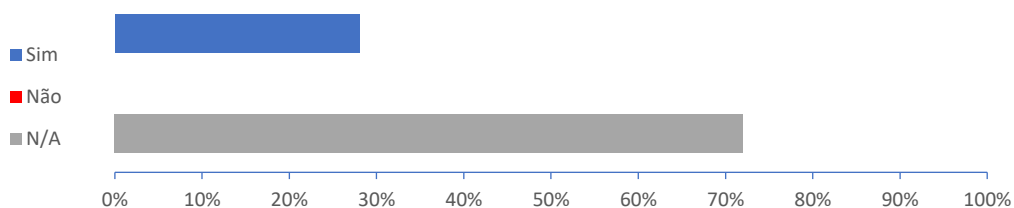
[...]

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

As demais 96 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

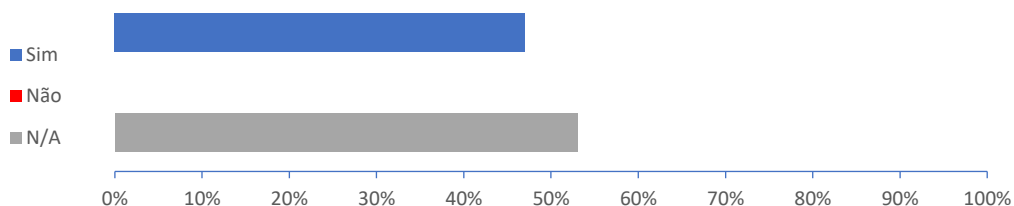


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima, relativo ao tipo Reclamação, observa-se que nas 28 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Dentre essas, 1 está sob o escopo da **Resolução SUSEP nº 12, de 31/01/2022**, a qual disciplina o procedimento de acesso externo a processos administrativos no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP. As demais 72 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 10: Análise das Manifestações – Pergunta 10

Pergunta 10 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

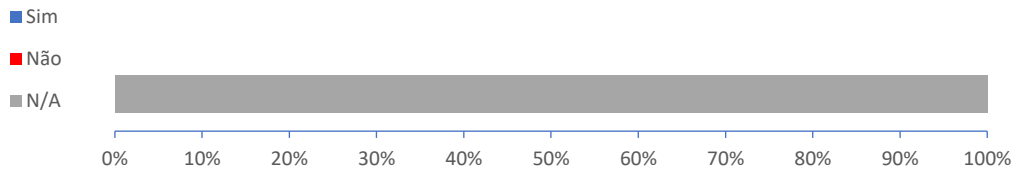


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que 47 foram tratadas adequadamente. A 33 das solicitações foram dadas respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Já 14 das solicitações foram consideradas adequadas, embora não explicassem sobre a adoção da providência solicitada ou justificassem a sua impossibilidade de atendimento, pois estão sob o escopo da **Resolução SUSEP nº 12, de 31/01/2022**, a qual disciplina o procedimento de acesso externo a processos administrativos no âmbito da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP. As demais 53 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

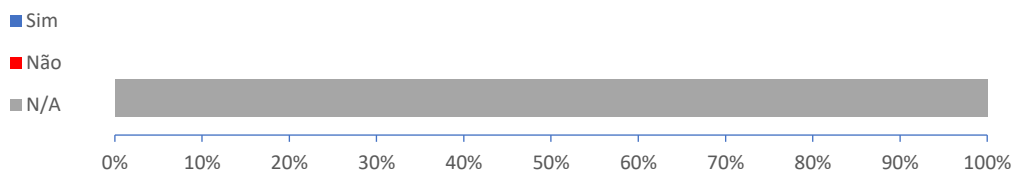


Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo Sugestão, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

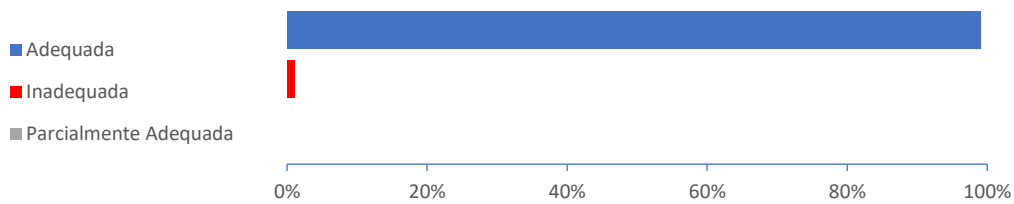
Sobre manifestações do tipo Elogio, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

B.3. Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das manifestações analisadas, 99 foram consideradas adequadas e apenas 1 considerada inadequada. Observou-se a manifestação na Plataforma Fala.BR e trata-se de uma denúncia em que a ouvidoria poderia ter solicitado complementação ao usuário antes de inserir a resposta conclusiva, o que impactou também na marcação do campo resolutividade, em que deveria ter sido marcado “não”.

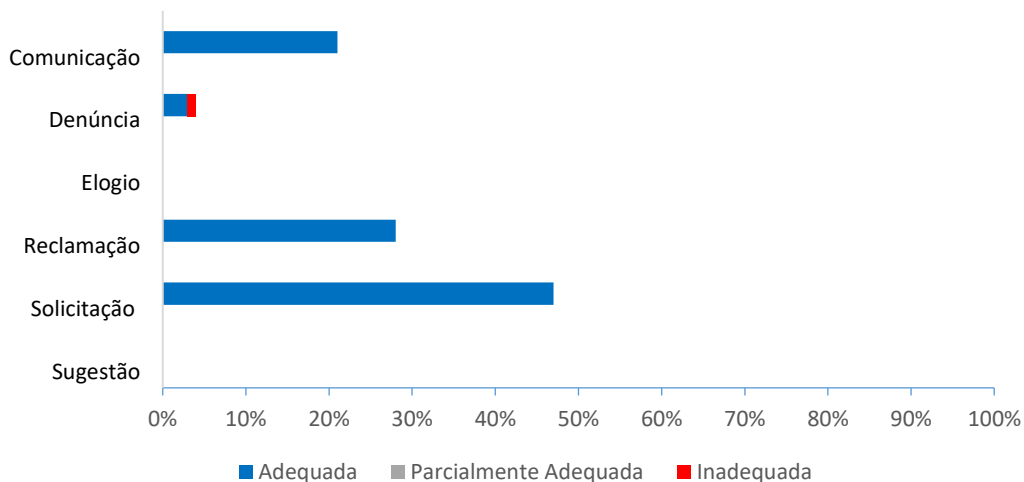
Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

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

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

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

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar via correspondência eletrônica em 27/11/2023, foi dado um prazo de 15 (quinze) dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 13/12/2023, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações elaboradas, oportunidade em que a UA esclareceu pontos importantes e informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, em 20/12/2023, nos foi solicitada mais uma semana de prazo para enviar o plano de ação. Em 27/12/2023, a UA nos encaminhou um plano de ação contendo medidas já aplicadas e outras a serem desenvolvidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra no Apêndice D.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe Avaliadora

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA SUSEP					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
I. Providenciar a atualização do sítio eletrônico, de modo a constar todas as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa;	1- <i>Banner</i> de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com URL específica para o órgão ou entidade; 2- Seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo: a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria; b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível; c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria; d) o link de acesso ao “ Painel Resolveu? ”; e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59	Equipe de ouvidoria da SUSEP	Março/ 2024	1- Recomendação sem <i>banner</i> (em confecção); 2- Constam as seguintes informações: a) <i>Link</i> Fale Conosco - Caminho SUSEP>Canais de Atendimento>Fale Conosco (https://www.gov.br/SUSEP/pt-br/fale-conosco); b) <i>Link</i> Endereços, Telefones e Horários - Caminho SUSEP>Canais de Atendimento>Endereço, Telefones e Horários (https://www.gov.br/SUSEP/pt-br/canais_atendimento/copy_of_enderecos-telefones-e-horarios); c) <i>Link</i> Relatório de Ouvidora - Caminho SUSEP>Canais de Atendimento>Ouvidoria>Relatório de Ouvidoria (https://www.gov.br/SUSEP/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria2/relatorio-de-ouvidoria/copy_of_relatorio-de-ouvidoria); d) <i>Link</i> Painel Resolveu? - Caminho SUSEP>Canais de Atendimento>Ouvidoria>Painel Resolveu (https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1); e) não se aplicam; f) <i>Link</i> da Ouvidoria – canais de Atendimento>Ouvidoria>Guia de orientação – Ouvidoria SUSEP (https://www.gov.br/susep/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria2/guia-de-orientacao-ouvidoria-susep); e	Manter acessível à sociedade brasileira todas as informações disponíveis na SUSEP.

	<p>desta Portaria, que informem, quando cabível, metodologia, critérios adicionais adotados e meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;</p> <p>f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e</p> <p>g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.</p>			<p>g) em fase final de confecção para aprovação do conselho diretor da SUSEP.</p> <p>Foi feita a atualização recente do sítio eletrônico da SUSEP nos itens de Transparência ativa, sendo que temos agora 46 itens atendidos, faltando apenas 2 itens (em apuração de falhas técnicas de disponibilização) e a devolutiva da CGU sobre o PDA 2024/2026, para a publicação dele.</p>	
<p>II. Atuar junto à gestão da SUSEP para que a Carta de Serviços ao Usuário seja monitorada e atualizada de forma adequada e publicada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;</p>	<p>1- O mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;</p> <p>2-A identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;</p> <p>3-O monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos</p>	Equipe de ouvidoria da SUSEP	Implementado	<p>1- Todos os serviços prestados pela SUSEP aos usuários estão mapeados e disponibilizados no site da Autarquia, agrupados por assuntos conforme o público interessado: "cidadão", "corretor" ou "mercado supervisionado". Todos esses serviços estão descritos na Carta de Serviços, modelado em formato online e também em formato pdf. Link para acesso à Carta de Serviços: https://www.gov.br/pt-br/orgaos/superintendencia-de-seguros-privados. Nesse link é possível verificar que o serviço mais recentemente disponibilizado, de "consultar seguros", está destacado e identificado como novo.</p> <p>2- A SUSEP mantém atualmente o cadastro de segurados vinculados à conta Gov.br, que exige senha e outras regras de acesso, o que permite a proteção das informações pessoais dos usuários. Além disso, as</p>	<p>1- Manter junto às áreas técnicas responsáveis por cada tipo de serviço a atualização das informações constantes do site;</p> <p>2- Este é um processo permanente, que deve ser monitorado junto às áreas técnicas para que haja constante atualização da Carta de Serviços, em caso de haver atualização nos</p>

	na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e 4-A atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário			<p>sugestões dos usuários quanto aos serviços prestados são encaminhadas diretamente às áreas técnicas responsáveis pelo conteúdo. Atualmente a SUSEP dispôs em seu site um novo serviço, de consultar seguros, que reflete uma demanda da sociedade para a busca de seguros por CPF.</p> <p>3- As avaliações de satisfação são atualmente objeto de estatísticas e de painéis internos da Ouvidoria que permitem verificar onde estão os pontos sensíveis na prestação dos serviços oferecidos, com base nas avaliações dos usuários; e</p> <p>4- Há atualização periódica da Carta de Serviços. Sua última atualização ocorreu em 23/11/2023: https://www.gov.br/pt-br/servicos/sistema-de-consulta-de-seguros</p>	<p>serviços prestados aos usuários;</p> <p>3- Permanecer monitorando os resultados estatísticos das avaliações e propor medidas junto às áreas técnicas, quando for identificado um número elevado de reclamações em algum tipo de serviço ou de sugestões referente a alguma matéria; e</p> <p>4- Verificar junto à área de TI uma forma de atualização automática da "folha" de entrada da Carta de Serviços online com a data da última atualização do link dos serviços específicos.</p>
III. Elaborar os próximos Relatórios Anuais de Ouvidoria obedecendo ao disposto no Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;	Os Relatórios Anuais de Ouvidoria são confeccionados verificando o disposto no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021	Equipe de ouvidoria da SUSEP	Implementado	O primeiro relatório anual de ouvidoria da SUSEP foi feito em 2022, tendo em vista a criação da unidade de ouvidoria em 2021. Assim, os aprimoramentos e demonstrativos de evolução são aplicáveis a cada ano, no novo relatório anual.	Manter acessível à sociedade brasileira todas as informações de ouvidoria da SUSEP

<p>IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art. 19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021;</p>	<p>Cadastramento de todas as áreas internas da autarquia bem como o perfil dos usuários de cada área na plataforma e treinamento de todo o pessoal envolvido.</p>	<p>Equipe de ouvidoria da SUSEP</p>	<p>Implementado desde setembro de 2023</p>	<p>Treinamento realizado e sistema implementado desde setembro de 2023</p>	<p>Facilitar a execução das atividades de ouvidoria, que requeiram participação de áreas internas da SUSEP, em TRANSPARÊNCIA nos processos.</p>
<p>V. Providenciar a atualização dos fluxos internos de tratamento de manifestações de modo a incorporar os aspectos apontados no item achados e publicação dos mesmos na página da ouvidoria;</p>	<p>Os fluxos de atendimento foram atualizados conforme as seguintes modalidades: Atendimento padrão de ouvidoria, Denúncia, Comunicação, Reclamação, Elogio, Simplifique, Acesso à Informação, Solicitação e Sugestão.</p>	<p>Equipe de ouvidoria da SUSEP</p>	<p>Implementado</p>	<p>Fluxos de Atendimento da Ouvidoria da SUSEP — SUSEP - Superintendência de Seguros Privados (www.gov.br)</p>	<p>Manter acessível à sociedade brasileira todas as informações dos fluxos de tratamento de ouvidoria na SUSEP.</p>

<p>VI. Assessorar a gestão da SUSEP na avaliação periódica dos serviços públicos prestados e promoção de campanha de divulgação acerca das competências da instituição e da ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para esses fins, de acordo com o Art. 82 da Portaria CGU nº 581/2021.</p>	<p>Monitoramento e avaliação periódica dos serviços públicos prestados e promoção de campanha de divulgação acerca das competências da instituição e da ouvidoria especificamente, incluindo a realização de ações de ouvidoria ativa para esses fins, de acordo com o art. 82 da Portaria CGU nº 581/2021.</p>	<p>Equipe de ouvidoria da SUSEP</p>	<p>Durante o ano de 2024, conforme cronograma descrito no Plano de Transformação digital, publicado no processo 15414.652025/2023-01, despacho 146 (anexo).</p>	<p>Descrito no Plano de Transformação digital, publicado no processo 15414.652025/2023-01, despacho 146 (anexo).</p>	<p>Monitoramento e avaliação periódica dos serviços públicos prestados pela SUSEP.</p>
--	---	-------------------------------------	---	--	--

Análise da Equipe Avaliadora

A UA consignou, no Plano de Ação da Unidade os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimento das recomendações propostas pela OGU. Dito isto, seguem alguns apontamentos sobre o conteúdo de cada item.

A respeito da Recomendação 1, que trata da atualização do sítio eletrônico e melhora da transparência ativa, foi consignada atualização da página da ouvidoria, de acordo com a legislação, até março/2024.

Quanto à recomendação 2, que trata do monitoramento, atualização e publicação da carta de serviços, já implementada, com o comprometimento de verificar a possibilidade de atualizações automáticas.

Quanto à recomendação 3, sobre elaboração do Relatórios Anuais de Ouvidoria de acordo com os itens exigidos na legislação e publicação, consideramos que está em fase de implementação, pois a próxima publicação de relatório será em abril/2024.

Quanto à recomendação 4, sobre utilização do módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR, implementada em setembro/2023, conforme conversa e verificação na reunião de busca conjunta de soluções.

Quanto à recomendação 5, que trata da atualização dos fluxos internos, implementada, conforme pode se observar no link a seguir: [Fluxos de Atendimento da Ouvidoria da SUSEP — SUSEP - Superintendência de Seguros Privados \(www.gov.br\)](https://www.gov.br/susep/pt-br/assuntos/ouvidoria/fluxos-de-atendimento)

Quanto à recomendação 6, que trata da avaliação dos serviços prestados e implementação da ouvidoria ativa, a UA comprometeu-se a implementá-la no decorrer do ano de 2024, conforme cronograma disposto no Plano de Transformação Digital da SUSEP, publicado em processo interno e verificado pela nossa equipe.

Em suma, entendemos que o Plano de Ação apresentado está de acordo com o esperado, possibilitando um atendimento célere das recomendações elencadas.



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