

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Companhia Docas do Rio Grande do Norte

Natal/RN, 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

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

ROGÉRIO VIEIRA DOS REIS
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio Grande do Norte

SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo (OGU)
Rachel Urbano Ribeiro (NAOP/RN)

COORDENAÇÃO

Adriana Oliveira Ferreira (NAOP/RN)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Adriana Oliveira Ferreira (NAOP/RN)
Juliana Rangel Barboza (NAOP/RN)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte – Codern.

Município: Natal – RN.

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 77 da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 75 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Período avaliado: janeiro a dezembro de 2023.

Data de execução: maio a agosto de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte - Codern, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021, vigente no período analisado, atualizada pela 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 de ouvidoria avaliada demonstrou exercer as atividades de ouvidoria, em quase sua totalidade, de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021 (atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024), e demais normativos relativos ao tema.

Foram identificadas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como: 1-Inconsistências no tratamento de manifestações; 2-Ausência de encaminhamento das demandas à unidade competente do SisOuv; 3-Fragilidade do meio utilizado para tramitação das demandas às áreas internas; 4-Ausência de alguns itens de transparência na seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão; 5-Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2023; 6-Normativo interno de Ouvidoria com itens em desconformidade com a legislação pertinente à Ouvidoria; 7-Reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa; e 8-Limitações ao exercício da Ouvidoria.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da presente avaliação, recomenda-se à Ouvidoria utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; adequar o acompanhamento de resolutividade das demandas; revisar as políticas e práticas de transparência do órgão, verificando se as informações sobre a ouvidoria estão sendo disponibilizadas de forma clara e acessível no site; avaliar a necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa; atuar no acompanhamento da prestação dos serviços da Instituição realizando interlocuções com as unidades setoriais, com os usuários e com a gestão.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Codern	Companhia Docas do Rio Grande do Norte
CONSAD	Conselho de Administração da Companhia Docas do Rio Grande do Norte
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
SIC	Serviços de Informação ao Cidadão
UA	Unidade Avaliada
CGPAR	Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Achados.....	10
1.1. Inconsistências no tratamento de manifestações.....	10
1.2. Ausência de encaminhamento das demandas à unidade competente do SisOuv.....	11
1.3. Fragilidade do meio utilizado para tramitação das demandas às áreas internas.....	12
1.4. Ausência de alguns itens de transparência na seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da entidade	14
1.5. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2023.....	15
1.6. Normativo interno de Ouvidoria com itens em desconformidade com a legislação pertinente à Ouvidoria	16
1.7. Reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa	17
1.8. Limitações ao exercício da Ouvidoria	18
RECOMENDAÇÕES.....	20
CONCLUSÃO	21
APÊNDICES	23
Apêndice A	24
Apêndice B.....	32
Apêndice C.....	39
Apêndice D	41

APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela Unidade Avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021 (atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

OBJETIVO E ESCOPO

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

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à Unidade Avaliada¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão da entidade, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

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

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento;
- ii. Trabalhos exploratórios;
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

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

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01.01.2023 a 31.12.2023 para a análise da amostra de manifestações da Unidade Avaliada.

recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação.

Os trabalhos exploratórios consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à Unidade Avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela Codern, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01.01.2023 a 31.12.2023 constantes da Plataforma Fala.BR. A seleção demonstrou que constam 24 manifestações no sistema com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, sendo todas selecionadas para análise.

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

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 Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte - Codern integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte - Codern está vinculada diretamente ao Conselho de Administração da Companhia Docas do Rio Grande do Norte – CONSAD e é regida pelos seguintes normativos que regulamentam sua atuação: Estatuto Social da Codern, Plano de Gestão de Integridade da Codern e Regimento Interno da Ouvidoria, que dispõe sobre o posicionamento da Ouvidoria na Unidade, sua composição, missão, atribuições e fluxo das manifestações.

É composta por um Ouvidor Geral, designado pelo CONSAD dentre os empregados efetivos da Codern para o mandato de três anos, permitida uma única prorrogação por igual período. O processo de indicação e nomeação do seu titular é submetido à Controladoria-Geral da União, conforme disposto nas Portarias CGU nº 1.181/2020, nº 3.109/2020 e Resolução CGPAR nº 21/2018.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da Codern, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da Unidade Avaliada. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da companhia estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Achados

1.1. Inconsistências no tratamento de manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01.01.2023 e 31.12.2023, a unidade avaliada recebeu trinta manifestações, sendo que destas seis foram arquivadas. Das não arquivadas, sete foram reclamações, doze foram solicitações de providências, três foram comunicações e duas foram denúncias.⁴

Assim, foi realizada análise do tratamento realizado pela Codern nestas 24 manifestações não arquivadas, constantes do Fala.BR, representando 100% das manifestações aptas no período avaliado, nos seguintes aspectos: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolutividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que dez manifestações (cerca de 42%) analisadas não atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024). Em geral, esses requisitos não são atendidos em virtude da ausência de conteúdos mínimos nas respostas conclusivas e da ausência do histórico processual da manifestação nos setores internos da entidade.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 100% das manifestações analisadas foram respondidas conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto no art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 22 §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024). Na amostra analisada, o prazo médio de resposta da unidade avaliada foi de 11 dias.

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 71% das manifestações (dezessete manifestações) analisadas foram consideradas adequadas pela equipe de avaliação. Dentre as sete consideradas com classificação incorreta, verificou-se em quatro delas a possibilidade de tratar-se de Solicitação e não Reclamação e em outras três observou-se tratar de Pedido de Acesso à Informação e não de Solicitação de Providências.

⁴ Dados extraídos do Painel *Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 25/06/2024.

Entretanto, foram identificadas manifestações cujo registro de resolatividade foi realizado em desacordo com o que prevê o art. 19, § 4º da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo Parágrafo Único do art. 29 da 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 resolatividade 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.

Foram identificados, em oito manifestações, registros incorretos quanto à Resolatividade, sendo três delas registradas como “Demanda não Resolvida”, porém tendo sido informado que não se trata de competência da Codern, devendo ser considerado como “Resolvida” dentro da Ouvidoria da Unidade. Em outras quatro consta o registro de “Demanda Resolvida”, porém foram demandas encaminhadas a outros setores da Codern e ainda não constam com registros de atendimento.

Ainda, cabe ressaltar que a unidade de ouvidoria pode alterar a informação sobre a resolatividade a qualquer momento quando forem adotadas novas providências por parte da unidade responsável, podendo comunicar ao manifestante quando julgá-las relevantes, conforme previsto no art. 19, § 5º da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024):

§ 5º A informação sobre resolatividade 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.

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

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

1.2. Ausência de encaminhamento das demandas à unidade competente do SisOuv

Dentre as 24 manifestações da Codern analisadas, verificou-se que três delas não estão na competência da companhia. Embora tenham dado a resposta adequada ao demandante, não consta o encaminhamento da Unidade Avaliada à Ouvidoria

competente, mesmo essa fazendo parte do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal - SisOuv, conforme dispõe art. 14 da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 26 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024):

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

1.3. Fragilidade do meio utilizado para tramitação das demandas às áreas internas

A Ouvidoria da Codern disponibiliza os seguintes canais de atendimento: e-mail, telefone, carta, presencial e Plataforma Fala.BR. Todas as manifestações recebidas por estes canais são registradas unicamente na Plataforma Fala.BR. Todavia, a Unidade Avaliada informou que para trâmites internos é utilizado o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), seguindo os trâmites internos a seguir:

A Ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR para o tratamento/trâmite de manifestações. Além disso, para a tramitação interna entre os setores envolvidos, é usado o Sistema SEI. O risco de exposição da identidade do manifestante no Fala.BR é mitigado pelas funcionalidades da própria plataforma. No Sistema SEI é utilizado a opção nível de acesso Restrito para garantir a confidencialidade das informações.

No que diz respeito ao tratamento e tramitação das manifestações às áreas internas da ouvidoria do Codern, verificou-se a utilização de sistema inapropriado para tramitação interna. A Unidade informou a utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), que é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual do SEI.

Observa-se que a sistemática adotada envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma no momento da extração da manifestação da Plataforma Fala.BR para o SEI, o que fragiliza a segurança dos dados ao realizar sua manipulação para outro sistema.

Sobre o assunto, é importante mencionar que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021 (atualizada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024), as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é exercida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles de acessos e salvaguardas dos dados dos manifestantes, na utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e à execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo, devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo (atualizado pelo art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024):

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.

Quanto à segurança dos dados de usuários, em atenção à Lei nº 13.460/2017, alinha-se que as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva desses elementos. Ademais, devem observar também a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018, a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer.

Outra desvantagem no tocante às denúncias, é que quando o processo ou documento é marcado como sigiloso com credencial de acesso concedida a determinados servidores, no sistema, a recuperação da informação torna-se prejudicada, visto que o trâmite se vincula a agentes públicos específicos. Da mesma forma, processos ou documentos marcados em nível de sigilo não podem ser recuperáveis pela ferramenta de pesquisa, tampouco são registrados nas estatísticas do sistema, impactando, inclusive, no quantitativo de encaminhamentos decorrentes das respostas conclusivas publicadas.

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

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

Ante o exposto, e diante da insuficiência da ferramenta SEI para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade e segurança, mesmo após a aplicação das medidas mitigadoras adotadas pela Ouvidoria, sugere-se que se avalie a adoção do módulo de triagem e tratamento das manifestações do sistema Fala.BR.

1.4. Ausência de alguns itens de transparência na seção de Ouvidoria do sítio eletrônico da entidade

No que tange à transparência das informações de ouvidoria, foi feita pesquisa no sítio eletrônico da Codern, em 04.07.2024, e verificou-se que a seção dedicada à ouvidoria foi facilmente identificada.

Sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 determina (atualizado pelo art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024):

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

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

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

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Da análise no site da Unidade verificou-se que, apesar de incluir banner de acesso à Plataforma Fala.BR, informações sobre as formas de atendimento, endereço e relatórios de gestão (2019 a 2023), não foram contemplados no sítio; além dos seguintes elementos determinados pelo normativo:

- Link de acesso ao Painel *Resolveu?* (art. 71, II, d);
- Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 71, II, f); e
- Algumas normas vigentes no órgão para o tratamento das manifestações de ouvidoria (art. 71, II, g).

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

Portanto, recomenda-se que a ouvidoria que 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.

1.5. Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2023

A Ouvidoria da Codern produziu o Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria referente ao exercício de 2023, o qual consta divulgado em sua página eletrônica. Em análise ao relatório, o critério normativo utilizado para avaliar a adequação do documento consta do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. nº 60, incisos I a VI da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), qual seja:

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

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

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Observou-se que o relatório, apesar de apresentar dados relativos ao ano de 2023, não contemplou os seguintes elementos determinados pelo normativo:

- Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações (art. 52, §1º, III);
- Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas (art. 52, §1º, IV);
- Informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos (art. 52, §1º, V); e
- Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, proposta de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (art. 52, §1º, VI).

A ausência dessas análises prejudica o subsídio de informações à alta administração da entidade e a divulgação de informações ao público. Além disso, cabe ressaltar que, no relatório da unidade, não são sequer analisados e citados os assuntos das manifestações.

1.6. Normativo interno de Ouvidoria com itens em desconformidade com a legislação pertinente à Ouvidoria

Em análise documental, verificou-se que a Codern possui itens em seu normativo interno em desconformidade com a legislação de ouvidoria vigente.

Em seu fluxo de tratamento das manifestações recebidas constante no Plano de Gestão de Integridade e, especificamente no item 9, a unidade trata de Regime Disciplinar, o que segue:

9.2. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO

9.2.1. ESGOTAMENTO DE PROVIDÊNCIAS DE GESTÃO

O Gestor, antes de encaminhar à Ouvidoria denúncia sobre atitude irregular de subordinado, denúncia esta por ele avaliada como leve, seja de caráter ético ou não, deverá analisar o caso, visando apurar todos os fatos envolvidos, esgotando as possibilidades de solução a nível de gestão, em especial, se for a primeira ocorrência desse tipo de atitude do empregado. Em caso de reincidência, o fato deverá ser encaminhado à Ouvidoria, sob a forma de denúncia, enfatizando as providências de gestão anteriormente tomadas, bem como a situação de reincidência.

Dessa forma, a Codern diz em normativo que o Gestor ao receber uma denúncia contra um subordinado deve avaliar tal denúncia, deve apurar os fatos, deve tentar solucionar o caso a nível de gestão e, apenas em caso de reincidência, deve encaminhar a denúncia à Ouvidoria.

Esse procedimento descrito está em desacordo com as normas de ouvidoria, uma vez que, conforme dispõe o Decreto nº 9.492/2018, a Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades, deve ser preferencialmente a porta de entrada das manifestações, e, quando recebida por outro meio, a manifestação deverá ser inserida nessa Plataforma, de forma que a Ouvidoria seja o setor a verificar o primeiro registro do usuário e a fazer a triagem e encaminhamento devido, atendendo também o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 7º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024):

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

[...]

Verificou-se ainda, no item 4.1 do fluxo da denúncia, no mesmo Plano de Gestão de Integridade, que o prazo disposto pela Codern para complementação de informações solicitadas ao denunciante é de trinta dias.

4. REGRAS DE ENCAMINHAMENTO DA DENÚNCIA PELA OUVIDORIA

4.1. INFORMAÇÕES INSUFICIENTES

Sempre que as informações apresentadas na denúncia forem insuficientes para a análise prévia, a Ouvidoria solicitará, ao denunciante, complementação de informações, a ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento.

No entanto a Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492/2018, dispõe em seu artigo 16 que o prazo para o manifestante apresentar informações complementares é de vinte dias (atualizado pelo art. 25 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

1.7. Reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa

A Unidade Avaliada informou no Questionário de Avaliação que não realiza trabalho participativo direto com a sociedade nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela Codern.

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

A respeito do tema, a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 recomenda a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização. Senão, veja-se:

Art. 82.⁵ A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

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

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

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

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

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

V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou

⁵ Atualizado pelo art. 56 da Portaria Normativa nº 116/2024.

entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.

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

Desse modo, no âmbito externo, tais ações contribuem para a promoção de discussões públicas com os cidadãos a fim fornecer subsídios a decisões importantes da Codern. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades da Instituição.

Adicionalmente, a realização de ações de ouvidoria ativa pela Unidade Avaliada pode trazer mais orientações e esclarecimentos sobre suas competências e os assuntos tratados pela entidade.

1.8. Limitações ao exercício da Ouvidoria

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, em seu art. 13, as ouvidorias terão como suas atribuições precípuas, dentre outras: acompanhar a prestação dos serviços da Instituição visando garantir a sua efetividade, propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços e promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Com o pleno e estratégico funcionamento desta unidade, se possibilita uma adequada qualificação dos assuntos e a partir da análise, inserção de conhecimento e interação com os gestores públicos e com a sociedade. Essas temáticas tornam-se importantes ferramentas às atividades de planejamento, execução, avaliação e controle da administração pública, podendo contribuir substancialmente para o aprimoramento e a melhor organização da gestão, proporcionando melhoria dos serviços e aprimoramento das políticas.

Foi relatado pela própria Unidade que a Ouvidoria hoje cumpre apenas o papel de encaminhamento das manifestações para que os setores façam as suas devidas apurações, não acompanhando a prestação dos serviços da Instituição deixando assim de cumprir as atividades previstas no art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 7º da Portaria Normativa nº 116/2024):

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados por eles coletados;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XI - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XII - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XIII - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;

XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;

XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XVII - produzir anualmente o relatório de gestão.

§ 1º Incluem-se no inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015

Além disso, de acordo com os achados desta avaliação, foi evidenciado que a Unidade elabora, anualmente, relatório de gestão, com fins estatísticos, contendo a consolidação das informações e indicadores gerenciais recolhidos durante o exercício, cumprindo exigência legal.

Entretanto, de acordo com as respostas ao Questionário de Avaliação, não foi identificado fluxo sistemático que permita à Ouvidoria avaliar a pertinência e a necessidade de produção de relatórios temáticos e de informações estratégicas, de modo a promover a interação com os gestores e o aprimoramento dos serviços prestados pela Companhia em suas diversas áreas, cumprindo o que diz a Portaria CGU nº 581, em seu art. 53 (atualizado pelo art. 61 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024):

Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

Para efeitos da referida Portaria, a informação é considerada estratégica quando se refere às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

O bom uso das informações estratégicas pela Unidade de Ouvidoria possibilita uma adequada qualificação dos assuntos e, a partir da análise, da inserção de conhecimento e da interação com os gestores públicos, essas informações tornam-se importantes ferramentas às atividades de planejamento, execução, avaliação e controle da administração pública, podendo contribuir substancialmente para o aprimoramento e a melhor organização da gestão, proporcionando melhoria dos serviços prestados pela Codern.

RECOMENDAÇÕES

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

- I. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade, proteção ao denunciante e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- II. Atualizar os normativos que tratam do tema Ouvidoria que se encontram em desconformidade e, algumas vezes conflitantes, com a legislação que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv);
- III. Estabelecer procedimentos internos, ou fluxos de tratamento de manifestação, tais como listas de verificação pela tipologia da demanda (check-list), revisão das respostas às manifestações e orientações da equipe da Ouvidoria e das áreas internas, para assegurar que as respostas às manifestações de cidadão estejam adequadas, especialmente quanto à objetividade, e que contenham os conteúdos mínimos exigidos pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- IV. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da Codern, 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 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;

- V. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 60, incisos I a VI da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- VI. Avaliar a necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa a fim de buscar relacionamento com os usuários internos e externos dos serviços prestados e assim promover maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação;
- VII. Fazer com que a ouvidoria deixe de ter apenas um papel de encaminhador de demandas e respostas e passe a atuar no acompanhamento da prestação dos serviços da Instituição realizando interlocuções com as unidades setoriais e ações de mobilização e interlocução periódicas com os usuários e com a gestão;
- VIII. Implementar também atividades de acompanhamento e gerenciamento quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte - Codern, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente a de 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 entidade.

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01.01.2023 até 31.12.2023, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da Codern, de um modo geral, atua em grande parte em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, vigente no período analisado, como também se verificou que a Unidade Avaliada apresenta uma gestão dos processos atinentes a suas competências com baixo grau de maturidade.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas, utilizar módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR trazendo mais segurança e rastreabilidade ao tratamento das manifestações, reduzindo, assim, o risco de manipulação de informações sensíveis fora da Plataforma Fala.BR, dar

prosseguimento às demandas do cidadão ao enviar para órgãos ou entidades competentes que fazem parte do SisOuv, adequar as normas internas à legislação de ouvidoria e promover ações de ouvidoria ativa, elevando com isso o nível de atendimento, e consequentemente, de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; (ii) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (iii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (iv) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; (v) fomento à participação social e promoção de ações de ouvidoria ativa; e (vi) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e da entidade.

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

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Esfera Federal, Poder Executivo
Natureza jurídica da entidade	Empresa pública de capital fechado
Posição no Organograma	Vinculada diretamente ao Conselho de Administração - CONSAD
E-mail	ouvidoria@codern.com.br
Página na Internet	https://www.codern.com.br/ouvidoria
Endereço	Av. Eng. Hildebrando de Góis, 220, Ribeira, Natal/RN CEP 59010-700
Canais de Atendimento	1) Sistema FALA.BR (https://falabr.cgu.gov.br) 2) E-mail institucional (ouvidoria@codern.com.br) 3) Telefone e WhatsApp (84) 99139-4506 4) Pessoalmente (sob agendamento) ou, 5) Envio de correspondência para o endereço.
Ouvidor	Alessandro Jefferson Gomes de Lima

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

As competências da Ouvidoria da Codern estão descritas no Regimento Interno, Capítulo IV, Art. 6º.

No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá:

I - Receber as manifestações enviadas por cidadãos, encaminhando-as aos setores ou órgãos responsáveis que possam auxiliá-la na resposta demandada;

II - Recusar envolver-se em questões pendentes de decisão judicial, podendo, entretanto, sugerir soluções no âmbito administrativo;

III - Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão.

IV - É vedada a participação do titular da Ouvidoria, ou de qualquer de seus membros, em processos de investigação preliminar, de sindicância e administrativos disciplinares;

V - Atender sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, oferecendo uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;

VI - Resguardar o sigilo das informações;

VII - elaborar plano de trabalho anual;

VIII - Monitorar o cumprimento dos prazos e a adequação das respostas;

IX - Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre as partes;

X - Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão, documento elaborado pela CODERN que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Companhia, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos; e

XI - Produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas e encaminhá-los conforme regulamentações e orientações da Ouvidoria Geral da União.

A.3 Normativos Internos

Os normativos internos relacionados à Ouvidoria são:

- I. Estatuto Social da CODERN,
- II. Plano de Gestão da Integridade e
- III. Regimento Interno da Ouvidoria.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Segundo informações repassadas pela Unidade Avaliada, a força de trabalho da Ouvidoria da Codern é composta por um único servidor, o Ouvidor da entidade. Ele possui graduação e já está a mais de quatro anos no cargo.

Em relação a estrutura física, desde o período da pandemia, após complicações de saúde do Ouvidor, as atividades do setor vêm sendo realizados em regime de trabalho remoto (Teletrabalho), conforme disposto em processo interno (SEI 50902.004094/2022-14), e com suporte e infraestrutura disponibilizada pela CODERN.

A.5 Mandato do Ouvidor

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

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

O titular da unidade de ouvidoria exerce o cargo desde outubro de 2018 (5 nos e 7 meses), nomeado pela Deliberação nº 034/2018-CONSAD, de 30 de outubro de 2018 e reconduzido pela Deliberação nº 007/2022-CONSAD, de 23 de fevereiro de 2022. As Deliberações do CONSAD não são publicadas no Diário oficial, e sim, no site da companhia, por meio de Atas das reuniões.

A indicação do titular atual da Ouvidoria da CODERN foi submetida à avaliação da CGU e sua aprovação ocorreu conforme Ofício nº 22166/2021/CGOUV/OGU, em 23/11/2021, com mandato de 3 anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

A.6 Canais de Atendimento

As manifestações para Ouvidoria podem ser feitas através dos seguintes canais de atendimento:

- I. Sistema FALA.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>);
- II. E-mail institucional (ouvidoria@codern.com.br);
- III. Telefone e WhatsApp (84) 99139-4506;
- IV. Pessoalmente (sob agendamento);
- V. Envio de correspondência para o endereço da CODERN.

A.7 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR para o recebimento de manifestações.

Não há sistema próprio para tramitação interna das manifestações. Para a tramitação interna entre os setores envolvidos é usado o Sistema SEI.

O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SEI é feito manualmente. Assim, as demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR, quando não podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria, geram processos no SEI. Esses processos são encaminhados às áreas técnicas competentes por formular as respostas. As áreas fornecem a resposta, também pelo SEI, e a Ouvidoria, de forma manual, inclui essas respostas e anexos (quando há) no Fala.BR.

O risco de exposição da identidade do manifestante no Fala.BR é mitigado pelas funcionalidades da própria plataforma. No Sistema SEI é utilizado a opção nível de acesso Restrito para garantir a confidencialidade das informações.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que não há sistemas ou painéis de gerenciamento de fluxos ou pesquisa de satisfação, além do próprio Painel *Resolveu?*. Também não há a utilização de dados coletados em sistemas para o aprimoramento de fluxos no âmbito da Ouvidoria.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

De acordo com questionário respondido pelo Ouvidor da Instituição, o fluxo interno das manifestações de Ouvidoria se diferencia para situações de Denúncia/Comunicação, Reclamação/Solicitação e de Elogio.

Segue a descrição do fluxo, apontada:

Reclamação e Solicitação de Providência

Recebimento:

- Canais: Plataforma Fala.BR, e-mail, telefone, atendimento presencial.

Tratamento:

- Triage: É realizada uma triagem inicial para verificar a veracidade das informações e a pertinência da manifestação.
- Encaminhamento: Caso seja válida, a manifestação é encaminhada ao setor responsável pelo serviço.
- Análise: O setor responsável analisa a manifestação e propõe soluções.
- Conclusão: O setor responsável elabora um despacho/relatório e o encaminha à ouvidoria.
- Resposta ao Reclamante: A ouvidoria comunica ao reclamante sobre as ações tomadas.

Papéis e Responsabilidades:

Ouvidoria: Recebe, registra e realiza a triagem inicial.

Setor Responsável: Analisa a manifestação e propõe soluções.

Ouvidor: Supervisiona o processo e comunica o resultado ao manifestante.

Elogio

Recebimento:

- Canais: Plataforma Fala.BR, e-mail, telefone, atendimento presencial.

Tratamento:

- Triage: É realizada uma triagem inicial para verificar a veracidade das informações e a pertinência do elogio.
- Encaminhamento: O elogio é encaminhado ao setor ou ao servidor elogiado.
- Análise: O setor ou o servidor recebe formalmente o elogio.
- Conclusão: O setor competente pode divulgar o elogio internamente para motivação.

Papéis e Responsabilidades:

Ouvidoria: Recebe, registra e realiza a triagem inicial.

Setor Responsável/Servidor: Recebe o reconhecimento.

Ouvidor: Supervisiona o processo e garante o registro formal do elogio.

Denúncia e Comunicação de Irregularidade

Recebimento:

- Canais: Plataforma Fala.BR, e-mail, telefone, atendimento presencial.

Tratamento:

- Triage: É realizada uma triagem inicial para verificar a veracidade das informações e a pertinência da denúncia.

- Encaminhamento: Caso a manifestação seja válida, é encaminhada para uma investigação mais aprofundada realizada pelo Comitê de Correição Permanente – CCP, que é o setor responsável pela apuração dos fatos.
- Investigação: A CCP realiza a investigação e coleta de provas.
- Conclusão: Após a investigação, um despacho/relatório é elaborado com as conclusões e possíveis ações a serem tomadas com a anuência da Diretoria da Presidência.
- Resposta ao Denunciante: A ouvidoria comunica ao denunciante, se identificado, sobre o resultado da manifestação.

Papéis e Responsabilidades:

Ouvidoria: Recebe, registra e realiza a triagem inicial.

Comitê de Correição Permanente: Realiza a investigação e elabora o despacho/relatório final.

Diretoria da Presidência: Analisa o despacho/relatório final e dá providências.

Ouvidoria: Supervisiona todo o processo e garante a comunicação final ao denunciante, se identificado.

Especificamente em relação às Denúncias, a Codern detalhou esse fluxo interno descrito acima no Anexo I do Plano de Gestão de Integridade.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização 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 implica para a organização 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.

Em consulta ao sítio da Codern, foi identificada a Carta de Serviços da Instituição no link: <https://www.codern.com.br/documentos/Carta-de-Servi%C3%A7o-ao-Cidad%C3%A3o-CODERN-2024.pdf>.

Conforme disposto no art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), as unidades do SisOuv devem atuar em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

De acordo com o Ouvidor da Codern, como oportunidades de melhoria, a Ouvidoria pretende continuar focando em implementar mais ações de divulgação,

acompanhar as melhorias contínuas no site institucional e buscar otimizar o tempo médio de atendimento das demandas.

Segundo ele, mensalmente ocorre uma reunião de prestação de contas das atividades dos gestores com a diretoria executiva da Codern e, na ocasião, a Ouvidoria tem a oportunidade de apresentar um relatório geral contendo os assuntos e as demandas do setor.

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

Segundo o Ouvidor da Codern, desde a criação do setor em 2018, apenas uma vez foi necessário promover a mediação e a conciliação entre as partes. No caso referido havia um conflito de entendimento, por parte do empregado, sobre um procedimento interno do setor de recursos humanos. O meio utilizado para encerrar o conflito foi realizar uma reunião presencial envolvendo as partes e a Ouvidoria no papel de mediador. A documentação comprobatória está formalizada em um processo no Sistema SEI.

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

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

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?* considerando a entidade como Codern – Companhia Docas do Rio Grande do Norte e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023:

Quantitativo Geral

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



Fonte: Painel *Resolveu?*, 01-jul-2024.

No período em análise, a entidade recebeu 30 manifestações, sendo 24 respondidas e 06 arquivadas. Na data da consulta (07-jul-2024), verifica-se que não havia manifestações em tratamento. Ainda de acordo com a consulta, o tempo médio de resposta às manifestações foi de 11,33 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: Quantitativo de Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, 01-jul-2024.

As solicitações representaram a tipologia de manifestação mais recebida pela UA, correspondendo a 50% do total. As denúncias apresentaram 20,8%. As reclamações, por sua vez, representaram 29,2% das manifestações recebidas. Não houve manifestações do tipo sugestão, elogio e pedidos de simplificação.

Resolutividade da demanda

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

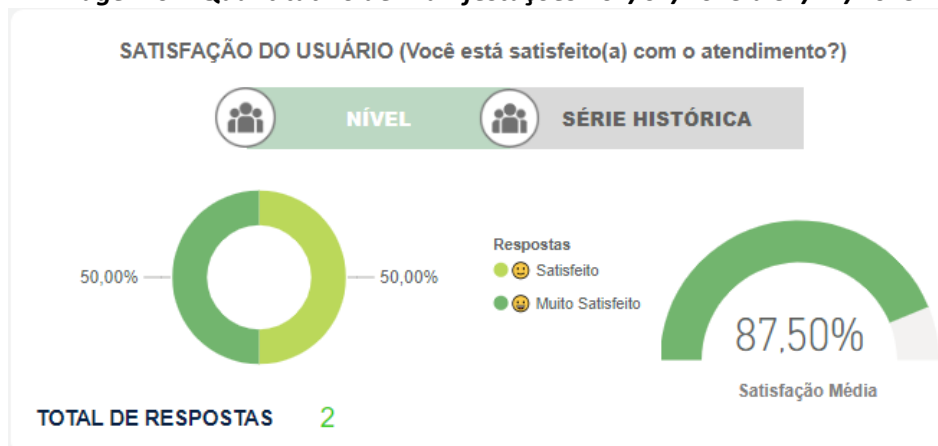


Fonte: Painel *Resolveu?*, 01-jul-2024.

Em relação a resolutividade das manifestações de ouvidoria, ou seja, quando a demanda é considerada resolvida dentro da Unidade, a UA indicou que 62,50% foi positiva e 37,50% foi negativa.

Satisfação com a resposta

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



Fonte: Painel *Resolveu?*, 01-jul-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, verifica-se que 50% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto os outros 50% demonstraram estar “satisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes foi em torno de 87,50%.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

Foi elaborada análise em todo o universo devido a quantidade possibilitar a execução da avaliação nas 24 manifestações da Codern concluídas em 2023.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela Unidade Avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01.01.2023 e 31.12.2023, compreendendo 24 manifestações.⁶

Foram selecionadas para análise 100% das manifestações, cuja composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta estão dispostas no quadro a seguir:

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	3	11
Denúncia	2	11
Elogio	0	0
Reclamação	7	13
Solicitação	12	10
Sugestão	0	0
Total	24	11

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

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

- a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 22 inciso VII § 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;

⁶ 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.

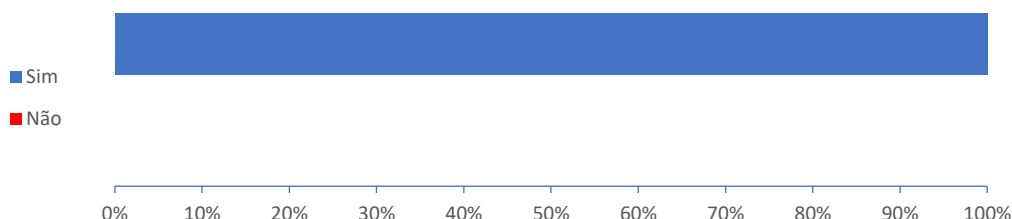
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos 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 (atualizado pelo art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

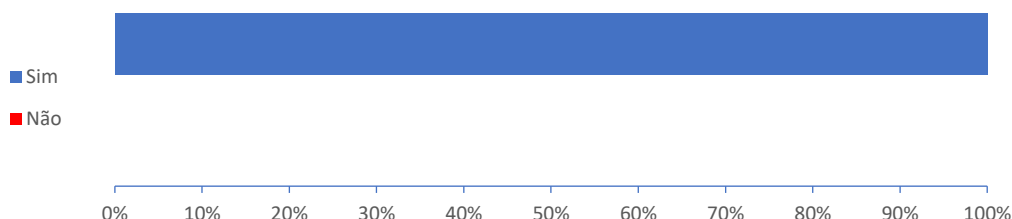


Fonte: elaboração própria.

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

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado?

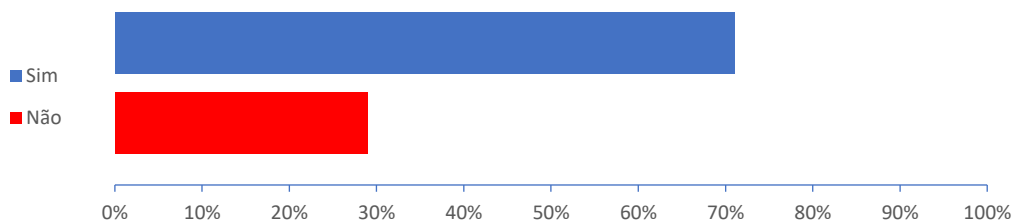


Fonte: elaboração própria.

Observa-se que, das 24 manifestações analisadas, 100% tiveram seu assunto classificado.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

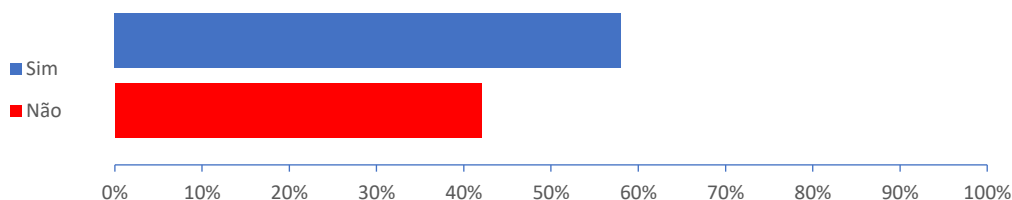


Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia das manifestações, observa-se que 71% (17 manifestações) na amostra foram classificadas corretamente, enquanto 29% (7 manifestações) deveriam possuir outra classificação.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

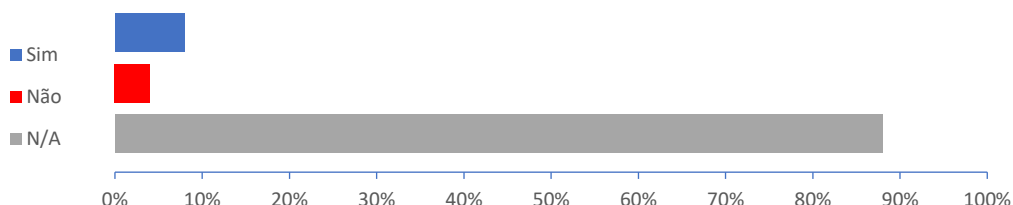


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que dez respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, por exemplo, algumas não esclareceram o conteúdo mínimo nas respostas conclusivas, nem descreveram o histórico processual da manifestação.

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?

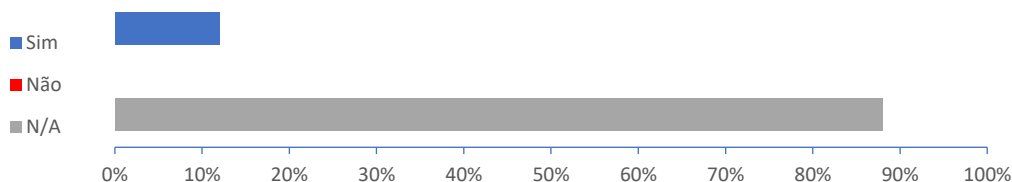


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em duas manifestações a Unidade Avaliada respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão externo ao Fala.BR responsável pelo tema. Em uma manifestação, a ouvidoria deveria ter esclarecido que a demanda não se destina à Administração Pública. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência e demanda de órgãos ou entidades componentes do SisOuv.

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?

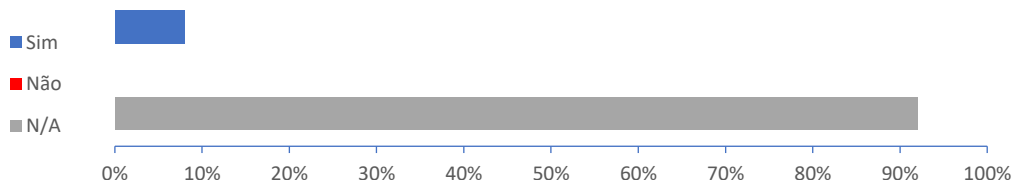


Fonte: elaboração própria.

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

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?

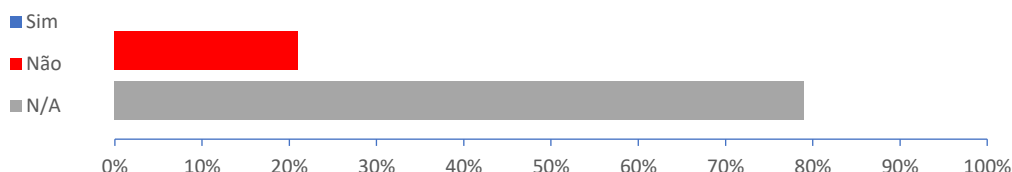


Fonte: elaboração própria.

Das duas denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 22 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

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

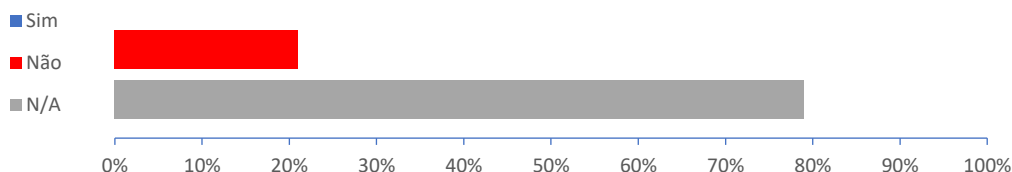


Fonte: elaboração própria.

Nas cinco denúncias/comunicações analisadas, não verificou-se que houve pseudonimização nos encaminhamentos, principalmente em virtude da não utilização do Fala.BR como sistema de encaminhamento e tratamento das manifestações. As demais 19 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia/comunicação.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

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

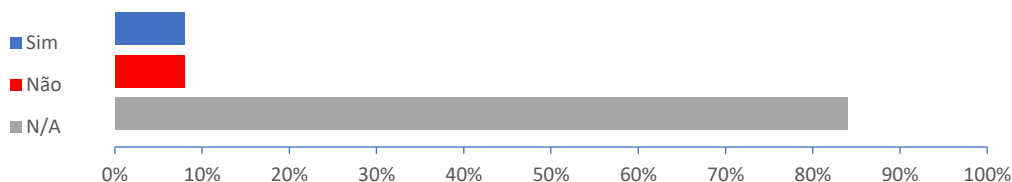


Fonte: elaboração própria.

Nas cinco denúncias/comunicações analisadas, não foram executadas diligências. As demais 19 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia/comunicação.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

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

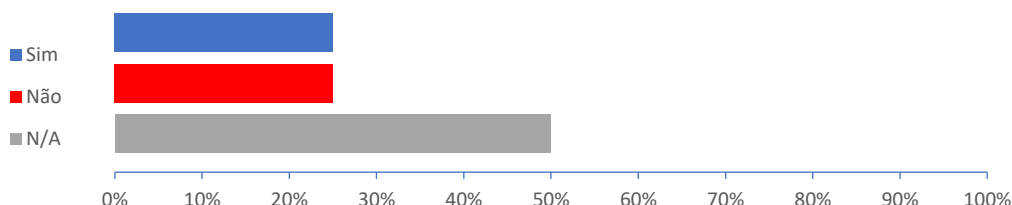


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 2 das 07 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 2 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 03 reclamações se enquadram como não se aplica pois não são de competência da UA analisada. As outras 17 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - 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, das 12 solicitações, em 06 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 6 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 12 manifestações não se enquadram como solicitação.

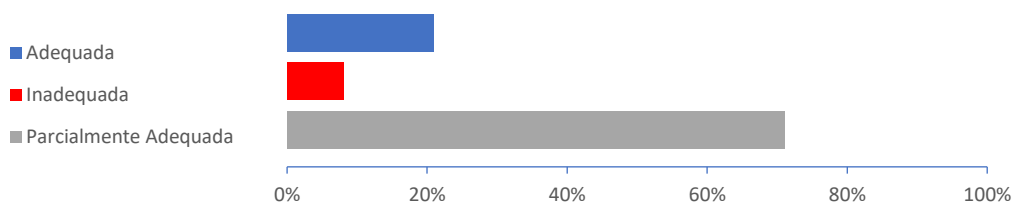
Sobre as respostas às manifestações de Sugestão e Elogio, a Unidade não foi demandada e por esse motivo não há gráficos e análises.

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 24 manifestações analisadas, verifica-se que: 05 foram consideradas adequadas, 17 parcialmente adequadas e 02 inadequadas.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - 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 17 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 2 comunicações, 2 denúncias, 5 reclamações e 8 solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando 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 2 manifestações inadequadas, 1 reclamação e 1 solicitação.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 (atualizado pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 24 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

C1. Manifestação da Unidade Avaliada

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 19.210/2024/GAB-RN/RIO GRANDE DO NORTE/CGU, de 16.12.2024, foi dado um prazo de 10 dias para a Unidade se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 18.12.2024, foram discutidos os achados e as respectivas recomendações, oportunidade em que a Unidade apresentou concordância aos pontos elencados no relatório destacando que a unidade já havia adotado algumas providências em relação aos achados apontados.

Na sequência, por meio do Ofício nº 230/2024/SECDP-CODERN/DP-CODERN, de 20.12.2024, a Codern apresentou sua manifestação descrevendo as ações planejadas e em andamento para atender as recomendações elencadas no relatório. Reforça a Unidade que *“as iniciativas detalhadas a seguir visam fortalecer a Ouvidoria da CODERN e aprimorar o atendimento aos usuários”*, conforme transcrito a seguir.

1. Utilização do módulo do Fala.BR • Realizar capacitações para os servidores responsáveis sobre o uso do Fala.BR, enfatizando a rastreabilidade e a proteção ao denunciante. • Integrar o Fala.BR aos fluxos de trabalho da Ouvidoria, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas no sistema.

2. Atualização dos normativos da Ouvidoria • Revisar os normativos internos no primeiro trimestre de 2025, corrigindo inconsistências com a Portaria CGU no 116/2024 e outras regulamentações. As atualizações serão submetidas à Gerência Jurídica para análise.

3. Estabelecimento de procedimentos internos para manifestações • Aprimorar o tratamento das manifestações conforme sua pologia e teor abordado. • Garantir que as respostas sejam objetivas e completas, em conformidade com o art. 19 da Portaria CGU no 581/2021. • Participar de treinamentos periódicos para atualização sobre boas prá39cas de atendimento.

4. Atualização da seção de Ouvidoria no site • Atualizar o site da CODERN em conformidade com o art. 71 da Portaria CGU no 116/2024 e recomendações do TCU, incluindo informações claras sobre a atuação da Ouvidoria, currículo do Ouvidor e formas de acesso. • Informar sobre o atendimento presencial recentemente implementado pela nova gestão.

5. Adequação do Relatório Anual da Ouvidoria • Incorporar os itens obrigatórios do art. 60, incisos I a VI, da Portaria CGU no 116/2024 ao Relatório Anual corrente, incluindo análises gerenciais.

6. Implantação de ações de Ouvidoria ativa • Participar de eventos e reuniões com a comunidade para divulgar o papel da Ouvidoria. • Criar campanhas informa39vas sobre os canais de atendimento e a importância das manifestações. • Implementar o Plano de Campanhas 2025 para fixação da Ouvidoria da CODERN.

7. Ampliação do papel da Ouvidoria • Melhorar a comunicação entre a Ouvidoria e os setores da CODERN para acompanhar demandas. • Realizar reuniões mensais para discutir e implementar melhorias.

8. Gerenciamento de manifestações recorrentes ou críticas • Criar uma base de dados com histórico de manifestações recorrentes, sensíveis e prioritárias para subsidiar ações mitigadoras. • Monitorar continuamente as ações implementadas.

Essas iniciativas reforçam o compromisso da CODERN com a promoção de uma Ouvidoria mais eficaz e estratégica, promovendo a transparência e atendendo às necessidades dos usuários. Estamos empenhados em implantar uma Ouvidoria sólida e proativa, que contribua significativamente para o aprimoramento da gestão pública.”

C.2 Análise da Equipe de Avaliação

Dada a apresentação dos esclarecimentos transcritos acima, a OGU realizará o monitoramento das providências informadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações formuladas.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.

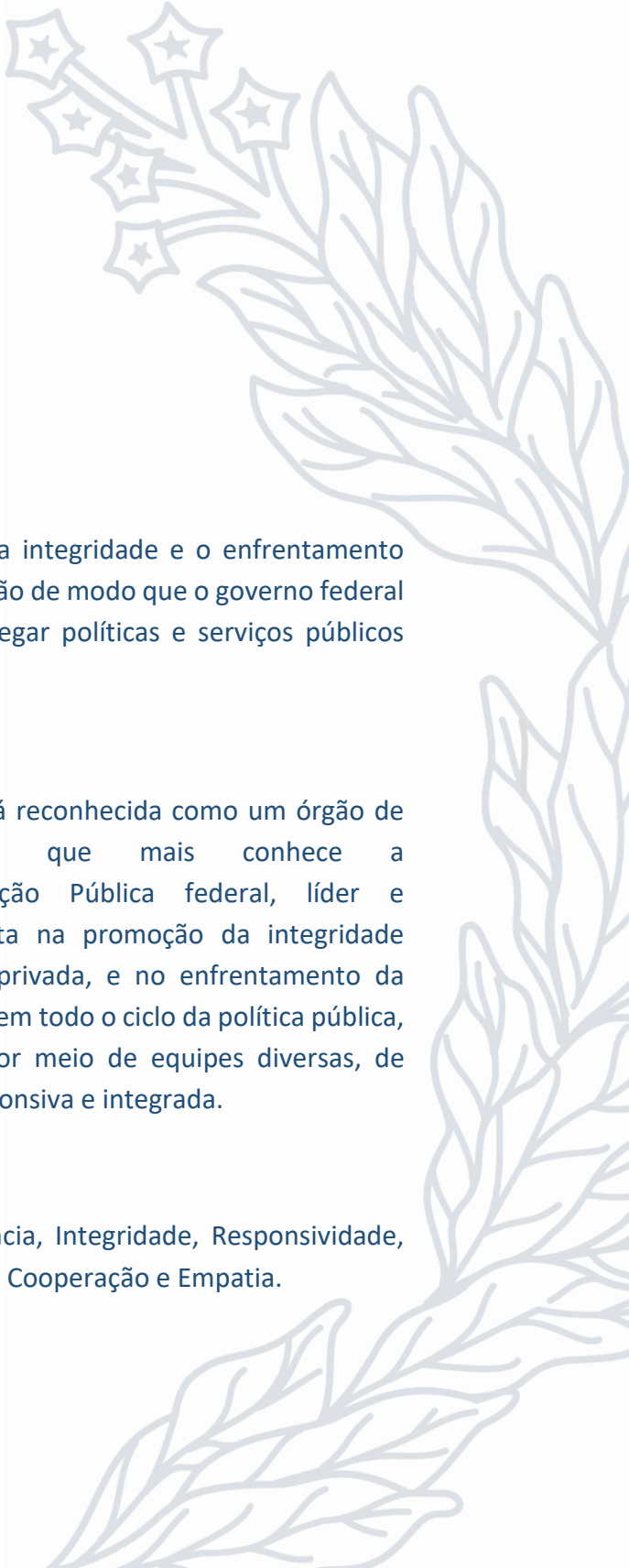
Apêndice D

Plano de Ação da Unidade

PLANO DE AÇÃO					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual	Benefício
<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>
Item I. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade, proteção ao denunciante e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.	Realizar capacitações para os servidores sobre o uso do Fala.BR, enfatizando integrando aos fluxos de trabalho da Ouvidoria, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas no sistema.	Ouvidoria da CODERN.	Maior/25	Prevista	Melhoria na rastreabilidade e a proteção ao denunciante, contribuindo para o processo de transparência da Companhia.
Item II. Atualizar os normativos que tratam do tema Ouvidoria que se encontram em desconformidade e, algumas vezes conflitantes, com a legislação que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv).	Revisar os Normativos internos no primeiro trimestre de 2025, corrigindo inconsistências com a Portaria CGU nº 116/2024 e outras regulamentações.	Ouvidoria da CODERN.	Abril/25	Em Andamento	Normativos atualizados e em atendimento à legislação vigente.

Item III. Estabelecer Procedimentos internos, ou fluxos de tratamento de manifestação, tais como listas de verificação pela tipologia da demanda (check- list), revisão das respostas às manifestações e orientações da equipe da Ouvidoria e das áreas internas, para assegurar que as respostas às manifestações de cidadão estejam adequadas, especialmente quanto à objetividade, e que contenham os conteúdos mínimos exigidos pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Aprimorar o tratamento das manifestações conforme sua tipologia e teor abordado. Garantir que as respostas sejam objetivas e completas, em conformidade com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.	Ouvidoria da CODERN.	Maio/25	Prevista	Maior controle e identificação das manifestações recebidas, norteando para as futuras ações educativas.
Item IV. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da Codern, 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 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.	Atualizar o site da CODERN em Conformidade com o art. 71 da Portaria CGU nº 116/2024 e recomendações do TCU, incluindo informações claras sobre a atuação da Ouvidoria, currículo do Ouvidor e formas de acesso.	Ouvidoria da CODERN, ASSCOM e Gerência de Dados	Fevereiro/25	Prevista	Melhoria na Transparência Ativa e no site da Companhia.

Item V. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 60, incisos I a VI da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Incorporar os itens obrigatórios do art. 60, incisos I a VI, da Portaria CGU nº 116/2024 ao Relatório Anual corrente, incluindo análises gerenciais	Ouvidoria da CODERN.	Abril/25	Em Andamento	Atualização de Documentos emitidos para acompanhamento, conforme Portaria CGU.
Item VI. Avaliar a necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa a fim de buscar relacionamento com os usuários internos e externos dos serviços prestados e assim promover maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.	Participar de eventos e reuniões com a comunidade para divulgar o papel da Ouvidoria. Criação de campanhas informativas sobre os canais de atendimento e a importância das manifestações.	Ouvidoria da CODERN e Diretoria Executiva.	Março/25	Prevista	Implementação do Plano de Campanhas 2025 para fixação da Ouvidoria da CODERN.
Item VII. Fazer com que a ouvidoria deixe de ter apenas um papel de encaminhador de demandas e respostas e passe a atuar no acompanhamento da prestação dos serviços da Instituição realizando interlocuções com as unidades setoriais e ações de mobilização e interlocução periódicas com os usuários e com a gestão.	Melhorar a comunicação entre a Ouvidoria e os setores da CODERN para acompanhar demandas. Maior difusão das demandas nas reuniões mensais.	Ouvidoria da CODERN e Diretoria Executiva.	Fevereiro/25	Em Andamento	Tornar o fluxo e a comunicação com os setores mais ativo, intensificando o acompanhamento.
Item VIII. Implementar também atividades de acompanhamento e gerenciamento quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria.	Criar uma base de dados com histórico de manifestações recorrentes, sensíveis e prioritárias para subsidiar ações mitigadoras.	Ouvidoria da CODERN.	Fevereiro/2025	Em Andamento	Maior controle e identificação das manifestações recebidas, norteando para as futuras ações educativas.



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.