

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Fundação Alexandre Gusmão - FUNAG

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

Raquel Geralda Máximo

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Kamilla Jabrayan Schmidt

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Fundação Alexandre Gusmão - FUNAG.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: Verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento das obrigações legais, conforme o disposto no artigo 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Período avaliado de manifestações: 1º/04/2023 a 31/03/2024.

Data de execução: outubro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Fundação Alexandre Gusmão - FUNAG, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria CGU nº 581/2021 e 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 forma ainda incipiente suas atividades, de acordo com os parâmetros da Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e demais normativos relativos ao tema.

É necessário adequar e institucionalizar os fluxos internos para o tratamento das manifestações da ouvidoria, especificando as etapas, competências e o papel de cada ator no processo. Além disso, o sítio da Ouvidoria e o Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023 precisam estarem adequados aos requisitos mínimos determinados pela Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada serão apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações com potencial de aprimorar o desempenho de suas atividades de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendados:

- Institucionalizar e implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- Atualizar as informações da seção de Ouvidoria do sítio do órgão, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- Elaborar o relatório de gestão da ouvidoria de 2023, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como apresentar o respectivo relatório do ano de 2023.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
FUNAG	Fundação Alexandre Gusmão
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MRE	Ministério das Relações Exteriores
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO	7
ESCOPO	8
METODOLOGIA	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1.Achados.....	10
1.1.Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria	10
1.2.Obrigações de transparência: Informações incompletas na seção de Ouvidoria.....	11
1.3.Relatório de gestão da ouvidoria inexistente.....	14
RECOMENDAÇÕES	15
CONCLUSÃO	15
APÊNDICES	17
Apêndice A	18
Apêndice B.....	28
Apêndice C.....	33
Apêndice D	34

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 previu, em seu art. 37, § 3º, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seriam disciplinadas por lei.

Visando 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 (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central do sistema.

De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 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 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 fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de 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 monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Neste contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a unidade avaliada está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO

A OGU realizou a presente avaliação no exercício da competência atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, de supervisão técnica das atividades de ouvidoria

realizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, com base no escopo apresentado a seguir, com o objetivo de identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da Ouvidoria Setorial da FUNAG, bem como medir a sua capacidade de subsidiar os gestores da ouvidoria 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.

ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em três objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos, e (iii) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da FUNAG 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.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. planejamento;
- ii. interlocuções e solicitações de informações;
- iii. apresentação do relatório preliminar à Ouvidoria da FUNAG;
- 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.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da FUNAG, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/>), no Painel Resolveu? (disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR no período de 01 abril de 2023 a 31 de março de 2024. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Dessas, retirou-se uma amostra de 07 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais.

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

UNIDADE AVALIADA

A Fundação Alexandre de Gusmão (FUNAG), instituída pelo Decreto nº 69.553, de 18 de novembro de 1971, com base na Lei nº 5.717, de 26 de outubro de 1971, é uma fundação pública vinculada ao Ministério das Relações Exteriores. De acordo com o seu Estatuto, aprovado pelo Decreto nº 10.099, de 6 de novembro de 2019, e seu Regimento Interno, aprovado pela Portaria FUNAG nº 118, de 6 de dezembro de 2019, a Fundação tem como objetivos:

- Realizar e promover atividades culturais e pedagógicas no campo das relações internacionais;
- Realizar e promover estudos e pesquisas sobre problemas atinentes às relações internacionais;
- Divulgar a política externa brasileira em seus aspectos gerais;
- Contribuir para a formação no País de uma opinião pública sensível aos problemas da convivência internacional; e

- Desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

A FUNAG, conforme estabelecido em seu Regimento Interno, possui a seguinte estrutura organizacional:

- I. órgão de deliberação superior: Conselho de Administração Superior;
- II. órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente: Gabinete e Gerência de Projetos;
- III. órgãos seccionais: Auditoria Interna, Coordenação-Geral de Administração, Orçamento e Finanças e Procuradoria Federal junto à FUNAG;
- IV. órgãos específicos e singulares: Instituto de Pesquisa de Relações Internacionais e Centro de História e Documentação Diplomática.

A instituição da Ouvidoria no âmbito da FUNAG foi em 2018, pela Portaria nº 6, de 25 de janeiro de 2018. A Ouvidoria está vinculada diretamente ao Presidente da FUNAG e compõe, em conjunto com a Procuradoria Federal, a Auditoria Interna, o Comitê de Ética e o Comitê de Governança, Riscos e Controle, as instâncias internas de apoio a governança.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria da FUNAG estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Achados

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

Por ocasião desta avaliação, a unidade foi questionada sobre a existência normativo que regulamente a atuação desta ouvidoria. A unidade informou a Portaria nº 6 de 25 de janeiro de 2018. Todavia, verificou-se a ausência de normativo específico que regulamente o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da respectiva Fundação.

Compreende-se que a definição e formalização atualizada dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para as atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Com a 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, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva,

arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;

- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da FUNAG durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Destaca-se também que o fluxo de algumas manifestações possui características específicas e deve ser elaborado de forma a atender o disposto em normativos legais, a exemplo do tratamento das denúncias, que deve dispor sobre o cumprimento dos requisitos estabelecidos no Decreto nº 10.153/2019, relacionado à proteção ao denunciante.

Vale ressaltar, conforme art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo art. 50, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as unidades do SisOuv devem definir e dar publicidade aos fluxos internos de tratamento das manifestações. Adicionalmente, o art. 71, “II”, “g” da Portaria CGU nº 581/2021, recepcionado pelo art. 71, “f”, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõe sobre a obrigatoriedade de transparências normas e fluxos relacionados ao tratamento das manifestações da Ouvidoria, conforme reproduzido a seguir:

“Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas: (...) II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

(...)

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.”

Assim, a elaboração de um normativo atualizado para a Fundação, estabelecendo os fluxos internos de tratamento das manifestações de ouvidoria 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, em consonância às normas do Órgão Central do SisOuv, aos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

1.2. Obrigações de transparência: Informações incompletas na seção de Ouvidoria

No que tange à transparência das informações de ouvidoria, feita pesquisa no sítio eletrônico da FUNAG durante toda a fase de execução do trabalho, verificou-se que a seção dedicada à ouvidoria no site foi facilmente identificada, todavia não constam informações mínimas, determinadas pelos normativos vigentes.

Na página inicial da Fundação há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de atendimento - “Ouvidoria/ Simplifique”.

Acesso à informação >	Fale Conosco
Biblioteca digital	Ouvidoria/Simplifique
Canais de Atendimento >	SIC
Centrais de conteúdo >	
CHDD	
Composição >	
IPRI	
Loja virtual	
Serviços	
Prêmio	

Fonte: https://www.gov.br/funag/pt-br/canais_atendimento, consulta feita em 29/10/2024.

Quando entra na seção indicada, a página é apenas direcionada ao endereço do Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

O artigo 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estabelece as obrigações de transparência:

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

Ao analisar o normativo, constata-se que o site da unidade setorial não atende integralmente às obrigações, pois não disponibiliza nenhuma das informações exigidas.

Registre-se que as informações referentes aos canais de atendimento (endereço eletrônico e telefones) foram disponibilizados apenas no menu “Fale Conosco” e não em “Ouvidoria”:

Fale Conosco

Você também pode utilizar nossos canais diretos para falar com a Fundação Alexandre de Gusmão - FUNAG.

E-MAIL DE CONTATO
funag@funag.gov.br

TELEFONE
(61) 2030-9117/9128

REDES SOCIAIS


OUTRAS INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTO
Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco "H" - Anexo II, Térreo
CEP: 70170-900
Brasília-DF (Brasil)
Horário de funcionamento: Seg a Sex das 9h às 18h
CNPJ: 00662197/0001-24

Fonte: https://www.gov.br/funag/pt-br/canais_atendimento/contact-info, consulta feita em 29/10/2024.

Quanto ao “Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);”, este foi disponibilizado em outra seção do site: “Acesso à Informação- Institucional- Quem é Quem”:

Acesso à informação >	Institucional >	Quem foi Alexandre de Gusmão?
Biblioteca digital	Ações e programas	Agenda de autoridades
Canais de Atendimento >	Participação social	Quem é quem
Centrais de conteúdo >	Auditoria	FUNAG
CHDD	Convênios e transferências	Comissão de Ética
Composição >	Receitas e despesas	Legislação
IPRI	Licitações e contratos	Programa de Gestão
Loja virtual	Servidores	
Serviços	Informações classificadas	
Prêmio	Serviço de informação ao cidadão	

Fonte: <https://www.gov.br/funag/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/quem-e-quem>, consulta feita em 29/10/2024.

A Ouvidoria é um canal essencial de comunicação entre a sociedade e a entidade pública. Quando a entidade não cumpre suas obrigações de transparência sobre as informações da seção de Ouvidoria em seu site, prejudica a transparência ativa e a accountability, além de dificultar o direito dos cidadãos à informação.

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

1.3. Relatório de gestão da ouvidoria inexistente

A ouvidoria da FUNAG não elaborou o Relatório de Gestão da Ouvidoria em 2023, bem como, não possui até o momento, esse instrumento de transparência. Esclarece-se que o relatório de gestão da ouvidoria deve contemplar alguns requisitos básicos, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 abaixo.

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, 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 setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

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

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

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

O Relatório Anual de Gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv. Dessa forma, sem a existência do relatório de gestão da ouvidoria, não foi possível identificar importantes aspectos gerenciais como a análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações (III), a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas (IV) e ações exitosas e principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (V).

Esclarece-se que o Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Esse relatório pode trazer informações importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão gerencial e de melhoria dos serviços públicos prestados pela unidade avaliada, bem como, ter por público-alvo também a própria sociedade.

Portanto, deve-se disponibilizar o relatório de gestão da ouvidoria de 2023, em conformidade com o § 1º do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da FUNAG:

- I. Recomenda-se formalizar, por meio de um fluxo de trabalho institucionalizado, os procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços específicos em acordo com a atividade de ouvidoria. Isso deve incluir a definição clara das etapas e responsabilidades para cada caso, de acordo com os artigos 21, 50 e 62 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.
- II. Atualizar as informações da seção de Ouvidoria do sítio do órgão, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como também revisar as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site.
- III. Elaborar o relatório de gestão da ouvidoria de 2023, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e o art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, bem como apresentar o respectivo relatório do ano de 2023.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Fundação Alexandre Gusmão, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

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

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01 de abril de 2023 a 31 de março de 2024, bem como as informações coletadas durante a execução da avaliação

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade da FUNAG, embora tenha tratado suas manifestações de forma adequada com os normativos, apresentou uma gestão dos processos e práticas de ouvidoria ainda incipiente, como determinados pela Portaria CGU nº 581/2019, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, conforme exposto em Relatório.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações a seguir sobre a Unidade Avaliada foram coletadas na etapa de levantamento de dados, realizada no site da Fundação Alexandre Gusmão (FUNAG).

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 01: Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo federal
Natureza jurídica do órgão	Fundação Pública - Administração indireta
Data de criação	25/01/2018, Portaria nº 6
E-mail	funag@funag.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/funag/pt-br/
Canais de atendimento	telefone, presencial, Plataforma Fala.BR, mail
Endereço	Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco "H" - Anexo II, Térreo Brasília-DF (Brasil)
Telefone	(61) 2030-9117/9128
Ouvidor	Henrique da Silveira Sardinha P. Filho Função de Confiança (FCE 1.13) Portarias nº 7, de 25 de janeiro de 2018 e nº 125, de 12 de dezembro de 2019. A recondução foi aprovada com data de dezembro 2022.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Fundação Alexandre de Gusmão (FUNAG), instituída pelo Decreto nº 69.553, de 18 de novembro de 1971, com base na Lei nº 5.717, de 26 de outubro de 1971, é uma fundação pública vinculada ao Ministério das Relações Exteriores.

De acordo com o seu Estatuto, aprovado pelo Decreto nº 10.099, de 6 de novembro de 2019, e seu Regimento Interno, aprovado pela Portaria FUNAG nº 118, de 6 de dezembro de 2019, a Fundação tem como objetivos:

Art. 2º São objetivos da FUNAG:

I - realizar e promover atividades culturais e pedagógicas no campo das relações internacionais;

II - realizar e promover estudos e pesquisas sobre problemas relativos às relações internacionais;

III - divulgar a política externa brasileira em seus aspectos gerais;

IV - contribuir para a formação no País de uma opinião pública sensível aos problemas da convivência internacional; e

V - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

A FUNAG tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgão de deliberação superior: Conselho de Administração Superior;

II - órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente:

a) Gabinete; e

b) Coordenação-Geral de Publicações e Eventos:

1. Coordenação de Publicação e Editoração;

1.1. Divisão de Eventos e Comunicação Digital; e

1.2. Divisão de Publicações e Distribuição.

III - órgãos seccionais:

a) Auditoria Interna;

b) Coordenação-Geral de Administração, Orçamento e Finanças:

1. Coordenação de Administração e Finanças;

1.1. Divisão de Recursos Humanos:

1.1.1. Seção de Cadastro e de Pagamento.

1.2. Divisão de Administração:

1.2.1. Seção de Licitações, Compras e Contratos.

1.3. Divisão de Orçamento e Finanças:

1.3.1. Serviço de Contabilidade e Conformidade Contábil.

1.4. Divisão de Tecnologia da Informação:

1.4.1. Seção de Suporte de Tecnologia da Informação.

c) Procuradoria Federal junto à FUNAG:

1. Seção de Suporte e Apoio Técnico.

IV- órgãos específicos singulares:

a) Instituto de Pesquisa de Relações Internacionais:

1. Coordenação-Geral de Pesquisas;

1.1. Coordenação Apoio Técnico e Administrativo; e

1.2. Divisão de Apoio à Pesquisa.

b) Centro de História e Documentação Diplomática:

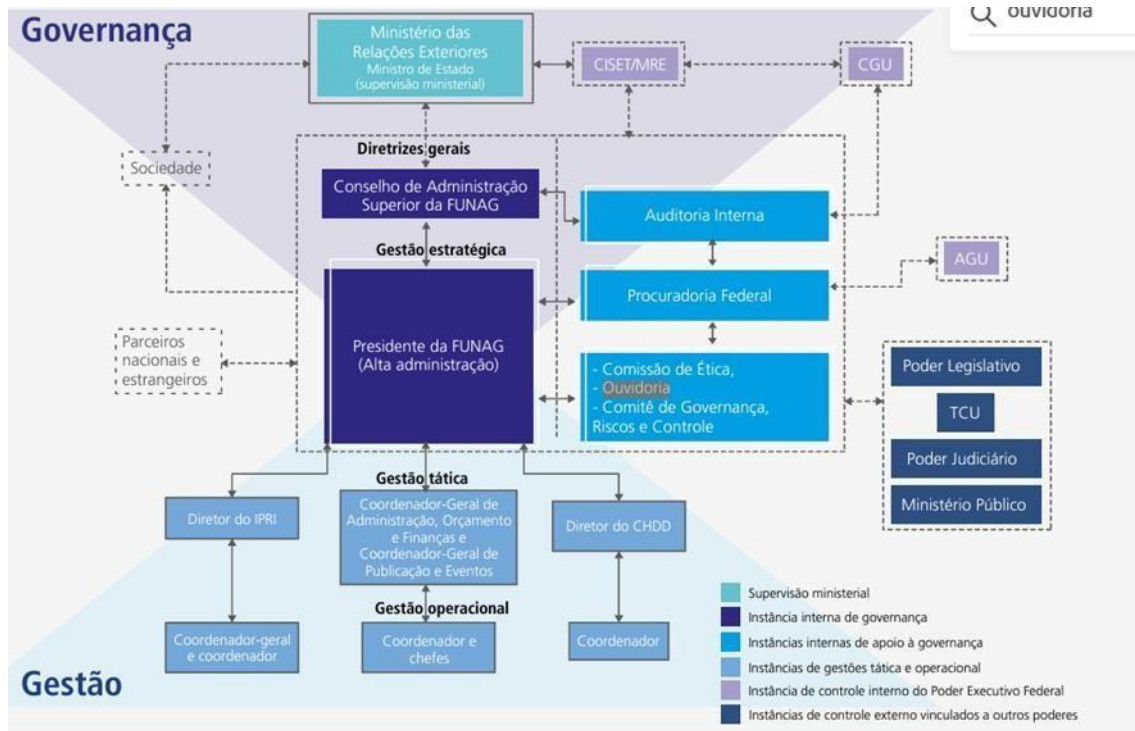
1. Coordenação de Pesquisas e Conteúdos; e

1.1. Divisão de Apoio Técnico e Administrativo.

A ouvidoria é apenas citada no art. 41:

Art. 41. A FUNAG conta com uma Ouvidoria - OUV, com atribuições estabelecidas na forma da legislação que rege esta matéria, cujo ouvidor será escolhido dentre os servidores da FUNAG.

A Ouvidoria está vinculada diretamente ao Presidente da FUNAG e compõe, em conjunto com a Procuradoria Federal, a Auditoria Interna, o Comitê de Ética e o Comitê de Governança, Riscos e Controle, as instâncias internas de apoio a governança.



Fonte: Relatório de Gestão 2023

A posição da Ouvidoria permite acesso direto ao Presidente da FUNAG para apresentação de reportes e resultados. A Portaria nº 6, de 25 de janeiro de 2018, instituiu a ouvidoria da FUNAG, mas não detalhou suas competências, finalidades e objetivos.

O PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO ALEXANDRE DE GUSMÃO - FUNAG, no exercício das atribuições determinadas pelo art.15, inciso V, do Estatuto da Fundação, aprovado pelo Decreto nº 5.980, de 6 de dezembro de 2006, publicado no Diário Oficial da União do dia subsequente, em consonância com o Decreto nº 8.911, de 22 de novembro de 2016, publicado no Diário Oficial da União de 23 de novembro de 2016 e o Regimento Interno da Fundação, aprovado pela Portaria nº 9, de 9 de fevereiro de 2017, publicada no Diário Oficial da União, de 10 de fevereiro de 2017, resolve

Art. 1º Instituir a Ouvidoria no âmbito da Fundação Alexandre de Gusmão – FUNAG, com as atribuições estabelecidas na legislação que rege a matéria na Administração Pública Federal.

Art. 2º A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor, escolhido entre os servidores desta Fundação.

Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Dentro da Ouvidoria, há apenas o cargo do Ouvidor.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

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

O titular da Ouvidoria exerce o cargo há 6 anos, com mandato reconduzido, encerrando-se em 12 de dezembro de 2025. Portarias nº 7, de 25 de janeiro de 2018 e nº 125, de 12 de dezembro de 2019. A recondução foi aprovada com data de dezembro 2022.

A.4 Normativos Internos

A Fundação Alexandre de Gusmão (FUNAG), fundação de direito público, instituída pelo Decreto nº 69.553, de 18 de novembro de 1971, com base na Lei nº 5.717, de 26 de outubro de 1971, segue o seu Estatuto, aprovado pelo Decreto nº 10.099, de 6 de novembro de 2019, e o seu Regimento Interno, aprovado pela Portaria FUNAG nº 118, de 6 de dezembro de 2019.

A unidade de ouvidoria da Fundação não possui normativo específico para suas atividades até o presente momento.

A.5 Equipe e Estrutura Física

A força de trabalho da Ouvidoria é reduzida, devido ao tamanho da Fundação, e composta apenas pelo ouvidor, que vem a desempenhar todas as atividades da unidade. O ouvidor possui Certificação em Ouvidoria pela ENAP, desde 2020.

Outro servidor começará, no início de a Trilha de Aprendizagem em Ouvidoria da ENAP para poder assumir a Ouvidoria no fim de 2025, quando se encerra o mandato do atual Ouvidor

Atualmente, quanto à estrutura física (instalações), a ouvidoria ocupa uma sala no 2º andar do Ministério das Relações Exteriores, de fácil acesso para atendimento presencial ao público em geral, com computadores, caso seja necessário. Ainda, os equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão são considerados suficientes para a realização de suas atividades, na forma em que está estruturada atualmente.

A.6 Canais de Atendimento

Para o recebimento e o tratamento das manifestações, a Ouvidoria utiliza-se da Plataforma Fala.BR, como principal canal disponibilizado ao cidadão para o registro de suas demandas. No site da FUNAG estão disponíveis canais para o SIC, Ouvidoria e Fale Conosco. Todos os formulários podem ser acessados, conforme orientação de dados abertos da CGU.

A Plataforma Fala.BR é o único meio para tratamento das manifestações atualmente.

A.7 Sítio da Ouvidoria

Durante toda a fase de execução do trabalho, verificou-se no sítio da FUNAG, que a seção dedicada à ouvidoria foi facilmente identificada, todavia não foram constatadas algumas informações mínimas determinadas pelos normativos vigentes.

Na página inicial da Fundação há submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de atendimento - “Ouvidoria/ Simplifique”.



Fonte: https://www.gov.br/funag/pt-br/canais_atendimento, consulta feita em 29/10/2024.

Quando entra na seção indicada, a página é apenas direcionada ao endereço do Fala.Br. <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

Registre-se que as informações referentes aos canais de atendimento (endereço eletrônico e telefones) foram disponibilizados apenas no menu “Fale Conosco” e não em “Ouvidoria”:

Fale Conosco

Você também pode utilizar nossos canais diretos para falar com a Fundação Alexandre de Gusmão - FUNAG.

E-MAIL DE CONTATO
funag@funag.gov.br

TELEFONE
(61) 2030-9117/9128

REDES SOCIAIS

OUTRAS INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTO
Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco "H" - Anexo II, Térreo
CEP: 70170-900
Brasília-DF (Brasil)
Horário de funcionamento: Seg a Sex das 9h às 18h
CNPJ: 00662197/0001-24

Fonte: https://www.gov.br/funag/pt-br/canais_atendimento/contact-info, consulta feita em 29/10/2024.

Quanto ao “Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f);”, este foi disponibilizado em outra seção do site: “Acesso à Informação- Institucional- Quem é Quem”:



Fonte: <https://www.gov.br/funag/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/quem-e-quem>, consulta feita em 29/10/2024.

A.8 Sistemas Informatizados

A Plataforma Fala.BR é utilizada como único meio para recebimento, registro e encaminhamento interno das manifestações e demandas da unidade.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade não tem fluxos normatizados e sistematizados, formalmente. Todavia, foi informado, conforme Questionário de Avaliação q.21 e 23, como se dá o fluxo:

“Pelo tamanho da Fundação, assim como pela força de trabalho da Ouvidoria desta UA, todas as manifestações têm o mesmo fluxo de tratamento. Ao receber qualquer tipo de manifestação, o Ouvidor avalia as informações e decide se é necessário enviar a alguma área.

No caso desta UA, o titular da Ouvidoria é também o Coordenador-Geral de Publicações e Eventos da Fundação, que cuida das atividades finalísticas da Fundação. As manifestações que envolvem esses assuntos são, portanto, respondidas pelo próprio Ouvidor/Coordenador-Geral.

Quando a manifestação envolve assuntos administrativos, o Ouvidor envia, por e-mail, o teor da manifestação, sem a identidade do manifestante, ao Coordenador-Geral de Administração, Orçamento e Finanças, com pedido de minuta de resposta a ser inserida na Plataforma Fala.BR. Na mensagem, é sempre mencionada a data final para envio da minuta.

A resposta conclusiva é enviada por e-mail para a Ouvidoria, que registra o texto na Plataforma Fala.BR.

Caso alguma manifestação tenha conteúdo político, o Ouvidor despacha diretamente o assunto com o Presidente da Fundação. A praxe é de o próprio Ouvidor criar minuta de resposta e deliberar com o Presidente, autoridade máxima da UA.

23. A análise prévia das denúncias é realizada pelo próprio Ouvidor.

Recordo que se trata de um órgão muito pequeno, o Ouvidor também é o Coordenador-Geral de Publicações e Eventos, portanto os potenciais denúncias vinculadas à área finalística da Fundação são de avaliação do próprio Ouvidor/Coordenador-Geral.

Caso seja necessário solicitar algum subsídio à Coordenação-Geral de Administração, Orçamento e Finanças, as denúncias são enviadas por e-mail ao Coordenador-Geral com pedido para preparação de minuta de resposta a ser inserida na Plataforma.”

Da análise, ainda que a unidade tenha elaborado e siga um fluxo, verificou-se a necessidade de um normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado e pormenorizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria, 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 da Fundação

A.10 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

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

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Foi iniciada a atualização da Carta de Serviços da FUNAG - <https://www.gov.br/funag/pt-br/servicos-1> tendo já sido definidos os pontos focais em cada área da Fundação.



Fonte: <https://www.gov.br/funag/pt-br/servicos-1>, consulta feita em 29/10/2024.

A.11 Avaliação de serviços

Conforme respostas ao Questionário de Avaliação, a UA informa que realiza, de forma sistematizada, a avaliação dos serviços finalísticos prestados:

29. A Ouvidoria avalia os serviços prestados pela entidade? Se sim, questiona-se:

a) como ocorre a avaliação e com que periodicidade? A avaliação é interna e anual.

b) quais aspectos são considerados? Quantidade de manifestações, quantidade de interposição de recursos, satisfação dos manifestantes com as respostas recebidas.

c) o resultado da avaliação é publicado? Se sim, onde? Não é publicado.

d) houve implementação de melhorias na prestação dos serviços nos últimos dois anos, em decorrência do resultado de avaliações? Se sim, quais? Pelo tamanho da Fundação e pela pouca quantidade de manifestações recebidas, não houve implementação de melhorias formais, a não ser o aprimoramento do uso adequado da Plataforma Fala.BR.

A.12 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação¹ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando o órgão e o período de 01/04/2023 a 31/03/2024².

Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações, de 01/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 29/10/2024.

¹ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

² A consulta foi realizada em 20/06/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

No período em análise, a ouvidoria recebeu 7 manifestações via Fala.BR, todas respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de 16,86 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Tipologia da demanda, de 01/04/2023 a 30/03/2024



Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 29/10/2024.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. O caso, todas a manifestações que chegaram no período analisado forma da tipologia “solicitação”.

Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Resolutividade da demanda, de 01/04/2023 a 31/03/2024

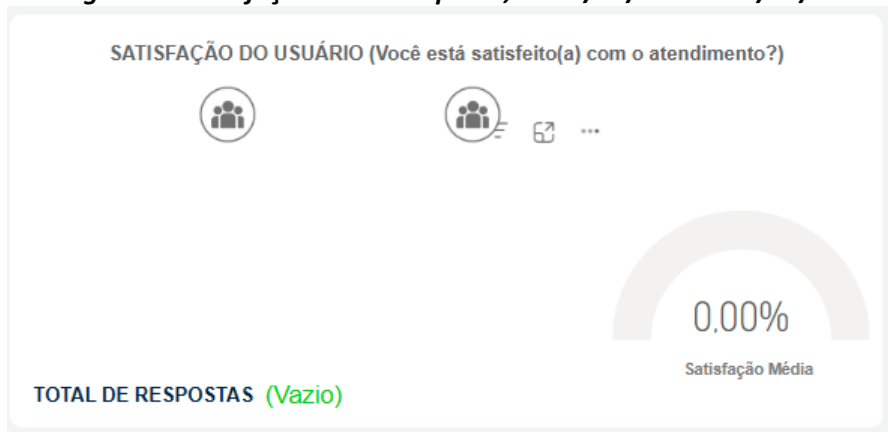


Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 29/10/2024.

Em relação à resolutividade disponibilizada indicada pela ouvidoria na Plataforma Fala.BR, das manifestações respondidas pela ouvidoria, 85,71% das demandas tiveram o atendimento resolutivo, e 14,29% ainda demandam ações futuras pela unidade.

Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Satisfação com a resposta, de 01/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: Painel *Resolveu?*, consulta em 29/10/2024.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, nenhum manifestante da fundação respondeu à pesquisa de satisfação.

Apêndice B

Relato da Análise das Manifestações

B.1 Metodologia para obtenção das manifestações

Foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/04/2023 a 31/03/2024, que totalizaram 07 manifestações de tipologia “solicitações”. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado.

Tabela 02: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Comunicação	0	0%
Denúncia	0	0%
Elogio	0	0%
Reclamação	0	0%
Simplifique	0	0%
Solicitação	7	100%
Sugestão	0	0%
Soma	07	100%

Fonte: elaboração própria.

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 e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas.

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

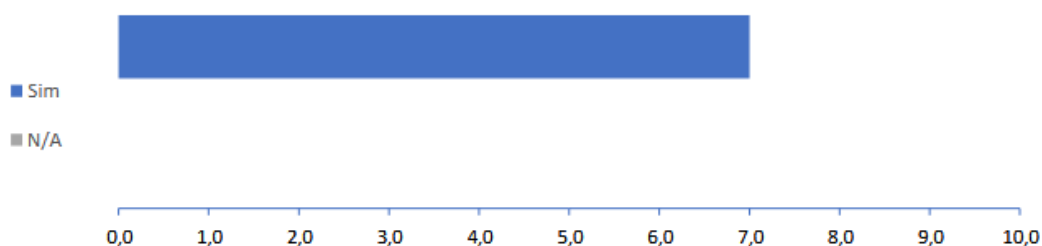
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 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 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?

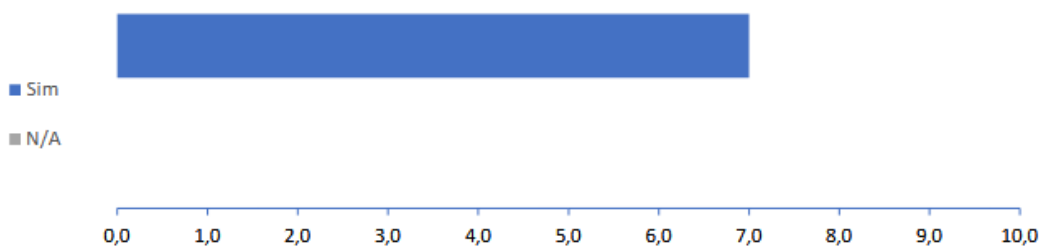


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a ouvidoria respondeu 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 assunto foi classificado corretamente?

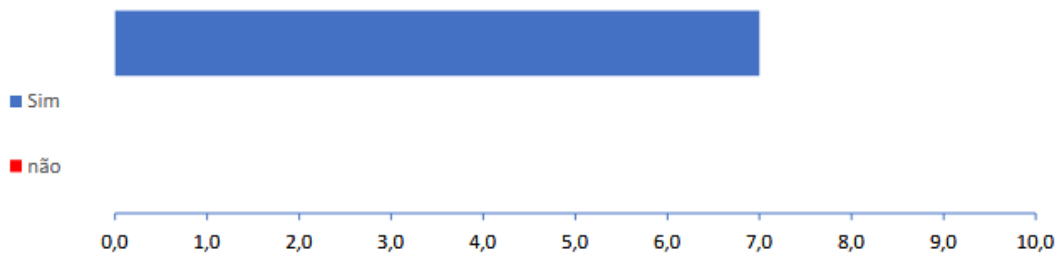


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que todas foram classificadas corretamente.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3: A tipologia está correta?

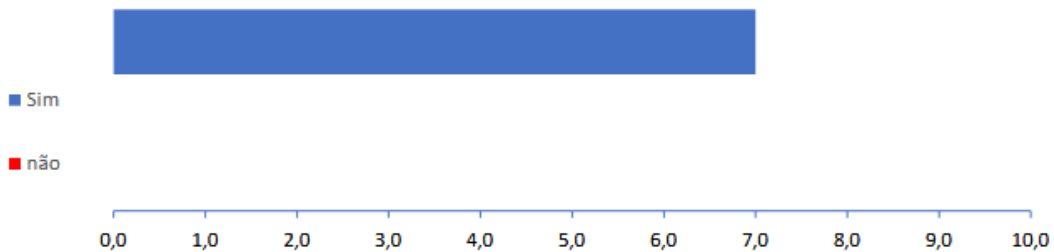


Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia das manifestações, observa-se que todas as 07 solicitações foram classificadas corretamente

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4: As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?

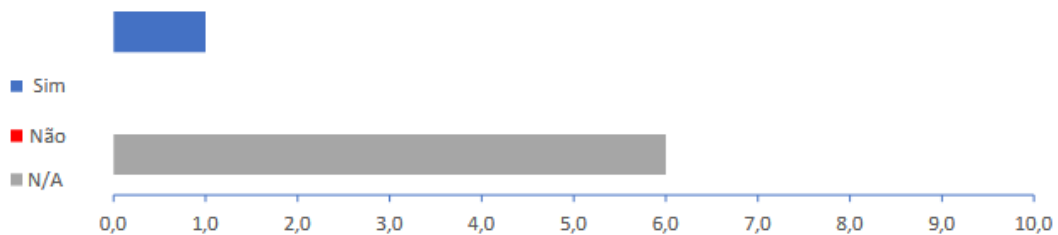


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

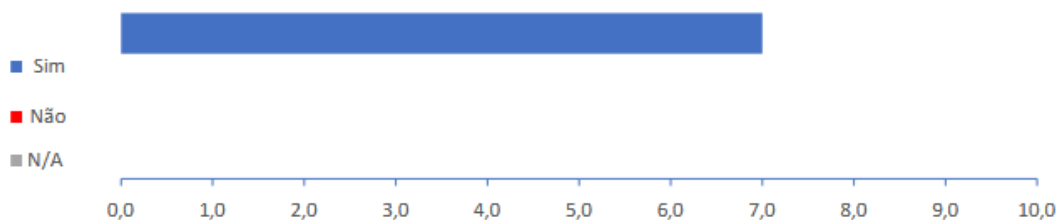


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 01 manifestação a ouvidoria respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplicava, pois tratava-se de competência da própria unidade.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 06 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

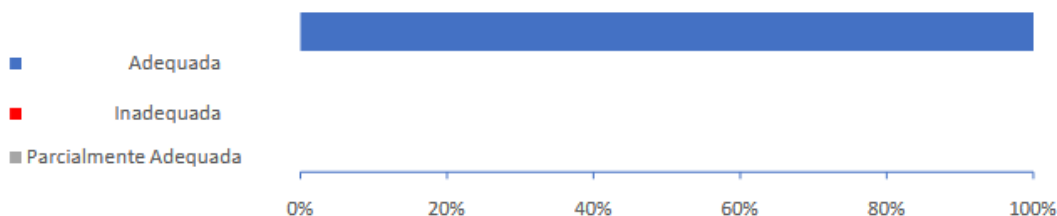
Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas foram analisadas (07) corretamente.

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 07 manifestações analisadas, verifica-se que 100% foram consideradas adequadas (07 solicitações).

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

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

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

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 18575/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 04/12/2024, foi dado um prazo de dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Foram encaminhados a formalização das justificativas da FUNAG e o plano de ação, via e-mail, em 23/12/2024, e durante a reunião de busca conjunta de soluções, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a ouvidoria acatou todos apontamentos do Relatório Preliminar e justificou em e-mail, o seguinte:

“Informo que estou ciente dos achados e que estou à disposição para começar a trabalhar no plano de ação para atender às recomendações dadas pela equipe de avaliação.”

POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO - CGOUV

Entendemos que a unidade observará as recomendações, assim, mantemos os achados para futuras verificações pertinentes.

Apêndice D

Plano de Ação – Fundação Alexandre de Gusmão (FUNAG)

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios	Responsável pelo Monitoramento
<i>Citar os itens, subitens ou parte dos itens.</i>	<i>Indicar as medidas que a UA tomará para cumprir as recomendações.</i>	<i>Indicar o servidor ou o setor responsável pela implementação das ações.</i>	<i>Informar a data em que as medidas estarão implantadas.</i>	<i>Informar o estadual atual da recomendação: em “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.</i>	<i>Informar os benefícios efetivos com a implementação da deliberação, quantificando sempre que possível.</i>	<i>Indicar o membro da equipe de avaliação que acompanhará a implantação da recomendação.</i>
Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria.	Criar normativo específico que regulamente o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da FUNAG.	Henrique da Silveira Sardinha Pinto Filho (Ouvidor)	31 de março de 2025	Em andamento	A formalização dos fluxos internos pode ajudar na redução dos prazos de resposta, no aumento dos índices de satisfação, na melhoria da interlocução com as demais unidades do órgão e na identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.	Henrique da Silveira Sardinha Pinto Filho (Ouvidor)
Obrigações de transparência: Informações incompletas na seção de Ouvidoria.	Incluir informações inexistentes no site, na seção de Ouvidoria, conforme as obrigações de transparência da Portaria Normativa 116/2024	Henrique da Silveira Sardinha Pinto Filho (Ouvidor)	31 de janeiro de 2025	Em andamento	Agrupar as informações da entidade na seção de ouvidoria ajudará a sociedade a ter acesso, de forma clara, objetiva e acessível, a todas as informações relevantes sobre transparência.	Henrique da Silveira Sardinha Pinto Filho (Ouvidor)

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefícios	Responsável pelo Monitoramento
Relatório de gestão da ouvidoria inexistente	Elaborar relatório de gestão de 2023.	Henrique da Silveira Sardinha Pinto Filho (Ouvidor)	28 de fevereiro de 2025	Em andamento	Ao elaborar o relatório, ficam disponíveis informações importantes como a força de trabalho da Ouvidoria; o número de manifestações recebidas no ano; análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações; a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes.	Henrique da Silveira Sardinha Pinto Filho (Ouvidor)



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.

MISSÃO

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

VALORES

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