

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Pré-Sal Petróleo S.A.

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**

Raquel Geralda Máximo (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 Pré-Sal Petróleo S.A.

**Município:** Rio de Janeiro – RJ.

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

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

**Data de execução:** julho a novembro de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Pré-Sal Petróleo S.A. – PPSA, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram identificadas oportunidades de aprimoramento, tais como: utilização prioritária do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, para tramitação interna de manifestações de ouvidoria; submeter a CGU a indicação do responsável pela ouvidoria, conforme critérios e procedimentos da Portaria CGU nº 1.181/2020; e estabelecimento de fluxos de tratamento de manifestações de ouvidoria.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

I. Priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

II. Submeter a CGU processo de indicação para nomeação para o titular da unidade de Ouvidoria conforme o art. 2º parágrafos 1º, 2º, 3º e 4º da Portaria CGU nº 1.181/2020 que estabelece critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria.

III. Normatizar os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão/entidade ao qual estão vinculadas.

IV. Registrar na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pela Unidade.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>PPSA</b>	Pré-Sal Petróleo S.A.
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OUV</b>	Ouvidoria da Pré-Sal Petróleo S.A.
<b>PDA</b>	Plano de Dados Abertos
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>9</b>
1. Achados .....	10
1.1. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas apuratórias .....	10
1.2. Ausência de Portaria de Nomeação do Titular da Unidade de Ouvidoria.....	11
1.3. Estabelecimento de normas internas sobre o fluxo de tratamento de manifestações.....	12
1.4. Falta de registro das manifestações na plataforma Fala.BR .....	13
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>15</b>
Apêndice A .....	16
Apêndice B.....	25
Apêndice C.....	33
Apêndice D .....	34

## 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 Integridade, 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 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 a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Sistema de Ouvidorias 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 UA<sup>1</sup>, 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.

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

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2023 a 31/03/2024 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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.BR<sup>2</sup>, no Painel *Resolheu?*<sup>3</sup>, 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 ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2023 a 31/03/2024 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionado, para análise, o universo de 18 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 ouvidoria setorial 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 Pré-Sal Petróleo S.A.(PPSA)** 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 PPSA está diretamente vinculada ao Conselho de Administração e subordina-se administrativamente à Presidência da Empresa Pública, conforme consta na Estrutura Organizacional fornecida pela PPSA. Consta no seu Regimento Interno NIRE: 53 5 0000531-5 as atribuições da Ouvidoria.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolheu?*, do sítio eletrônico da PPSA, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Pré-Sal Petróleo S.A. estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Pré-Sal Petróleo S.A.

<sup>2</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

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

## 1. Achados

### 1.1. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas apuratórias

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: *“Hoje a tramitação é realizada por e-mail. Até o momento não foi necessário realizar nenhuma medida para proteção ao denunciante, visto que as denúncias recebidas pelo fala.br não eram correlatas à PPSA e foram concluídas por ausência de competência”*.

A UA informou ainda que *“Os sistemas informatizados utilizados pela ouvidoria que permitem o registro das providências adotadas pela unidade responsável, mesmo após encaminhar a resposta conclusiva para a manifestação são realizados no Fala BR e, em paralelo, em planilha Excel.”*

Ressalta-se que as funcionalidades de tramitação interna disponibilizadas na Plataforma Fala.BR foram criadas para subsidiar o trabalho das ouvidorias, visando cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade das demandas apresentadas pelos cidadãos.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 traz a seguinte previsão no art. 44:

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 1º O agente público que divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao teor das informações contidas nas manifestações serão responsabilizados, nos termos do inciso IV do art. 32, da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º O disposto no § 1º não se aplica às empresas estatais que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, sem prejuízo de se submeterem às ações mencionadas no Capítulo VI desta Portaria Normativa.

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

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.

Desse modo, recomenda-se que a ouvidoria utilize preferencialmente o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o efetivo tratamento das

manifestações. O principal risco de sua não utilização está relacionado a salvaguarda da identidade do denunciante, prevista na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 39):

Art. 39. Desde o recebimento da denúncia, as unidades setoriais do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

É importante destacar que ao optar por não utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, há possíveis riscos envolvidos no tratamento em um ambiente externo. Alguns desses riscos incluem: segurança dos dados, falta de padronização, inconsistências no processo e maior propensão a erros.

Ao considerar esses riscos, é importante avaliar os benefícios do uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, que visa otimizar o fluxo de trabalho, garantir a segurança dos dados e fornecer uma experiência mais consistente e eficiente para os usuários.

## 1.2. Ausência de Portaria de Nomeação do Titular da Unidade de Ouvidoria

Em resposta ao questionário de avaliação sobre o titular da unidade de ouvidoria, a Unidade Auditada (UA) informou:

1. Desde janeiro de 2021, a Assessoria Especial de Comunicação incorporou as atividades de Ouvidoria.
2. A assessora de comunicação atua na Ouvidoria sem portaria de nomeação.
3. Em 16 de maio de 2023, a PPSA solicitou à Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) a criação do cargo de Ouvidor, conforme exigido pelo Decreto nº 9.492/2018 e pela Resolução CGPAR nº 44/2022.
4. O pedido de criação do cargo ainda está em avaliação pela SEST.

A Portaria CGU nº 1.181/2020, art. 2º, estabelece critérios para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução do titular de unidade setorial de ouvidoria:

1. As propostas de nomeação, designação e recondução devem ser enviadas pelo dirigente máximo do órgão à CGU para avaliação.
2. Nomeações, designações e reconduções sem aprovação prévia da CGU são nulas.
3. A unidade de ouvidoria não pode ficar sem titular aprovado pela CGU por mais de 90 dias.
4. O órgão pode realizar processo seletivo para identificar candidatos que atendam aos requisitos da Portaria.

5. As propostas devem ser aprovadas pelo colegiado competente, quando aplicável, antes do envio à CGU.

O Decreto nº 9.492/20 art. 6º II estabelece que:

Art. 6º II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

A inexistência de instituição de ouvidoria formal no órgão ou entidade não exonera a unidade setorial (ou as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria) de encaminhar para avaliação da CGU o nome de quem a represente como responsável pela atividade de ouvidoria na instituição.

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

A Ouvidoria possui publicado apenas fluxo interno de tratamento de denúncia conforme resposta ao questionário de avaliação, não se identificou procedimento formalizado, atualizado e publicado de seus fluxos para todas as tipologias de manifestações dos usuários. Abaixo segue resposta ao questionário de avaliação e fluxo de denúncia fornecidos pela UA.

“O procedimento de Ouvidoria prevê fluxo apenas para denúncia, que estabelece atuação diferenciada de acordo com o cargo do denunciado e o teor da denúncia. Para as demais manifestações, entende-se que possa ser realizado o mesmo fluxo desenhado para os pedidos de acesso à informação.”

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 em seu art.21 estabelece que:

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.

Destaca-se 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 Normativa CGU nº 116/2024.

#### 1.4. Falta de registro das manifestações na plataforma Fala.BR

A Unidade avaliada em resposta ao questionário de avaliação respondeu que: *“as manifestações recebidas não são registradas na Plataforma Fala.BR mas que até hoje só receberam duas manifestações no canal próprio e que nunca receberam manifestação presencial. Em relação aos canais de atendimento da Ouvidoria, são divulgados por meio de comunicados por e-mail, newsletter interna e jornal mural.”*

A Portaria Normativa CGU nº116/2024 estabelece que:

Art. 8º. A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

Por sua vez, o Art. 9º estabelece que serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Não obstante a Unidade ter recebido apenas duas manifestações no canal próprio e de nunca ter recebido manifestação presencial não a isenta da obrigatoriedade do registro das manifestações na plataforma Fala.BR.

## 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 PPSA:

- I. Priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.
- II. Submeter a CGU processo de indicação para nomeação para o titular da unidade de Ouvidoria conforme o art. 2º parágrafos 1º, 2º, 3º e 4º da Portaria CGU nº 1.181/2020 que estabelece critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria.
- III. Normatizar os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão/entidade ao qual estão vinculadas.
- IV. Registrar na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pela Unidade.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, restando oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a 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 PPSA.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de abril de 2023 a 31 de março de 2024, 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: utilização prioritária do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, implementação de normas internas sobre o fluxo de tratamento de manifestações a fim de possibilitar maior rastreabilidade, registro na base de dados da Plataforma Fala.BR de todas as manifestações recebidas pela Unidade e mensuração de resolutividade e nomeação do titular da unidade de Ouvidoria conforme art. 2º parágrafos 1º, 2º, 3º e 4º da Portaria CGU nº 1.181/2020. 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 Planejamento e Interlocuções e solicitações de informações.

#### 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	Vinculada ao Conselho de Administração, cap. 10.5 do Estatuto Social da PPSA
E-mail	ouvidoria@pps.gov.br
Página na Internet	<a href="https://www.presalpetroleo.gov.br/ouvidoria/">https://www.presalpetroleo.gov.br/ouvidoria/</a>
Endereço	Avenida Rio Branco 1 – 4º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP: 20090-003
Canal de Atendimento	Plataforma Fala.BR, telefone: 0800 900 8005, presencial e canal de denúncias (sistema próprio)
Horário de funcionamento	De terça a quinta-feira, das 09:00 às 18:00 horas.
Ouvidora	Andréa Dunningham Baptista Janeiro de 2021 não há Portaria de nomeação

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A Pré-Sal Petróleo (Empresa Brasileira de Administração de Petróleo e Gás Natural S.A. - Pré-Sal Petróleo S.A (PPSA)) é uma empresa pública, vinculada ao Ministério de Minas e Energia (MME), criada oficialmente em 1 de agosto de 2013 pelo Decreto nº 8.063/2013 para gerenciar as negociações, a exploração e a produção de petróleo e gás no Polígono do Pré-Sal e as áreas consideradas estratégicas.

O Estatuto Social aprovado na assembleia geral extraordinária de 18/04/2024 apresenta no Capítulo X que trata das unidades internas de governanças, estabelece em seu item 10.5 Ouvidoria:

Art. 95. A Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente.

Art. 96. À Ouvidoria Compete:

I – receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

II – receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativa às atividades da Companhia; e

III – outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Art. 97. 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.

O posicionamento e as competências previstas no Regimento Interno da PPSA para a Ouvidoria são as seguintes:

Art. 3º. A PPSA tem a seguinte estrutura organizacional:

- I. Diretoria Executiva.
- II. Presidência, com quatro Assessorias e uma Consultoria Jurídica.
  - a) Assessoria de Planejamento Estratégico, com uma Assessoria Especial;
  - b) Assessoria Especial de Comunicação e Ouvidoria;
  - c) Assessoria da Presidência - Fiscalização, Conteúdo Local e Segurança, Meio Ambiente e Saúde (SMS);
  - d) Assessoria da Presidência - Governança Corporativa; e
  - e) Consultoria Jurídica.

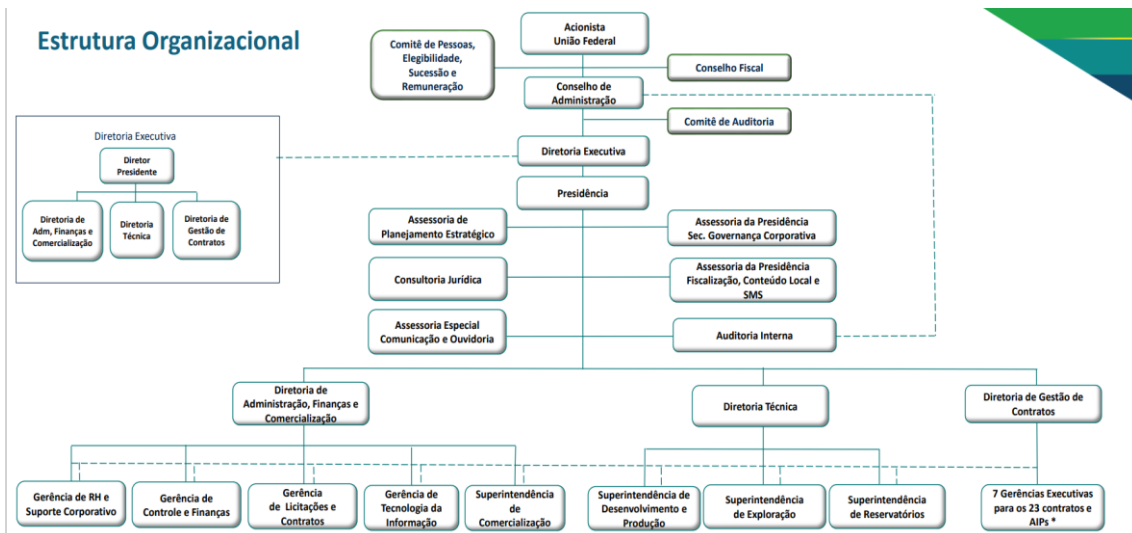
Art. 28 Compete à Assessoria Especial de Comunicação e Ouvidoria:

- a) coordenar e executar as ações de comunicação corporativa (comunicação interna, externa, patrocínios e marca) de forma integrada, estratégica e alinhada com o negócio, para a consolidação da reputação positiva da empresa perante os públicos de interesse;
- b) coordenar e executar as ações de gestão da marca, de publicidade institucional e patrocínios, identificando segmentos de público e as respectivas informações a serem veiculadas;
- c) interagir com a mídia e preparar estratégias de comunicação visando o melhor resultado para o negócio;
- d) propor ações necessárias para medir percepção e construir reputação junto a públicos de interesse;
- e) analisar, selecionar, interpretar e divulgar notícias que digam respeito à PPSA;
- f) prestar suporte ao Diretor-Presidente e aos demais porta-vozes para entrevistas e contatos com a mídia;
- g) consolidar informações de interesse público que se refiram a ações e resultados produzidos pela PPSA, em atendimento ao princípio da transparência;
- h) analisar criticamente o conteúdo das informações a serem veiculadas na mídia e nos canais institucionais da companhia;
- i) elaborar ações de comunicação interna que visem à informação e à integração do corpo funcional da companhia;
- j) atuar como interface entre o cidadão e partes interessadas no recebimento de sugestões, queixas e denúncias a respeito da atuação da PPSA;
- k) coordenar a distribuição interna e acompanhamento das demandas apresentadas, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante;
- l) elaborar relatórios com dados gerenciais, indicadores e estatísticas sobre as demandas recebidas pela Ouvidoria para a Administração; e

m) elaborar relatórios institucionais sobre os resultados da Administração.

Abaixo segue a estrutura Organizacional da PPSA:

**Figura 01: Organograma da PPSA**



Fonte: (<https://www.presalpetroleo.gov.br/organograma/>) "Acesso em:(31/07/2024)".

Observa-se desta forma uma divergência no posicionamento da Ouvidoria na estrutura da empresa, estado no Estatuto Social vinculada ao Conselho de Administração e no regimento interno na Presidência.

Questionada a respeito, a UA informou que estão revisando o regimento onde será dividida a área em comunicação e ouvidoria para ficar aderente ao Estatuto. Atualmente as duas áreas são atendidas pela mesma pessoa (ouvidora), mas assim que a SEST aprovar, teremos um Ouvidor. Acredita-se que até o final do ano tal situação esteja resolvida.

### A.3 Normativos Internos

Especificamente em relação aos Normativos Internos a UA respondeu ao Questionário de Avaliação que apenas utiliza o Regimento Interno aprovado por meio da Resolução de Diretoria nº 01/447<sup>a</sup>. Informaram ainda, que estão ajustando um novo Regimento Interno com atualizações sobre as atribuições e cargos da empresa.

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

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a força de trabalho da Ouvidoria é composta por uma servidora da PPSA.

Ainda, em relação à força de trabalho, obtivemos a seguinte resposta ao Questionário de Avaliação:

- “Em janeiro de 2021, a Assessoria Especial de Comunicação passou a agregar as atividades de Ouvidoria. Desde então, a assessora de comunicação atua na Ouvidoria. Não há portaria de nomeação.
- Em 16 de maio de 2023, por meio da carta PPSA.DAFC nº 123/2023, foi solicitada à Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas

Estatais (SEST) a criação do cargo de Ouvidor, com uma vaga para atender o Decreto nº 9.492/2018 e a Resolução CGPAR nº 44/2022, que estabelecem que as empresas públicas devem destinar uma vaga do seu quadro de pessoal para o cargo de Ouvidor. Este pleito ainda permanece na SEST para avaliação.”

- c) O Regimento Interno (em anexo), em seu artigo 28, define as competências da Assessoria Especial de Comunicação e Ouvidoria.

Muito embora não seja possível afirmar que o quantitativo de servidores na ouvidoria venha causando prejuízos no tratamento das manifestações, pois o prazo médio de resposta das manifestações do PPSA no painel “Resolveu?”, no período avaliado, era de 2,17 dias, enquanto a média no serviço público federal era de 13,92 dias e as respostas das mesmas estejam no prazo. Além disso, cumpre observar que o percentual de resolatividade das manifestações respondidas pela unidade no período atingiu 100% para plenamente resolvidas – indicador bastante melhor do que o observado no mesmo período para o SisOuv, de 31% para plenamente resolvidas e 16% para parcialmente resolvidas.

Porém não podemos desconsiderar os riscos decorrentes do fato de existir uma única pessoa com dupla função lotada na ouvidoria e acumulando a função de assessora especial de comunicação, principalmente em relação aos afastamentos, que podem ser imprevistos e longos, como o tratamento da própria saúde, o que deixaria à descoberto o atendimento adequado das demandas da unidade, comprometendo sua atuação e podendo levar ao descumprimento dos ditames legais.

Quanto a instalações, equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados pela PPSA, segundo a resposta da UA “A Ouvidoria possui uma sala e equipamento adequado, permitindo, se necessário, atendimento presencial.”

**Figura 02: Estrutura Física da Unidade Avaliada**



**Fonte:** Fotos tiradas pela Equipe de Avaliação na Visita Técnica à Ouvidoria da PPSA, em 10/07/2024.

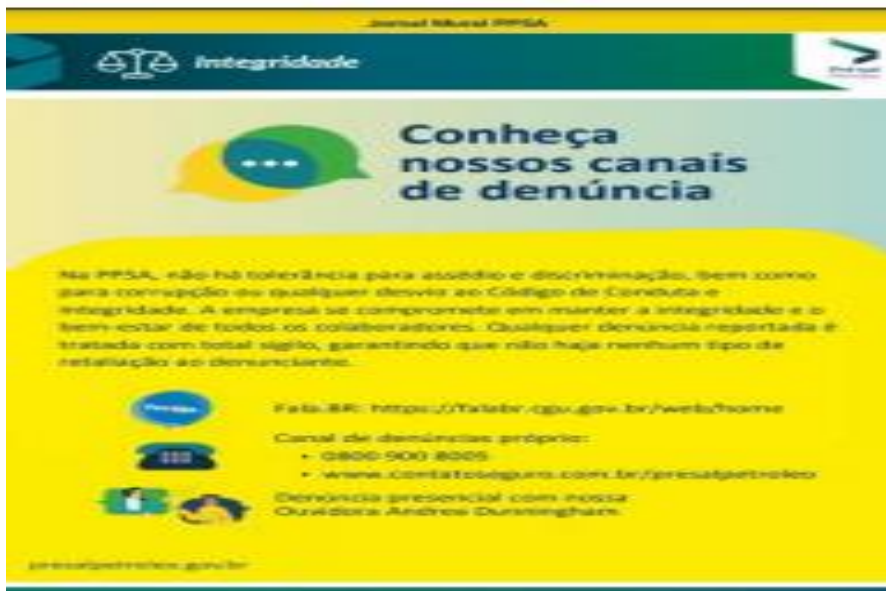
### A.5 Canais de Atendimento

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

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. Atendimento presencial;
- iii. Atendimento telefônico; e
- iv. Canal próprio – [www.contatoseguro.com.br/presalpetroleo](http://www.contatoseguro.com.br/presalpetroleo).

Segundo a UA, as manifestações recebidas não são registradas na Plataforma Fala.BR mas que até hoje só receberam duas manifestações no canal próprio e que nunca receberam manifestação presencial. Em relação aos canais de atendimento da Ouvidoria, são divulgados por meio de comunicados por e-mail, newsletter interna e jornal mural.

**Figura 03: Exemplo de Canais de Atendimento**



Fonte: imagem fornecida pela PPSA.

### A.6 Sítio da Ouvidoria

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

**Figura 04: Portal da Ouvidoria**

### Ouvidoria

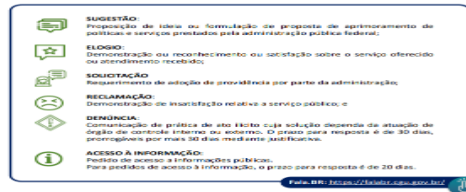
Nossa Ouvidoria foi criada em janeiro de 2021 com a missão de atuar como interface entre o cidadão e partes interessadas no recebimento de sugestões e reclamações, visando melhorar o atendimento da companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes e sociedade em geral. A área é vinculada diretamente ao Conselho de Administração.

Cabe à Ouvidoria a responsabilidade de receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da companhia. A Ouvidoria recebe todas as demandas, realiza a primeira avaliação e as encaminha internamente, buscando soluções para as questões suscitadas em parceria com as áreas responsáveis.

A área adota todas as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos prazos legais para resposta ao demandante e assegurar a qualidade das respostas. Trata-se de um canal de diálogo entre o cidadão e a empresa, imparcial e independente, que busca soluções para as questões recebidas, melhorias nos processos internos e aumento da transparência da empresa.

As demandas para a Pré-Sal Petróleo podem ser encaminhadas por meio da plataforma Fala.BR, ou de Canal de Denúncias próprio da empresa, podendo também haver atendimento presencial no escritório da empresa no Rio de Janeiro.

No Fala.BR as demandas são assim classificadas:



Também contamos com um canal próprio para recebimentos de denúncias.  
Canal telefônico: 0800 900 9005  
Canal eletrônico: [www.contatoseguro.com.br/presalpetroleo](https://www.contatoseguro.com.br/presalpetroleo)

**OUVIDORA:** Andréa Dunningham Baptista  
Data de ingresso no cargo: 12/01/2021

Graduada em comunicação social pela Faculdade da Cidade e Pós-graduada em Marketing pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Especialista em comunicação empresarial, área em que atua há mais de 20 anos. É Assessora Especial de Comunicação da Pré-Sal Petróleo (PPSA) desde 2019 e, em janeiro de 2021, assumiu também a Ouvidoria da empresa. Na área de comunicação corporativa atendeu diversos clientes em contratos de assessoria de comunicação, gestão de crises, relacionamento com públicos de interesse, comunicação em mídias sociais, produção de conteúdo. Atuou durante 13 anos no jornal O Globo, passando pelos cargos de Repórter Especial de Economia, Editora do site de Petróleo e Gás do Globo Online e Coordenadora do Globo Online. Em sua atuação no Globo, conquistou seis prêmios de jornalismo.

Fonte: PPSA (<https://www.presalpetroleo.gov.br/ouvidoria/>).

## 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 PPSA 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

A Ouvidoria possui publicado apenas fluxo interno de tratamento de denúncia conforme resposta ao questionário de avaliação, não se identificou procedimento formalizado, atualizado e publicado de seus fluxos para todas as tipologias de manifestações dos usuários. Abaixo segue resposta ao questionário de avaliação e fluxo de denúncia fornecidos pela UA.

“O procedimento de Ouvidoria prevê fluxo apenas para denúncia, que estabelece atuação diferenciada de acordo com o cargo do denunciado e o teor da denúncia. Para as demais manifestações, entende-se que possa ser realizado o mesmo fluxo desenhado para os pedidos de acesso à informação.”

Figura 05: Fluxo Interno de tratamento de Denúncia



Fonte: imagem fornecida pela PPSA

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

Segundo o QA a PPSA não publica Carta de Serviços, pois a Companhia não presta atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente.

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

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

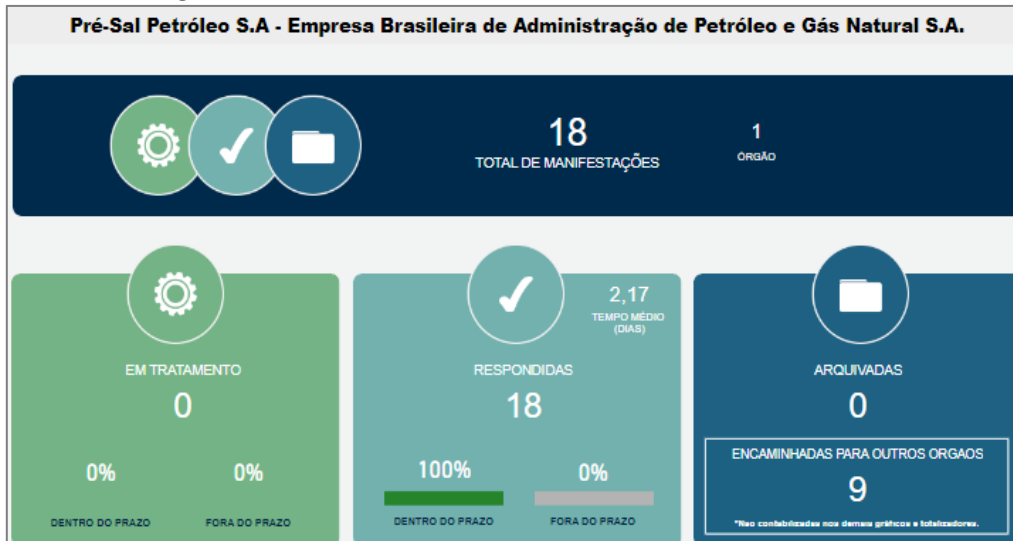
### A.11 Dados do Painel *Resolveu?*

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 retirado do Painel *Resolveu?* considerando a entidade como PPSA – Pré-Sal Petróleo S/A e o período de 01/04/2023 a 31/03/2024:

a) Quantitativo Geral:

Figura 06: Quantitativo Geral de 01/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: Painel Resolveu?

b) Tipologia das manifestações:

Figura 07: Tipologia das manifestações de 01/04/2023 a 31/03/2024

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	MOTIVO ARQUIVAMENTO
RECLAMAÇÃO	4 (22,2%)
SOLICITAÇÃO	9 (50,0%)
DENUNCIA	5 (27,8%)
SUGESTÃO	0 (0,0%)
ELOGIO	0 (0,0%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu?

c) Resolutividade da demanda:

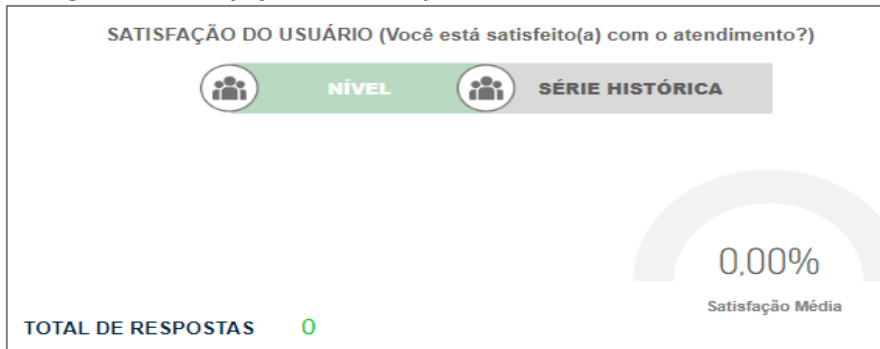
Figura 08: Resolutividade da demanda de 01/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: Painel Resolveu?

d) Satisfação com a resposta:

**Figura 09: Satisfação com a resposta de 01/04/2023 a 31/03/2024**



Fonte: Painel *Resolveu?*

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

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

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

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2023 e 31/03/2024, compreendendo 18 manifestações.<sup>4</sup>

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 a totalidade das manifestações recebidas. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação:

**Quadro 02: Composição da amostra.**

Tipo	Quantidade
Comunicação	4
Denúncia	1
Elogio	0
Reclamação	4
Solicitação	9
Sugestão	0
<b>Total</b>	<b>18</b>

**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, no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

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

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

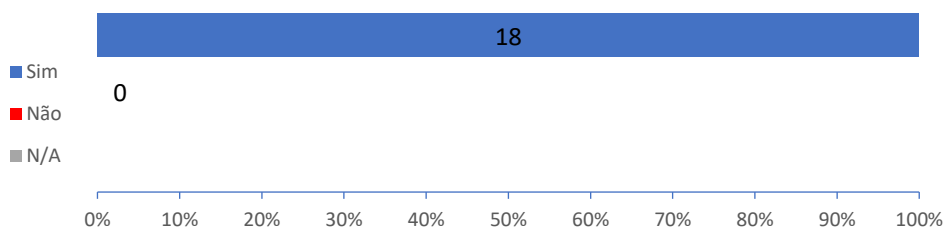
- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 581/2021, Portaria Normativa nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º, 18 e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de quinze 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?

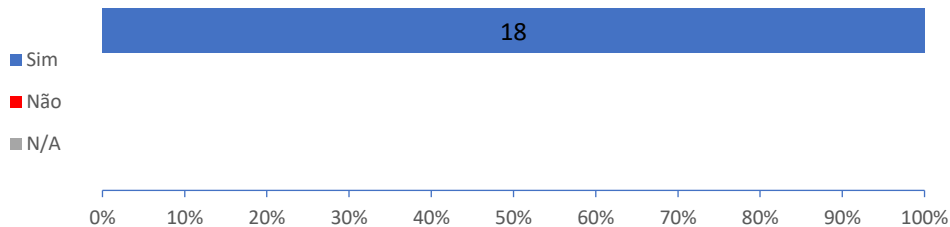


Fonte: elaboração própria.

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?

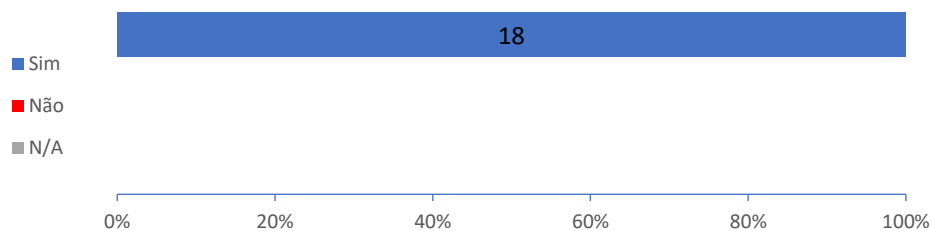


Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 2, todas as manifestações tiveram o “assunto” classificado adequadamente pela ouvidoria.

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

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



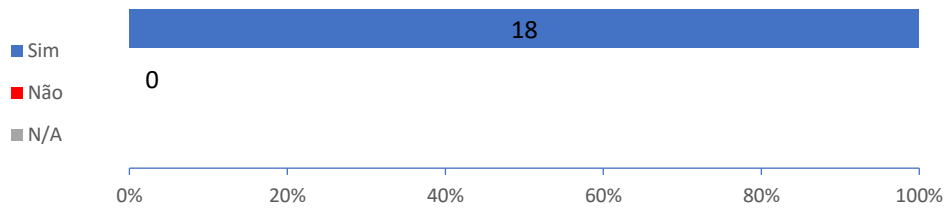
Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia da manifestação, observa-se que, todas as 18 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica estão classificadas corretamente.

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?

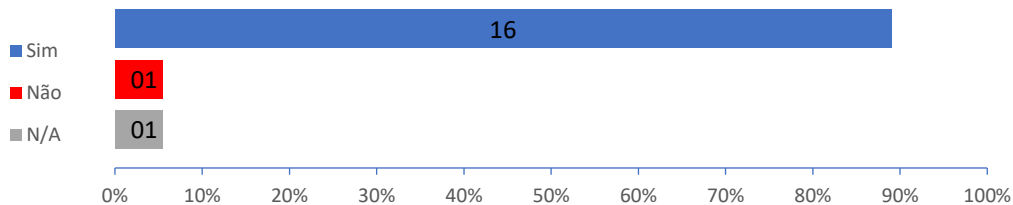


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as respostas 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?

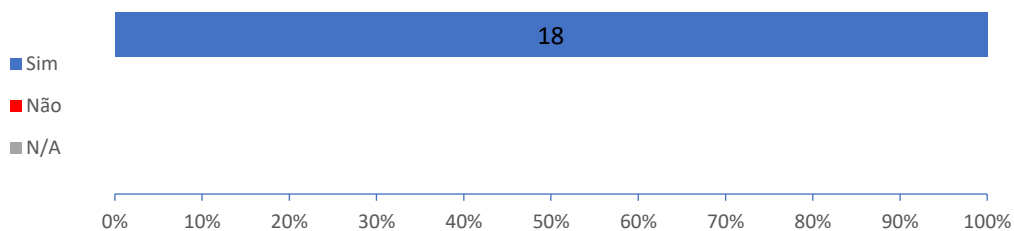


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 89% (16 manifestações) das manifestações da amostra analisadas o assunto não era de competência da PPSA, 5,5% (1 manifestação) era de sua competência e as 5,5% (1 manifestação) restantes apesar de não serem de competência da UA a mesma não informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pela tarefa.

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

Pergunta 6 - Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?

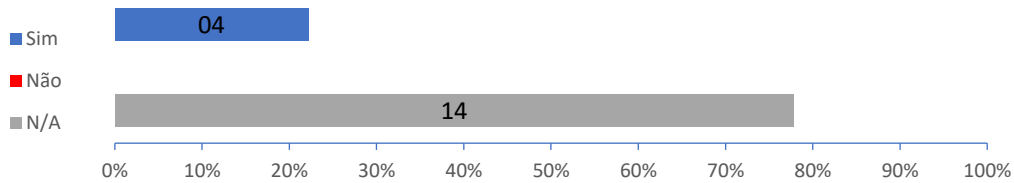


Fonte: elaboração própria.

O Gráfico 6 mostra que todos os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente.

### Gráfico 07: 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?

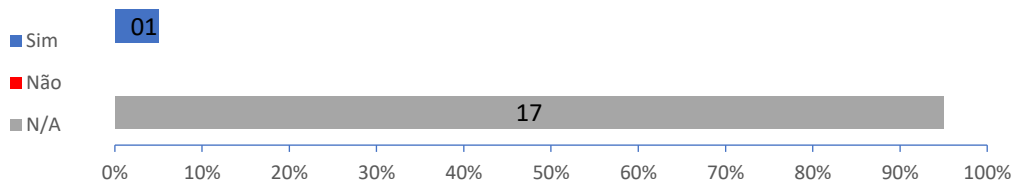


Fonte: elaboração própria.

Em relação às 04 comunicações analisadas, elas apresentaram respostas conclusivas contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 14 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

### Gráfico 08: 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?

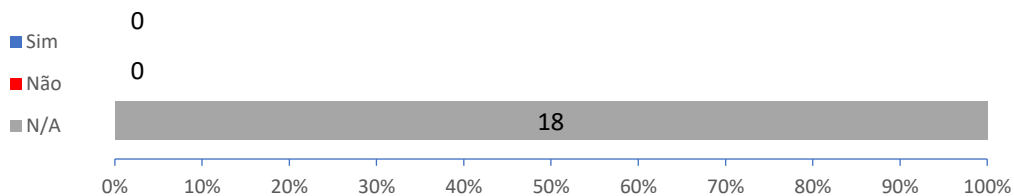


Fonte: elaboração própria.

Da denúncia analisada, verifica-se que sua resposta informa sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 17 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

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

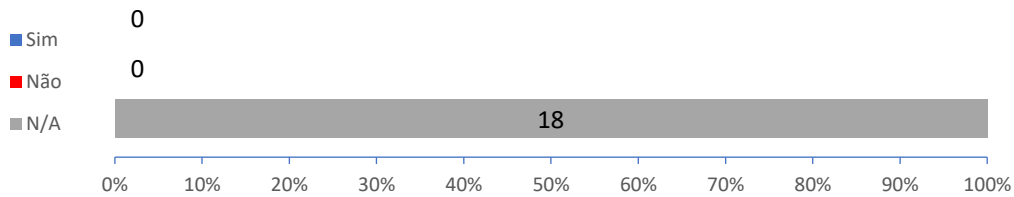
Pergunta 9 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

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

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



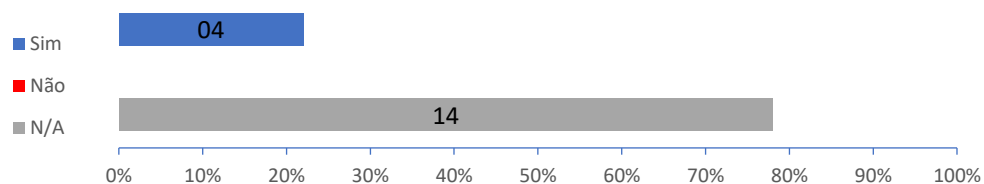
Fonte: elaboração própria.

Os Gráficos 09 e 10 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 não foram pseudonimizadas e não houve diligência indevida junto aos agentes ou às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados pois todas as manifestações recebidas pela UA do tipo “Comunicação e Denúncia” não eram de competência da PPSA. Cabe ressaltar, que a ouvidoria esclareceu em resposta aos manifestantes, que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema.

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 § 2º do art. 43 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

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

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

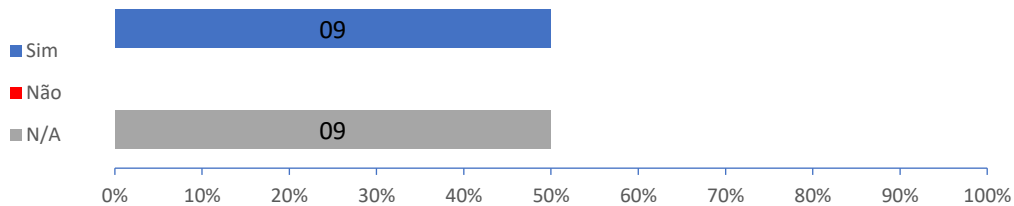


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que em todas as 04 manifestações analisadas a resposta conclusiva prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado. As demais 14 manifestações não se enquadram como reclamação.

### Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

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

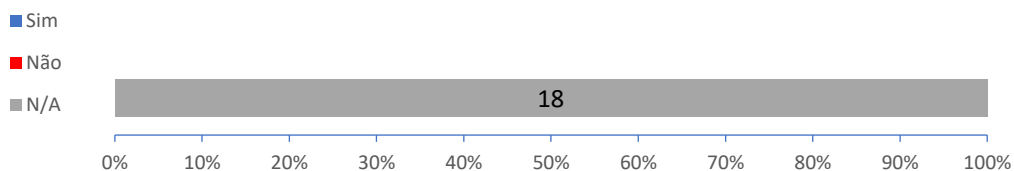


Fonte: elaboração própria.

Em relação às 09 solicitações da amostra, observa-se que a resposta dada pela UA explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade. As demais 09 manifestações não se enquadram como solicitação.

### Gráfico 13: 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?

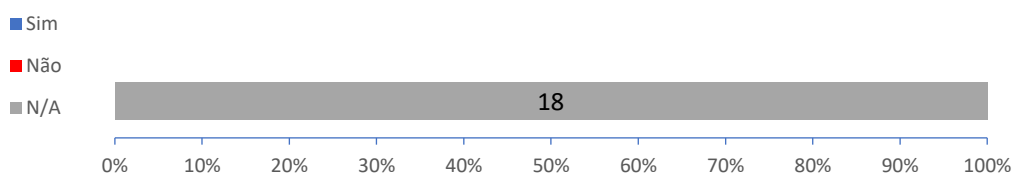


Fonte: elaboração própria.

Não houve manifestação do tipo Sugestão conforme gráfico acima. As 18 manifestações visualizadas no gráfico não se enquadram como sugestão.

### Gráfico 14: 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.

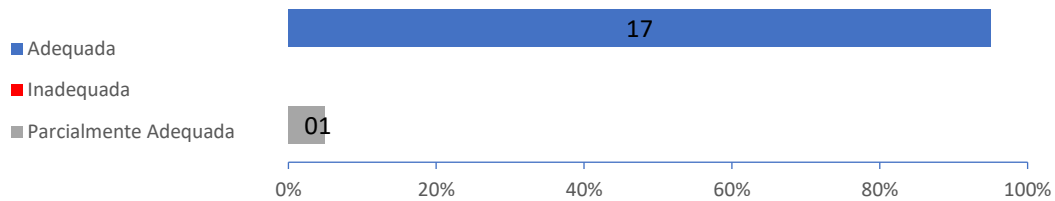
Não houve manifestação do tipo Elogio conforme gráfico acima. As 18 manifestações visualizadas no gráfico não se enquadram como elogio.

## B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 18 manifestações analisadas, verifica-se que 17 foram consideradas adequadas e 1 parcialmente adequada.

### Gráfico 15: 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.

Onde:

- a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho geral pela UA e aprimorável no que se refere à clareza e objetividade das informações contidas nas respostas.

Finalmente, a lista das 18 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>5</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

<sup>5</sup> 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 17582/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, em 14/11/2024, foi dado um prazo de quinze dias, para a PPSA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 28/11/2024, 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 19/12/2024, 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 PPSA					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<p><b>Recomendação 1</b></p> <p>Priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.</p>	<p>Mapear todos os executivos que, em geral, respondem manifestações, assim como áreas conjuntas. Realizar cadastro e orientação sobre o uso do sistema.</p>	<p>Ouvidora</p>	<p>Julho 2025</p>	<p>Prevista</p>	<p>Rastreabilidade</p>
<p><b>Recomendação 2</b></p> <p>Submeter à CGU processo de indicação para nomeação para o titular da unidade de Ouvidoria conforme o art. 2º parágrafos 1º, 2º, 3º e 4º da Portaria CGU nº 1.181/2020 que estabelece critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria.</p>	<p>Contratação de ouvidor (a) para ocupar a vaga recém-autorizada pela SEST</p>	<p>Diretoria Executiva</p>	<p>Junho 2025</p>	<p>Prevista</p>	<p>Atendimento à Portaria da CGU</p>

<b>PLANO DE AÇÃO</b> <b>AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA PPSA</b>					
<b>Recomendação</b>	<b>Ação</b>	<b>Responsável pela Execução</b>	<b>Prazo para Implementação</b>	<b>Estado Atual*</b>	<b>Benefício</b>
<p><b>Recomendação 3</b></p> <p>Normatizar os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão/entidade ao qual estão vinculadas.</p>	Elaboração dos fluxos	Ouvidora	Abril 2025	Em andamento	Transparência
<p><b>Recomendação 4</b></p> <p>Registrar na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pela Unidade.</p>	Registro de dados assim que houver nova manifestação por outro meio	Ouvidora	Sob demanda	Prevista	Transparência



## **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.