

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Ministério de Portos e Aeroportos

Brasília/DF, 2025



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

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Renata Costa de Sousa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado: 1º/01/2023 a 31/12/2023.

Data de execução: maio a julho/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/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 Normativa CGU nº 116/2024.

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 de modo incipiente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema. Foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento que resultam no cumprimento das obrigações legais, tais como treinamento à equipe de ouvidoria no intuito de conhecer com profundidade a legislação para que seja dado o tratamento adequado às manifestações recebidas pela pasta.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

1. Formalizar, por meio de fluxos e regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do MPOR;
2. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio do MPOR, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
3. Publicar anualmente o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MPor	Ministério de Portos e Aeroportos
OGU	Ouvidoria-Geral da União

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETIVO, OBJETO E ESCOPO	7
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Achados	10
1.1. Tratamento Inadequado de Manifestações	10
1.2. Desconformidade na utilização de ferramentas inadequadas no encaminhamento de manifestações	13
1.3. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados	14
1.4. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão	15
1.5. Ausência de Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão.....	16
RECOMENDAÇÕES.....	17
CONCLUSÃO.....	17
APÊNDICES.....	19
Apêndice A	20
Apêndice B.....	27
Apêndice C.....	35

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, 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.

OBJETIVO, OBJETO E ESCOPO

A avaliação das unidades setoriais do SisOuv realizada pela OGU, no exercício da competência de supervisão técnica, tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa

identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.¹

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste essencialmente nas atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em cinco objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos; (iii) atualidade e qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho do(a) órgão/entidade perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui 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;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

A avaliação foi realizada em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que prevê que sejam observadas, no mínimo, as seguintes etapas:

- i. Planejamento;

¹ Conforme previsto na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 (art. 75).

- ii. Interlocações e solicitações de informações;
- iii. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções;
- v. Publicação de relatório final de avaliação;
- vi. Apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. Monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Na etapa Planejamento foram definidos os objetivos, o escopo do trabalho, bem como as questões de avaliação. Para responder a essas questões, foram propostos alguns testes de avaliação, que consistem, essencialmente, em uma comparação entre a situação encontrada na unidade avaliada e um determinado critério de avaliação. Todas essas informações foram estruturadas em uma Matriz de Planejamento, instrumento que orientou a realização dos trabalhos de avaliação.

As interlocações e solicitações de informações envolvem um Questionário de Avaliação aplicado sobre a unidade avaliada, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Além disso, foram colhidas e analisadas informações de outras fontes, como o sítio eletrônico da ouvidoria, o Painel de Monitoramento de Ouvidoria² e na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR³, incluindo uma amostra das manifestações que foram tratadas pela unidade avaliada, 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 feita uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. A partir dessa seleção, foi definida, para análise, uma amostra de 110 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Os resultados da avaliação foram consolidados e apresentados por meio de uma versão preliminar do Relatório de Avaliação. Esses resultados foram analisados discutidos juntamente com a unidade avaliada em uma Reunião de Busca Conjunta de Soluções. A versão final do Relatório de Avaliação buscou agregar a perspectiva e as justificativas apresentadas pela ouvidoria.

Para sanar os problemas identificados no Relatório de Avaliação foram propostas, em conjunto com a unidade avaliada, recomendações estruturantes, cuja implementação será acompanhada pela CGU por meio de um Plano de Ação.

² <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

³ <https://falabr.cgu.gov.br>

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos - MPor, unidade vinculada à estrutura organizacional do Ministério de Portos e Aeroportos, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria aprovado pelo Ministro de Estado de Portos e Aeroportos, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

Em resposta ao questionário avaliativo, a ouvidoria informou que a sua posição no organograma do ministério permite uma atuação com grau de independência satisfatório. O Decreto de criação do MPOR estabelece a Ouvidoria como órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado, ou seja, diretamente ligada à alta Administração.

As informações da ouvidoria foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel de Monitoramento de Ouvidoria, do sítio eletrônico do MPor, dos seus normativos internos e do Questionário de Avaliação. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do MPor estão dispostos no Apêndice A.



RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Achados

1.1. Tratamento Inadequado de Manifestações

No período avaliado, compreendido entre 1º/01/2023 e 31/12/2023, a unidade avaliada recebeu 995 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- 48 comunicações,
- 3 elogios,

- 27 reclamações,
- 172 solicitações de providências,
- 44 sugestões e
- 688 denúncias.⁴

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado a partir de uma amostra de 110 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 11% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações foram objeto da análise:

- i. adequação do conteúdo das respostas;
- ii. cumprimento do prazo de resposta;
- iii. adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e
- iv. adequação do registro da resolutividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 92% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021, ratificado pelo art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Além disso, foi constatado que 89% das manifestações analisadas apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) da Portaria CGU nº 581/2021 e ratificado pelo artigo 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

A maior parte das manifestações que não apresentaram o conteúdo mínimo exigido pela legislação foi classificada como denúncia. Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, V) e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, artigo 35, estabelece que:

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.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 98% das manifestações analisadas foram respondidas conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º), ratificada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 22 § 1º).

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 97% das manifestações analisadas foi considerada adequada pela equipe de avaliação.

Entretanto, em relação ao registro de resolutividade, foram identificadas manifestações cujo registro foi realizado em desacordo com o que prevê a Portaria CGU

⁴ Dados extraídos do Painel *Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 23/06/2024.

nº 581/2021 (art. 19, § 4º) e Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (Parágrafo único art. 29):

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.

Na amostra analisada, cerca de 8% das manifestações foram consideradas como "resolvidas" quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável. Na maior parte dos casos em que essa desconformidade foi identificada, o registro da resolutividade foi realizado na mesma data em que a manifestação foi encaminhada para a área de apuração.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolutividade a qualquer momento, quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto na Portaria nº 581/2021 (art. 19, § 5º), e art. 29 Parágrafo único, I e II da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

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

No que se refere às denúncias/comunicações que não eram de competência do órgão, verificou-se que em alguns casos não houve o encaminhamento para o órgão/entidade responsável, em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época) e com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

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

Art. 22. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades setoriais do SisOuv compreende:

(...)

V - encaminhamento para outro órgão ou entidade de manifestações que tratem de matéria alheia à sua competência, observados os procedimentos específicos no caso de denúncias;

Após análise das manifestações relacionadas ao programa Voa Brasil, verificou-se que houve tratamento diferenciado tanto em relação ao assunto, quanto em relação à tipologia. Nos tipos classificados como denúncia e reclamação, as manifestações relacionadas ao programa Voa Brasil tiveram o assunto classificado como Denúncia Crime ou Transporte Aéreo.

A Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época) e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 aborda sobre a devida classificação do campo “Assunto” das manifestações no art. 24, os quais estabelecem:

Art. 10 (...) VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

Art. 24. Durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, atende ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, porém há necessidade de ajustes pontuais no tratamento de algumas manifestações recebidas. Esse entendimento decorre das inconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao conteúdo das respostas conclusivas e ao registro da resolatividade.

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

1.2. Desconformidade na utilização de ferramentas inadequadas no encaminhamento de manifestações

No que tange ao tratamento e tramitação das manifestações às áreas internas pela ouvidoria do MPor, foi informado que a ouvidoria utiliza o Fala.BR para recebimento e tratamento de todo tipo de manifestação.

Porém, após análise das 110 manifestações, verificou-se que em nenhuma delas foi feito encaminhamento para órgão externo e não foi feita tramitação interna. Ademais, em resposta ao questionário avaliativo a ouvidoria informou que a medida utilizada para proteger as informações do manifestante é ocultar a identificação do cidadão nos casos em que as manifestações são tramitadas via SEI.

O fato a ser considerado é que o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos, tem como premissa a priorização da publicidade. Com isso, não é ferramenta adequada para o tratamento de manifestações de ouvidoria, especialmente quando se trata de denúncias e comunicações em que há, potencial, fragilidade na proteção do denunciante, e não há possibilidade de rastreabilidade.

Sobre o assunto, é importante mencionar que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021 ratificado pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é exercida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles de acessos e salvaguardas dos dados dos manifestantes, com a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e a execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo,

devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo:

“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.

Quanto à segurança dos dados de usuários, em atenção ao Decreto nº 10.153/2019, alinha-se que as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva desses elementos. Ademais, devem observar também a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018, a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, verifica-se que o sistema SEI não registra o histórico indicando os agentes e as respectivas datas de acesso, o que fragiliza o controle interno e a recuperação posterior das informações, situação especialmente sensível no tocante ao tratamento de denúncias que caracteriza inobservância aos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019. Deve-se utilizar sistemas e ferramentas que permitam o registro das ações realizadas no tratamento das manifestações, os nomes dos agentes que acessaram as informações e as respectivas datas de acesso, de forma a fortalecer os mecanismos de controle interno. Ademais, necessita-se registrar as áreas nas quais houve a tramitação da manifestação, os subsídios inseridos por elas, assim como estabelecer instrumentos de controle de prazo das demandas em tramitação.

Acresça-se que a utilização do SEI traz impactos negativos ao acompanhamento da resolutividade das manifestações para as quais, apesar de emitida resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas pela Unidade setorial de Ouvidoria. O uso da ferramenta atual dificulta o gerenciamento de tais demandas, prejudicando o monitoramento da manifestação desde o recebimento até sua efetiva solução, contrariando os princípios da eficiência e da celeridade previstos na Lei nº 13.460/2017.

Ante o exposto, e diante da insuficiência das citadas ferramentas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade e segurança, sugere-se que se avalie a adoção do citado módulo para o tratamento das manifestações.

1.3. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados

Após análise do questionário, verificou-se a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria do Ministério de Portos, especificando detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada

ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados em nenhum normativo interno.

A implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 21 e 50 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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

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

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

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

Em consulta ao sítio eletrônico da ouvidoria, foi verificado que os seguintes itens em negrito estão em desacordo com o fundamentado no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e do art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

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.

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

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

1.5. Ausência de Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão

Em consulta ao site do Ministério de Portos e Aeroportos, foi verificada a inexistência de Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria. Tal ausência está em desconformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, qual seja:

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;

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.

A ausência desses dados prejudica o subsídio de informações à alta administração do Ministério e a divulgação de informações ao público da atuação da ouvidoria.

RECOMENDAÇÕES

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

- I. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do MPOR, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso;
- II. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio do Ministério de Portos e Aeroportos, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Publicar anualmente o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada precisa aprimorar sua atuação para que desempenhe de forma adequada as atividades de ouvidoria, considerando todos os achados listados acima.

Com isso, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à:

- adequação do tratamento das manifestações à Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e ao Decreto nº 10.153/2019;
- utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR;
- formalização do fluxo de tratamento das manifestações; e
- publicação do Relatório de Gestão da ouvidoria.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de avaliação são, essencialmente:

- (i) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão;

- (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante e do cidadão em todos os tipos de manifestações de ouvidoria;
- (iii) fomento à participação social; e
- (iv) aprimoramento da transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da ouvidoria foram coletadas durante a etapa de elaboração do Relatório Preliminar.

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	Executivo / Federal
Natureza jurídica do órgão da Ouvidoria	Administração Direta
Posição no Organograma	Não é ligada diretamente à Alta Administração
E-mail	ouvidoria@mpor.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br
Endereço	Esplanada dos Ministérios, Bloco R, 5º andar, Sala 502
Canais de Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento presencial na sala da ouvidoria situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco "R", 5º andar, Brasília; - Fala.BR; - Atendimento telefônico através do telefone (61) 2029-7169, de segunda a sexta-feira, das 10 às 18 horas (exceto feriados); - E-mail: ouvidoria@mpor.gov.br; e - Atendimento via chatbot.
Horário de funcionamento	De segunda a sexta-feira das 10 às 18 horas.
Ouvidor	Maíra Cervi Barrozo do Nascimento

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

Ainda não há normativo publicado que trata da competência da UA.



A.3 Normativos Internos

Não foram encontrados normativos internos que tratem da matéria de ouvidoria no site do Ministério de Portos e Aeroportos. Em resposta ao questionário avaliativo foi informado que existem minutas a serem assinadas com prazo até julho/2024.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe da ouvidoria é multidisciplinar de força de trabalho feminina com habilidades técnicas, gerenciais e de resolução pacífica de conflitos, formada por duas servidoras efetivas e três terceirizadas. O nível de conhecimento informado é: uma possui graduação, uma possui pós-graduação e duas possuem mestrado.

Em resposta ao questionário foi informado que não há um programa de capacitação no órgão, mas que a equipe de ouvidoria está em constante processo de capacitação. Os cursos abaixo foram realizados pela equipe nos últimos dois anos:

- Denúncia: do recebimento à conclusão da apuração – ICON/CGU/2024;
- Oficina Abc da apuração correcional de assédio sexual – CGU/2024;
- Encontro Regional do sistema de gestão da ética/2023;
- Relações interpessoais e feedback – ENAP/2023;
- Comunicação não-violenta: bases e aplicações na era do trabalho remoto – ENAP/2023;
- Governança, compliance e integridade na administração pública: novidades, desafios e tendências – ENAP/2023;
- Guia lilás na prática: papel das ouvidorias e corregedorias nas denúncias de assédio sexual – OGU/2023;
- LAI: um caminho para otimizar o serviço de informação ao cidadão – CGU/2023;
- 1º semana de proteção de dados pessoais – ENAP/2022;
- I Congresso Internacional de enfrentamento ao assédio e à discriminação no serviço público – 2024;
- XXXIV Seminário de Ética na gestão com tema “Ética e diversidade no serviço público” – 2024;
- Introdução à gestão e apuração da ética pública – ENAP/2024;
- Prevenção e enfrentamento do assédio sexual e moral – ENAP/2024;
- Acesso à informação e ouvidorias do Ministério Público – ENAP/2024;
- Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública – ENAP/2024;
- Gestão em Ouvidoria para o Ministério Público – ENAP/2024;
- Gestão em Ouvidorias – ENAP/2024;

- Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em ouvidoria – ENAP/2024;
- Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias – ENAP/2024;
- Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias no Ministério Público – ENAP/2024;
- Serviços públicos e defesa do usuário – ENAP/2024;
- Tratamento de denúncias em ouvidoria para o Ministério Público – ENAP/2024;
- Sistema Eletrônico de Informações – SEI – ENAP/2024;
- Estratégias de produtividade: clareza, propósito e priorização de tarefas – ENAP/2024;
- Comunicação pública e gestão de relacionamento com o cidadão – ENAP/2024;
- Reuniões produtivas – ENAP/2024;
- Postura e imagem profissional – Bradesco/2024;
- Desenvolvimento profissional – Bradesco/2024.

Quanto à estrutura física, a ouvidoria informou que recebeu uma sala para os trabalhos apenas em fevereiro de 2024. Ademais, a estrutura de hardware não está completa em todos os computadores. Ademais, foi indicado que possuem uma sala para reuniões com estrutura de videoconferência. Todavia, não foi informado se há sala reservada para atendimento do cidadão.

A ouvidoria esclareceu que a maior dificuldade encontrada na gestão da ouvidoria é a falta de servidores efetivos para o desempenho de todas as atividades de planejamento e execução. Além da falta de pessoal, a ouvidora apontou a troca do ministro da pasta em setembro/2023, que prejudicou a elaboração e aprovação do Regimento Interno e demais normativos.

A.5 Mandato do Ouvidor

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

Em atendimento ao Decreto nº 9.492/2018 (art. 11, § 1º e 3º), a nomeação da Ouvidora foi submetida à CGU, sendo a titular designada pelo Ministro do Ministério de Portos e Aeroportos por meio da Portaria nº 54, de 09/03/2021, para o mandato de 3 anos prorrogável por igual período.

A.6 Canais de Atendimento

Em resposta ao questionário, a ouvidoria informou possuir os seguintes canais de atendimento:

- Atendimento presencial na sala da ouvidoria, situada na Esplanada dos Ministérios, Bloco “R”, 5º andar, Brasília;
- Fala.BR;
- Atendimento telefônico através do telefone (61) 2029-7169, de segunda a sexta-feira, das 10 às 18 horas (exceto feriados);
- E-mail: ouvidoria@mpor.gov.br; e
- Atendimento via chatbot.

A.7 Sistemas Informatizados

A ouvidoria informou que todas as manifestações de ouvidoria recebidas por canais diversos (telefone, e-mail, presencial) são registradas na Plataforma do Fala.BR, e que utiliza apenas o Fala.BR para tratamento das manifestações de ouvidoria. Todavia, após análise das manifestações, não foi observado o uso do Fala.BR para encaminhamento de manifestações internas ou encaminhamento para outros órgãos.

Questionada quanto às medidas adotadas para proteção dos dados do cidadão, a UA informou que faz a ocultação dos dados do cidadão quando faz o trâmite via processo SEI.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Não há fluxos internos de tratamento, em razão da recente reestruturação do MPor. As manifestações de ouvidoria interna são reduzidas a termo e inseridas no Fala.BR.

A ouvidoria informou que acompanha as providências adotadas pelas unidades de apuração do órgão, mas que ainda não há um fluxo pronto.

Questionada como é realizada a análise prévia das denúncias, informou que primeiramente verifica se a denúncia é de competência do ministério. Após, verifica os requisitos mínimos de admissibilidade e indícios de ilegalidade ou de irregularidade. Informou, ainda, que as denúncias, quando não são de ouvidoria interna, normalmente referem-se às empresas vinculadas (especialmente Companhias Docas) e são encaminhadas às empresas responsáveis ou à CGU (casos de alto escalão das empresas).

Questionada se realiza diligências no caso de denúncias ou comunicação de irregularidades, a UA informou que apenas nos casos que envolvam vinculadas (Companhias de Docas) em que informações são solicitadas às secretarias responsáveis ou para cientificar o secretário sobre atos que envolvam dirigentes das empresas, antes de encaminhar para a CGU.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços do Ministério de Portos e Aeroportos encontra-se desatualizada. Ao clicar nos ícones da Carta de Serviços, o que aparece são serviços do MT.



Em atendimento ao disposto no Art. 11 do [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#), o MT divulga sua Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

Todos os serviços apresentados estão alinhados com o [Portal do Governo Federal - Gov.br](#) - contemplando o Login Único, que é o meio de acesso digital aos serviços públicos digitais. Clique nos ícones abaixo de cada grupo temático de serviços que você deseja acessar.

(Busca feita no dia 03/06/2024)

Em resposta ao questionário, a ouvidoria informou *“Considerando que o MPOR é fruto do desmembramento do extinto MINFRA, foram levantados quais serviços eram prestados pelas Secretarias de Aviação Civil (SAC) e de Portos e Transportes Aquaviários (SNTPA), quando ainda faziam parte do MINFRA. Com a edição do Decreto nº 11.979, de 8/4/2024, a estrutura do MPOR foi ampliada, incluindo a Secretaria Nacional de Navegação e Hidrovias (SNNH). Atualmente, estão sendo validos junto a essas secretarias quais são os serviços prestados diretamente pelo MPOR, para composição da carta de serviços completa”*.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A ouvidoria informou que não há nenhum trabalho participativo direto com a sociedade, não faz avaliação dos serviços prestados pelo órgão, nem apresenta informações estratégicas sobre manifestações de ouvidoria.

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

A ouvidoria informou que conta com uma servidora qualificada para mediação e conciliação, *“utilizamos o diálogo como ferramenta indispensável e buscamos identificar as questões de interesses reais das partes envolvidas na questão utilizando as técnicas da mediação e da conciliação, escuta ativa, rappor, parafraseamento, sessões individuais (caucus), resumo de maneira cuidadosa utilizando linguagem neutra ou positiva, inversão de papéis, validação de sentimentos, audição de propostas implícitas, bem como buscamos identificar oportunidades de melhoria, visando o relacionamento interpessoal no local de trabalho”*.

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

a) Quantitativo Geral:

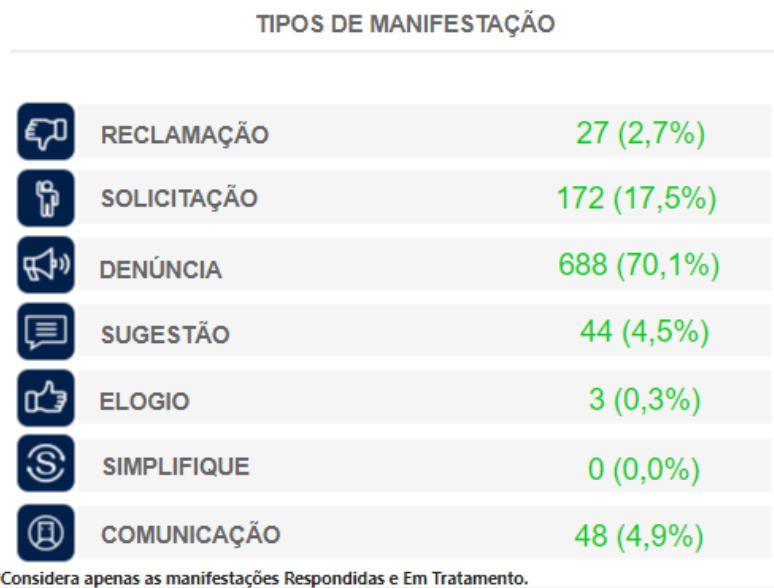
Imagem 01: Quantitativo de Manifestações – (01/01/2023 a 31/12/2023)



Fonte: Painel *Resolveu?*, em 27/05/2024.

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações – (01/01/2023 a 31/12/2023)



Fonte: Painel *Resolveu?*, em 27/05/2024.

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações - (01/01/2023 a 31/12/2023)

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)

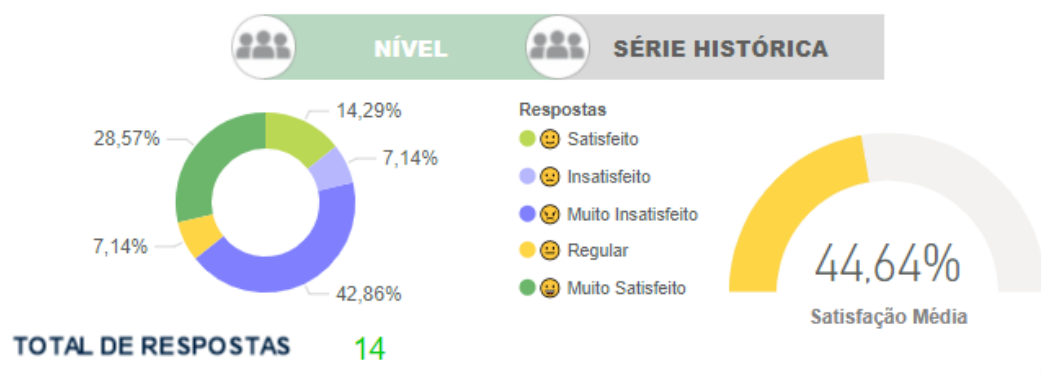


Fonte: Painel *Resolveu?*, em 27/05/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações - (01/01/2023 a 31/12/2023)

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



Fonte: Painel *Resolveu?*, em 27/05/2024.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 110 manifestações.⁵

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

O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	10
Denúncia	68
Elogio	1
Reclamação	5
Solicitação	20
Sugestão	6
Total	110

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

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

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

⁵ 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.

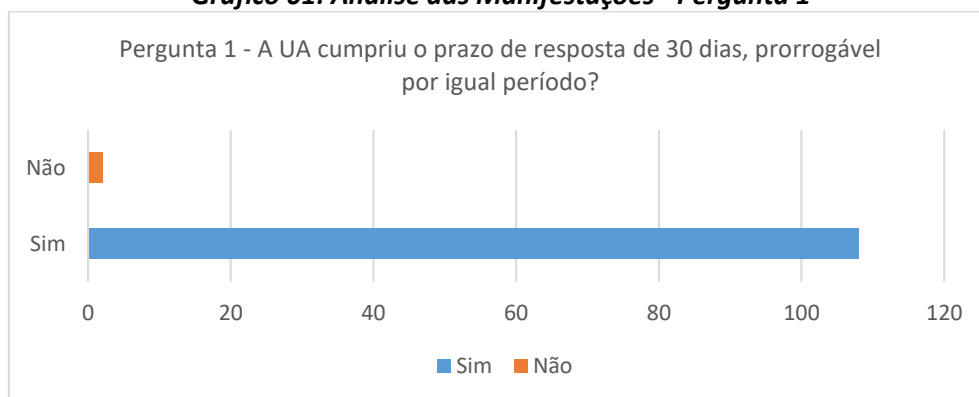
por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e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

- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, 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 pelas perguntas detalhadas no item a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

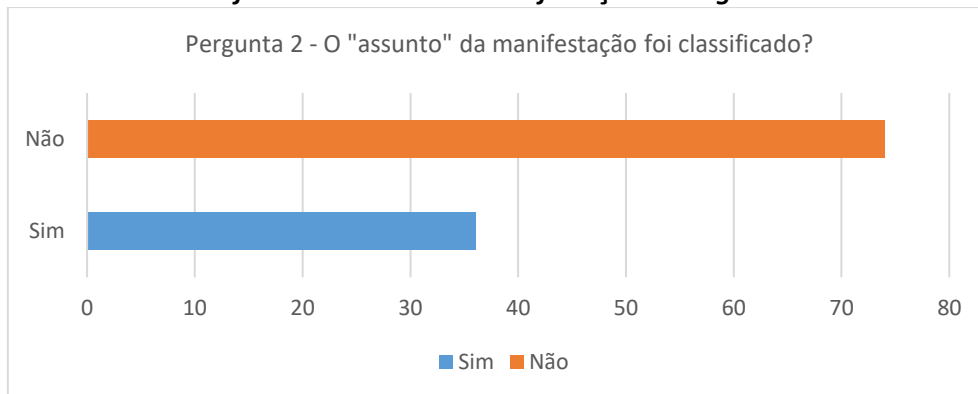
Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a ouvidoria respondeu 108 manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

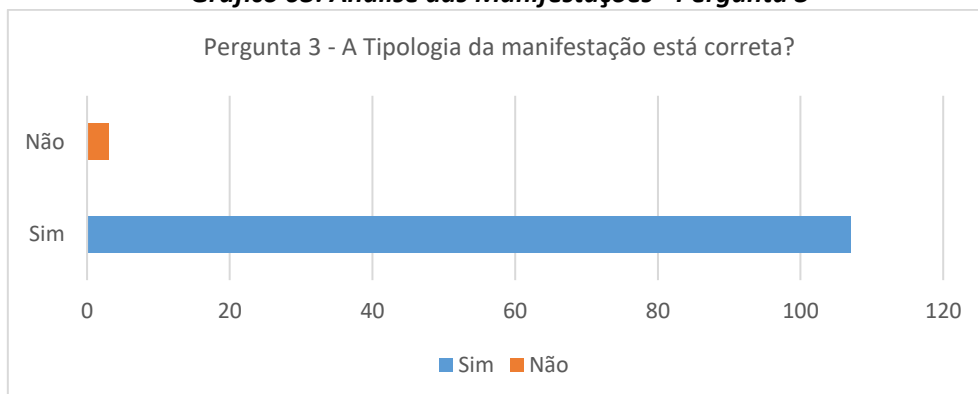
Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao assunto da manifestação, verificou-se que em 74 manifestações, de 110 analisadas, o assunto foi classificado incorretamente, o equivalente a 67% do total analisado necessitando alterar o assunto.

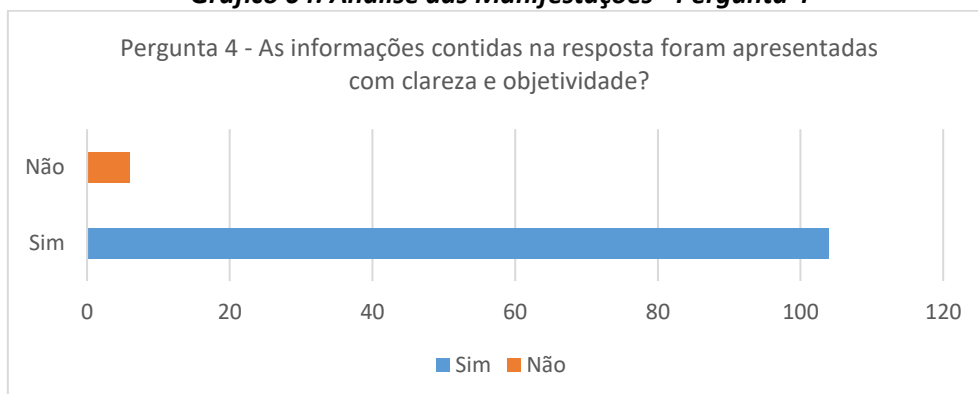
Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 110 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica, 107 foram classificadas corretamente e 3 manifestações foram classificadas incorretamente. Logo, 97% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

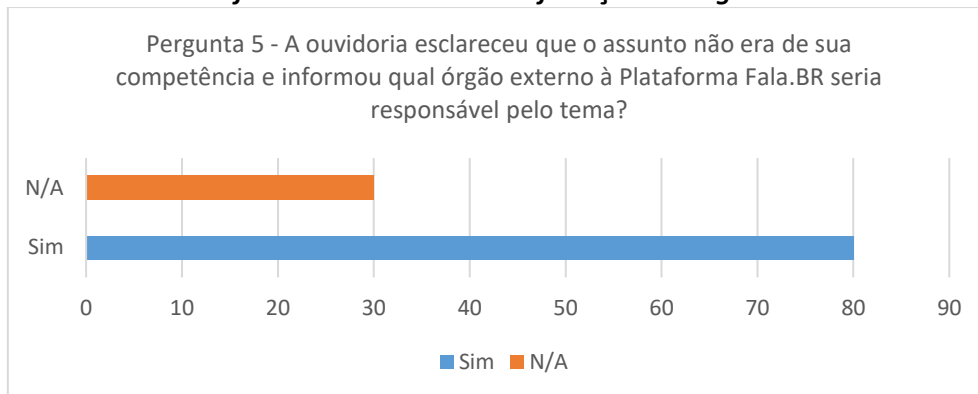
Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 6 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre a possibilidade ou não de adoção da providência solicitada.

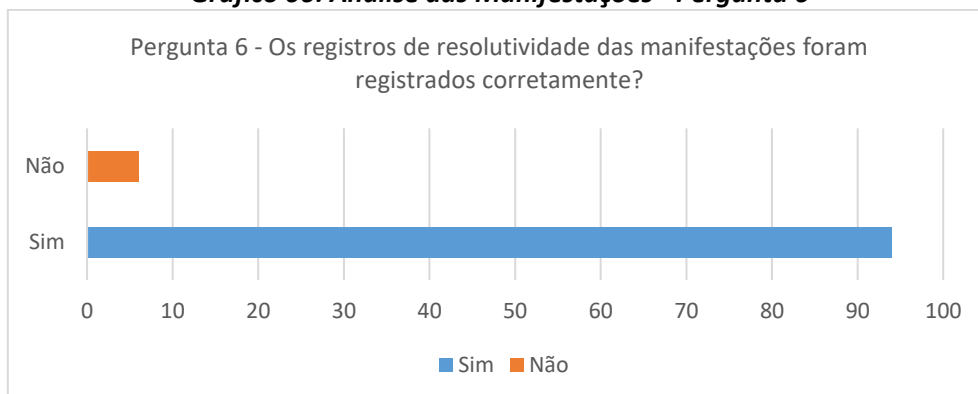
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 80 manifestações a ouvidoria respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência. Nos outros 30 casos, a demanda era da competência da ouvidoria.

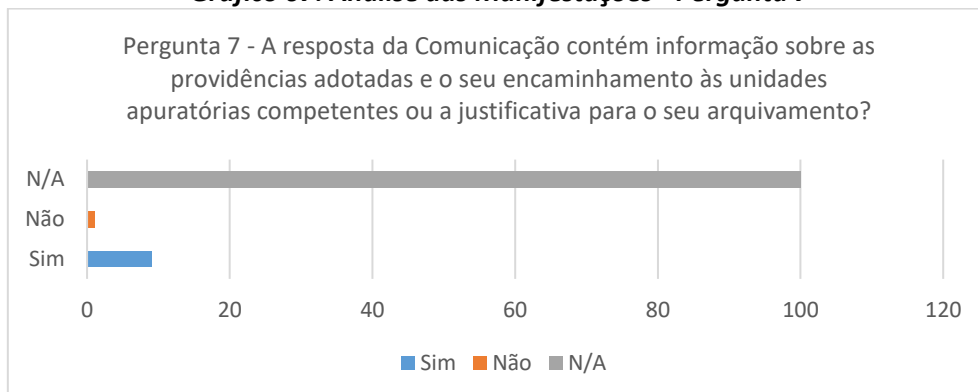
Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao registro de resolutividade, das 110 manifestações presentes na amostra, em 102 manifestações a marcação da resolutividade estava adequada.

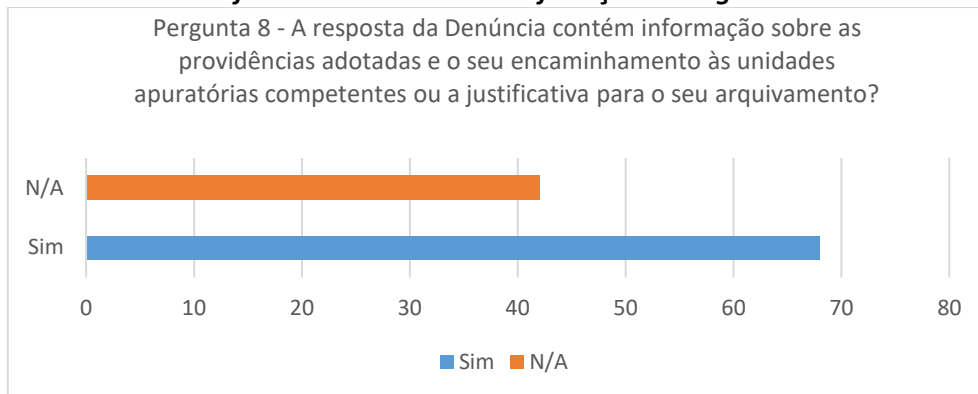
Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 10 comunicações presentes na amostra, 9 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

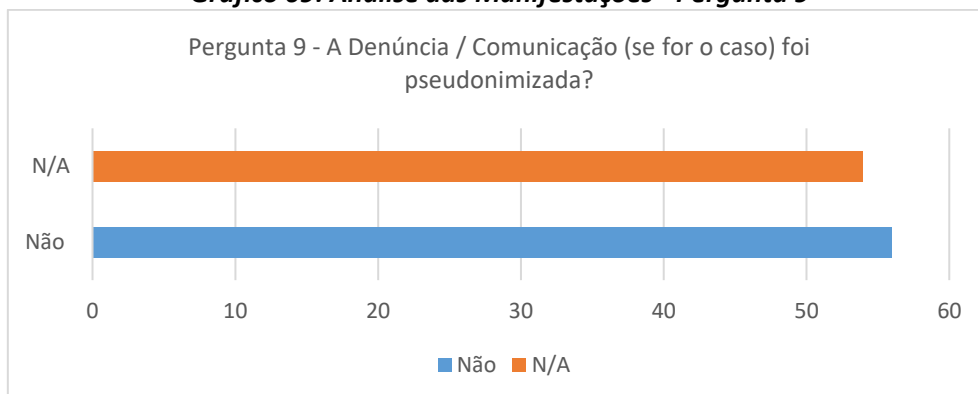
Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8



Fonte: elaboração própria.

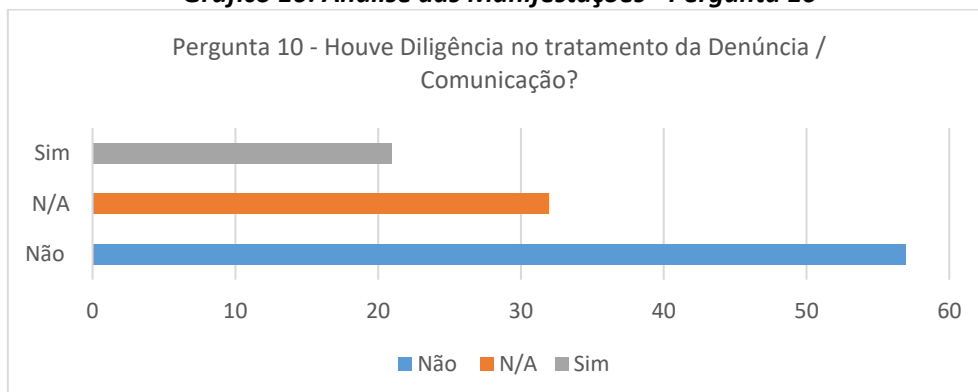
Das 68 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre a justificativa para seu arquivamento, tendo em vista que as denúncias se referiam a matéria de competência da Polícia Civil.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10



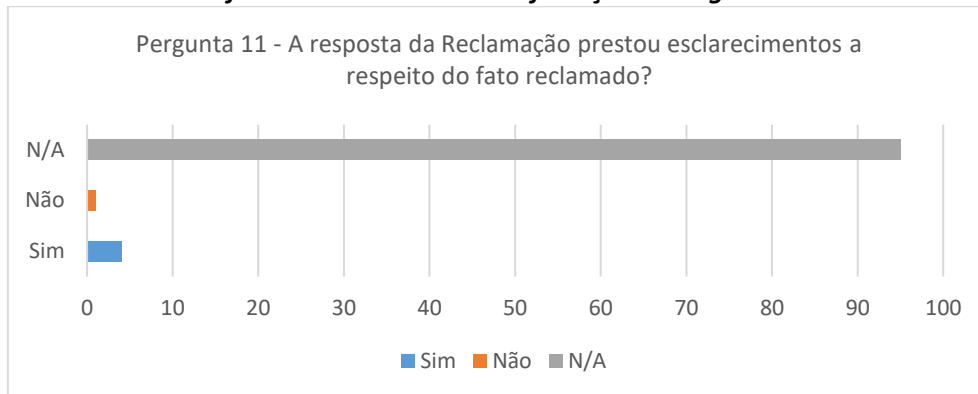
Fonte: elaboração própria.

No Gráfico 09, no que se refere ao questionamento se a denúncia/comunicação foi pseudonimizada, verifica-se que do total de 78 manifestações (denúncia/comunicação), 56 não foram pseudonimizadas. Nos outros 22 casos não havia necessidade de pseudonimização em razão de não ter dados dos cidadãos. Assim,

verifica-se que todas as denúncias/comunicações em que tinham dados a serem pseudonimizados, a ouvidoria não o fez.

Já no Gráfico 10, verificou-se que a ouvidoria foi diligente em 21 manifestações de um total de 78 manifestações classificadas como denúncia/comunicação. Não foi diligente nas outras 57 manifestações.

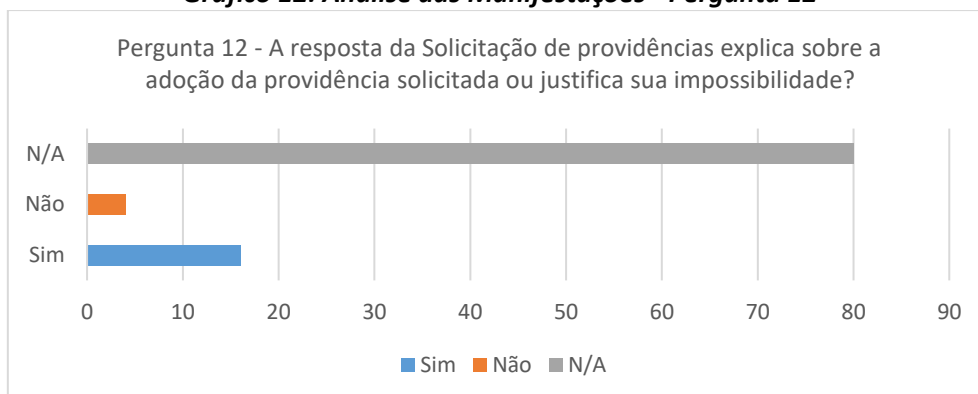
Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11



Fonte: elaboração própria.

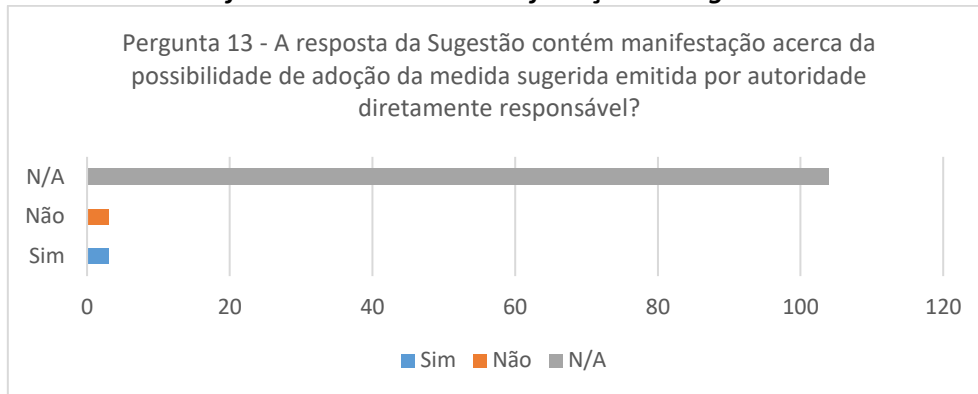
No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, de um total de 5 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado em 4 delas. As demais 105 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12



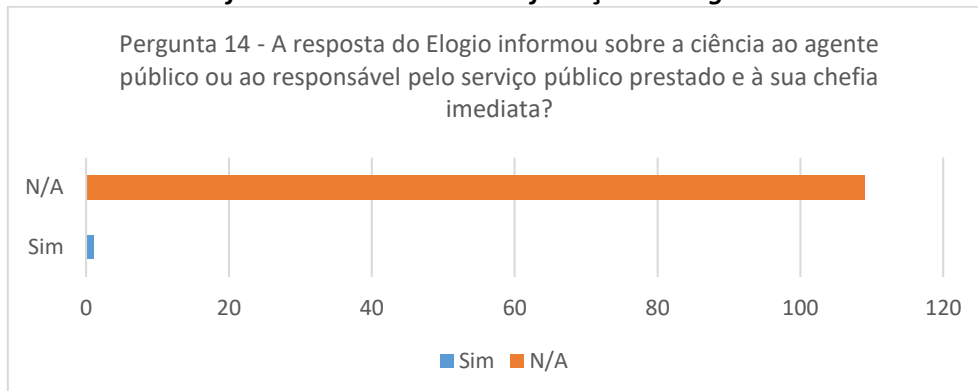
Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 20 solicitações, em 16 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 4 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela ouvidoria não traz os esclarecimentos devidos. As demais 90 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 110 itens da amostra, foram analisadas 6 manifestações: em 3 delas a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão, enquanto nas outras 3 não houve menção a respeito dessa possibilidade. As demais 104 manifestações não se enquadram como sugestão.

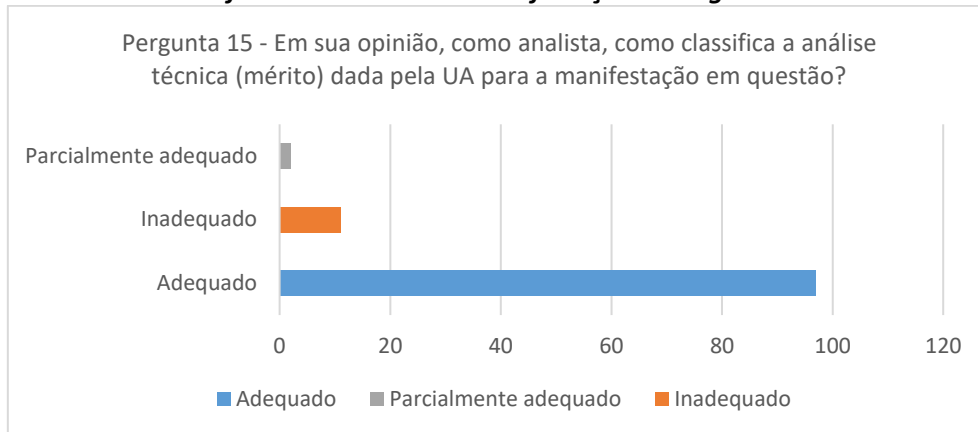
Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, foi verificado que só havia um elogio na amostra, e foi dado o tratamento adequado.

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 110 manifestações analisadas, verificou-se que: 97 foram consideradas adequadas, 2 parcialmente adequadas e 11 inadequadas.

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15

Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 2 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 1 reclamação e 1 solicitação.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 11 manifestações inadequadas 3 comunicações, 1 reclamação, 4 solicitações e 3 sugestões.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 110 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁶. 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.

⁶ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 10584/2024/CGOUV/OGU/CGU, de 17/07/2024, foi concedido um prazo de 15 dias para a Ouvidoria avaliada se manifestar acerca do Relatório, bem como, foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções em 31/07/2024. Nessa reunião, foram discutidos os achados, as recomendações sugeridas e as providências em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar, e foi concedido um prazo de mais 15 dias para manifestação a respeito do relatório.

Foi solicitado à ouvidoria a elaboração e o encaminhamento a CGOUV/OGU, de pronunciamento formal da ouvidora, item a item, sobre as Recomendações do Relatório Preliminar, quanto à concordância ou discordância com o teor, quanto à sugestão de acréscimos ou supressões de conteúdo com as devidas justificativas e/ou anexação de posicionamentos interno do órgão.

A esse respeito, vale as seguintes ponderações apresentadas pela unidade avaliada, associada, na sequência, pelos comentários finais por parte da equipe de avaliação da CGOUV/OGU/CGU.

C.1 Tratamento inadequado de manifestações

“2.a) Na nota de rodapé nº 4, a equipe de auditoria registrou que “Dados extraídos do Painel Resolveu (h [ps://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu)) em consulta realizada no dia 23/06/2023.” Solicita-se a verificação e correção da data de extração, que seria 23/06/2024, conforme informado pela equipe da CGU na Reunião de Busca Conjunta de Soluções, realizada em 31/07/2024.

2.b) Na página 6, a equipe de auditoria registrou que: “Entretanto, em relação ao registro de resolatividade, foram identificadas manifestações cujo registro foi realizado em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º) e Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (Parágrafo único art. 29) (...) Na amostra analisada, em cerca de 8% das manifestações, a manifestação foi considerada como “resolvida” quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável. Na maior parte dos casos em que essa desconformidade foi identificada, o registro da resolatividade foi realizado na mesma data em que a manifestação foi encaminhada para a área de apuração.” (grifos não contidos no original) Entende-se que tais manifestações identificadas na amostra constam do documento “Análise das respostas de manifestações”, encaminhado pela CGU em anexo ao Relatório Preliminar de Avaliação. Nesse contexto, esta unidade de Ouvidoria elaborou uma tabela com justificativa para cada resposta considerada como “inadequada” ou “parcialmente inadequada” pela equipe da CGU, tabela esta incluída ao final desta manifestação. Na Reunião de Busca Conjunta de Soluções, esta unidade explicou que passou a utilizar o módulo de tratamento interno do Fala.Br somente em Setembro/2023, uma vez que a unidade de Ouvidoria só contava com a própria Ouvidora até Agosto/2023 (não havia equipe). Além disso, o MPOR encontrava-se em estruturação, houve mudança de Ministro (14/09/2023), corpo diretivo e corpo técnico entre setembro e dezembro de 2023, não havendo pessoal para ser designado como pontos focais de Ouvidoria. Dessa feita, antes de Setembro/2024, o encaminhamento de denúncias foi efetuado via processo SEI e, dada a baixa

capacidade operacional da unidade, com apenas uma servidora, não era possível registrar todos os dados de resolutividade e encaminhamento tempestivamente.

2.c) Na página 8, a equipe de auditoria registrou que: “No que se refere a obrigação de encaminhar as manifestações de ouvidoria que não forem da competência da ouvidoria setorial, verificou-se que a unidade não faz o encaminhamento devido, conforme previsto no art. 22 da Portaria nº 581/2021 e art. 26 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024” (grifos não contidos no original) Considerando o exposto no item anterior, solicita-se a correção para “verificou se que a unidade não fez o encaminhamento devido, nos X casos identificados na amostra”, de modo a deixar claro para o consumidor do relatório que as falhas foram identificadas no exercício passado (2023) e em casos pontuais, uma vez que esta Ouvidoria passou a utilizar o módulo de tratamento do Fala.Br em setembro/2023 (processo SEI 50020.002784/2023-45), demonstrando à CGU o encaminhamento das demandas. Verificou-se que as denúncias incluídas na amostra da CGU foram registradas em data anterior à implantação do módulo de tratamento do Fala.Br no âmbito deste Ministério”.

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere a nota de rodapé (2.a), a mudança solicitada já foi atendida.

Em relação ao registro de resolutividade (2.b), a Ouvidoria informou que passou a utilizar o módulo de tratamento do Fala.BR apenas em setembro/2023 e que não havia equipe para auxiliar no registro de resolutividade e encaminhamento de denúncias pelo Fala.BR. Assim, **mantém-se o achado** em relação às manifestações tratadas até a data informada.

No que se refere à obrigação de encaminhar as manifestações de ouvidoria (2.c), a ouvidoria deixou claro que o envio não foi feito até a data informada, pois a ouvidora passou a utilizar o Fala.BR apenas em setembro/2023. Assim, **mantém-se o achado** em relação às manifestações tratadas até a citada data. Ademais, a mudança solicitada já foi atendida em relação a retirada da informação de que a unidade não fez o encaminhamento. Em relação a informar os casos, não é possível identificar as manifestações no relatório em razão dos ditames da LGPD.

Considerando que a Ouvidoria do MPOR informou que já utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, podemos considerar o item atendido, sendo retirada a recomendação.

C.2 Desconformidade na utilização de ferramentas inadequadas no encaminhamento de manifestações

“3.a) Na página 9, a equipe de auditoria registrou que: “No que tange ao tratamento e tramitação das manifestações às áreas internas pela ouvidoria do MPOR, foi informado que a ouvidoria utiliza o Fala.BR para recebimento e tratamento de todo tipo de manifestação. Porém, após análise das 110 manifestações, verificou-se que em nenhuma delas foi feito encaminhamento para órgão externo e também não foi feita tramitação interna.” (grifos não contidos no original) Conforme informado no item anterior, a Ouvidoria passou a utilizar o módulo de tratamento do Fala.Br em setembro/2023 (processo SEI 50020.002784/2023-45), demonstrando à CGU o encaminhamento das demandas. Se as 110 manifestações da amostra efetuada pela CGU são as mesmas informadas na “Análise das

respostas de manifestações”, encaminhado pela CGU em anexo ao Relatório Preliminar de Avaliação, obviamente não haveria encaminhamento para órgão externo, uma vez que as demandas ali contidas são de competência deste Ministério. A exceção seriam apenas as manifestações listadas na tabela da CGU sob nº 67, 76, 77, 99, 106 e 107, as quais encontram suas justificativas na tabela ao final deste documento. Sobre o trecho “e também não foi feita tramitação interna”, cumpre informar mais uma vez que esta Ouvidoria passou a utilizar o módulo de tratamento do Fala.Br em setembro/2023 (processo SEI 50020.002784/2023-45), demonstrando à CGU o encaminhamento das demandas. Em todos os casos, houve tramitação interna via processo SEI.

3.b) Na página 9, a equipe de auditoria registrou que: “Ademais, em resposta ao questionário avaliativo a ouvidoria informou que a medida utilizada para proteger as informações do manifestante é ocultar a identificação do cidadão nos casos em que as manifestações são tramitadas via SEI. O fato a ser considerado é que o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual do SEI. Com isso, não é ferramenta adequada para o tratamento de manifestações de ouvidoria, especialmente quando se trata de denúncias e comunicações em que há, potencial, fragilidade na proteção do denunciante, e não há possibilidade de rastreabilidade.” (...) “No tocante à rastreabilidade, verifica-se que o sistema SEI não registra o histórico indicando os agentes e as respectivas datas de acesso, o que fragiliza o controle interno e a recuperação posterior das informações, situação especialmente sensível no tocante ao tratamento de denúncias que caracteriza inobservância aos termos do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019.” (grifos não contidos no original). Entende-se que o módulo de tratamento do Fala.Br é a ferramenta adequada para tratamento de denúncias e comunicações, mantendo sigilo do denunciante, conforme preconizado pela CGU. Não obstante, o módulo foi adotado por esta unidade de Ouvidoria em setembro/2023, conforme frisado anteriormente. Contudo, cabe discordar quanto aos aspectos de sigilo e rastreabilidade do SEI. Para manter o sigilo do denunciante, basta incluir extrato da manifestação registrada no Fala.Br sem a identificação do usuário; e utilizar-se da criação de processo sigiloso no SEI, com acesso restrito a determinados usuários, com base nas hipóteses de sigilo que o próprio SEI apresenta. Além disso, pode-se rastrear todo o andamento do processo por meio do link “consultar andamento”, identificando as ações realizadas pelos agentes públicos que acessaram os autos, com data e horário. Além de ser possível solicitar o log de cada agente público à área de TI, para identificar como foram elaborados os documentos ali contidos e se houve alteração. Processos SEI do tipo sigilosos são utilizados pelas próprias equipes de auditoria da CGU, em processos de denúncia e acordos de leniência, por exemplo, para garantir a proteção de dados e a rastreabilidade das informações. Se, em seu texto, a equipe de auditoria da OGU se refere à não haver “possibilidade de rastreabilidade” por parte da Ouvidoria Geral, sobre os processos SEI de denúncias e comunicações elaborados pela Ouvidoria do MPOR, é necessário deixar explícito no texto – uma vez que a unidade de Ouvidoria de cada Ministério consegue sim rastrear informações e andamentos processuais no âmbito do SEI, em todos os seus detalhes”.

“Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis

em outros sistemas;” – RECOMENDAÇÃO JÁ ATENDIDA, POIS A UNIDADE JÁ UTILIZA O MÓDULO DE TRIAGEM E TRATAMENTO.

Análise da Equipe de Avaliação

Em reunião ocorrida no dia 31/07/2024 na Ouvidoria do MPOR, a equipe da CGU expôs as fragilidades que a ouvidoria setorial pode incorrer ao utilizar o sistema SEI e informou também casos de vazamento de dados já ocorridos em outras ouvidorias que não utilizavam o sistema Fala.BR.

Considerando que a Ouvidoria do MPOR informou que já utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, podemos considerar o item atendido, sendo retirada a recomendação.

C.3 Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados

“Do item 1.3 Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados – pág. 10: Conforme tratado na Reunião de Busca Conjunta de Soluções, os normativos que tratam de fluxos internos e padronizações afetas à Ouvidoria estão em fase de minuta, a serem aprovadas pela Secretaria Executiva do MPOR”.

Análise da Equipe de Avaliação

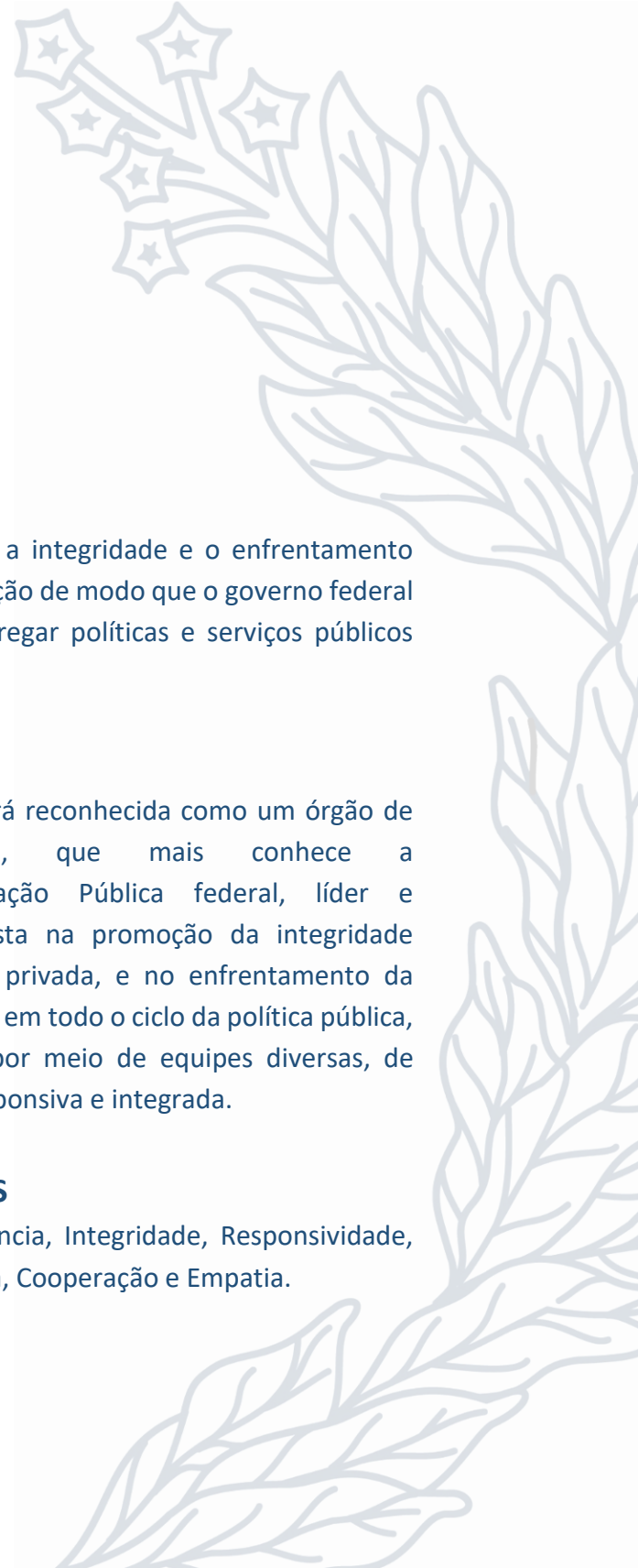
No que se refere à inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados, **mantém-se a recomendação** até que seja feita a publicação dos normativos. Informo que foi enviado o modelo de Plano de Ação, todavia não foi informada data para cumprimento dessa recomendação para acompanhamento dessa ouvidoria.

C.4 Descumprimento de obrigações de transparência

“Do item 1.4 Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão – pág. 10: Em conjunto com a AESCOM do MPOR, a Ouvidoria está efetuando levantamento dos dados faltantes para cumprir com os requisitos de Transparência Ativa e atualizar o site do Ministério, inclusive com todos os dados referentes à Ouvidoria e serviços ao cidadão”.

Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere ao descumprimento de obrigações de transparência do sítio eletrônico do MPOR, **mantém-se a recomendação** até que seja feita a atualização dos citados. Informo que foi enviado o modelo de Plano de Ação, todavia não foi informada data para cumprimento dessa recomendação para acompanhamento dessa ouvidoria.



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.