

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais

Rio de Janeiro/RJ, 2025



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

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

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro (OGU)

COORDENAÇÃO

Lidienio Lima de Menezes (NAOP/RJ)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Eduardo Fadigas de Souza (NAOP/RJ)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

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

Período avaliado: de 01º de novembro de 2022 a 31 de outubro de 2023.

Data de execução: fevereiro a agosto de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais - CPRM unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

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

Todavia, foram identificadas oportunidades de aprimoramento tais como apresentação tempestiva do Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria, implementação de normas internas sobre o fluxo de tratamento de manifestações e reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir desta avaliação, destacam-se as seguintes recomendações para a unidade avaliada:

- I - Reavaliar a necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da CPRM e os assuntos tratados na Ouvidoria;
- II - Apresentar tempestivamente o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria;
- III - Normatizar fluxos de tratamento das manifestações;
- IV- Uso dos módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, ou substituto adequado, no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CPRM	Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais
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
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OUV	Ouvidoria da Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

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. Realização de ações de ouvidoria ativa	10
1.2. Ausência do Relatório Anual de Gestão da ouvidoria	11
1.3. Estabelecimento de normas internas sobre o fluxo de tratamento de manifestações.....	12
1.4. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.....	13
RECOMENDAÇÕES	14
CONCLUSÃO	14
APÊNDICES	16
Apêndice A	17
Apêndice B.....	27
Apêndice C.....	35
Apêndice D	36

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, o Sistema de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal 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 socioestatais, 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 a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação.

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 Avaliada - UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para 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. 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

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/11/2022 a 31/10/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

- vii. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

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

Os trabalhos 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 UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/11/2022 a 31/10/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionado, para análise, o universo de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas 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 de Pesquisa de Recursos Minerais (CPRM)** 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 CPRM está diretamente vinculada ao Conselho de Administração e subordina-se administrativamente à Assembleia Geral que é o órgão máximo da empresa, com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos a seu objeto. É regida pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, inclusive quanto à sua competência para alterar o capital social e o estatuto social da empresa, bem como eleger e destituir seus conselheiros a qualquer tempo.

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 CPRM, dos seus normativos, do Questionário de Avaliação e de interlocuções realizadas com representantes da OUV. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da CPRM estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais.

1. Achados

1.1. Realização de ações de ouvidoria ativa

A CPRM informou, por meio do Questionário de Avaliação, que não realiza trabalho participativo direto com a sociedade nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela ouvidoria.

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 (art. 56 da 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. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

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

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

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

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

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

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

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

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

Conforme item A.2 do Apêndice A, a CPRM conta com infraestrutura operacional instalada em diversas unidades da federação, o que, por sua vez, tais ações 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 UA pode trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da CPRM e os assuntos tratados na Ouvidoria desta Empresa Pública.

1.2. Ausência do Relatório Anual de Gestão da ouvidoria

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental nas ações de transparência e na produção de informações estratégicas, de modo a contribuir no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, aponta falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

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.

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

Em consulta ao site da CPRM verificou-se que o último relatório anual de gestão refere-se ao ano de 2022. Pelo exposto, contata-se que a ouvidoria não cumpriu a exigência de elaboração e publicação do relatório anual de gestão da Ouvidoria contrariando o disposto no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 (art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

1.3. Estabelecimento de normas internas sobre o fluxo de tratamento de manifestações

A ouvidoria não possui fluxo de tramitação das demandas de ouvidoria normatizado, conforme respostas ao questionário aplicado pela CGU.

Importa destacar a relevância de uma normatização interna, assentada, de amplo conhecimento por parte dos colaboradores. De fato, é importante haver um fluxo de tratamento assentado em normas internas, de modo que todos os envolvidos no processo saibam prontamente como proceder nos casos concretos.

A existência de fluxos, normas internas trazem benefícios para atividades da unidade, como, por exemplo, mitigar o risco da descontinuidade administrativa; melhora a classificação das tipologias; do envio das respostas conclusivas, otimiza a interlocução com as demais unidades do órgão e da identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, além de trazer segurança jurídica para a sua atuação.

Ademais, o normativo a ser elaborado é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) na Portaria CGU nº 581/2021 e agora Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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

Em resposta ao questionário de avaliação, quando interrogada sobre: a utilização da Plataforma Fala.BR para o tratamento/trâmite de manifestações, o sistema utilizado pela ouvidoria e quais medidas foram adotadas para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante, a UA informou que: “A Plataforma Fala.Br é a única utilizada pela Ouvidoria da CPRM para o tratamento da manifestação. **Porém, o trâmite interno é feito pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI...**”

A UA informou ainda que “de forma geral, os colaboradores com perfis de Respondente e de Gestor recebem, fazem a análise prévia, solicitam complementação de informação se for o caso, realizam a triagem, encaminham às áreas técnicas competentes pelo **SEI**, cobram a resposta dessas áreas por e-mail, recebem a resposta pelo **SEI**, verificam, solicitam esclarecimento ou complementação de informação às áreas técnicas se for o caso, tratam a resposta e a registram no Fala.Br para encaminhamento ao usuário.”

O art. 19 parágrafos 1º e 2º da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece a obrigatoriedade da utilização pela Plataforma Fala.BR e os procedimentos que devem ser adotados caso haja impossibilidade na sua utilização:

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.

Ademais, no art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 também há previsão de uso de sistemas informatizados:

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.

Verifica-se assim que a utilização do Sistema Eletrônico de Informações – SEI para tramitação interna no tratamento das manifestações é uma prática que fragiliza os requisitos de segurança e a rastreabilidade na elaboração das respostas conclusivas.

Em relação aos procedimentos adotados para tramitação de manifestações, cabe ressaltar que o uso de tal sistema está em desconformidade com o disposto no art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, visto que o **SEI** 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 SEI.

Em última análise, além de a UA não adotar soluções mais confiáveis para assegurar a rastreabilidade das informações tramitadas, também não foi informado ao órgão Central do SisOuv que medidas de mitigação de riscos têm sido adotadas.

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 CPRM:

- I. Elaborar e publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria anualmente, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021 (art. 56 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), submetendo-o à autoridade máxima do órgão;
- II. Reavaliar a necessidade de realização de ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da CPRM e os assuntos tratados na Ouvidoria; e
- III. Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, prazos internos, as competências e o papel de cada ator no processo. Essa medida ataca os problemas mencionados no item 1.3 da parte de Resultado dos Exames.
- IV. Utilizar os módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, ou sistema adequado, no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria, restando pontuais oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 (atual Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e demais normativos.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de novembro de 2022 a 31 de outubro de 2023, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: elaboração e publicação tempestiva do Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria; promoção de ações de ouvidoria

ativa; implementação de normas internas sobre o fluxo de tratamento de manifestações; e utilização de sistema adequado no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade. 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	Poder Executivo federal
Natureza jurídica da entidade da UA	Empresa Pública
Posição no Organograma	A Ouvidoria é vinculada ao Conselho de Administração, e subordina-se administrativamente à Assembleia Geral que é o órgão máximo da empresa.
E-mail	ouvidoria@sgb.gov.br
Página na Internet	https://www.sgb.gov.br/publique/Fale-Comosco/Ouvidoria-10
Endereço	Avenida Pasteur, 404 - Urca Rio de Janeiro - RJ - Brasil CEP: 22290-255
Canais de Atendimento	Plataforma Fala.BR, presencial, telefônico, e-mail e carta.
Horário de funcionamento	De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, com interrupção das 12h às 13h
Ouvidor	Júlio Fernandes Lima Titular desde 01 de abril de 2022, conforme Ato nº060/PR/2022 DE 30/03/2022

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais (CPRM), empresa pública de capital fechado, constituída pela União e vinculada ao Ministério de Minas e Energia, tem por objeto as atribuições do Serviço Geológico do Brasil (SGB). Inicialmente foi criada como empresa de economia mista pelo Decreto-Lei nº 764, de 15 de agosto de 1969, transformada em empresa pública com atribuições e responsabilidades de Serviço Geológico do Brasil – SGB pela Lei nº 8.970, de 28/12/1994.

A empresa é dotada de personalidade jurídica de direito privado e é regida pelo Estatuto Social aprovado em 29 de janeiro de 2021, por sua Assembleia Geral Extraordinária e, especialmente, pela Lei nº 8.970, de 28 de dezembro de 1994, Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, regulamentada pelo Decreto Federal nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e demais legislações aplicáveis.

Para o cumprimento de sua missão institucional, o SGB-CPRM conta com infraestrutura operacional instalada em todo o país, somando **8** Superintendências

Regionais: Manaus (AM), Belém (PA), Recife (PE), Goiânia (GO), Salvador (BA), Belo Horizonte (MG), São Paulo (SP) e Porto Alegre (RS); **3** Residências: Porto Velho (RO), Teresina (PI) e Fortaleza (CE); **6** Núcleos de Apoio: São Luis (MA), Natal (RN), Curitiba (PR), Boa Vista (RR), Criciúma (SC) e Cuiabá (MT); **2** Centros de Treinamento: Apiaí (SP) e Morro do Chapéu (BA).

As atividades desenvolvidas pelo Serviço Geológico do Brasil – SGB-CPRM têm como objetivo primordial a atuação em diversas áreas intrínsecas às geociências, sintetizadas em três grandes linhas:

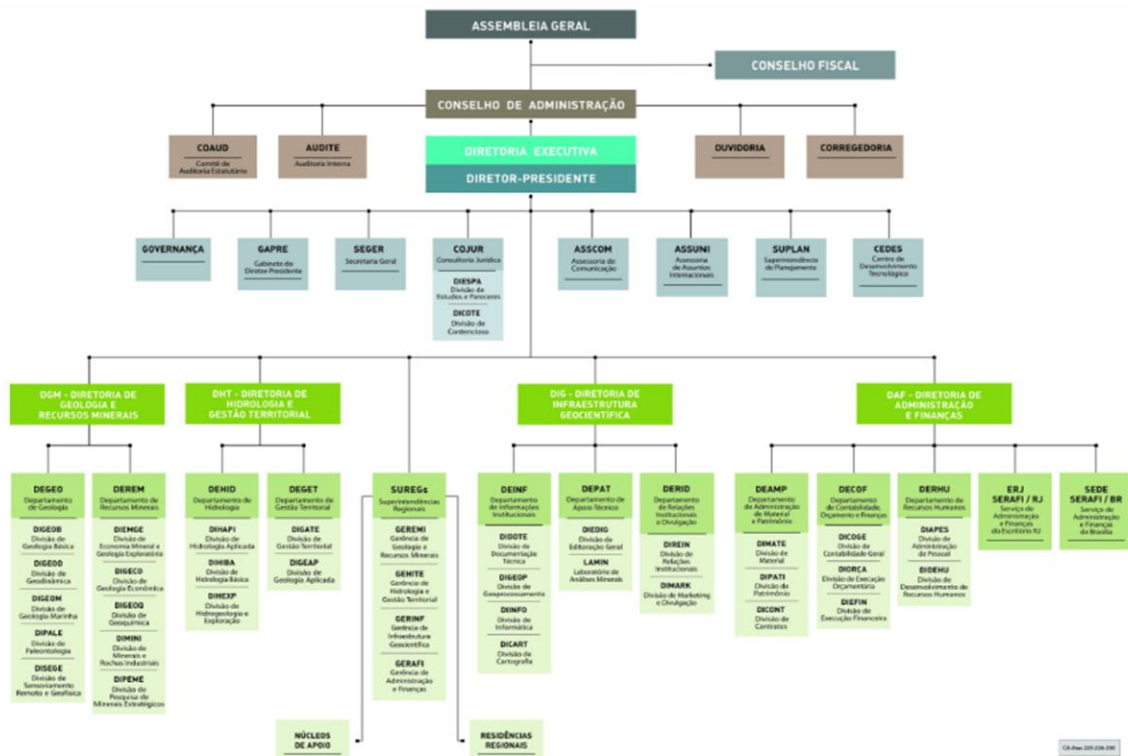
- Geologia e Recursos Minerais;
- Geologia Aplicada e Ordenamento Territorial;
- Hidrologia e Hidrogeologia.

Suas atribuições, como Serviço Geológico do Brasil, definidas pela Lei nº 8.970 de 1994, são:

- Subsidiar a formulação da política mineral e geológica, participar do planejamento, da coordenação e executar os serviços de geologia e hidrologia de responsabilidade da União em todo o território nacional;
- Estimular o descobrimento e o aproveitamento dos recursos minerais e hídricos do País;
- Orientar, incentivar e cooperar com entidades públicas ou privadas na realização de pesquisas e estudos destinados ao aproveitamento dos recursos minerais e hídricos do País;
- Elaborar sistemas de informações, cartas e mapas que traduzam o conhecimento geológico e hidrológico nacional, tornando-o acessível aos interessados;
- Colaborar em projetos de preservação do meio ambiente, em ação complementar à dos órgãos competentes da administração;
- Realizar pesquisas e estudos relacionados com os fenômenos naturais ligados à terra, tais como terremotos, deslizamentos, enchentes, secas, desertificação e outros, bem como os relacionados à paleontologia e à geologia marinha; e
- Dar apoio técnico e científico aos órgãos da administração pública federal, estadual e municipal, no âmbito de sua área de atuação.

Em relação à estrutura organizacional a Ouvidoria da CPRM está diretamente vinculada ao Conselho de Administração que por sua vez está ligado à Assembleia Geral que é instância máxima da empresa, com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos a seu objeto.

Figura 01: Organograma da CPRM



Fonte: (https://www.sgb.gov.br/publique/media/informacao_publica/auditoria/2021/relatorio_de_gestao_2021.pdf). Acesso em: 06/05/2024.

São competências da Ouvidoria previstas no Estatuto Social da Companhia:

Art. 130. A Ouvidoria terá as seguintes atribuições:

- I. receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da CPRM 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 CPRM; e
- III. outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Parágrafo único. A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

A.3 Normativos Internos

No que tange à Ouvidoria da CPRM, além de competências previstas no Estatuto Social, a Unidade Avaliada é regida pelo Decreto-Lei nº 764, de 15 de agosto de 1969, pela Lei nº 8.970, de 28 de dezembro de 1994, Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, regulamentada pelo Decreto Federal nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e demais legislações aplicáveis.

Especificamente em relação aos Normativos Internos a UA respondeu ao Questionário de Avaliação que apenas utiliza o Estatuto Social e a Norma AAS 03.01.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme detalhado pela unidade no Questionário de Avaliação, a equipe da Ouvidoria é formada por cinco colaboradores, sendo:

a) Quantidade por tipo de vínculo:

- 03 servidores efetivos
- 01 servidor contratado
- 01 estagiário

b) Quantidade por nível de formação:

- 01 com Ensino Médio
- 03 com Graduação
- 03 com Especialização
- 02 com Mestrado
- 01 com Doutorado

c) Tempo médio de atuação na ouvidoria:

- Até um ano: 0
- Um a dois anos: 0
- Dois a quatro anos: 02
- Mais de quatro anos: 02

O Ouvidor da CPRM nomeado pelo Ato nº 060/PR/2022 transcrito a seguir: “O DIRETOR-PRESIDENTE DA COMPANHIA DE PESQUISA DE RECURSOS MINERAIS, no uso das atribuições que lhe confere o Estatuto Social vigente, resolve: DESIGNAR o Analista em Geociências JULIO FERNANDES LIMA, para exercer o cargo de titular da Unidade de Ouvidoria da CPRM, conforme Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, a partir de 01 de abril de 2022.”

Quanto a instalações, equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados pela CPRM, segundo a resposta da unidade “a) o Espaço físico é adequado às atividades. b) Há uma localização que supomos ser mais discreta para o público interno; para o público externo a recepção aciona o ramal da Ouvidoria; c) Há acessibilidade pelos elevadores, no entanto ainda temos restrições quanto a entrada de cadeiras de rodas pelas obras que serão feitas no prédio. d) Há espaço adequado para atendimento presencial, com resguardo de sigilo. e) Há equipamentos e mobiliários, como cadeira, mesa, armário (material de escritório em geral), computador, impressora, aparelho telefônico e linha de celular (divulgada no site da empresa).”

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento informados pela UA no Questionário de Avaliação são os seguintes:

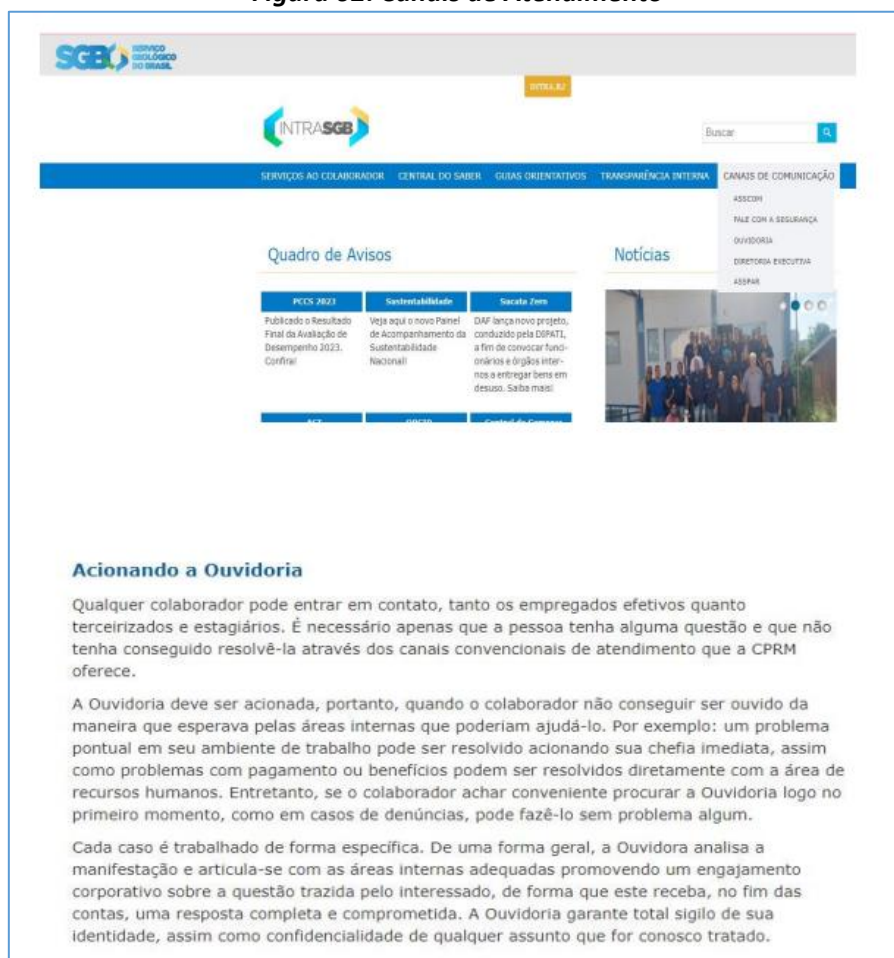
- i. Plataforma Fala.BR;

- ii. atendimento presencial ou por carta;
- iii. atendimento telefônico;
- iv. e-mail: e
- v. Whatsapp.

Todas as manifestações são registradas na Plataforma Fala.BR, conforme comparação realizada entre as informações constantes na folha 26 do Relatório de Gestão de 2022 e o total de manifestações registradas no mesmo período, conforme *Painel Resolveu?*.

Segundo a unidade, os canais de atendimento são divulgados para o público interno pela Intranet em “Canais de Comunicação”/Ouvidoria (onde abrirá o texto Acionando a Ouvidoria) conforme figura abaixo:

Figura 02: Canais de Atendimento



The image shows a screenshot of the SGB Intranet website. At the top, there is a navigation bar with the SGB logo and the text 'SERVIÇO ORIENTADO AO USUÁRIO'. Below this, there is a search bar and a menu with options: 'SERVIÇOS AO COLABORADOR', 'CENTRAL DO SABER', 'GUIAS ORIENTATIVAS', 'TRANSPARÊNCIA INTERNA', and 'CANAIS DE COMUNICAÇÃO'. The 'CANAIS DE COMUNICAÇÃO' menu is expanded, showing options: 'ASSOCI', 'FALE COM A SEGURANÇA', 'OUVIDORIA', 'DIRETORIA EXECUTIVA', and 'ASSPAR'. Below the navigation bar, there is a 'Quadro de Avisos' section with three cards: 'PCCS 2023', 'Sustentabilidade', and 'Socata Zero'. To the right, there is a 'Notícias' section with a photo of a group of people. Below the screenshot, there is a section titled 'Acionando a Ouvidoria' with the following text:

Acionando a Ouvidoria

Qualquer colaborador pode entrar em contato, tanto os empregados efetivos quanto terceirizados e estagiários. É necessário apenas que a pessoa tenha alguma questão e que não tenha conseguido resolvê-la através dos canais convencionais de atendimento que a CPRM oferece.

A Ouvidoria deve ser acionada, portanto, quando o colaborador não conseguir ser ouvido da maneira que esperava pelas áreas internas que poderiam ajudá-lo. Por exemplo: um problema pontual em seu ambiente de trabalho pode ser resolvido acionando sua chefia imediata, assim como problemas com pagamento ou benefícios podem ser resolvidos diretamente com a área de recursos humanos. Entretanto, se o colaborador achar conveniente procurar a Ouvidoria logo no primeiro momento, como em casos de denúncias, pode fazê-lo sem problema algum.

Cada caso é trabalhado de forma específica. De uma forma geral, a Ouvidora analisa a manifestação e articula-se com as áreas internas adequadas promovendo um engajamento corporativo sobre a questão trazida pelo interessado, de forma que este receba, no fim das contas, uma resposta completa e comprometida. A Ouvidoria garante total sigilo de sua identidade, assim como confidencialidade de qualquer assunto que for conosco tratado.

A.6 Sítio de Ouvidoria e Publicação do Relatório de Gestão

Na página inicial da CPRM há o submenu “Ouvidoria” com informações objetivas sobre atividades de ouvidoria; tipos de manifestações recepcionadas; localização; horário de funcionamento; contatos de e-mail e telefone; Relatórios consolidados; Carta de Serviços ao Usuário; link de acesso ao “*Painel Resolveu?*”; bem como encaminhamento de manifestação com link direto para a Plataforma Fala.BR.

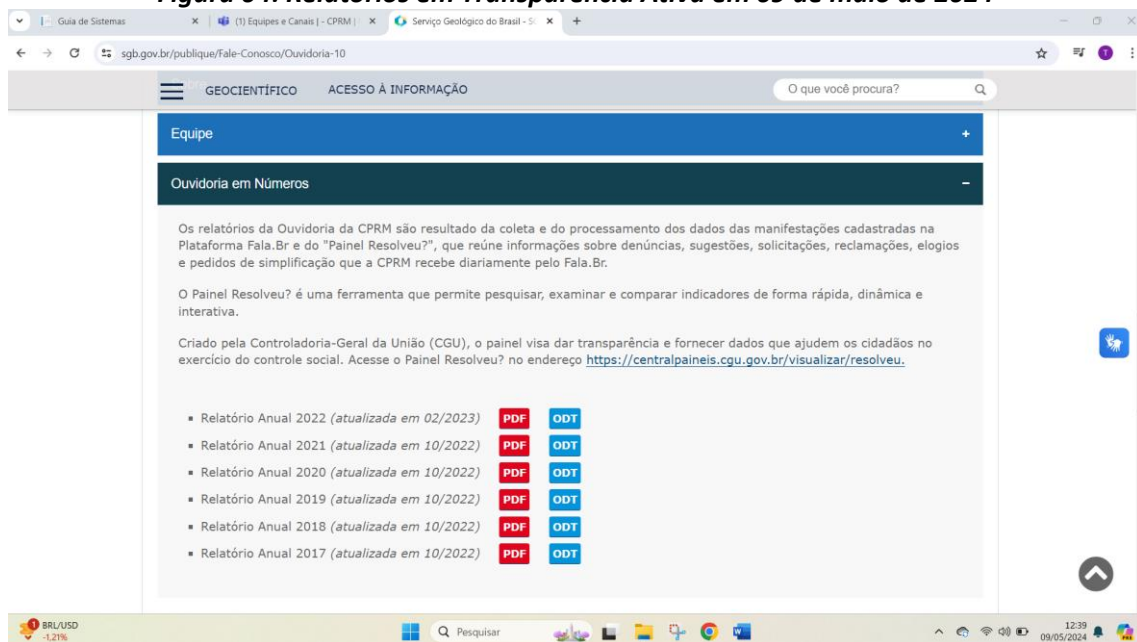
Figura 03: Portal da Ouvidoria



Fonte: CPRM (<https://www.sgb.gov.br/publique/Fale-Conosco/Ouvidoria-10>).

Note-se, no entanto, conforme Figura 04 relacionada abaixo, que até 09/05/2024 a unidade não havia publicado o relatório anual de gestão, descumprindo o art.14 da Lei nº 13.460/2017 e o art.52 da Portaria CGU nº 581/2021.

Figura 04: Relatórios em Transparência Ativa em 09 de maio de 2024



A.7 Sistemas Informatizados

Para recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a unidade utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo ao disposto no art. 16 da referida norma.

Quanto à triagem e ao tratamento, na análise de manifestações, conforme informações repassadas pela entidade e resposta ao questionário aplicado pela CGU, verificou-se que a CPRM faz uma triagem inicial nas manifestações, no entanto não utiliza as funcionalidades de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR e não utiliza sistema próprio que tenha segurança, rastreabilidade e consiga acompanhar a resolutividade das manifestações.

O Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR possibilita o encaminhamento interno de manifestações dentro da própria Plataforma Fala.BR, assegurando que todas as etapas operacionais sejam executadas exclusivamente dentro desse ambiente, visando mitigar os riscos relacionados ao vazamento de dados e garantir os direitos.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Em relação aos fluxos internos de tratamento das manifestações dos usuários a Ouvidoria respondeu ao Questionário de Avaliação com a seguinte descrição:

O recebimento e o tratamento das manifestações obedecem aos critérios e às determinações contidas na Portaria CGU nº 581/2021, agora substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024. De forma geral, os colaboradores com perfis de Respondente e de Gestor recebem, fazem a análise prévia, solicitam complementação de informação, se for o caso, realizam a triagem, encaminham às áreas técnicas competentes pelo SEI, cobram a resposta dessas áreas por e-mail, recebem a resposta pelo SEI, verificam, solicitam esclarecimento ou complementação de informação às áreas técnicas se for o caso, tratam a resposta e a registram no Fala.BR para encaminhamento ao usuário.

No caso de denúncias e comunicações de irregularidade, apenas o colaborador com perfil de Gestor realiza o tratamento. Nesse caso, a manifestação é encerrada no âmbito da Ouvidoria quando encaminhada aos órgãos apuratórios internos e reaberta para comunicação ao usuário quando de seu progresso ou resolução. As manifestações de elogio são encerradas quando de seu encaminhamento ao Departamento de Recursos Humanos para registro em pasta funcional do/a elogiado/a e envio de e-mail aos elogiados e à sua Chefia Imediata. Tudo isso é realizado pelo SEI.

A Ouvidoria esclarece a diferença entre alguns dados do “Painel Resolveu?” e o Relatório Anual de Ouvidoria 2022 conforme transcrição abaixo:

“Os dados apresentados podem ser verificados no “Painel Resolveu?” da CGU, no endereço <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Entretanto, deve-se esclarecer, que há diferenças verificadas no Painel e neste Relatório quanto ao levantamento dos dados referentes ao perfil do manifestante e aos assuntos tratados nas manifestações. Isso ocorre porque os dados referentes à localização e ao gênero dos manifestantes têm campos específicos para preenchimento na Plataforma Fala.Br, na qual as manifestações são cadastradas, o que permite a coleta automática. Porém, essas informações podem estar, explícita ou implicitamente, no campo relativo ao teor da

manifestação. Quanto aos assuntos, eles são pré-definidos em temas gerais no rol de assuntos do Fala.Br. Os dados referentes ao perfil dos manifestantes, aos assuntos específicos e à solução das manifestações recebidas por esta Ouvidoria estão discriminados no Anexo I deste Relatório.

Outra diferença a ser observada é relativa aos tipos de manifestação. Para efeito de precisão no levantamento, esta Ouvidoria optou por desmembrar a manifestação de solicitação em “Solicitação de Providências” e “Solicitação de Informações”. Ocorre exatamente o oposto com as manifestações “Denúncia” e “Comunicação”, que são consideradas apenas denúncias, para efeito de levantamento. A comunicação de irregularidade nada mais é do que a denúncia anônima.”

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 CPRM, foi identificada a Carta de Serviços da instituição, definindo as prioridades e expressando o compromisso da instituição com a prestação de serviço de qualidade ao cidadão, de acordo com as exigências do Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento ao público. link: (https://www.sgb.gov.br/publique/media/informacao_publica/carta_servico_usuario_2023_2024.pdf).

Conforme disposto no art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021, 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 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a unidade registrou que não realiza trabalho participativo direto com a sociedade nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela instituição.

A.11 Dados do Painel Resolveu?

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.

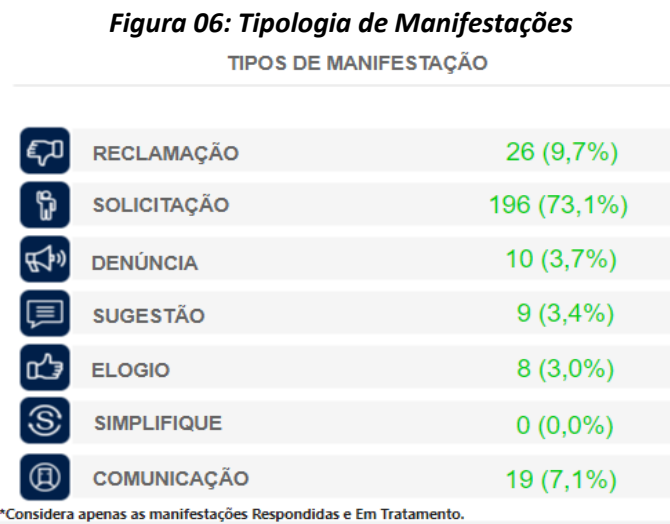
Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?* considerando a entidade como CPRM – Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais e o período de 01/11/2022 a 31/10/2023:

a) Quantitativo Geral:



Fonte: Painel *Resolveu?*

b) Tipologia das manifestações:



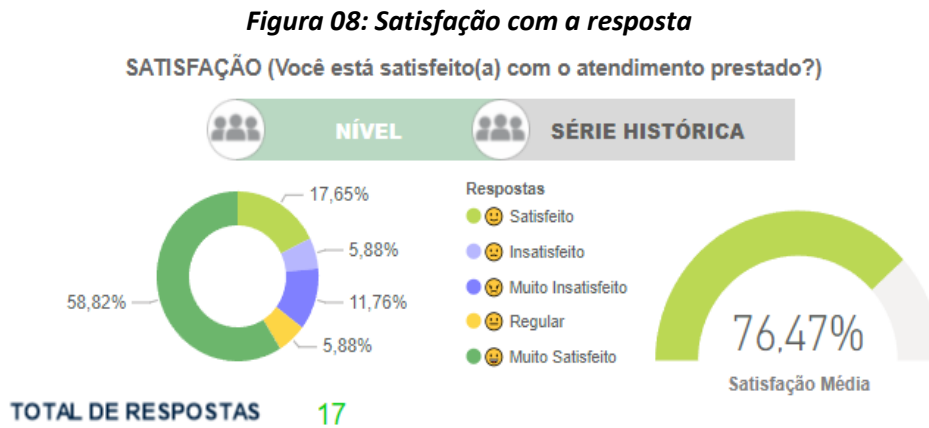
Fonte: Painel *Resolveu?*

c) Resolutividade da demanda:



Fonte: Painel *Resolveu?*

d) Satisfação com a resposta:



Fonte: Painel *Resolveu?*

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra, no caso da CPRM, foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/11/2022 e 31/10/2023, compreendendo 273 manifestações.⁴

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

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações com respostas conclusivas pela UA. O quadro a seguir contém a composição por tipo de manifestação:

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	07
Denúncia	04
Elogio	03
Reclamação	10
Solicitação	73
Sugestão	03
Total	100

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

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

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

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

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

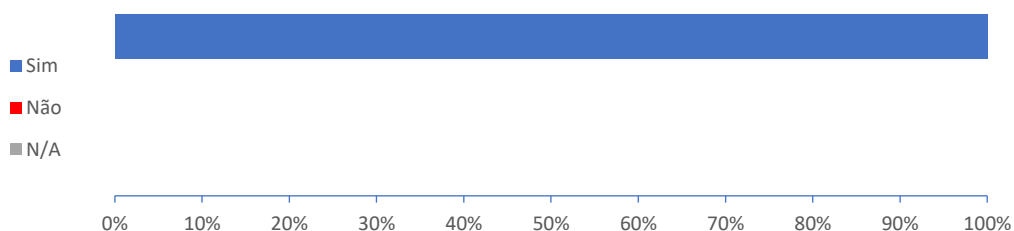
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos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

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item 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?

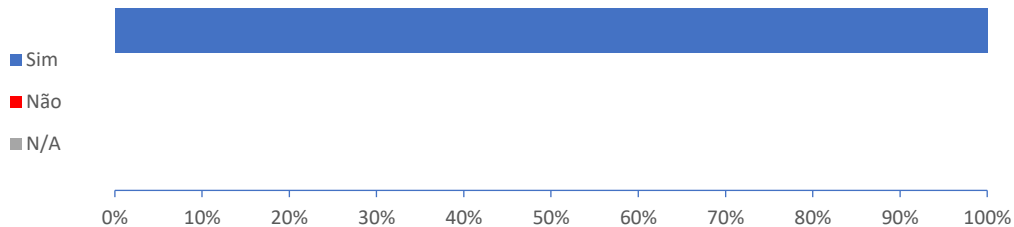


Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 1 demonstra que a UA respondeu todas as manifestações da amostra analisada 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 classificada corretamente?

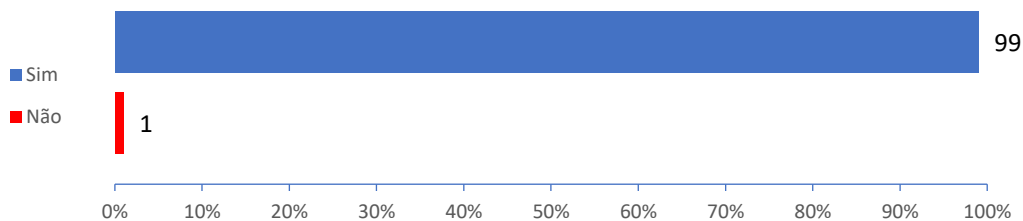


Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 2 demonstra que todas as manifestações analisadas tiveram o “assunto” classificado adequadamente pela ouvidoria.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



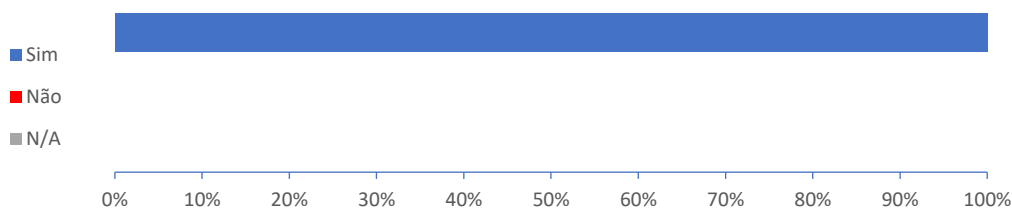
Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia da manifestação, observa-se que, das 100 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica, apenas 1 não foi classificada corretamente. Trata-se de uma denúncia, mas com teor de reclamação. Apesar de a unidade não alterar a tipologia (sugestão apresentada pelo algoritmo de inteligência artificial - Fala.BR IA), promoveu tratamento adequado à demanda do usuário.

Não houve manifestação enquadrada como não se aplica, no entanto, 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?

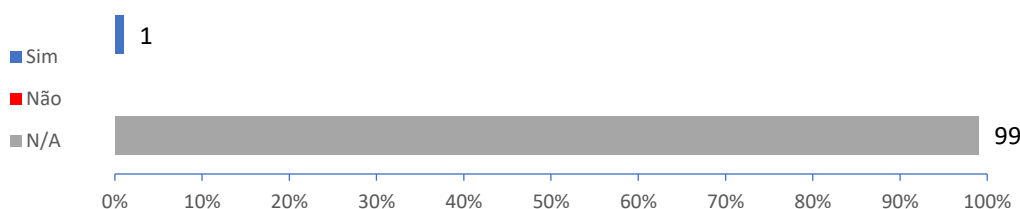


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que as respostas conclusivas de todas as manifestações da amostra foram consideradas claras e objetivas.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

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

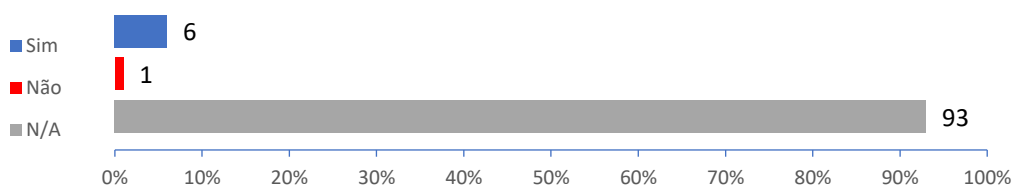


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em apenas 1(uma) manifestação a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica, pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 7

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

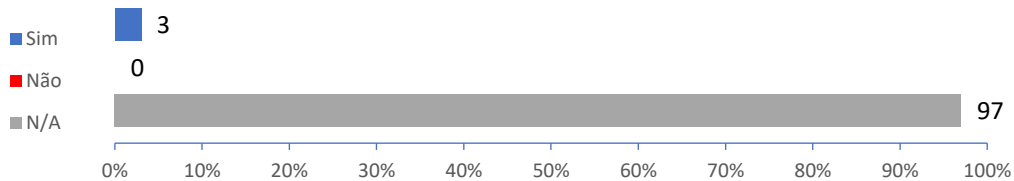


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 7 comunicações presentes na amostra, 6 (seis) apresentaram respostas conclusivas contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, 1 (uma) a entidade solicitou informações complementares ao manifestante. As demais 93 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 8

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

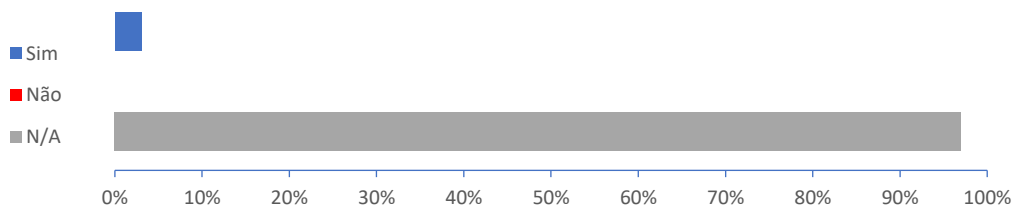


Fonte: elaboração própria.

Das 4 denúncias analisadas, verifica-se que 3 respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, 1 (uma) não foi classificada corretamente. Trata-se de uma denúncia, mas com teor de reclamação. Apesar de a UA não alterar a tipologia (sugestão apresentada pelo algoritmo de inteligência artificial - Fala.BR IA), promoveu tratamento adequado à demanda do usuário. As demais 96 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 9

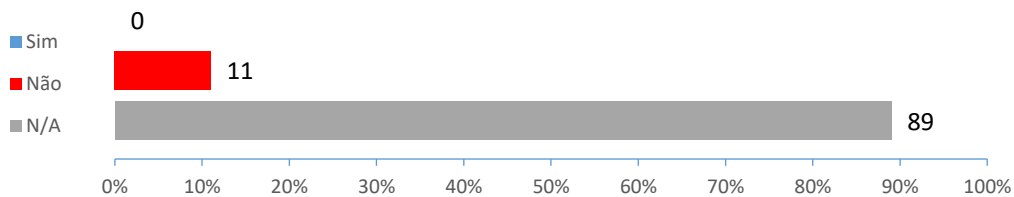
Pergunta 9 - A Denúncia/Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - Houve diligência indevida no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

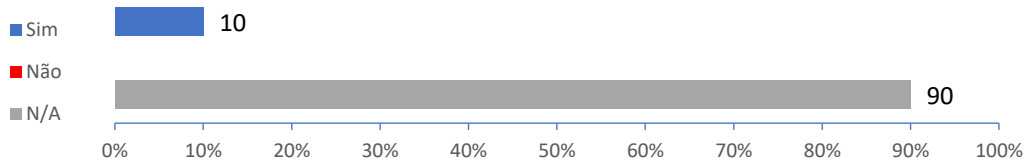
Os Gráficos 08 e 09 foram analisados conjuntamente, uma vez que envolvem o tratamento das manifestações do tipo Denúncia e Comunicação e essas tipologias se equiparam para efeitos legais. Verifica-se que todas essas manifestações, se necessário, foram pseudonimizadas e não houve diligência indevida no tratamento.

O procedimento de pseudonimização envolve não só a identificação do usuário no sistema, como também na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificando a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante

a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos, conforme Parágrafo II do art. 35 da Portaria CGU nº 581/2021.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

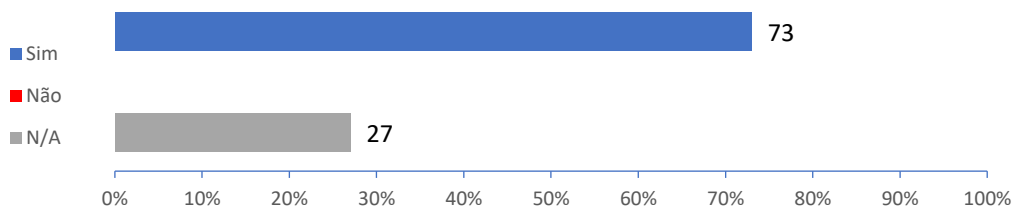


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que em todas as 10 manifestações analisadas a resposta conclusiva prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado. As demais 90 manifestações da amostra não se enquadram como reclamação.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

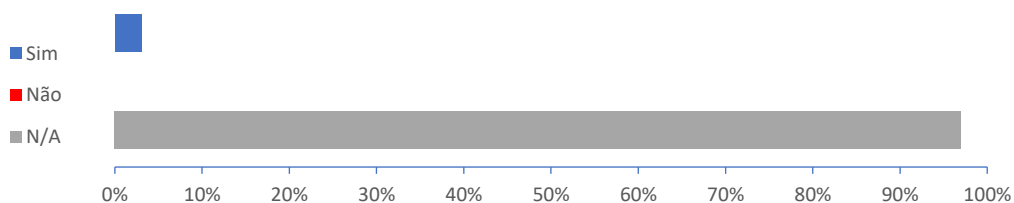


Fonte: elaboração própria.

Em relação às 73 solicitações da amostra, observa-se que, a resposta dada pela UA em todos os casos trouxe os esclarecimentos devidos e deu tratamento adequado à demanda do usuário. As demais 27 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

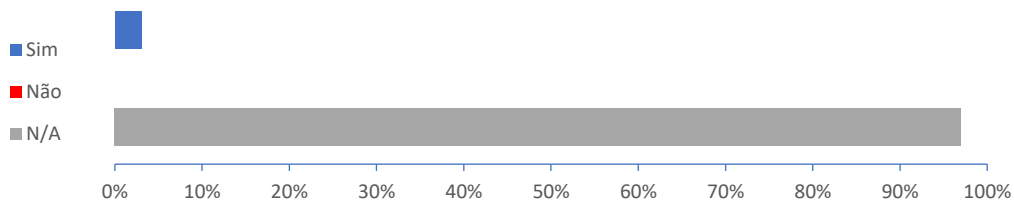


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas 3 manifestações e em todas a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. As demais 97 manifestações não se enquadram como sugestão.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

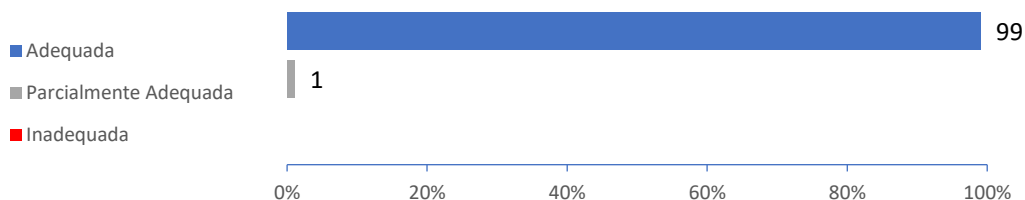
Em relação aos 3 elogios analisados, verifica-se que todas as respostas informaram a ciência ao agente público ou serviço objeto do elogio, no entanto não ficou claro se a chefia imediata foi informada. As demais 97 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

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 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 99 foram consideradas adequadas, 1 (uma) parcialmente adequada e nenhuma inadequada.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 15

Pergunta 15 - 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. Houve apenas 1 (uma) manifestação parcialmente adequada, classificada como denúncia, mas com teor de reclamação.

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. Não se verificou essa situação na amostra examinada.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um ótimo desempenho geral pela unidade e aprimorável no que se refere à promoção da alteração

da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas.

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

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

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 12493/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, em 23/08/2024, foi dado um prazo quinze dias, para a CPRM se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 28/08/2024, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou ter acatado todas as recomendações e as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

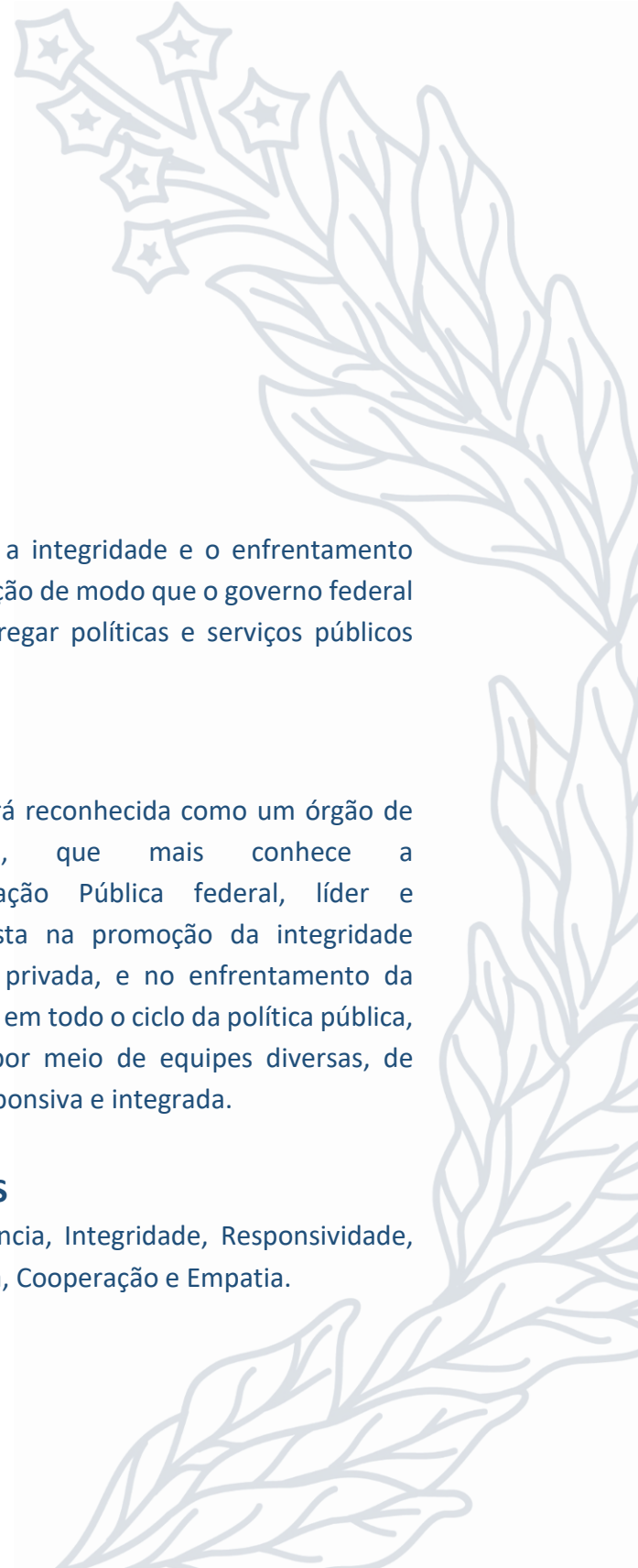
Em 19/10/2024, a UA encaminhou e-mail com os esclarecimentos solicitados na reunião de busca conjunta de soluções e apresentou em anexo o Plano de Ação – reproduzido na íntegra no Apêndice D do Relatório de Avaliação de Ouvidoria - contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA CPRM					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
Recomendação 1 Elaborar e publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria anualmente, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021 (art. 56 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), submetendo-o à autoridade máxima do órgão.	Publicação do Relatório Anual na página da Ouvidoria do Portal SGB.	Ouvidor	A partir de 31/07/2024	Atendida	Conformidade com os normativos da CGU.
Recomendação 2 Reavaliar a necessidade de realização de ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da CPRM e os assuntos tratados na Ouvidoria.	Realização de campanha de divulgação das atividades de Ouvidoria e do Canal de Denúncias junto ao público interno da empresa.	Ouvidor	Até o final do 1º Semestre de 2025	Prevista	Mais clareza das atividades realizadas pela Ouvidoria.
Recomendação 3 Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, prazos internos, as competências e o papel de cada ator no processo. Essa medida ataca os problemas mencionados no item 1.3 da parte de Resultado dos Exames.	Estabelecer normativo interno com o fluxo de atividades de tratamento das manifestações de Ouvidoria, revisando os itens desatualizados e explicitando o fluxograma de cada tarefa.	Ouvidor	Até o final do 1º Semestre de 2025	Em andamento	Mais clareza das atividades realizadas pela Ouvidoria. Formalização dos processos.
Recomendação 4 Utilizar os módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, ou sistema adequado, no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade.	Cadastrar inicialmente o DERHU e o Encarregado da LGPD no Fala.Br para tramitação interna das manifestações, e, posteriormente, as Diretorias, os Departamentos e as Unidades Regionais.	Ouvidor	Até o final do 1º Semestre de 2025	Prevista	Conformidade com os normativos da CGU.

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado em: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".



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.