

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Empresa Gestora de Ativos S. A. - EMGEA

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](mailto: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**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

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

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

**COORDENAÇÃO**  
Herold Ahrens

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO**  
Herold Ahrens

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Empresa Gestora de Ativos S. A. - EMGEA.

**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:** 01/01/2023 a 31/12/2023.

**Data de execução:** 05/02/2024 a 26/04/2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria Setorial da EMGEA, unidade integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, que é responsável por receber e tratar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela empresa.

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 legislação vigente.

Entre os normativos utilizados como critério para a presente avaliação incluem-se a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 581/2021 e os Decretos nº 5.480/2005, 9.492/2018, 10.153/2019 e 11.123/2022.

Cabe ressaltar que a Portaria CGU nº 581/2021, vigente durante o período avaliado, foi revogada em 29 de março de 2024. Os dispositivos da referida portaria foram atualizados e publicados na 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, possui espaço para aprimorar a gestão das atividades de ouvidoria, sobretudo no que se refere ao tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, em desconformidade com o Decreto nº 9.492/2018 e demais normativos relativos ao tema.

Foram identificadas fragilidades no processo de proteção da identidade do denunciante, bem como no acompanhamento da resolutividade das manifestações recebidas. Outro processo que apresenta oportunidades de melhoria é o recebimento e análise preliminar das manifestações, especialmente em relação à adequação da classificação das manifestações recebidas.

Cabe ressaltar que, durante o período avaliado, a unidade avaliada integrou o Programa Nacional de Desestatização (PND). Logo, a presente avaliação manteve o foco sobre aspectos essenciais das atividades de ouvidoria ou aqueles considerados mais críticos pela equipe de avaliação.

## 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 com potencial de aprimorar o despenho de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações propostas para a unidade avaliada, destacam-se o estabelecimento e formalização de um fluxo detalhado para tratamento de manifestações, sobretudo no que se refere ao processo de pseudonimização.

Além disso, foi recomendado à unidade avaliada a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, bem como a realização de capacitações específicas para tratamento de manifestações.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>EMGEA</b>	Empresa Gestora de Ativos S. A.
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>SISOUV</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO, OBJETO E ESCOPO .....</b>	<b>7</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DA AVALIAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
1. Pontos para aprimoramento.....	9
1.1. Melhoria no tratamento de Manifestações .....	9
1.2. Aprimoramento necessário no registro de manifestações. ....	11
1.3. Limitações no processo proteção à identidade do denunciante .....	12
1.4. Ausência de rastreabilidade no encaminhamento de denúncias .....	14
1.5. Lacunas no acompanhamento da resolutividade das manifestações.....	15
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>16</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>16</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>18</b>
Apêndice A .....	19
Apêndice B.....	24
Apêndice C.....	31

## APRESENTAÇÃO

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 (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), 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 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.

## 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.<sup>1</sup>

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.

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

Já o escopo da avaliação, que determina os limites do trabalho, aquilo que será avaliado ou não, restringe-se aos seguintes aspectos: i) o tratamento das manifestações recebidas pela unidade avaliada; ii) o acompanhamento dos serviços públicos prestados pelo respectivo órgão ou entidade; iii) a participação e a defesa dos usuários dos serviços públicos; e iv) a gestão e a governança da unidade de ouvidoria.

## 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;
- ii. interlocuções e solicitações de informações;
- iii. apresentação do relatório preliminar à unidade setorial do SisOuv 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 de Planejamento foram definidos os objetivos e o escopo do trabalho, bem com 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 interlocuções 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 *Resolveu*?<sup>2</sup> e na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR<sup>3</sup>, incluindo uma amostra das manifestações que foram tratadas pela unidade avaliada.

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.

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

<sup>3</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

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.

## UNIDADE AVALIADA

A unidade avaliada é a Ouvidoria Setorial da EMGEA, empresa pública federal não-financeira, criada por meio do Decreto nº 3.848/2001, constituída sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, vinculada ao Ministério da Fazenda, com capital social totalmente integralizado pela União.

A EMGEA é responsável pela gestão de bens e direitos provenientes da União e de entidades integrantes da Administração Pública Federal, adquiridos por meio da assunção de obrigações. A empresa também presta serviços de cobrança administrativa dos créditos sob gestão da Secretaria de Patrimônio da União (SPU).

Em setembro de 2019, a EMGEA foi incluída no Programa Nacional de Desestatização (PND), cabendo ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) a execução e o acompanhamento dos atos necessários à desestatização da empresa.<sup>4</sup> Em 28 de maio de 2024, a EMGEA foi excluída do PND, conforme consta do Decreto nº 12.032/2024.

A Ouvidoria Setorial da EMGEA está diretamente vinculada ao Conselho de Administração da empresa, órgão responsável pela nomeação de seu Ouvidor e suplemente, ambos indicados pelo Diretor-Presidente dentre os integrantes de seu quadro permanente.<sup>5</sup>

## RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

### 1. Pontos para aprimoramento

#### 1.1. Melhoria no tratamento de Manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, a unidade avaliada recebeu 344 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 193 reclamações, 138 solicitações de providências, 4 denúncias e 9 comunicações de irregularidade. Além disso, 18 manifestações foram arquivadas e 3 foram encaminhadas para outros órgãos ou outras entidades.<sup>6</sup>

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra inicial de 100 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. Entretanto, em virtude dos resultados das análises realizadas, foi elaborada uma amostra adicional de mais 74 elementos, composta exclusivamente por denúncias (inclusive anônimas), para assegurar que os resultados das análises não representam casos isolados.

Cabe ressaltar que, em razão do pequeno quantitativo de manifestações recebidas pela unidade avaliada, foram incluídas na amostra algumas denúncias

<sup>4</sup> Vide Decreto nº 10.008/2019.

<sup>5</sup> Conforme consta do Regimento Interno da Empresa (item 3.2.10.6).

<sup>6</sup> Consulta realizada ao Painel *Resolveu?* em 10/04/2024 (disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>).

(inclusive anônimas) que não correspondem ao período avaliado. Algumas dessas manifestações foram recebidas e tratadas em período anterior à publicação da Portaria CGU nº 581/2021, que dispõe sobre o tratamento de manifestações.

Logo, a amostra final analisada compreende 174 elementos, que corresponde a aproximadamente 50,5% do quantitativo total de manifestações recebidas no período avaliado. As manifestações que compõem a amostra estão distribuídas da seguinte forma: 55 reclamações, 45 solicitações de providências e 74 denúncias, sendo 56 anônimas (comunicação de irregularidade).<sup>7</sup>

Em relação ao objeto da análise, foram avaliados os seguintes aspectos do tratamento de manifestações: i) registro e classificação das manifestações; ii) análise preliminar e encaminhamento das denúncias (inclusive anônimas); iii) conteúdo das respostas às manifestações; iv) cumprimento do prazo de resposta; e v) registro da resolutividade das manifestações.

Quanto ao registro e classificação, verificou-se que cerca de 24% das manifestações analisadas pela equipe de avaliação não estavam corretamente classificadas. A maior parte dessas manifestações foi equivocadamente classificada como comunicações de irregularidade, modalidade que não permite a adequação de tipologia prevista no artigo 15 da Portaria CGU nº 581/2021. A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 que revoga a Portaria CGU nº 581/2021, mantém o entendimento, no artigo 24. O assunto foi tratado de forma mais detalhada no item 1.2 do presente relatório.

No que se refere à análise preliminar de denúncias e aos respectivos encaminhamentos, constatou-se que cerca de 45% das manifestações avaliadas não receberam o tratamento adequado. Na maior parte dos casos, o motivo da inadequação estava relacionado ao processo de pseudonimização da manifestação.<sup>8</sup> O assunto foi tratado de forma mais detalhada no item 1.3 do presente relatório.

Sobre o conteúdo das respostas às manifestações, constatou-se que 14% delas não atenderam aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 que revoga a Portaria CGU nº 581/2021, mantém o entendimento no artigo 28.

Além disso, foi constatado 17% das manifestações analisadas não apresentaram os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 100% das manifestações analisadas foi respondida conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º). A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 que revoga a Portaria CGU nº 581/2021, mantém o entendimento no artigo 22 § 1º.

---

<sup>7</sup> Em razão do baixo número de manifestações recebidas pela unidade avaliada, foram incluídas na amostra denúncias (inclusive anônimas) registradas fora do período analisado (01/01/2023 a 31/12/2023).

<sup>8</sup> Segundo o Decreto nº 9.492/2018, o processo de pseudonimização consiste no tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

Já em relação ao registro de resolatividade, verificou-se que 24,7% das manifestações analisadas apresentaram o registro incorreto da resolatividade, em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º). A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 que revoga a Portaria CGU nº 581/2021, mantém o entendimento no parágrafo único do artigo 29. Cabe destacar que o registro da resolatividade (quando realizado corretamente) constitui importante instrumento de gestão que subsidia com informações relevantes tanto o manifestante quanto os gestores do órgão ou entidade ao qual a ouvidoria está vinculada.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, não atende integralmente ao disposto na legislação, sobretudo na Portaria CGU nº 581/2021, corroborada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Esse entendimento decorre principalmente das inconformidades identificadas no processo de registro e de pseudonimização das manifestações recebidas pela ouvidoria.

## 1.2. Aprimoramento necessário no registro de manifestações

A partir da análise de 174 manifestações, foram identificadas 42 manifestações incorretamente registradas, sendo 2 reclamações, 2 solicitações, 6 denúncias e 32 comunicações de irregularidade. A classificação dessas manifestações estava em desacordo com as definições previstas no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018:

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

[...]

No caso das 32 comunicações de irregularidade, verificou-se que alguns registros incorretos foram realizados pela própria ouvidoria da EMGEA.<sup>9</sup> Esses registros apresentavam conteúdo de reclamação ou de solicitação de providência, mas foram equivocadamente cadastrados pela ouvidoria como comunicação de irregularidade, modalidade utilizada para realizar denúncias de forma anônima.

A comunicação de irregularidade, segundo o Decreto nº 9.492/2018 (art. 23, § 1º), consiste em informação de origem anônima que não obriga a elaboração de resposta conclusiva. Além disso, considerando a natureza anônima desse tipo de

---

<sup>9</sup> Em casos específicos, como manifestações recebidas presencialmente, por e-mail ou outros meios, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 13) admite que o registro seja realizado pela própria ouvidoria.

registro, a ouvidoria fica impossibilitada, por meio da Plataforma Fala.BR, de encaminhar ao manifestante respostas conclusivas, de solicitar informações complementares ou de informar sobre a resolutividade desse tipo de registro.

Sendo assim, o registro das manifestações de forma anônima (comunicação de irregularidade) pela própria ouvidoria da EMGEA está em desconformidade com os normativos. O Manual da Plataforma Fala.BR prevê que as manifestações recebidas por outros meios devem ser inseridas no Fala.BR por meio da opção “Registrar Manifestação para o Cidadão”. Dessa forma, é possível registrar a manifestação para um usuário já cadastrado, realizar o cadastro de um novo usuário ou informar a identificação do manifestante sem a geração de um cadastro.<sup>10</sup>

Em relação às demais manifestações (2 reclamações, 2 solicitações e 6 denúncias), a Ouvidoria da EMGEA não observou o disposto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 15), que prevê a adequação de tipologia, do assunto ou serviço indicados pelo manifestante, quando cabível:

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

[...]

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 que revoga a Portaria CGU nº 581/2021, mantém o entendimento no artigo 24.

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.

Sendo assim, a partir da amostra analisada, verifica-se que a atuação da Ouvidoria da EMGEA está em divergência com os normativos que regem sua atuação, especialmente no que se refere ao registro incorreto das manifestações por parte da equipe da ouvidoria, bem como à ausência de adequação da tipologia ou do assunto das manifestações registradas pelos manifestantes.

Esse tipo de inconformidade prejudica o acompanhamento, pelo manifestante, dos desdobramentos decorrentes de sua manifestação e eleva o risco de tratamento inadequado. Isso pode comprometer o processo de melhoria dos serviços públicos prestados e o ambiente de integridade do órgão ou entidade ao qual a ouvidoria está vinculada, além de desestimular o controle e a participação social.

### 1.3. Limitações no processo proteção à identidade do denunciante

Em uma amostra de 74 denúncias (inclusive anônimas), verificou-se que 33 delas apresentavam elementos que permitiam a identificação do denunciante. Esses elementos estavam presentes principalmente no campo “descrição do fato” ou nos anexos encaminhados pelo manifestante, evidenciando que o procedimento de pseudonimização não foi realizado corretamente.

<sup>10</sup> Disponível em [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR\\_-\\_M%C3%B3dulo\\_Ouvidoria#Registrar\\_Manifesta.C3.A7.C3.A3o\\_para\\_o\\_Cidad.C3.A3o](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_M%C3%B3dulo_Ouvidoria#Registrar_Manifesta.C3.A7.C3.A3o_para_o_Cidad.C3.A3o).

Segundo informações prestadas pela unidade avaliada, a maioria das manifestações recebidas são encaminhadas para análise da área técnica com nome e CPF, visando identificar o número do contrato a que se refere.<sup>11</sup> Sendo assim, observa-se há um risco elevado de exposição de informações sensíveis, entre as quais inclui-se a identidade do denunciante.

Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 35), validada pelo artigo 43 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, estabelece que o procedimento de pseudonimização não se restringe somente aos dados cadastrais, abrangendo tanto o conteúdo da manifestação quanto o conteúdo de seus anexos:

Art. 35. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

- I - dados cadastrais;
- II - atributos genéticos;
- III - atributos biométricos; e
- IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

- I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e
- II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

[...]

Além disso, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 32) e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 40) estabelece as hipóteses de compartilhamento dos elementos de identificação entre órgãos ou entidades distintos:

Art. 32. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

- I - mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;
- II - para cumprimento de ordem judicial; ou
- III - mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

[...]

Observa-se que a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estabelecem que o procedimento de pseudonimização deve preceder o encaminhamento da manifestação a outros órgãos ou entidades, inclusive aqueles

---

<sup>11</sup> Conforme Ofício nº 1.138/2024 – PRESI #P, encaminhado pela EMGEA em 01/03/2024 em resposta ao Questionário de Avaliação.

responsáveis pela apuração de denúncias. O compartilhamento dos elementos de identificação com os órgãos de apuração deve ser realizado somente quando for indispensável à análise dos fatos denunciados e mediante requerimento à ouvidoria.

Sendo assim, considerando os resultados da análise realizada pela equipe de avaliação sobre a amostra, observa-se que o tratamento das denúncias não atende ao disposto na legislação que rege a atuação das ouvidorias.

#### 1.4. Ausência de rastreabilidade no encaminhamento de denúncias

De acordo com a unidade avaliada, o encaminhamento das denúncias às áreas responsáveis ocorre da seguinte forma: a manifestação é exportada em formato PDF, preservando os dados pessoais não necessários e encaminhadas por e-mail classificado como #R – confidencial restrita, nos termos da Política de Segurança de Informação e da Política de Privacidades da EMGEA.<sup>12</sup>

Contudo, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 1º) e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 44) estabelece que o encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis (ou de apuração) seja realizado, sempre que possível, por meio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Caso não seja possível, a unidade deverá informar os motivos à CGU, bem como as medidas adotadas para preservar os direitos dos manifestantes:

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

[...]

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

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

[...]

Logo, observa-se que a metodologia adotada pela unidade de ouvidoria não atende integralmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Cabe destacar que, o tratamento de manifestações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR eleva o risco de exposição de informações sensíveis. Também contribui com a criticidade desse risco, as fragilidades identificadas pela equipe de avaliação na classificação e proteção do denunciante tratadas nos itens 1.2 e 1.3 do presente relatório de avaliação.

No que se refere à rastreabilidade das manifestações, observa-se que, no método de tratamento adotado pela EMGEA, não há registro das ações realizadas no processo de tratamento, nem do nome dos agentes que acessaram seu conteúdo e as

---

<sup>12</sup> Conforme Ofício nº 1.138/2024 – PRESI #P, encaminhado pela EMGEA em 01/03/2024 em resposta ao Questionário de Avaliação.

respectivas datas de acesso desde o momento em que a manifestação é extraída da Plataforma Fala.BR.

Sendo assim, após a extração da manifestação da Plataforma Fala.BR, não é possível registrar, de forma automatizada, o nome das pessoas que acessaram o conteúdo da manifestação nem as respectivas datas de acesso, o que enfraquece o controle. Portanto, a forma de tratamento adotada unidade avaliada também está em desconformidade com o disposto no Decreto nº 10.153/2018 (art. 6º, § 2º):

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

[...]

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

[...]

Diante do exposto, conclui-se que a utilização de e-mail para os encaminhamentos internos das manifestações recebidas não atende aos requisitos de segurança e a rastreabilidade necessários à proteção dos dados do denunciante. Além disso, cabe ressaltar que não foram informadas à CGU as medidas de mitigação de riscos previstas a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 2º).

### 1.5. Lacunas no acompanhamento da resolutividade das manifestações

A partir da análise de uma amostra de 174 manifestações recebidas pela unidade avaliada, a equipe de avaliação verificou que o registro da resolutividade estava incorreto em 43 dessas manifestações, sendo 13 reclamações, 7 solicitações, 7 denúncias e 16 comunicações de irregularidade.

Nesses casos, a manifestação foi classificada como “resolvida” no momento do registro da resposta conclusiva, mesmo quando havia providências a serem adotadas no âmbito da empresa estatal, em desconformidade com o disposto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º) e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

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.

§ 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.

[...]

Cabe observar que o registro da resolutividade pode ser alterado a qualquer tempo pela ouvidoria sempre que surgirem novas informações a respeito das providências adotadas pela unidade responsável. Trata-se de um importante instrumento de acompanhamento das manifestações que permite identificar quais são os serviços públicos, condutas de agentes ou assuntos mais críticos no âmbito do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.

## RECOMENDAÇÕES

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

- I. Estabelecer e formalizar um fluxo detalhado de tratamento de manifestações no âmbito da ouvidoria da EMGEA, especialmente no que se refere ao processo de pseudonimização das denúncias, conforme art. 6º, § 4º do Decreto nº 10.153/2019;
- II. Promover, junto à equipe da ouvidoria, capacitações específicas para tratamento de manifestações, especialmente no que se refere à classificação (e reclassificação), ao registro de resolutividade e à pseudonimização; e
- III. Adotar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o encaminhamento de manifestações às áreas responsáveis (ou de apuração), visando o atendimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada, de um modo geral, pode aprimorar o desempenho das atividades de ouvidoria, sobretudo no que se refere ao tratamento das manifestações recebidas.

Essa conclusão decorre, entre outros fatores das fragilidades identificadas: no processo de adequação da classificação das manifestações, no processo de pseudonimização das manifestações e no registro da resolutividade das manifestações.

A classificação incorreta da manifestação ou não adequação de sua tipologia pela unidade de ouvidoria contribuem para elevar o risco de que as essas manifestações não recebam o encaminhamento adequado, seja para melhorar os serviços prestados pela empresa ou para responsabilizar os agentes que atuarem com desvio de conduta.

Já o processo de pseudonimização realizado de forma incorreta aumenta o risco de descumprimento legal, sobretudo no que se refere à proteção dos elementos de identificação do denunciante, prevista na Lei nº 13.460/2017 (art. 10, § 7º).

Em relação ao registro da resolutividade, quando realizado de forma incorreta, há maior probabilidade de que o acompanhamento realizado pela unidade de ouvidoria seja ineficaz, privando o manifestante de informações importantes a respeito dos desdobramentos decorrentes de sua manifestação.

Diante do exposto, entende-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada apresenta risco significativo para o cumprimento de sua missão institucional, especialmente em relação aos seguintes aspectos: i) a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade; ii) o processo de melhoria da gestão e prestação de serviços ofertados; iii) o fortalecimento da integridade pública; iv) o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção; e v) a melhoria da governança participativa.

Sendo assim, considerando que, durante o período avaliado, a EMGEA estava incluída no Programa Nacional de Desestatização (PND)<sup>13</sup>, foram propostas para a unidade avaliada recomendações pouco onerosas e que, ao mesmo tempo, sejam estruturantes, de modo a reduzir as causas das fragilidades apontadas.

---

<sup>13</sup> Atualmente, a empresa está excluída do Programa Nacional de Desestatização, conforme consta do Decreto nº 12.032, de 28 de maio de 2024.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica	Entidade da Administração Indireta (empresa estatal)
Posição no Organograma	Vinculada à autoridade máxima do órgão
E-mail	ouvidoria@emgea.gov.br
Página na Internet	<a href="https://emgea.gov.br/Home/Page/2c8a15cb-4ef4-4366-8b46-705bed7b7d51">https://emgea.gov.br/Home/Page/2c8a15cb-4ef4-4366-8b46-705bed7b7d51</a>
Endereço	Setor Bancário Sul - SBS, Quadra 02, Bloco B, Ed. São Marcus, Brasília/DF - 70070-902
Canais de Atendimento	Internet (Plataforma Fala.BR), Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC), E-mail, Correspondência e Presencial.
Horário de funcionamento	Segunda à sexta-feira das 9h às 18h (presencial)
Ouvidor	Angelita de Moraes Aquere

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

Segundo o Estatuto Social da EMGEA, aprovado na 24ª Assembleia Geral Extraordinária (realizada em 22/01/2024), compete à Ouvidoria da empresa: i) receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da empresa em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral; ii) receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da empresa; e iii) outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Ainda segundo o Estatuto Social, a Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

#### A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria da EMGEA dispõe de um Regimento Interno – OR.NOR.016.01, atualizado em 01/12/2023 e divulgado em sistema interno da empresa. O referido normativo não foi publicado na página da empresa na Internet.

Além do regimento interno, a unidade avaliada dispõe de um normativo relativo ao recebimento e tratamento de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação (OU.NOR.001) e outro relativo à apuração de irregularidades e responsabilidade administrativa (PE.NOR.026).

#### **A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física**

No que se refere à força de trabalho da Ouvidoria da EMGEA conta apenas com 2 colaboradores com cargo comissionado: a titular da ouvidoria e sua suplente. Ambos atuam na ouvidoria há menos de 2 anos e possuem nível de formação em grau de especialização.

Ainda sobre a força de trabalho, cabe destacar que a titular da ouvidoria acumula suas funções com outras, desempenhadas no âmbito da Superintendência de Riscos e Controles Internos. O assunto foi objeto de consulta encaminhada à CGU em 03/02/2024. Em resposta, a CGU encaminhou e analisou a viabilidade desse acúmulo de funções à luz dos normativos que regem a atuação das ouvidorias, por meio da Nota Técnica nº 699/2024/CGOUV/DOUV/OGU.<sup>14</sup>

Em relação à estrutura física, a Ouvidoria da EMGEA não dispõe de sala própria para o desempenho das atividades de ouvidoria. Cabe ressaltar que, durante o período avaliado, a empresa estava incluída no Programa Nacional de Desestatização (PND). Contudo, a empresa foi excluída do referido Programa por meio do Decreto nº 12.032, de 28 de maio de 2024.

#### **A.5 Mandato do Ouvidor**

A atual Ouvidora da EMGEA exerce a função desde 17/08/2023, conforme atesta a Ata nº 119 - Reunião Extraordinária do Conselho de Administração. O cargo de Ouvidor atualmente está vinculado ao de Superintendente de Controles Internos e Riscos, que foi designada por meio da Portaria nº 160, 15/08/2023, interna.

Em atendimento Decreto nº 9.492/2018 (art. 11, § 1º e 3º), a nomeação da Ouvidora foi submetida à CGU, conforme consta do Ofício nº 6045/2023 - PRESI - #P e aprovada, conforme consta do Ofício nº 14563/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 04/09/2023. Portanto, a duração do mandato está em conformidade com o prazo previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

#### **A.6 Canais de Atendimento**

A Ouvidoria da EMGEA dispõe de 4 canais de atendimento: i) por meio da Plataforma Fala.BR, disponível na Internet; ii) por meio de correspondência; iii) por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC); e iv) presencialmente, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

A atendimento presencial ocorre somente em Brasília no seguinte endereço: Setor Bancário Sul - SBS, Quadra 02, Bloco B, Ed. São Marcus, Brasília/DF - 70070-902. Esse endereço também é indicado para o recebimento de correspondência.

---

<sup>14</sup> Encaminhada por meio do Ofício nº 5581/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, em 17/04/2024.

### **A.7 Sistemas Informatizados**

O principal sistema informatizado utilizado pela unidade avaliada para desempenho de suas atividades é a Plataforma Fala.BR. Cabe destacar que a Ouvidoria da EMGEA não utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, que atende aos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 1º).

O encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis é realizado mediante extração do conteúdo em formato PDF e encaminhamento por e-mail classificado como sigiloso. O assunto foi tratado de forma mais detalhada no item 1.4 do presente relatório.

### **A.8 Fluxo Interno de Tratamento**

Os principais parâmetros dos fluxos internos de tratamento de manifestações estão estabelecidos no Regimento Interno da Ouvidoria da EMGEA (OR.NOR.016.01), na Norma de Recebimento e Tratamento de Manifestações (OU.NOR.001) e na Norma de Apuração de Irregularidades e Responsabilidade Administrativa (PE.NOR.026).

### **A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários**

A Ouvidoria da EMGEA não dispõe de Carta de Serviços ao Usuário. Segundo a unidade avaliada, a empresa não presta serviços diretamente ao público nos termos do Decreto nº 9.094/2017, porém vem, de forma gradual, apontando os gargalos e déficits detectados a cada caso, na intenção de construir uma cultura cidadã para com os clientes

### **A.10 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos**

No período avaliado, a Ouvidoria da EMGEA não implementou ações relacionadas à promoção da participação social e resolução pacífica de conflitos. Entretanto, os colaboradores da empresa têm realizado capacitações sobre o tema promovidas pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

### A.11 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

#### a) Quantitativo Geral:

**Imagem 01: Quantitativo de Manifestações – Registro entre 01/01/2023 e 31/12/2023**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 24/04/2024.

#### b) Tipologia das manifestações:

**Imagem 02: Quantitativo de Manifestações – Registro entre 01/01/2023 e 31/12/2023**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 24/04/2024.

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações – Registro entre 01/01/2023 e 31/12/2023

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



TOTAL DE RESPOSTAS 37

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 24/04/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações – Registro entre 01/01/2023 e 31/12/2023

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



TOTAL DE RESPOSTAS 37

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 24/04/2024.

## 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.

Além disso, em virtude dos resultados das análises realizadas, foi elaborada uma amostra adicional, composta exclusivamente por denúncias (inclusive anônimas), para assegurar que os resultados das análises não representam casos isolados.

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 inicial 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 100 manifestações.<sup>15</sup>

Adicionalmente, em razão do pequeno quantitativo de manifestações recebidas pela unidade avaliada, foi realizada uma nova amostra de 74 denúncias (inclusive anônimas), sendo que algumas delas extrapolam o período avaliado. Logo, a amostra final analisada compreende 174 manifestações.

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	56
Denúncia	18
Elogio	0
Reclamação	55
Solicitação	45
Sugestão	0
<b>Total</b>	<b>174</b>

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

<sup>15</sup> 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.

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

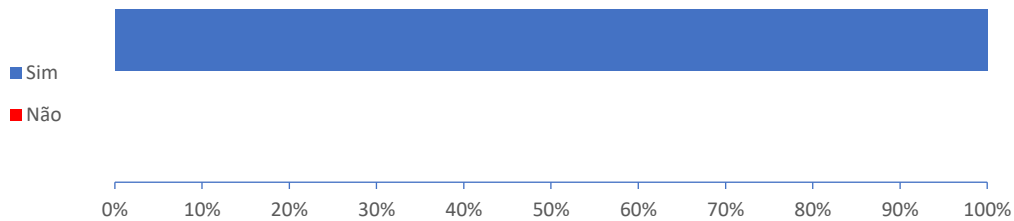
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta 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 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, 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 por perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

### Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

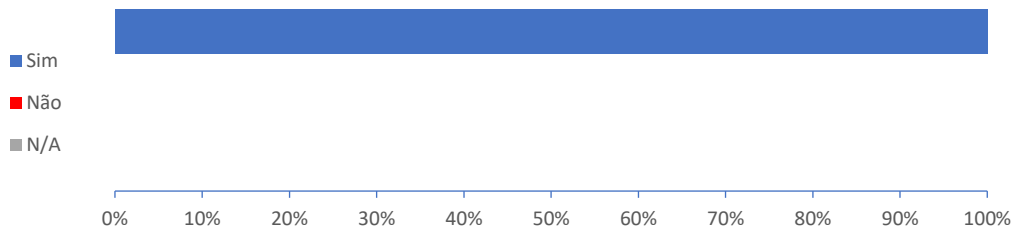


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu todas as 174 manifestações dentro do prazo estipulado na legislação, considerando eventuais prorrogações de prazo.

### Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

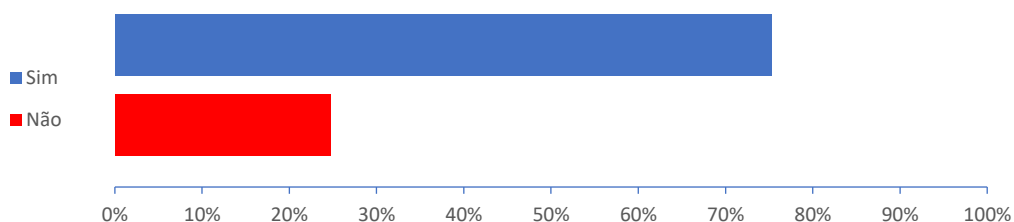


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do assunto, foi observado que as 174 manifestações analisadas foram classificadas corretamente. Entretanto, cabe ressaltar que a legislação que dispõe sobre o recebimento e tratamento de manifestação não estabelece parâmetros objetivos para a classificação do assunto das manifestações.

### Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



Fonte: elaboração própria.

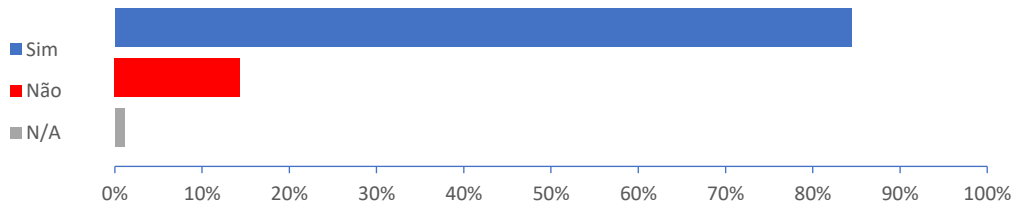
Já em relação à classificação da tipologia, constatou-se que 131 manifestações analisadas foram classificadas corretamente e 43 delas foram consideradas incorretas pela equipe de avaliação, sendo 16 delas comunicações de irregularidade.

Contudo, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não

sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

#### Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

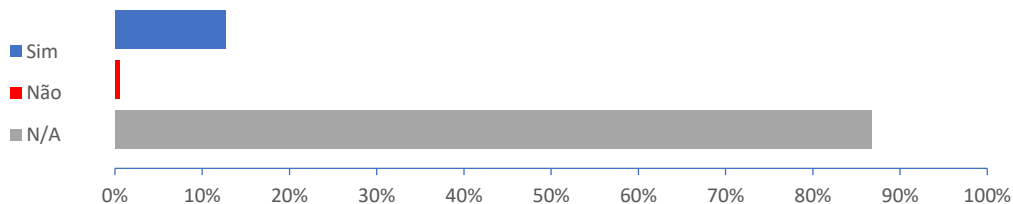


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 25 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes.

#### 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?

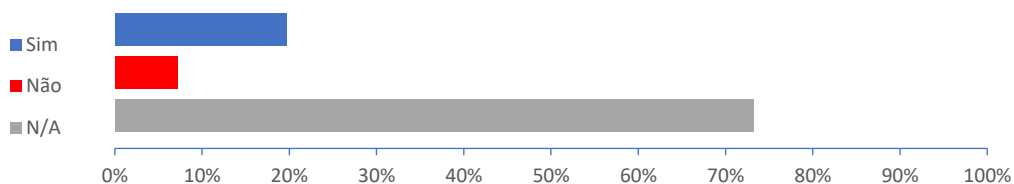


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 22 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos casos marcados como “não se aplica”, a pergunta não foi aplicável por tratar de demanda de sua competência ou de comunicação de irregularidade, que não permite resposta ao manifestante.

#### Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



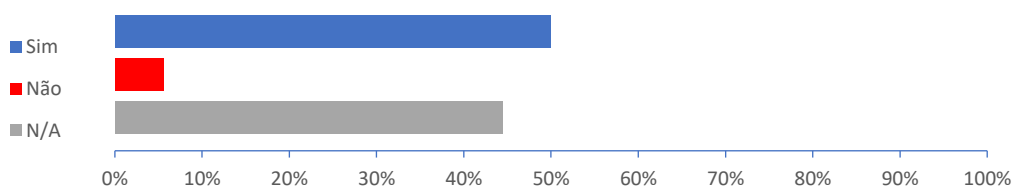
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação de Irregularidade, das 56 manifestações presentes na amostra, 11 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Enquanto, em 04 comunicações, a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos.

Cabe ressaltar que, segundo o Decreto nº 9.492/2018 (art. 23, § 1º), as comunicações de irregularidade de origem anônima não obrigam a elaboração de respostas conclusivas. Logo, nesses casos, não foi possível realizar a avaliação.

#### Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

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



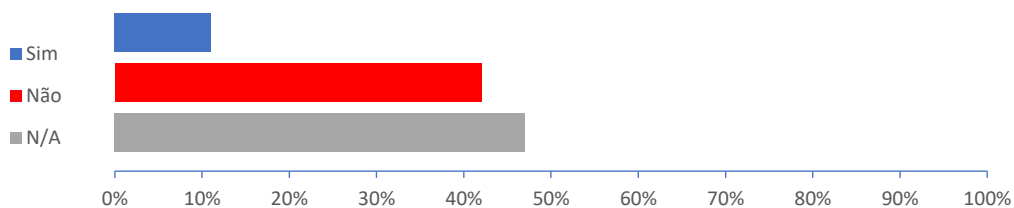
Fonte: elaboração própria.

Das 18 denúncias analisadas, verifica-se que 09 respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Em 01 respostas essas informações não foram adequadamente prestadas. Em 08 manifestações não foi possível avaliar a respostas.

Nas manifestações em que o conteúdo da resposta foi considerado inadequado, a maioria dos casos estava relacionada ao não encaminhamento às respectivas unidades de apuração, especialmente quando o assunto da manifestação não era de competência da unidade avaliada. Esses casos foram tratados de forma detalhada em ponto específico do presente relatório.

#### Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



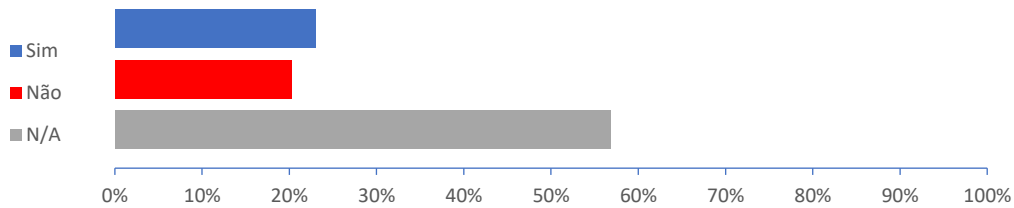
Fonte: elaboração própria.

Quanto à pseudonimização, das 18 denúncias analisadas pela equipe de avaliação, foram identificadas 10 em que esse procedimento não foi adequadamente realizado. Em 07 denúncias não foi possível realizar essa avaliação

Além dessas 18 denúncias, foram analisadas 56 comunicações de irregularidade, tipo de manifestação em que não há identificação do manifestante. Em alguns casos, mesmo se tratando de uma manifestação anônima, foi possível identificar o manifestante a partir das informações que constavam no teor da manifestação.

### Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

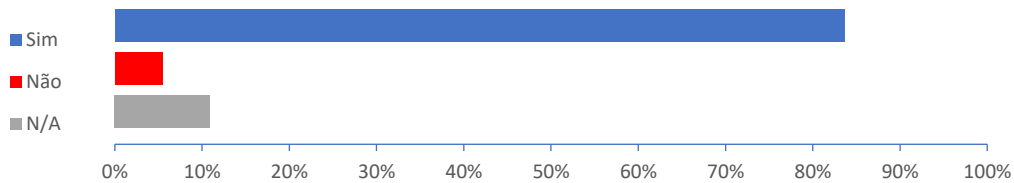


Fonte: elaboração própria.

Em relação à realização de diligências, verificou-se que esse procedimento foi realizado em 7 denúncias e 10 comunicações de irregularidade de um total de 74 manifestações. Em 15 manifestações não houve diligência e em 42 delas não foi possível fazer essa avaliação. Nesses casos, a ausência de diligência decorre do fato de que o assunto das manifestações analisadas tratava, na maioria dos casos, de assunto alheio às competências da ouvidoria analisada.

### Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

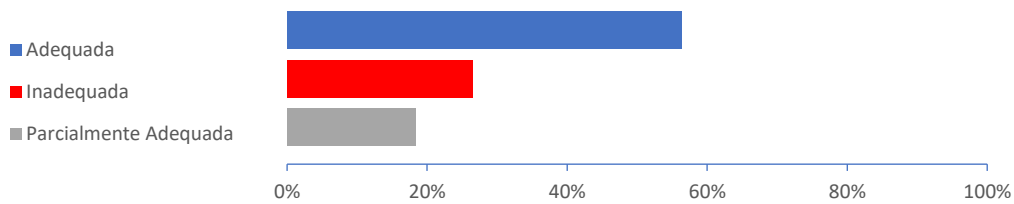
No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 46 das 55 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 03 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. Nas demais analisadas manifestações não foi possível realizar essa análise.

## 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 174 manifestações analisadas, verificou-se que: 98 foram consideradas adequadas, 32 parcialmente adequadas e 44 inadequadas.

### Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



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 32 manifestações consideradas parcialmente adequadas, observa-se: 4 denúncias, 12 comunicações de irregularidade, 13 solicitações de providências e 3 reclamações.

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 44 manifestações consideradas inadequadas: 06 denúncias, 29 comunicações, 05 solicitações e 04 reclamações.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere ao tratamento das manifestações que tratam de assuntos alheios à competência da unidade avaliada.

Finalmente, a lista das 174 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>16</sup>. 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.

<sup>16</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Nas linhas a seguir, consta a manifestação da unidade avaliada sobre o conteúdo do relatório preliminar de avaliação<sup>17</sup>, encaminhada por meio do Ofício nº 7303/2024/OUVCGU/OGU/CGU, de 03 de junho de 2024, intercaladas com as análises realizadas pela equipe de avaliação sobre cada um dos trechos da manifestação.

Na oportunidade em que os cumprimentamos, referimo-nos aos termos do Ofício nº 7303/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, esta ouvidoria vem informar o que segue.

Conforme reunião preliminar de alinhamento entre agentes dessa CGOUV e da Ouvidoria desta Emgea, realizada em 14.6.24 na modalidade online, quanto à versão preliminar do Relatório de Avaliação desta Ouvidoria, temos a manifestar:

No que tange ao item 1.1, sugerimos menção à expansão do recorte temporal em que foram coletadas as amostras (2020 a 2023)

#### **Análise da equipe de avaliação:**

Em atendimento à sugestão da unidade avaliada, foi incluído um parágrafo no item 1.1 para esclarecer que a amostra analisada inclui algumas denúncias e comunicações de irregularidade que extrapolam o período analisado (01/01/2023 a 31/12/2024). Essa medida foi adotada em razão do quantitativo relativamente pequeno de manifestações recebidas pela unidade avaliada no referido período.

Acerca do item 1.2, quanto ao aprimoramento no registro no registro das manifestações, esta Ouvidoria vem buscando melhor se adequar às diretrizes da CGOUV, tendo inclusive, nos últimos meses, melhorando a classificação da tipologia das manifestações.

Item 1.3, que trata da identificação dos denunciantes, esta Ouvidoria se compromete a observar o teor das manifestações pertinentes vigentes.

Item 1.4, que trata da rastreabilidade das manifestações tipo denúncia, cumpre esclarecer que a plataforma não permite ao gestor o encaminhamento dentro do próprio Fala.BR. Por essa razão, se faz necessário o envio do teor às áreas pertinentes por meios externos à plataforma. Desse modo, como forma de preservar o direito dos manifestantes, é adotada a política de “ponto focal” para cada área, evitando a disseminação ampla e irrestrita das informações. Inclusive, a mesma medida é utilizada às manifestações do tipo comunicação e àqueles referentes à LAI.

#### **Análise da equipe de avaliação:**

Preliminarmente, cabe esclarecer que o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR possibilita que manifestações sejam encaminhadas internamente, no âmbito do próprio órgão ou entidade. A utilização desse módulo está prevista na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 44) e assegura que todas as etapas do tratamento da manifestação sejam cumpridas exclusivamente dentro do ambiente da Plataforma Fala.BR, mitigando os riscos relacionados ao vazamento de dados.

---

<sup>17</sup> Encaminhada por meio do Ofício nº 3885/2024 -Emgea/Ouvid - #RE em 20/06/2024

A Plataforma Fala.BR assegura a rastreabilidade do tratamento de manifestações ao registrar todas as ações realizadas pelo usuário. Esse registro inclui, entre outras informações, a data, hora e o nome do usuário que acessou o conteúdo da manifestação, as respostas encaminhadas ao manifestante, eventuais exportações de dados da manifestação, prorrogações do prazo de resposta e alterações na classificação da manifestação. Além disso, a Plataforma dispõe de ferramenta para ocultar informações que possam identificar o denunciante.

Já a solução adotada pela Ouvidoria da EMGEA, que envolve a extração do teor da manifestação e o envio às áreas responsáveis por meio de e-mail classificado como confidencial e restrito, não apresenta todas as funcionalidades do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR. O procedimento adotado pela EMGEA, por exemplo, não registra individualmente cada acesso ao conteúdo da manifestação, ao contrário da Plataforma Fala.BR, que registra cada acesso (e demais operações) realizado pelo usuário.

Logo, considerando que a utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para o encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis (ou áreas de apuração, no caso de denúncias) é facultativa<sup>18</sup>, recomenda-se que a Ouvidoria do EMGEA avalie a oportunidade e conveniência de utilizar a referida ferramenta. Tal medida pode contribuir com a mitigação do risco de exposição de informações sensíveis, sobretudo aquelas que permitam a identificação do denunciante.

Quanto ao item 1.5, que trata da resolutividade das manifestações, esta Ouvidoria se compromete a observar o teor das disposições pertinentes vigentes.

Diante do exposto, a Ouvidoria desta estatal compreende a necessidade de aperfeiçoamento de seus procedimentos e adotará as providências necessárias para se adequar às boas práticas no tratamento de suas demandas.

Em tempo, observamos que esta Emgea foi excluída do Programa Nacional de Desestatização (PND) por meio do Decreto nº 12.032, de 28 de maio de 2024.

#### **Análise da equipe de avaliação:**

O presente Relatório de Avaliação foi retificado e/ou ajustado para evidenciar que, apesar de a EMGEA ter integrado o Programa Nacional de Desestatização (PND) durante o período avaliado, a referida empresa foi excluída do PND em 28 de maio de 2024, conforme consta do Decreto 12.032.

Agradecemos ainda pela habitual presteza e colaboração dispensada à esta Ouvidoria.

Com nossos melhores cumprimentos, permanecemos à inteira disposição.

---

<sup>18</sup> Conforme consta do artigo 44 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.



## **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.