

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Nacional de Tecnologia da Informação

Brasília/DF, 2025



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo (OGU)

COORDENAÇÃO

Silvia Helena Escovar (OGU)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Silvia Helena Escovar (OGU)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI).

Município: Brasília – DF.

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

Período avaliado de manifestações: 1º/abril/2023 a 31/março/2024.

Data de execução: out a dez/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU/OGU?

Avaliação das atividades de ouvidoria realizadas no(a) Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, por meio da sua Ouvidoria, unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo(a) órgão/entidade.

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

Por que a CGU/OGU realizou este 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 são as conclusões alcançadas?

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

Em relação aos resultados entregues pela unidade de Ouvidoria à sociedade e aos gestores do ITI, **merece destaque a qualidade do tratamento das manifestações realizado pela Unidade, tanto no tocante ao teor das respostas conclusivas (clareza, objetividade, nível técnico exigido, linguagem simples e acessível), quanto à celeridade e o trato para com as questões apresentadas pelos usuários.**

Não obstante, **foram identificadas oportunidades de aprimoramento no tocante:**

- a) Insuficiência de informações, aos usuários, sobre as formas de acesso ao atendimento de ouvidoria na seção “Ouvidoria” do sítio eletrônico da Autarquia;
- b) Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão;
- c) Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria;
- d) Fragilidade de arranjo provisório da posição da Ouvidoria na estrutura do ITI, que podem impactar na autonomia da gestão da Ouvidoria;
- e) Inexistência de cadastro das Unidades de Ouvidoria e afins na Plataforma fala.BR, inviabilizando que os trâmites sejam realizados para Unidades e não para colaboradores individualmente; e
- f) Anotação da resolutividade da demanda (Fala.BR) em desconformidade com o efetivo estágio de resolução, podendo comprometer o acompanhamento das demandas e a transparência dos atos de gestão da Unidade.

Quais recomendações deverão ser implementadas?

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

Entre as recomendações propostas para a unidade avaliada, destacam-se:

I) Adequar a página da Ouvidoria do ITI, de forma a fazer constar texto informativo sobre as formas de acesso à Ouvidoria, localização, horários de atendimento, inclusive quanto a possibilidade de agendamento de atendimento presencial [**recomendação já implementada – consultar Apêndice C**];

II) Adequar minimamente as instalações da Ouvidoria, de forma que a Unidade possa realizar atendimento presencial (ainda que mediante agendamento, ou pela realização de atendimento presencial em dia (s) específico (s) da semana, com realocação temporária de pessoal, nesses dias, a fim de propiciar mais privacidade no atendimento), sobretudo no tocante às demandas mais sensíveis do público interno do ITI (denúncias de assédio moral, sexual ou discriminação) [**recomendação já implementada – consultar Apêndice C**];

III) Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio do ITI de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2021 [**recomendação já implementada – consultar Apêndice C**];

IV) Elaborar e publicar anualmente o Relatório de Gestão da Ouvidoria no sítio eletrônico do ITI, na forma e com os conteúdos estabelecidos nos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017; e art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 [**recomendação já implementada – consultar Apêndice C**];

V) Mediar junto a alta gestão do ITI, proposta de novo arranjo estrutural da Ouvidoria/ITI, em conformidade com o estabelecido no Decreto nº 12.103/2024, de forma que possa conferir maior autonomia nos atos de gestão da Unidade; podendo refletir-se em destacamento de provisão orçamentária própria para as ações da Ouvidoria, reforço de pessoal, capacitação, inclusive no tocante a obtenção de uma sala específica para as atividades de ouvidoria e para atendimento presencial em reservado;

VI) Cadastrar as unidades de Ouvidoria e afins na Plataforma Fala.BR, de forma que possam ser realizados os trâmites internos das manifestações e anexos, às unidades especializadas ou comissão de ética, por meio do módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR, de forma a possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade das demandas, além de minimizar a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; e

VII) Proceder à marcação da resolutividade da demanda, de acordo com o efetivo estágio de resolução e tipologia da manifestação, na forma do estabelecido no Decreto nº 9492/2018 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
OGU	Ouvidoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
ITI	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETIVO E ESCOPO	8
METODOLOGIA	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADO DOS EXAMES.....	11
1. Achados.....	11
1.1. Insuficiência de informações, aos usuários, sobre as formas de acesso ao atendimento de ouvidoria na seção “Ouvidoria” do sítio eletrônico da Autarquia	11
1.2. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão	14
1.3. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria	15
1.4. Fragilidade de arranjo provisório da posição da Ouvidoria na estrutura do ITI, que podem impactar na autonomia da gestão da Ouvidoria	16
1.5. Inexistência de cadastro das Unidades de Ouvidoria e afins na Plataforma Fala.BR, inviabilizando que os trâmites sejam realizados para Unidades e não para colaboradores individualmente.....	18
1.6. Anotação da resolutividade da demanda (Fala.BR) em desconformidade com o efetivo estágio de resolução, podendo comprometer o acompanhamento das demandas e a transparência dos atos de gestão da Unidade	20
RECOMENDAÇÕES.....	20
CONCLUSÃO.....	21
APÊNDICES.....	23
Apêndice A	24
Apêndice B.....	39
Apêndice C.....	49

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 previu, em seu art. 37, § 3º, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seriam disciplinadas por lei. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central do sistema.

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

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 das atividades de ouvidoria, que consiste no exame independente e objetivo que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada, para o fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e a sociedade, para melhoria da governança, da gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETIVO E ESCOPO

O exercício da competência de supervisão técnica tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.¹

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste essencialmente nas atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

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

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da unidade sobre os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;
2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

METODOLOGIA

Para a avaliação das atividades de ouvidoria dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocução 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 de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações, foi gerada uma amostra de 100 (cem) manifestações para análise pela OGU, com base em todas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR, em nome da ouvidoria avaliada, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas que foram objeto da avaliação foram consubstanciados em um questionário de avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em 5 (cinco) dimensões: força de trabalho e estrutura física; canais de atendimento; sistemas informatizados; fluxo de tratamento; e questões gerais.

Desse modo, buscou-se identificar as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a equipe da ouvidoria setorial para o aprofundamento das análises.

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

UNIDADE AVALIADA

O Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) é uma **Autarquia Federal, criada por intermédio do art. 12 da Medida Provisória nº 2.200-2**, de 24 de agosto de 2001, **vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, com a finalidade de ser a Autoridade Certificadora Raiz (AC Raiz) da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).**

Em 2020, tornou-se também responsável pelo provimento de Solução de Assinaturas Eletrônicas Avançadas para a Plataforma Gov.br, em conformidade à Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020 e Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Em 2023, encampou a responsabilidade pela operacionalização dos processos de credenciamento, homologação, auditoria e fiscalização dos entes públicos e privados sobre sistemas biométricos, de personalização e de gráficas no âmbito da expedição da Carteira de Identidade Nacional (CIN), conforme Decreto nº 11.797, de 27 de novembro de 2023.

O Decreto nº 12.103/2024, de 08/07/2024, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), situa a Ouvidoria como órgão seccional ligado diretamente ao Diretor-Presidente da Autarquia.

Não obstante, na prática, conforme resposta ao QA:

“As atividades de ouvidoria estão situadas na Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional [COGED], unidade administrativa alocada e subordinada à Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração da Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração [CGPOA, por decorrência subordinada à Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração (DPOA)].

O ouvidor do ITI atua como assessor do Diretor-Presidente do Instituto.

As diretorias mencionadas [entre elas a DPOA] estão abaixo do Diretor-Presidente e são seccionais nos termos do Decreto nº 12.103, de 8 de julho de 2024, publicado no DOU em 09 de julho de 2024, anexo.” [grifos nossos]

Assim sendo, verifica-se que a estrutura organizacional do ITI, no que diz respeito as atividades de ouvidoria, não evidencia, efetivamente, o teor do estabelecido no Decreto nº 12.103/2024.

A questão mais sensível diz respeito a autonomia da Ouvidoria, uma vez que, de acordo com o Decreto nº 121.103, a Ouvidoria teria o mesmo status da DPOA, como órgão seccional, não obstante, na prática as atividades de ouvidoria encontram-se subordinadas à DPOA.

Outra questão sensível diz respeito à acumulação de funções pelo titular da ouvidoria, de Ouvidor e de assessor do diretor-Presidente do Instituto.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do ITI estão dispostos no Apêndice A, deste relatório.

RESULTADO DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do(a) Instituto Nacional de Tecnologia da Informação.

1. Achados

Observação: Os Achados 1.1 (recomendação I); 1.2 (recomendações II e III) e 1.3 (recomendação IV) e as recomendações a eles referentes foram mantidos no Relatório apenas por uma questão de histórico, uma vez que, conforme registrado no Apêndice C, essas recomendações já foram atendidas pela Unidade, sendo os Achados 1.1, 1.2 e 1.3, considerados saneados.

1.1. Insuficiência de informações, aos usuários, sobre as formas de acesso ao atendimento de ouvidoria na seção “Ouvidoria” do sítio eletrônico da Autarquia

A Ouvidoria do ITI informa como canal para o recebimento e o tratamento das manifestações de Ouvidoria, no seu sítio eletrônico, apenas a Plataforma Fala.BR – ao clicar nos caminhos que dão acesso à Ouvidoria (pelo menu sanduíche: Canais de Atendimento>Ouvidoria, e Acesso à Informação>Participação Social>Ouvidoria); e (pelo rodapé da página do ITI: Canais de Atendimento>Ouvidoria, e Acesso à Informação>Participação Social>Ouvidoria), o usuário é levado diretamente ao home do Fala.BR.

Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.



Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação



Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes

Nota-se que o e-mail e o telefone da Ouvidoria não estão informados na página como canais de acesso para os atendimentos de Ouvidoria, assim como não constam informações sobre os canais disponíveis aos usuários para acessar os serviços e/ ou registrar uma manifestação de Ouvidoria. Não obstante verificamos que a página do SIC disponibiliza o telefone e o e-mail da Ouvidoria, bem como contém informação sobre a disponibilidade de atendimento presencial nos casos de pedido de acesso.

A figura abaixo, que pode ser acessada no link <https://www.gov.br/iti/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/sic-servico-de-informacao-ao-cidadao> demonstra essa ocorrência (capturas realizadas entre 19 e 22/11/2024):

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Publicado em 01/01/2014 18h07 | Atualizado em 11/11/2024 09h15

Compartilhe: [f](#) [in](#) [@](#)

O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, está a cargo da Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional - COGED e operacionalizado pelo Protocolo, é responsável por:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação de competência do ITI;
- II - informar sobre a tramitação de documentos no ITI; e
- III - receber e registrar pedidos de acesso à informação destinados ao ITI.

Localização

SCN Quadra 02 Bloco E - Térreo CEP: 70712-905 - Brasília/DF

Horário de atendimento do SIC presencial

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Telefone: (61) 3424-3850

E-mail: sic_iti@iti.gov.br

essas mesmas informações deveriam estar dispostas na seção "Ouvidoria" da página do ITI: informações sobre como registrar uma manifestação; endereço, horários de atendimento, e-mail e telefone da Ouvidoria.

Observação: O e-mail é usado rotineiramente para comunicações institucionais entre a Ouvidoria e outras esferas do poder público. As manifestações à Ouvidoria devem ser feitas preferencialmente por meio do acesso a plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>


Como fazer um pedido

Para fazer o seu pedido de informação, utilize o formulário "acesso à informação" disponível na Plataforma Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>. Antes de registrar o seu pedido, verifique se a informação que você deseja já não está disponível no nosso site.

Como fazer um pedido de acesso a informações pessoais?

Não há nenhum problema em solicitar informações pessoais através da Lei de Acesso à Informação. No entanto, o artigo 31 da LAI, ao regulamentar o acesso às informações pessoais, impôs deveres de salvaguarda à Administração quando as informações pessoais se referirem à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem.

De acordo com o Decreto nº 7724/2012, o pedido de acesso a informações pessoais está condicionado à comprovação da identidade do requerente (art. 60). Portanto, a informação só será fornecida após a confirmação da identidade, que pode ser realizada das seguintes formas:

1. Pela própria Plataforma Fala.BR por meio do login único gov.br: Neste caso o pedido de acesso à informação deve ser registrado na Plataforma Fala.BR com autenticação de identidade pelo login único gov.br, sendo exigido o Nível de autenticação Prata (Avançado) ou superior. Para cadastrar seu pedido por meio do login único gov.br, você deve acessar a Plataforma Fala.BR utilizando o botão 

2. Em atendimento presencial a informação pessoal será disponibilizada presencialmente após a confirmação da identidade, por meio de documento identidade válido com foto.

Somente por esses meios poderemos ter certeza de sua identidade, e garantir que os seus dados pessoais não sejam acessados indevidamente por outras pessoas.

Solicitamos, se possível, que o atendimento de forma digital seja priorizado. Para criar seu login Gov.br, caso ainda não tenha, basta clicar [aqui](#).

Servidores responsáveis pelo SIC

- Gestor: Gisélia Nunes do Nascimento
Wanderson Fernandes do Nascimento

Gestor do SIC: Coordenadora da COGED

- Gisélia Nunes do Nascimento - Portaria nº 21, de 28 de julho de 2022
Contato: sic_iti@iti.gov.br

Autoridade da CGU responsável pelo monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação

- Wilson Roberto Hirata - Portaria nº 11, de 23 de março de 2023

Caso não tenha acesso à internet, preencha um dos formulários abaixo e envie para o SIC/ITI por meio de correspondência física ao endereço acima indicado.

- Formulário para pedido de informação: Pessoa física - Pessoa jurídica
- Formulário de reclamação: Pessoa física - Pessoa jurídica
- Formulário de recursos: Pessoa física - Pessoa jurídica

Normas e Regulamentações

- Lei nº 12.527/2011: Lei de Acesso à Informação Federal
- Decreto nº 7724/2012: Decreto Regulamentador da LAI no Poder Executivo federal
- Portaria ITI nº 5, de 10 de maio de 2021: Estabelece os procedimentos das atividades da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR no âmbito do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI
- Portaria Interministerial nº 1.254, de 18 de maio de 2015: Institui o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) no âmbito do Poder Executivo federal
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- Decreto nº 8.777/2016: Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal

Painel da LAI

O Painel Lei de Acesso à Informação é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

O Painel LAI disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos. É possível comparar dados de órgãos e entidades com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada. Além de pesquisar e examinar indicadores de forma fácil e interativa.

A maioria dos dados está disponível para download em formato aberto no endereço <https://falabr.cgu.gov.br/publico/DownloadDados/DownloadDadosLai.aspx>

Ainda não estão disponíveis em formato aberto:

- Dados sobre a Pesquisa de Satisfação do Usuário; e
- Dados do questionário de Transparência Ativa.

Acesse em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Indicação dos responsáveis pelo SIC - essas mesmas informações deveriam ser disponibilizadas quanto ao titular da Ouvidoria

veja que consta inclusive informação sobre a possibilidade de utilização de formulários para os usuários do SIC que não tenham acesso à internet

essas mesmas informações deveriam estar dispostas na seção "Ouvidoria" da página do ITI: normas e regulamentos relacionando ao tratamento de manifestações de Ouvidoria e link de acesso ao Painel Resolveu!

Assim, pode-se constatar que a página de Acesso à Informação está estruturada de forma muito mais completa e amigável ao cidadão, se comparada à página da ouvidoria, tanto no que diz respeito às orientações para a obtenção do serviço e à multiplicidade de canais de acesso disponibilizados ao cidadão (Plataforma Fala.BR,

presencial, telefone, carta ou e-mail), bem assim quanto à disponibilidade de atendimento presencial (que, em tese, pode propiciar um atendimento mais humanizado e acolhedor, sobretudo quando se tratar de denúncias sobre temas mais sensíveis do seu público interno).

Em questionamento, à Unidade, no QA, sobre os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela ouvidoria, a Unidade indicou os seguintes:

- - Telefone: (61) 3224-3850
- - E-mail: sic_iti@iti.gov.br
- - Portal ITI: <https://www.gov.br/iti/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>
- - Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Não obstante, conforme já relatado no Apêndice A.6, a informação sobre a disponibilidade de atendimento presencial da Ouvidoria refere-se apenas ao atendimento do SIC (consta apenas na página do SIC).

Em resposta ao QA Complementar, sobre se a Unidade realiza atendimento presencial também para as demandas de ouvidoria, ou se apenas do SIC, a Unidade respondeu que realiza o atendimento presencial em ambos os casos (embora a informação sobre o atendimento presencial não esteja explicitado na página de ouvidoria como na página do SIC, subentende-se, pela resposta da Unidade, que, na prática, há o atendimento presencial aos usuários de ouvidoria).

Cabe ainda reiterar as análises já expostas no Apêndice A. 5, no tocante a exiguidade das instalações físicas da Unidade (falta de ambiente reservado e de acolhimento) para o atendimento presencial em Ouvidoria.

1.2. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão

Foi realizada consulta no sítio eletrônico do ITI, em 12/11/2024, com intuito de checar a adequação da seção dedicada à Ouvidoria, conforme descrição detalhada no Apêndice A.6 deste Relatório, quantas às informações obrigatórias para atendimento das obrigações de transparência descritas no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

O art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2021 (art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021) assim estabelece:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

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

a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;

b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

- c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;
- d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;
- e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e
- f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. [Grifei]

As análises demonstraram que a Unidade não está atendendo aos quesitos constantes nas alíneas “a”, “b”, “c”, “d”, “e”, e “f”, do inciso II, do art. 71, conforme grifadas no texto do artigo.

A adequação ao normativo é necessária para a promoção da transparência da atuação da ouvidoria e a ampliação da acessibilidade aos serviços ofertados pela UA.

1.3. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

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

A Lei nº 13.460/2017, lei de proteção dos usuários de serviços públicos, 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, apontar 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. [Grifei]

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

Art. 60. **As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.**

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

I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

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

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

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

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

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

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

Durante os levantamentos de campo constatou-se que a Unidade não vem publicando o relatório anual de gestão da Ouvidoria, conforme estabelecido na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Em pesquisa no sítio eletrônico do ITI, verificou-se que há a disponibilização de links de acesso aos Relatórios de Gestão/ Prestação de Contas do órgão referente ao exercício de 2022 (detalhes no Apêndice A deste Relatório), cujo item 2.6 Ambiente Externo, subitem 1) Relacionamento com a Sociedade, b) Fala.BR, Sistema Eletrônico do Serviço de Ouvidoria –e-OUV, traz alguns dados/ números sobre a atividade da Ouvidoria, não obstante não apresentam os conteúdos e informações conforme elencadas nos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Conclui-se, ante o exposto, que a UA não está em dia com as obrigações de edição e publicação, no sítio eletrônico do órgão, do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma apartada do Relatório de Gestão/ Prestação de Contas do órgão e com os conteúdos conforme dispostos na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

1.4. Fragilidade de arranjo provisório da posição da Ouvidoria na estrutura do ITI, que podem impactar na autonomia da gestão da Ouvidoria

O Decreto nº 12.103/2024, de 08/07/2024, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), situa a Ouvidoria como órgão seccional ligado diretamente ao Diretor-Presidente da Autarquia.

Não obstante, na prática, conforme resposta ao QA:

“As atividades de ouvidoria estão situadas na Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional [COGED], unidade administrativa alocada e subordinada à Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração da Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração

[CGPOA, por decorrência subordinada à Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração (DPOA)].

O ouvidor do ITI atua como assessor do Diretor-Presidente do Instituto.

As diretorias mencionadas [entre elas a DPOA] estão abaixo do Diretor-Presidente e são seccionais nos termos do Decreto nº 12.103, de 8 de julho de 2024, publicado no DOU em 09 de julho de 2024, anexo.”

Assim sendo, verifica-se que a estrutura organizacional do ITI, no que diz respeito as atividades de ouvidoria, não evidencia, efetivamente, o teor do estabelecido no Decreto nº 12.103/2024.

A questão mais sensível diz respeito a autonomia da Ouvidoria, uma vez que, de acordo com o Decreto nº 12.103, a Ouvidoria teria o mesmo status da DPOA, como órgão seccional, não obstante, na prática as atividades de ouvidoria encontram-se subordinadas à DPOA.

Outra questão sensível diz respeito à acumulação de funções pelo titular da ouvidoria, de Ouvidor e de assessor do diretor-Presidente do Instituto (conflito de interesses, suspeição).

Por meio do envio de questionamentos complementares ao QA, encaminhados via e-mail de 22/11/2024, foi realizado questionamento à Unidade quanto à subordinação da Ouvidoria [atividades a cargo da COGED] à CGPOA, e por decorrência à DPOA, sendo que, de acordo com o Decreto nº 12.203/2024, não deveria haver subordinação entre a Ouvidoria e a DPOA, pois que ambas integram os órgãos seccionais na estrutura do ITI.

Na sequência, reproduz-se a resposta da Unidade na íntegra:

“Esclarecemos que até o momento, a função de Ouvidor é exercida de forma cumulativa por um dos assessores vinculado ao Diretor-Presidente em razão da ausência de unidade seccional de Ouvidoria à época (09/11/2022).

A unidade seccional de Ouvidoria foi instituída recentemente pelo Decreto nº 12.103, de 8 de julho de 2024 e o processo de recrutamento do novo Ouvidor(a) está em andamento. Devido à carência de pessoas em toda a organização, o ITI utiliza-se de pessoas da COGED que cumulativamente atendem gestão de pessoas e desenvolvimento institucional, bem como a gestão de SIC (todos sob vínculo hierárquico à CGPOA/DPOA) e as atividades de ouvidoria, esta última sob subordinação do Ouvidor/Assessor.

Importante destacar que até antes do Decreto nº 12.102, de 8 de julho de 2024, o ITI era vinculado à Casa Civil da Presidência da República (sem quadro próprio) e só recentemente passou a ser vinculado ao Ministério de Gestão e Inovação em Serviços Públicos, mantendo-se sem quadro próprio e com equipes reduzidas.”

Ainda que considerando que a estruturação proposta no Decreto nº 12.103/2024, é recente, e que o ITI, bem assim sua ouvidoria, não dispõem de recursos humanos suficientes para as demandas que se apresentam, não podemos deixar de registrar essa ocorrência no relatório, uma vez que essas fragilidades podem impactar na autonomia da gestão da Unidade.

1.5. Inexistência de cadastro das Unidades de Ouvidoria e afins na Plataforma Fala.BR, inviabilizando que os trâmites sejam realizados para Unidades e não para colaboradores individualmente

A Unidade informou, em resposta ao QA, que utiliza exclusivamente a Plataforma Fala.BR para tratamento e trâmite das manifestações para as unidades técnicas ou de apuração. No entanto, não foi possível verificar, se a os trâmites para as áreas técnicas especializadas e à Comissão de Ética do ITI, foram realizados exclusivamente pela Plataforma, ou seja, que não se utilizou o SEI ou outro sistema para encaminhar documentação anexa a uma denúncia, por exemplo.

Ao ser questionada a esse respeito, por meio de QA Complementar, a Unidade informou que a Ouvidoria do ITI utiliza exclusivamente o módulo de tramitação do Fala.BR, e que o SEI somente é utilizado nos casos eventuais, onde há necessidade de investigação preliminar, em apurações já no âmbito da Comissão de Ética. Acrescentou, ainda, que o ITI, tem como boa prática, a preservação da identidade do denunciante, em observância à LGPD e a LAI.

Não obstante a qualidade e assertividade das respostas conclusivas da Unidade, que puderam ser evidenciadas pela análise da amostra de manifestações, em consulta à Plataforma Fala.BR/e-Ouv, verificou-se que não existe uma unidade que faça as vezes da Ouvidoria cadastrada na Plataforma. Subentende-se que as responsabilidades, no tocante à ouvidoria, são alocadas, individualmente, às pessoas, e não, a uma unidade, no caso, a uma unidade de ouvidoria.

Assim sendo, verificou-se que existem 15 Unidades cadastradas na Plataforma (capturas realizadas em 25/11/2024), mas nenhuma delas se refere as unidades que são responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Unidades adicionadas

Ações	Nome da Unidade
Detalhar Usuários	Assessoria de Comunicação - ASCOM
Detalhar Usuários	Assessoria Especial - ASES
Detalhar Usuários	Coordenação de Auditoria Interna - COAUD
Detalhar Usuários	Coordenação de Licitações, Contratos e Convênios - COLIC
Detalhar Usuários	Coordenação de Planejamento, Orçamento e Modernização Institucional - COPOM
Detalhar Usuários	Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicações - COTIC
Detalhar Usuários	Coordenação-Geral de Auditoria e Fiscalização - CGAFI
Detalhar Usuários	Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação - CGISI

Pág. << 1 de 2 >> Qtd. Registros por Página:

Unidades adicionadas

Ações	Nome da Unidade
Detalhar Usuários	Coordenação-Geral de Normalização e Pesquisa - CGNPE
Detalhar Usuários	Coordenação-Geral de Operações - CGOPE
Detalhar Usuários	Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração - CGPOA
Detalhar Usuários	Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização - DAFN
Detalhar Usuários	Diretoria de Infraestrutura de Chaves Públicas - DINFRA
Detalhar Usuários	Divisão de Recursos Logísticos - DILOG
Detalhar Usuários	Gabinete - GABIN

Pág. << 2 de 2 >> Otd. Registros por Página:

Mesmo a CGPOA, a quem a unidade que executa as atividades de ouvidoria (Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional (COGED)) está vinculada e subordinada, não possui os colaboradores da ouvidoria sob sua árvore de cadastrados. A própria COGED não está cadastrada como Unidade do Fala.BR.

Detalhar Usuários	Usuários da Unidade	Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração - CGPOA
Nome do Usuário	Receber e-mails?	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	←
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	

Assim sendo, não é possível visualizar (acompanhar o trâmite pelo próprio sistema) quando uma manifestação é encaminhada para uma unidade técnica ou apuratória do ITI.

Por exemplo, em pesquisa a uma manifestação do tipo comunicação (da amostra de manifestações), verificou-se que foi feito o encaminhamento/ trâmite da manifestação (para apuração) a determinado colaborador da ouvidoria, e não a uma unidade de apuração cadastrada (no caso em tela, a Comissão de Ética). Verificou-se, no entanto, que o colaborador em questão (que emitiu a resposta conclusiva da denúncia), à época, respondia pela Comissão de Ética, ou seja, só foi possível checar a regularidade do trâmite, fazendo-se a pesquisa individualmente, pelo nome ou usuário do colaborador da ouvidoria.

Em outra manifestação (do tipo denúncia), o trâmite foi feito nominalmente a mais de um colaborador, os quais, para se fazer a verificação sobre a competência/habilitação, teríamos que verificar, um a um, nominalmente, se àquelas pessoas teriam o direito de conhecer daquela denúncia.

Assim, embora os trâmites referentes aos exemplos citados possam, efetivamente, ter sido realizados para colaboradores competentes/ habilitados para a apuração, a falta de cadastro das unidades de ouvidoria e afins (unidades técnicas especializadas, de fiscalização ou comissão de ética), inviabiliza a transparência quanto aos atos de gestão praticados pela ouvidoria, dificultando, inclusive, futuros monitoramentos dessa OGU/CGU.

1.6. Anotação da resolutividade da demanda (Fala.BR) em desconformidade com o efetivo estágio de resolução, podendo comprometer o acompanhamento das demandas e a transparência dos atos de gestão da Unidade

Verificou-se que em três processos da amostra de manifestações analisada (denúncia, comunicação e sugestão), a anotação da resolutividade da demanda não guardou conformidade com o estágio da resolução quando da emissão da resposta conclusiva.

Embora, estatisticamente em relação ao total da amostra, essas ocorrências não sejam de tanta expressividade, elas ganham proporção (33% das denúncias, 8,7% das comunicações, 33% das sugestões) em relação ao quantitativo por tipologia, e ainda, no caso da comunicação, ganha expressividade por envolver assunto sensível (assédio moral).

Nos casos sob análise: a resposta conclusiva da denúncia e da comunicação não informavam números NUP referentes a abertura de apuratórios; e a resposta conclusiva da sugestão não continha a manifestação da autoridade responsável acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Assim sendo, **considera-se que a anotação da resolutividade dessas demandas deveriam ter sido assinaladas como “não”, e somente quando houvesse efetiva providência** (abertura, ou não de apuratório, com a devida informação do NUP na resposta; ou resultado de apuratório já concluído, no caso da denúncia e comunicação; e, no tocante à sugestão, a manifestação sobre a possibilidade, ou não, de implementação da medida sugerida), **as demandas seriam reabertas pela Unidade para atualização das informações.**

Posto isso, considera-se que a anotação da resolutividade dessas demandas não guardaram conformidade com o estágio de resolução em que elas estavam, uma vez que restavam providências da Unidade para sua efetiva resolução (Decreto nº 9.492/2018, arts. 21 e art. 22; Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 29, inciso IV e parágrafo único; e arts. 30, 35 e 37).

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base os achados elencados na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI):

- I. ~~Adequar a página da Ouvidoria do ITI, de forma a fazer constar texto informativo sobre as formas de acesso à Ouvidoria, localização, horários de atendimento, inclusive quanto a possibilidade de agendamento de atendimento presencial~~ **[recomendação já atendida pela Unidade – consultar Observação 1. Achados e Apêndice C];**
- II. ~~Adequar minimamente as instalações da Ouvidoria, de forma que a Unidade possa realizar atendimento presencial (ainda que mediante agendamento, ou pela realização de atendimento presencial em dia (s) específico (s) da semana, com realocação temporária de pessoal, nesses dias, a fim de propiciar mais privacidade no atendimento), sobretudo no tocante às demandas mais sensíveis do público interno do ITI (denúncias~~

~~de assédio moral, sexual ou discriminação) [recomendação já atendida pela Unidade – consultar Observação 1. Achados e Apêndice C];~~

- III. ~~Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio do ITI de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2021 [recomendação atendida – consultar Observação 1. Achados e Apêndice C];~~
- IV. ~~Elaborar e publicar anualmente o Relatório de Gestão da Ouvidoria no sítio eletrônico do ITI, na forma e com os conteúdos estabelecidos nos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017; e art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 [recomendação já atendida pela Unidade – consultar Observação 1. Achados e Apêndice C];~~
- V. Mediar junto a alta gestão do ITI, proposta de novo arranjo estrutural da Ouvidoria/ITI, em conformidade com o estabelecido no Decreto nº 12.103/2024, de forma que possa conferir maior autonomia nos atos de gestão da Unidade; podendo refletir-se em destacamento de provisão orçamentária própria para as ações da Ouvidoria, reforço de pessoal, capacitação, inclusive no tocante a obtenção de uma sala específica para as atividades de ouvidoria e para atendimento presencial em reservado;
- VI. Cadastrar as unidades de Ouvidoria e afins na Plataforma Fala.BR, de forma que possam ser realizados os trâmites internos das manifestações e anexos, às unidades especializadas ou comissão de ética, por meio do módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR, de forma a possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade das demandas, além de minimizar a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; e
- VII. Proceder à marcação da resolutividade da demanda, de acordo com o efetivo estágio de resolução e tipologia da manifestação, na forma do estabelecido no Decreto nº 9.492/2018 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas concluiu-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, necessitando de aprimoramentos no sentido de melhorar as rotinas relacionadas à experiência do usuário quanto às informações de transparência na página de Ouvidoria do sítio eletrônico do ITI; de proceder à edição e publicização do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria na página do ITI; mediar junto a alta gestão do ITI, proposta de novo arranjo estrutural da Ouvidoria/ITI, em conformidade com o estabelecido no Decreto nº 12.103/2024; realizar o cadastramento, na Plataforma Fala.BR/ e-Ouv, das unidades da Ouvidoria e afins, a fim que espelhem efetivamente as Unidades/ trâmites realizados durante os tratamentos das demandas; e proceder à anotação da resolutividade, na Plataforma Fala.BR/ e-Ouv, de acordo com o efetivo estágio de resolução das demandas.

Ainda durante a execução da avaliação, por ocasião da reunião de busca conjunta, a Unidade comprometeu-se a providenciar medidas para sanear os achados e

respectivas recomendações de fácil implementação (melhorar as rotinas relacionadas à experiência do usuário quanto às informações de transparência na página de Ouvidoria do sítio eletrônico do ITI; e proceder à edição e publicização do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria na página do ITI – ref. aos Achados 1.1; 1.2; e 1.3, e as Recomendações I; II; III; e IV), e conforme consta do Apêndice C do Relatório, essas medidas foram implementadas, razão pela qual esses Achados/ Recomendações foram considerados atendidos.

Não obstante a necessidade desses aprimoramentos, merece destaque a qualidade do tratamento das manifestações realizado pela Unidade, tanto no tocante ao teor das respostas conclusivas (clareza, objetividade, nível técnico exigido, linguagem simples e acessível), quanto à celeridade e o trato para com as questões apresentadas pelos usuários.

Enfim, os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: maior interatividade da página de Ouvidoria do ITI com o usuário, por meio da disponibilização de informações de transparência (endereço e horários de atendimento e disponibilidade de atendimento presencial); o aprimoramento da transparência dos atos de gestão e maior segurança no trato com os dados e informações, pela efetiva utilização do módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR; aprimoramento dos procedimentos de tratamento de manifestações, sobretudo no tocante à marcação da resolutividade das demandas; melhor estruturação da Unidade, a fim de conferir maior autonomia e isenção quanto aos atos de gestão da Ouvidoria. Tais benefícios poderão contribuir para fomentar o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa da interlocução e solicitações de informações.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1: Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
Data de criação	Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001
Posição no Organograma	A Ouvidoria do ITI está ligada diretamente ao Diretor-Presidente da Autarquia
E-mail	sic_iti@iti.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/iti/pt-br
Canais de atendimento	Plataforma Fala.BR (Ouvidoria e SIC); telefone, presencial e-mail (apenas SIC).
Endereço	SCN, QD 02, Bloco E – Asa Norte, DF, 70712-905
Telefone	(61) 3424-3934
Horário de Funcionamento	de 2ª à 6ª, das 8hs às 18hs (dias úteis)
Ouvidor	Wilson Roberto Hirata

Fonte: elaboração própria.

O Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) é uma **Autarquia Federal**, criada por intermédio do Art. 12 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, com a finalidade de ser a Autoridade Certificadora Raiz (AC Raiz) da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

Em 2020, tornou-se também responsável pelo provimento de Solução de Assinaturas Eletrônicas Avançadas para a Plataforma Gov.br, em conformidade à Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020 e Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Em 2023, encampou a responsabilidade pela operacionalização dos processos de credenciamento, homologação, auditoria e fiscalização dos entes públicos e privados sobre sistemas biométricos, de personalização e de gráficas no âmbito da expedição da Carteira de Identidade Nacional (CIN), conforme Decreto nº 11.797, de 27 de novembro de 2023.

Fonte: Sítio Eletrônico da Autarquia: <https://www.gov.br/iti/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/o-iti>

A.2 Base Jurídica, Competências e Estrutura

Base Jurídica:

O **Decreto nº 12.103/2024**, de 08/07/2024, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), **estabelece no seu Anexo I, sua natureza e competências (art. 1º), a estrutura organizacional do ITI (art. 2º); e as competências da Ouvidoria do ITI (art. 6º)**. Vejamos:

Competências do ITI:

“Art. 1º O Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI, autarquia federal criada pelo [art.12 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001](#), com sede e foro em Brasília, Distrito Federal, vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, tem as seguintes competências:

I - exercer o papel de Autoridade Certificadora Raiz – AC Raiz, da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil;

II - executar as políticas de certificação e as normas técnicas e operacionais aprovadas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil;

III - propor a revisão e a atualização das normas técnicas e operacionais aprovadas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil;

IV - gerenciar a emissão, a expedição, a distribuição e a revogação dos certificados das Autoridades Certificadoras – AC de nível imediatamente subsequente ao seu;

V - gerenciar a lista de certificados emitidos, revogados e vencidos;

VI - executar as atividades de fiscalização e de auditoria das AC, das Autoridades de Registro – AR e dos prestadores de serviços habilitados na ICP-Brasil, em conformidade com as diretrizes e as normas técnicas estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil;

VII - credenciar as AC, as AR e os demais prestadores de serviço de suporte da ICP- Brasil, em conformidade com as normas técnicas estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP- Brasil;

VIII - executar outras atribuições que lhe forem cometidas pelo Comitê Gestor da ICP- Brasil;

IX - propor à Câmara-Executiva Federal de Identificação do Cidadão – Cefic a regulamentação, ou a revisão e a atualização dos regulamentos editados, relativas aos processos de credenciamento, homologação, auditoria e fiscalização dos entes públicos e privados sobre sistemas biométricos, de personalização e de gráficas, no âmbito da expedição da Carteira de Identidade Nacional;

X - operacionalizar os processos regulamentados pela Cefic nos termos do disposto no inciso IX;

XI - disponibilizar infraestrutura para a integração de dados biométricos e biográficos e monitorar e dar suporte técnico para a implementação do disposto no [Decreto nº 11.797, de 27 de novembro de 2023](#), em apoio ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos;

XII - propor à Cefic estudos e procedimentos no âmbito das tecnologias de identificação; e

XIII - operacionalizar outras demandas relacionadas à identificação civil apresentadas pela Cefic ou pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Parágrafo único. **Compete, ainda, ao ITI:**

I - aplicar sanções e penalidades, na forma prevista na legislação;

II - promover o relacionamento com instituições congêneres no País e no exterior;

III - firmar e acompanhar a execução de convênios e de acordos internacionais de cooperação, nos temas correlatos a sua missão institucional;

IV - estimular a participação de universidades, de instituições de ensino e de iniciativa privada em pesquisa e desenvolvimento, nas atividades de interesse da área da segurança da informação e da infraestrutura de chaves públicas;

V - incentivar e articular projetos de pesquisa científica e de desenvolvimento tecnológico destinados à ampliação da cidadania digital, por meio da utilização de certificação e assinatura digitais ou de outras tecnologias que garantam a privacidade, a autenticidade e a integridade de informações eletrônicas;

VI - fomentar o uso de certificado digital por meio de dispositivos móveis para a administração pública federal;

VII - estabelecer, em ato conjunto com a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, os padrões criptográficos referenciais para as assinaturas avançadas nas comunicações que envolvam a administração pública federal direta, autárquica e fundacional; e

VIII - atuar junto a pessoas jurídicas de direito público interno, em conformidade com as políticas e as diretrizes do Governo federal, no apoio técnico e operacional relacionado à criptografia, à assinatura eletrônica, à identificação eletrônica e às tecnologias correlatas.”

Estrutura Organizacional

O art. 2º, do Anexo I, do Decreto nº 12.103/2024, estabelece a estrutura organizacional do ITI, situando-se a Ouvidoria como um dos órgãos seccionais, ligados diretamente ao Diretor-Presidente da Autarquia:

“Art. 2º **O ITI tem a seguinte estrutura organizacional:**

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Diretor-Presidente:

a) Gabinete;

b) Coordenação-Geral de Inovação, Cooperação e Projetos; e

c) Assessoria de Comunicação;

II - órgãos seccionais:

a) Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração;

b) Procuradoria Federal Especializada;

c) Auditoria Interna; e

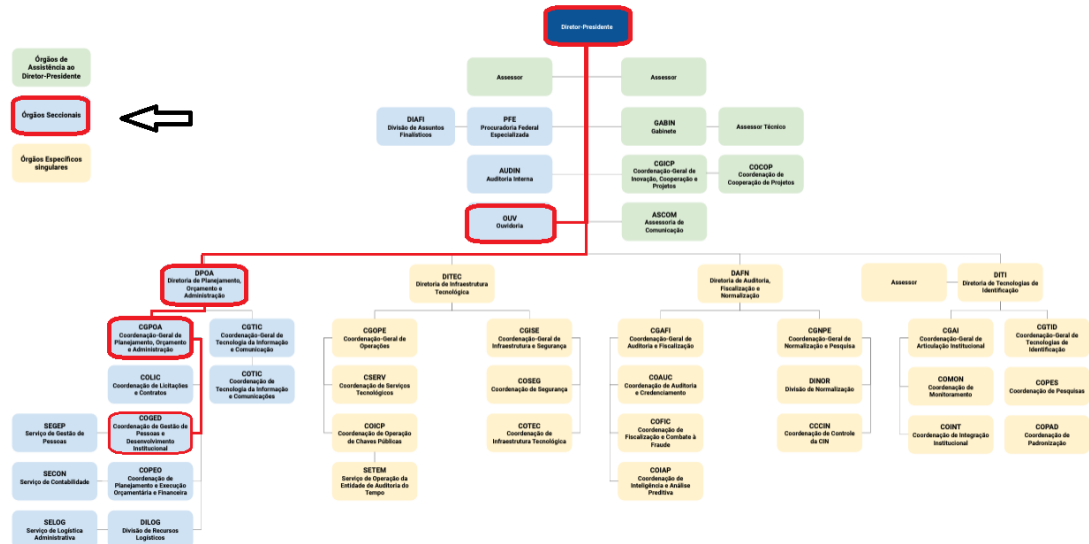
d) Ouvidoria; e

III - órgãos específicos singulares:

a) Diretoria de Infraestrutura Tecnológica;

- b) Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização; e
c) Diretoria de Tecnologias de Identificação.”

Organograma



Fonte: Sítio eletrônico do ITI, em 22/11/2024.

Ainda que o Decreto nº 12.103/2024, de 08/07/2024, situe a Ouvidoria como órgão seccional ligado diretamente ao Diretor-Presidente da Autarquia, na prática, o que se evidencia (conforme resposta ao QA) é que:

“As atividades de ouvidoria estão situadas na Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional [COGED], unidade administrativa alocada e subordinada à Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração da Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração [CGPOA, por decorrência subordinada à Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração (DPOA)].

O ouvidor do ITI atua como assessor do Diretor-Presidente do Instituto.

As diretorias mencionadas [entre elas a DPOA] estão abaixo do Diretor-Presidente e são seccionais nos termos do Decreto nº 12.103, de 8 de julho de 2024, publicado no DOU em 09 de julho de 2024, anexo.”

Assim sendo, verifica-se que a estrutura organizacional do ITI, no que diz respeito as atividades de ouvidoria, não evidenciam, efetivamente, o teor do estabelecido no Decreto nº 12.103/2024.

A questão mais sensível diz respeito a autonomia da Ouvidoria, uma vez que, de acordo com o Decreto nº 12.103/2024, a Ouvidoria teria o mesmo status da DPOA, como órgão seccional, não obstante, na prática as atividades de ouvidoria encontram-se subordinadas à DPOA.

Outra questão sensível diz respeito à acumulação de funções pelo titular da ouvidoria, de Ouvidor e de assessor do diretor-Presidente do Instituto.

O enfrentamento dessas questões, no âmbito da autarquia, pode contribuir para melhorar a estrutura da Unidade, de forma a lhe conferir maior autonomia; segregação de funções; possibilidade de provisão orçamentária destacada para as ações da

Ouvidoria, reforço de pessoal, capacitações, inclusive no tocante à obtenção de uma sala específica para as atividades de ouvidoria.

Competências da Ouvidoria:

As **competências da Ouvidoria** constam estabelecidas no **art. 6º do Decreto nº 12.103/2024**:

“Art. 6º À Ouvidoria compete:

I - receber, examinar e distribuir internamente denúncias, reclamações, elogios e sugestões referentes às atividades do ITI;

II - coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do ITI;

III - executar as atividades de ouvidoria previstas na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), no [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#), no [art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), no [art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), e nos [art. 10 e art. 12 do Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023](#);

IV - apoiar a autoridade de monitoramento de que trata o [art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), na política de transparência do ITI;

V - representar o ITI em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria;

VI - planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do ITI relacionadas a:

a) carta de serviços;

b) pesquisas de opinião sobre a prestação dos serviços; e

c) serviços de informação ao cidadão;

VII - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o [art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#); e

VIII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, com vistas a subsidiar:

a) recomendações e propostas de aprimoramento da transparência e da prestação de serviços públicos e de correção de falhas, no âmbito do ITI; e

b) ações do Programa de Integridade do ITI.”

A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

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

O atual titular da ouvidoria é o sr. Wilson Roberto Hirata, ocupante do cargo comissionado de ouvidor (FCE 1.10), ligado diretamente ao diretor-presidente da Autarquia, nomeado pela Portaria nº 37, de 09/11/2022, cujo mandato poderá se

estender até 09/11/2025, ou até 09/11/2028 mediante recondução (conforme estabelecido na Portaria CGU nº 1.181/2020).

A.4 Normativos Internos

A Unidade citou os normativos internos que regulam a atuação da Ouvidoria são:

- Ouvidoria/FalaBr: Portaria ITI nº 5, de 10 de maio de 2021;
- Unidade de Gestão de Integridade: Portaria nº 1, de 21 de janeiro de 2019; e
- Gestor SIC: Portaria ITI nº 21, de 28 de julho de 2022

A.5 Equipe e Estrutura Física

O organograma do ITI, com embasamento no Decreto nº 12.103/2024, situa a Ouvidoria com status de órgão seccional, vinculado diretamente ao Diretor-Presidente da Autarquia, no entanto, na prática, a Unidade de Ouvidoria está subordinada à Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração (DPOA), conforme pode ser entendido da resposta ao Questionário de Avaliação. Vejamos:

“As atividades de ouvidoria estão situadas na Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional, unidade administrativa alocada e subordinada à Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração da Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração.

O ouvidor do ITI atua como assessor do Diretor-Presidente do Instituto.

As diretorias mencionadas estão abaixo do Diretor-Presidente e são seccionais nos termos do Decreto nº 12.103, de 8 de julho de 2024, publicado no DOU em 09 de julho de 2024, anexo.”

A Equipe conta com 3 colaboradores, sendo 2 servidores efetivos um terceirizado. Todos os colaboradores têm graduação superior completa, sendo que dois possuem especialização. Quanto ao tempo médio na Ouvidoria, 2 colaboradores têm de dois a quatro anos e o outro até um ano de tempo médio de exercício na Ouvidoria.

A Unidade informou que nos últimos dois anos foram realizados os seguintes cursos através da ENAP:

- a) Admissibilidade Correccional – Carga Horária: 20 horas;
- b) Provas no Processo Administrativo Disciplinar – Carga Horária: 20 horas;
- c) Tratamento de Denúncias em Ouvidoria – Carga Horária: 20 horas;
- d) Certificação Ouvidoria – Carga Horária: 160 horas.

Quanto à alocação de equipe específica para o tratamento de denúncias, a Unidade informou que existe colaboradores específicos na Equipe tratam manifestações do tipo denúncia.

Informou também que disponibiliza perfis diferenciados para tratamento do e-SIC, do e-OUV, e, ainda, que os perfis do gestor do SIC e do de ouvidor são apartados.

Atualmente a Equipe é composta dos seguintes colaboradores:

- W. R. H.; - CCE 2.13 - Assessor do Diretor-Presidente e cumulativamente Ouvidor;
- G. N. do N. – empregada pública, ocupante do cargo CCE 1.10, Coordenadora de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional – COGED, gestora do SIC e coordenadora das atividades de Ouvidoria;
- K. F. de S. – assistente técnico no serviço público - profissional terceirizada, respondente Fala.BR; e
- H. G. de S. R. – Apoio Especializado em Gestão - Terceirizado, respondente Fala.BR (pessoa que responde aos casos de denúncias e afins)

Em resposta ao QA Complementar, a Unidade acrescentou membros da Equipe da Ouvidoria (COGED), que respondem pela Ouvidoria, pelo SIC ou ambos.

- C. C. – Assistente Técnico no Serviço Público - Profissional terceirizado, respondente Fala.BR (cobrindo férias ou ausências)
- L. V. A. C. – Assistente Técnico no Serviço Público - Profissional terceirizado, respondente Fala.BR (cobrindo férias ou ausências);

Essas pessoas são treinadas e alocadas em outras funções e com atribuições nas áreas de recursos humanos, como, provimento, desligamento, pagamentos e afins, e auxiliam nas atividades de Ouvidoria do ITI.

O SIC/ ITI está vinculado à Ouvidoria, e a força de trabalho é conjunta. No entanto, a gestora do SIC e a autoridade de monitoramento da LAI não compõem a força de trabalho da Ouvidoria.

A Unidade informou na resposta ao QA, que o atendimento presencial é feito na sala do Protocolo, que, embora minimamente adequada para o atendimento presencial, não conta com ambiente reservado e de acolhimento. Já as atividades da ouvidoria propriamente ditas são executadas *“na Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional, que dispõe de computador, telefone, impressora e demais artefatos ao bom funcionamento do trabalho.”*

Quanto à infraestrutura tecnológica disponível, a Unidade informou que está adequada para as atividades de ouvidoria.

A.6 Canais de Atendimento

Acessando-se à Ouvidoria pelo menu sanduíche aba “canais de atendimento” (link: https://www.gov.br/iti/pt-br/canais_atendimento) ou pelo caminho “Acesso à Informação>Participação Social” (<https://www.gov.br/iti/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social>), clicando-se no botão “Ouvidoria” é disponibilizado acesso ao home da Plataforma Fala.BR: com as opções de acesso à Ouvidoria público interno e externo e Acesso à Informação.

Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.



Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação



Ouvidoria Interna

Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.



Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes

Fonte: sítio eletrônico do ITI, nov/2024 (home/boas vindas do Fala.BR)

Da mesma forma, o acesso da Ouvidoria pelo rodapé da página, no caminho: CanaisdeAtendimento>Ouvidoria; ou AcessoàInformação>ParticipaçãoSocial disponibiliza igualmente a página home da Plataforma Fala.BR.

Verifica-se, portanto, que, **por meio desses caminhos de interação, a Ouvidoria disponibiliza como canal de atendimento apenas a Plataforma Fala.BR, não havendo menção a atendimento presencial.**

Não obstante, é importante informar que o home do Fala.BR disponibiliza um botão de acesso à Perguntas Frequentes, que, entre as quais, possui orientação, sobre as formas com que o usuário pode registrar sua manifestação (Fala.BR, carta, telefone ou presencial), a depender da estrutura disponibilizada pela Unidade de Ouvidoria/órgão.

Verificou-se ainda que na página inicial do ITI constam os ícones de acesso às manifestações por tipo, conforme figura abaixo:

CANAIS DE ATENDIMENTO



Denúncia



Solicitação



Sugestão



Elogio

Destaca-se que o ícone referente à tipologia “Reclamação” não está disponibilizada nesse acesso diferenciado dos canais de atendimento na página inicial do ITI.

A página inicial do ITI dispõe também de uma guia de acesso rápido, onde, entre outros serviços, constam o acesso ao Relatório de Gestão e à Carta de Serviços do ITI: Vejamos:



O Serviço de Acesso à Informação do ITI, disponível no link: (<https://www.gov.br/iti/pt-br/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>), está a cargo da Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional – COGED, sendo disponibilizados os seguintes serviços:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação de competência do ITI;
- II - informar sobre a tramitação de documentos no ITI; e
- III - receber e registrar pedidos de acesso à informação destinados ao ITI.”

Em consulta à página de acesso ao SIC/ITI, pôde-se verificar que constam orientações ao usuário sobre como fazer um pedido, sobre a disponibilidade de atendimento presencial (link à Plataforma Fala.BR, endereço e horários de atendimento, telefone e e-mail do sic), a legislação aplicável, os servidores responsáveis pelo SIC; a autoridade responsável pelo monitoramento da implementação da LAI no âmbito do ITI, bem como o acesso ao Painel da LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>)

Comparando-se as informações de acesso dos serviços do SIC e da Ouvidoria, disponibilizadas no sítio eletrônico do ITI, verificou-se que a interação com o usuário e as informações prestadas é muito mais amistosa e de acolhimento quando se trata do atendimento do SIC, fazendo constar inclusive os titulares/ responsáveis pelo SIC, os meios de contato além da Plataforma Faça.BR (telefone, e-mail), bem assim a disponibilidade atendimento presencial.

Assim sendo, verificou-se que a Unidade **não informa sobre a disponibilidade de atendimento presencial para o público da Ouvidoria**, além de **não fazer constar as informações de transparência** na página da ouvidoria (Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 71, alíneas “a”, “b”, “c”, “d”, “e”, e “f”).

A.7 Sistemas Informatizados

A Unidade informou que utiliza exclusivamente a Plataforma Fala.BR para tratamento e trâmite das manifestações para as unidades técnicas ou de apuração. São disponibilizados perfis diferenciados para tratamento do e-SIC, do e-OUV, bem como para o gestor do SIC e para o gestor da ouvidoria.

Não obstante, em consulta à Plataforma Fala.BR/e-Ouv, verificou-se que não existe uma unidade cadastrada que faça as vezes da Ouvidoria

Verificamos que existem 15 Unidades cadastradas na Plataforma (capturas realizadas em 25/11/2024), mas nenhuma delas se refere as unidades que são responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Unidades adicionadas

Ações	Nome da Unidade
Detalhar Usuários	Assessoria de Comunicação - ASCOM
Detalhar Usuários	Assessoria Especial - ASESP
Detalhar Usuários	Coordenação de Auditoria Interna - COAUD
Detalhar Usuários	Coordenação de Licitações, Contratos e Convênios - COLIC
Detalhar Usuários	Coordenação de Planejamento, Orçamento e Modernização Institucional - COPOM
Detalhar Usuários	Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicações - COTIC
Detalhar Usuários	Coordenação-Geral de Auditoria e Fiscalização - CGAFI
Detalhar Usuários	Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança da Informação - CGISI

Pág. << < 1 de 2 > >> Qtd. Registros por Página:

Unidades adicionadas

Ações	Nome da Unidade
Detalhar Usuários	Coordenação-Geral de Normalização e Pesquisa - CGNPE
Detalhar Usuários	Coordenação-Geral de Operações - CGOPE
Detalhar Usuários	Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração - CGPOA
Detalhar Usuários	Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização - DAFN
Detalhar Usuários	Diretoria de Infraestrutura de Chaves Públicas - DINFRA
Detalhar Usuários	Divisão de Recursos Logísticos - DILOG
Detalhar Usuários	Gabinete - GABIN

Pág. << < 2 de 2 > >> Qtd. Registros por Página:

Mesmo a CGPOA, a quem a unidade que executa as atividades de ouvidoria (Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional (COGED)) está vinculada e subordinada, não possui os colaboradores da ouvidoria sob sua árvore de cadastrados. A própria COGED não está cadastrada como Unidade do Fala.BR.

Nome do Usuário	Receber e-mails?
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>

Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração - CGPOA ←

Assim sendo, não é possível visualizar (acompanhar o trâmite pelo próprio sistema) quando uma manifestação é encaminhada para uma unidade técnica ou apuratória do ITI.

Por exemplo, em pesquisa a uma manifestação do tipo comunicação (da amostra de manifestações), verificou-se que foi feito o encaminhamento/ trâmite da manifestação (para apuração) a determinado colaborador da ouvidoria, e não a uma unidade de apuração cadastrada (no caso em tela, a Comissão de Ética). Verificou-se, no entanto, que o colaborador em questão (que emitiu a resposta conclusiva da denúncia) responde pela Comissão de Ética.

Em outra manifestação (do tipo denúncia), o trâmite foi feito nominalmente a mais de um colaborador, os quais, para se fazer a verificação sobre a competência/habilitação, teríamos que verificar, um a um, nominalmente, se àquelas pessoas teriam o direito de conhecer daquela denúncia.

Assim, embora nos exemplos citados, os trâmites possam ter sido realizados para colaboradores competentes/ habilitados para a apuração, a falta de cadastro das unidades de ouvidoria e afins (unidades técnicas, de fiscalização, auditoria, comissão de ética etc), impossibilita que haja transparência quanto aos atos de gestão praticados pela ouvidoria, com reflexos inclusive no tocante ao monitoramento dessa OGU/CGU. Esse ponto consta abordado em achado deste Relatório (Achado 1.5).

Ainda, a Unidade informou que utiliza, nas suas rotinas, o sistema SEI (no momento em implementação o SEI 4.0), processos SEI específicos para divulgação de informes internos, cartilha padronizada de assuntos e planilhas de excel.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Em resposta sobre se a Unidade dispõe de fluxo de tratamento de manifestações, foi apresentado fluxo modelado no Bizagi (fluxo e-Ouv, versão maio/2024). Esse mesmo fluxo compreende o tratamento de todas as tipologias de manifestações (inclusive denúncias e público interno), tendo quatro instâncias de tratamento a depender da manifestação: uma área respondente (COGED), uma área especializada, chancela do titular da Ouvidoria e Comissão de Ética do ITI (CEITI).

A Unidade apresentou como documento institucionalizado que estabelece os procedimentos das atividades da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR no âmbito do ITI, a Portaria nº 5, de 10/05/2024.

A Unidade apresentou fluxo semelhante para o tratamento do SIC/LAI, também modelado no Bizagi (fluxo SIC, versão nov/2022).

Cabe ressaltar, tomando-se por base a amostra de manifestações, que o tratamento da Unidade é bastante qualificado, tanto no tocante ao teor das respostas conclusivas (clareza, objetividade, nível técnico exigido, linguagem simples e acessível), quanto na celeridade e no trato para com as questões apresentadas pelos usuários.

Não obstante, a Unidade, informou em resposta ao QA, que não realiza o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis do respectivo órgão/entidade, no momento da edição da resposta conclusiva (quando da anotação da resolatividade da demanda), ou após o encaminhamento de resposta conclusiva (reabertura da manifestação para atualização dos resultados sobre a abertura, ou não, de procedimento apuratório, ou sobre os resultados da própria apuração). Esse ponto encontra-se retratado como achado (1.6), referente à anotação da resolatividade da demanda.

A.9 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços é um documento elaborado pelos órgãos ou entidades públicas, com vistas a informar aos cidadãos sobre os serviços por eles prestados, a

forma de acesso e obtenção desses serviços, os prazos e os compromissos com os padrões de qualidade de atendimento ao público.

Assim sendo, deve estar facilmente acessível aos cidadãos, tanto por meio eletrônico – nos portais de serviços do governo e na página do órgão/ entidade –, como também em meio físico nos atendimentos presenciais. Ainda, a Carta deve contemplar as formas de acesso aos serviços, os prazos de atendimento e outras informações necessárias para dar suporte aos usuários dos serviços. Assim prescreve o art. 6º da Lei nº 13.460/2017:

“Art. 6º São direitos básicos do usuário: (...)

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado. (...).”

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

Posto isso, verificou-se, que a Carta de Serviços do ITI, disponível no Portal de Serviços GOV.BR, que pode ser acessada no link: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-de-tecnologia-da-informacao> (2ª versão/2023), apresenta os conteúdos e forma de apresentação de acordo com padrão/ modelo estabelecido aos órgãos e entidades do poder executivo federal (art. 11 do Decreto nº 9.094/2017, de 17/07/2017), e atualizações.

A Carta de Serviços do ITI também pode ser acessada por meio de outro caminho, no sítio eletrônico do órgão, em formato pdf (2ª versão/2023), no caminho: Acesso à Informação>Ações e Programas>Carta de Serviços, disponível no link: https://www.gov.br/iti/pt-br/acesso-a-informacao/CartadeServiosaosUsuarios_ITI_2023.pdf

Há também a possibilidade de acesso por meio da guia de acesso rápido>Carta de Serviços, na página inicial do sítio eletrônico do ITI.

A.10 Avaliação de serviços

Conforme respondeu a Unidade em resposta ao Questionário de Avaliação, até o momento a Ouvidoria não realiza atividade de avaliação dos serviços prestados pelo ITI.

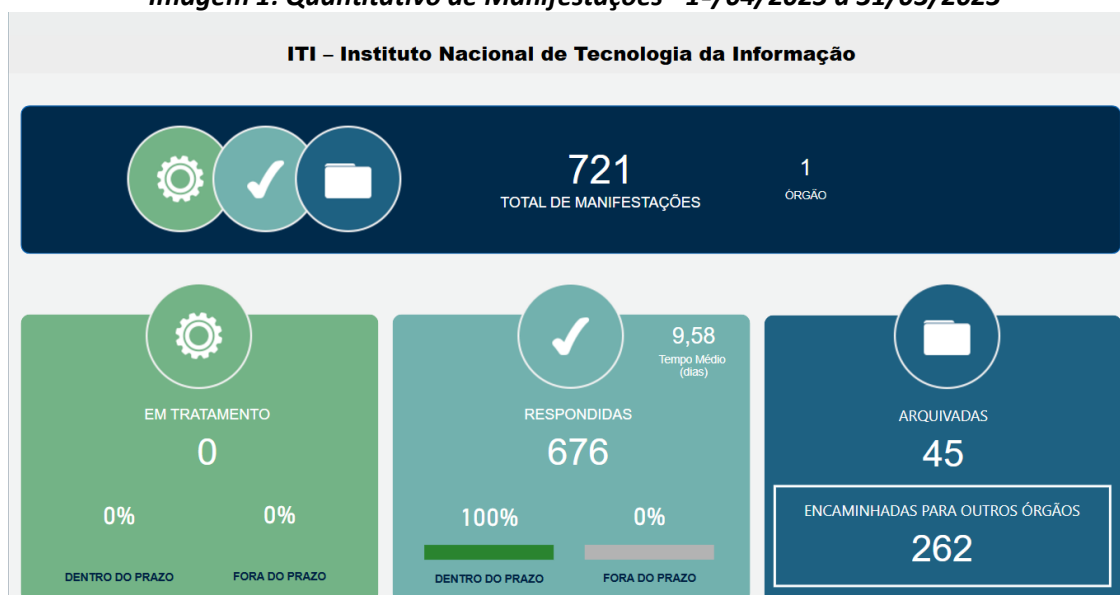
A.11 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A 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 o órgão e o período de 01/04/2023 a 31/03/2024².

Quantitativo Geral:

Imagem 1: Quantitativo de Manifestações - 1º/04/2023 a 31/03/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 24/11/2024, quantitativo de manifestações do ITI no período avaliado.

No período em análise, a ouvidoria recebeu 721 manifestações (não computadas aqui as manifestações encaminhadas a outros órgãos por competência) via Fala.BR, sendo 676 respondidas e 45 arquivadas.

Do total de manifestações 100% foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 9,58 dias, portanto dentro dos limites do previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

² A consulta foi realizada em 24/11/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

Tipologia das manifestações:

Imagem 2: Quantitativo de Manifestações por Tipo – 1º/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 24/11/2024, quantitativo de manifestações por tipo no período avaliado.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela ouvidoria.

A Solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela ouvidoria, correspondendo a 62,7% do total, seguido da denúncia, que representou 18,2% e reclamação, com 15,7% das manifestações respondidas.

Resolutividade da demanda:

Imagem 3: Quantitativo de Manifestações – 1º/04/2023 a 31/03/2024

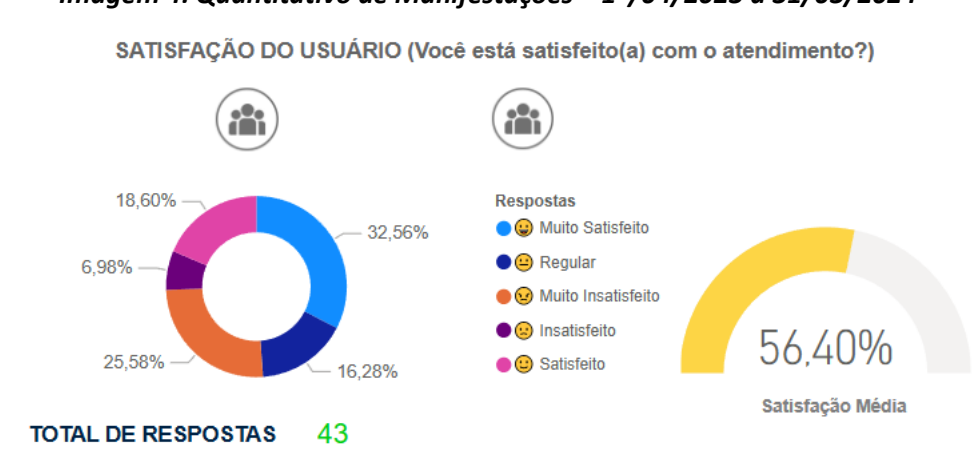


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, consulta realizada em 24/11/2024.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das manifestações respondidas pela ouvidoria, 97,04% das demandas foram resolvidas a contento, 2,96% não foram resolvidas.

Satisfação com a resposta:

Imagem 4: Quantitativo de Manifestações – 1º/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, 24/11/2024, satisfação dos usuários com as respostas emitidas pela UA no período analisado

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 56,40% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto outros 25,58% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, comunicação, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, sendo que no caso do ITI no período delimitado da amostra não houve nenhuma manifestação do tipo elogio). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/04/2023 a 31/03/2024, que totalizaram 767 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 100 manifestações foi selecionada aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 2: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Comunicação	12	12%
Denúncia	3	3%
Elogio	0	0%
Reclamação	15	15%
Simplifique	0	0%
Solicitação	67	67%
Sugestão	3	3%
Soma	100	100%

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

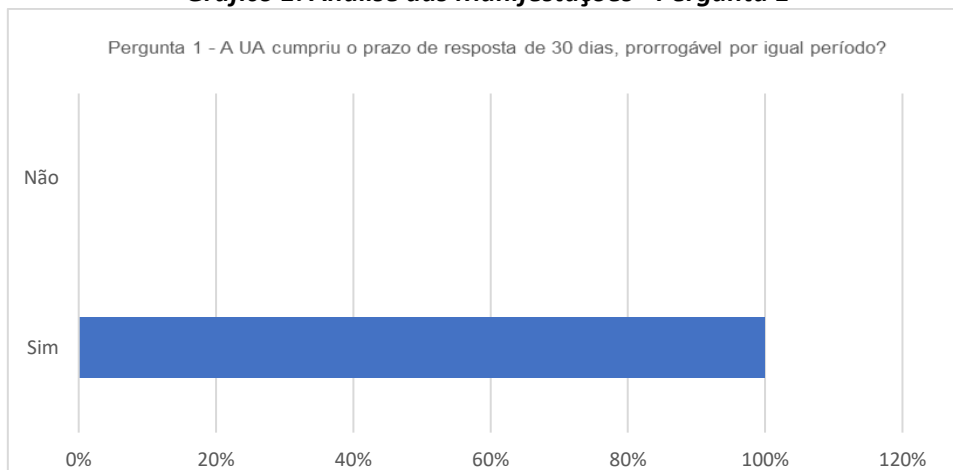
A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas.

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

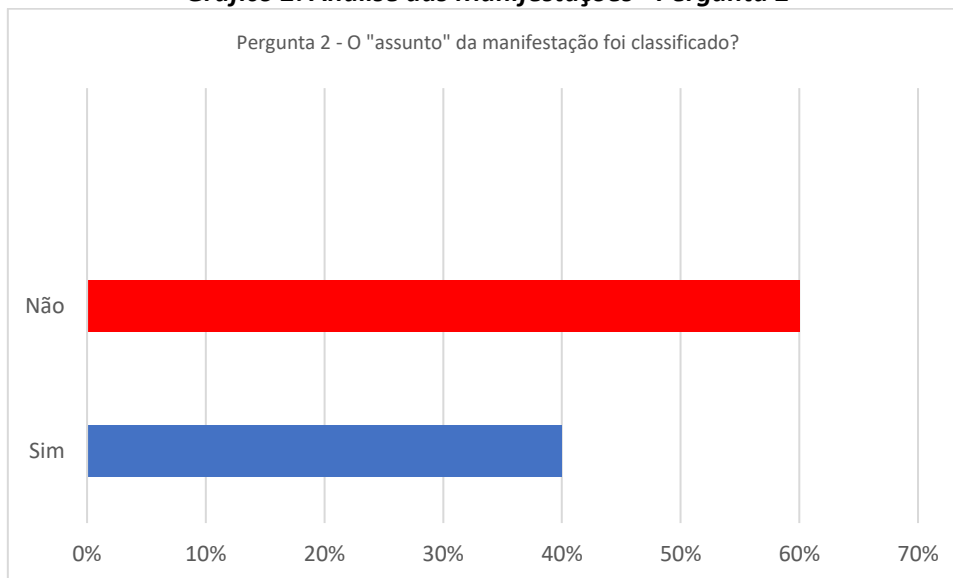
Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a totalidade das manifestações da amostra (100%) foram respondidas no prazo – considerada eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

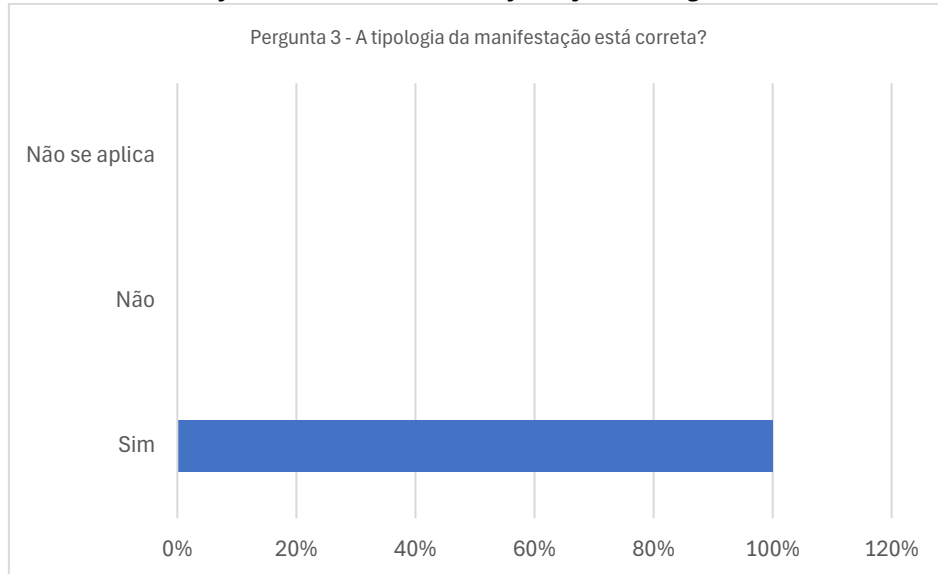
Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que do total de manifestações (67) nas quais a Pergunta 2 se aplica, houve 40 manifestações em que a Unidade poderia ter reclassificado o assunto da manifestação, mas não o fez.

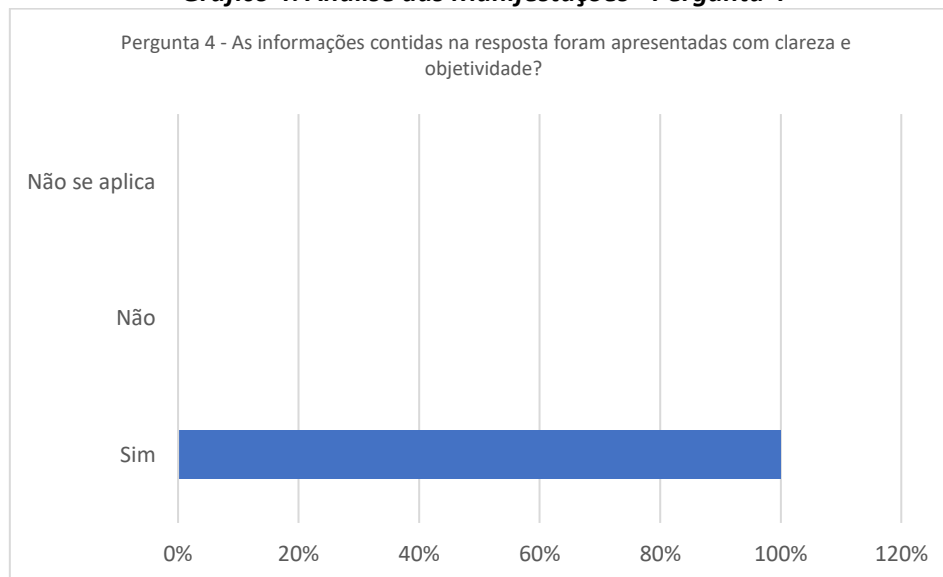
Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3



Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia das manifestações, observa-se que na totalidade das manifestações (100%) a classificação foi considerada correta.

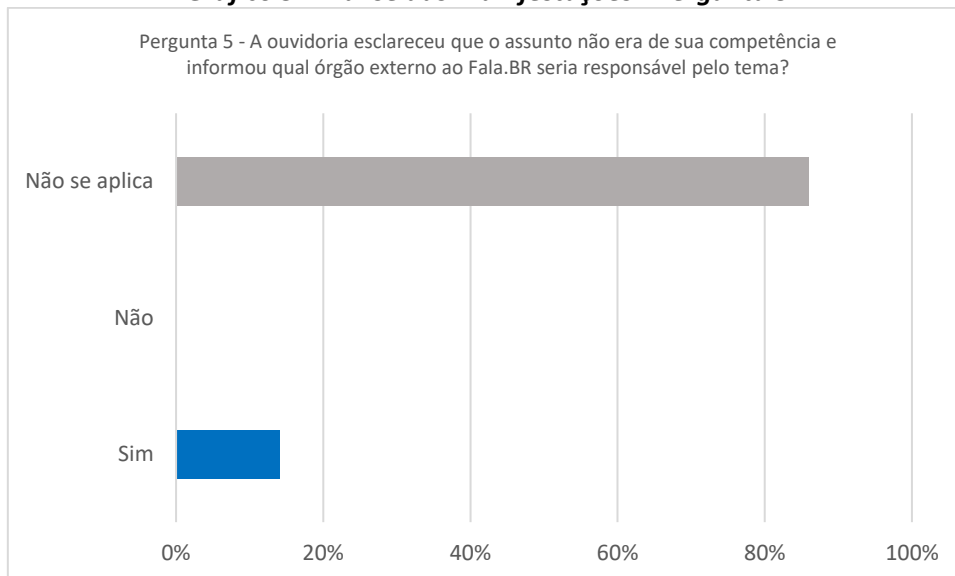
Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza das respostas conclusivas, observa-se que a Unidade apresentou qualidade técnica e linguagem acessível em 100% das manifestações.

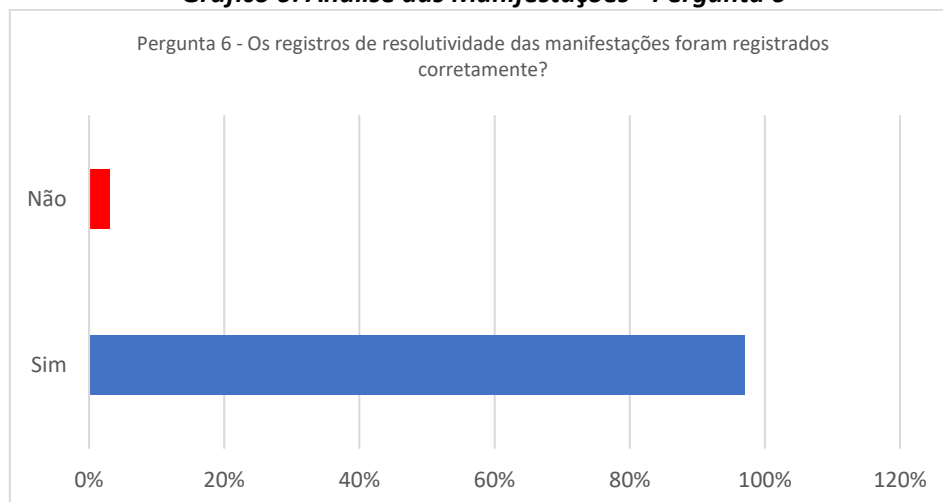
Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 14 manifestações a ouvidoria respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos (86 manifestações), a Pergunta 5 não teve aplicabilidade pois tratavam-se de demandas de sua competência.

Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6



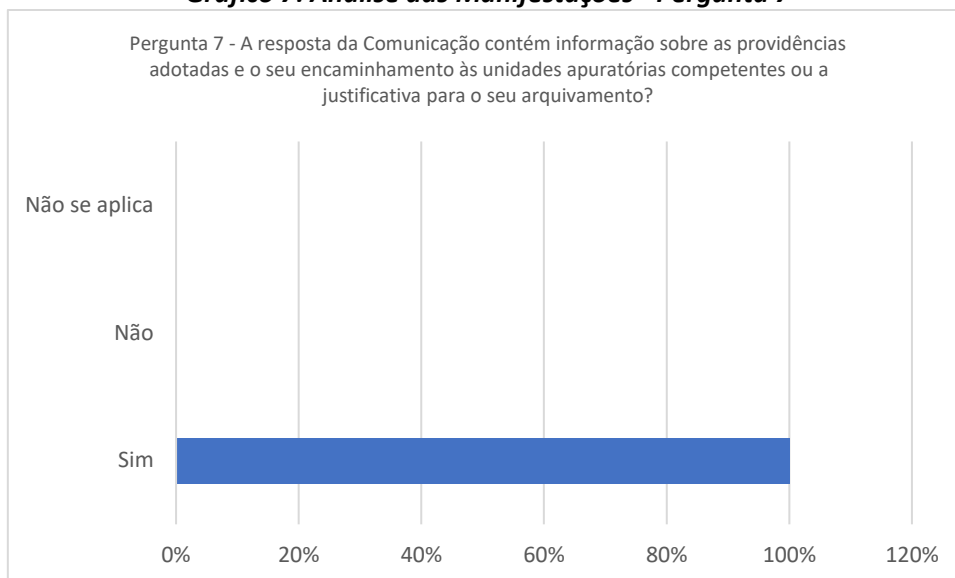
Fonte: elaboração própria.

Verifica-se que em 97% das manifestações da amostra o registro de resolatividade foi marcado corretamente.

Nas três manifestações (1 comunicação; 1 denúncia e 1 sugestão) em que a equipe de avaliação considerou que a marcação do registro da resolatividade, pela Unidade, foi incorreta se deram pelo fato de que o teor das respostas conclusivas dessas demandas não foram suficientes para encerrá-las no âmbito da Ouvidoria, ou seja, restavam providências a serem tomadas pela Ouvidoria, seja pela inexistência de informação/ identificação dos números (NUPs) dos processos apuratórios abertos (comunicação e denúncia); seja pela falta manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável

(Sugestão), que inviabilizaram considerar tais demandas resolvidas no âmbito da Ouvidoria.

Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7

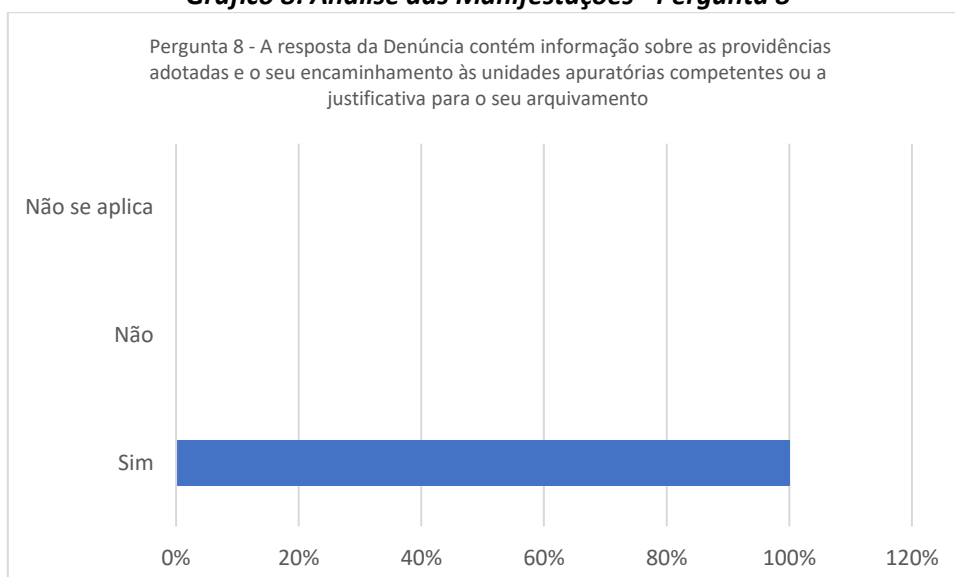


Fonte: elaboração própria.

Verificou-se que a totalidade de Comunicações da amostra (12) apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

Não obstante, em uma delas, embora a demanda tenha sido dada por resolvida pela Ouvidoria, a equipe de avaliação considerou que restavam ainda providências no âmbito da Ouvidoria, no caso em tela: foi informado ao usuário da abertura do apuratório mas não foi informado o respectivo NUP.

Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

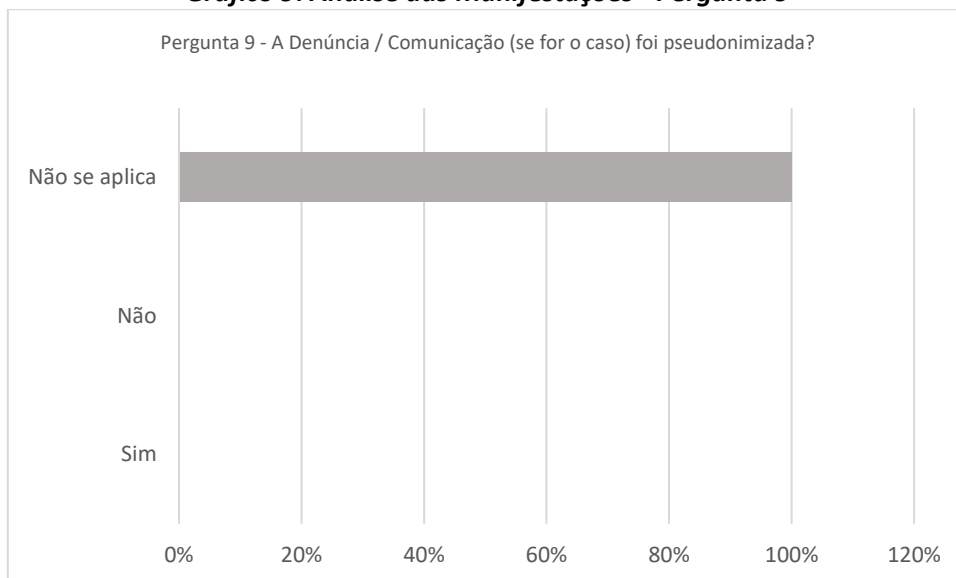


Fonte: elaboração própria.

Verificou-se, em todas as 3 denúncias analisadas, que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

Não obstante, em uma delas, embora a demanda tenha sido dada por resolvida pela Ouvidoria, a equipe de avaliação considerou que restavam ainda providências no âmbito da Ouvidoria, no caso em tela: foi informado ao usuário da abertura do apuratório mas não foi informado o respectivo NUP.

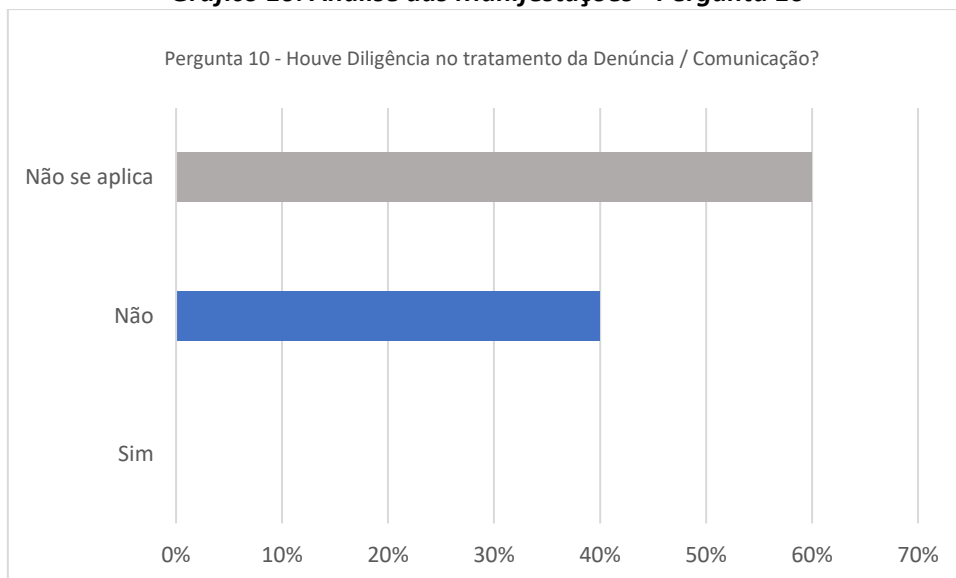
Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9



Fonte: elaboração própria.

Das 15 manifestações dos tipos Denúncia (3) e Comunicação (12) constantes da amostra, foi verificado que em nenhuma delas foi necessário utilizar recursos de pseudonimização, uma vez que o teor dessas não apresentavam elementos que pudessem identificar o manifestante.

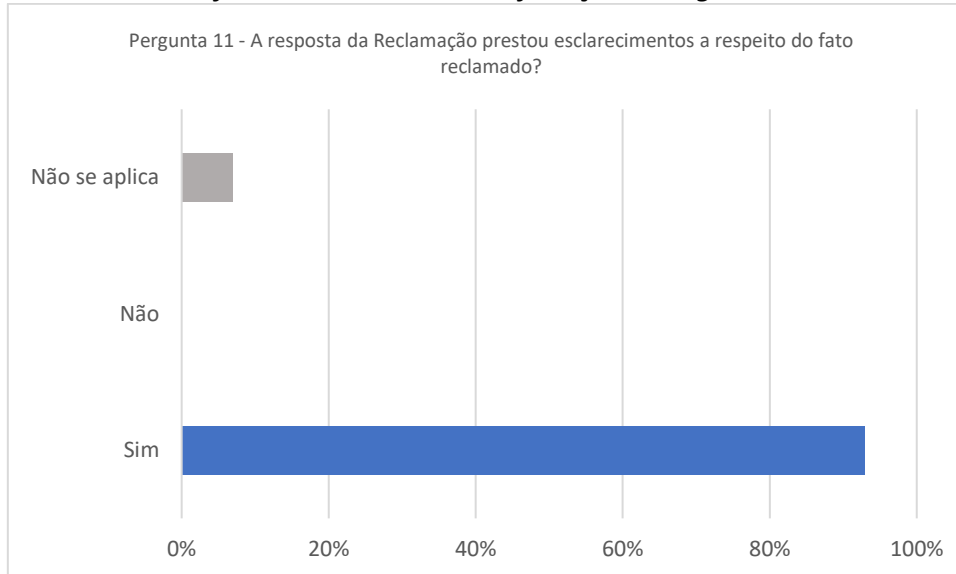
Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10



Fonte: elaboração própria.

Das 15 manifestações dos tipos Denúncia (3) e Comunicação (12) constantes da amostra, verificou-se que em 6 manifestações não houve diligência e às outras 9 manifestações não se aplicava a realização de diligência.

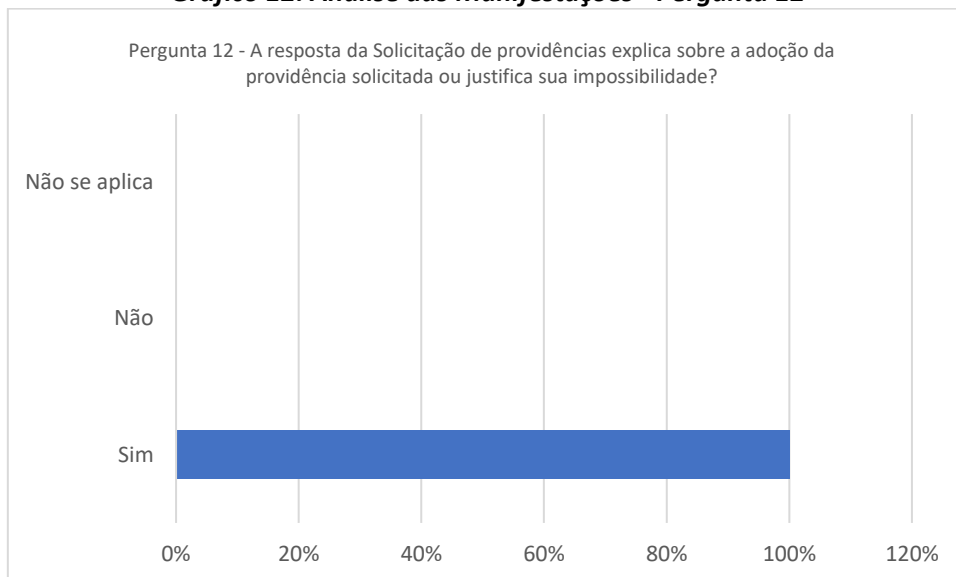
Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, 93% das respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado.

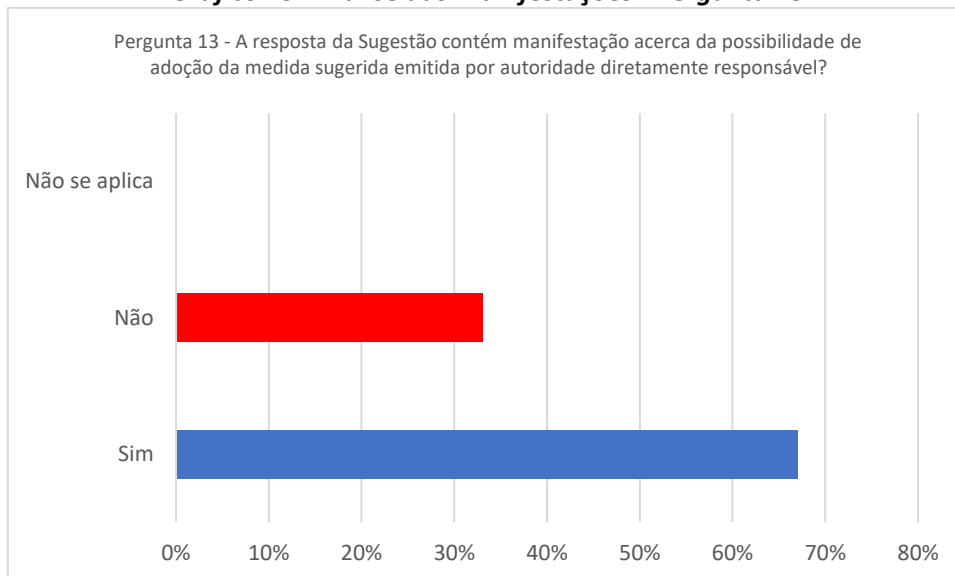
Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12



Fonte: elaboração própria.

As 67 manifestações do tipo Solicitação foram tratadas corretamente, totalizando 100%.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

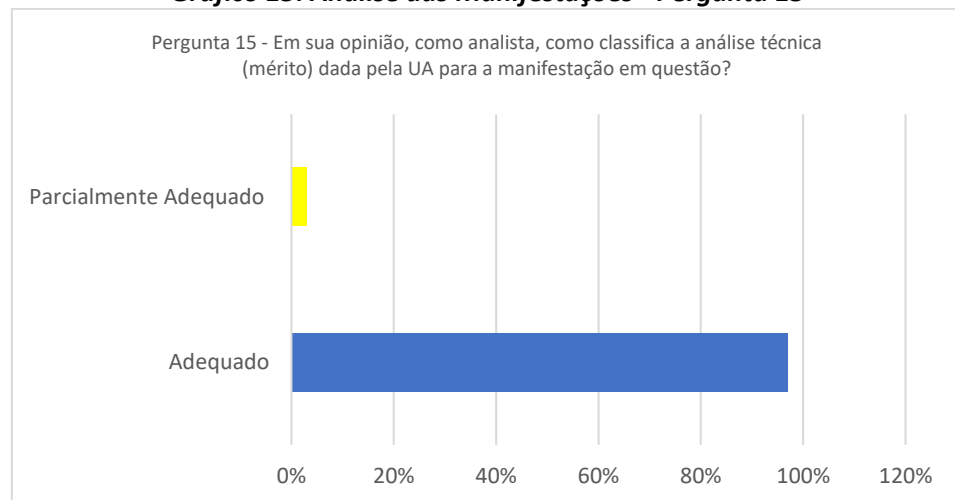


Fonte: elaboração própria.

Em relação à tipologia Sugestão, do total de 3 itens da amostra, 2 foram tratados corretamente (66,7%). Em uma manifestação (33,3%), a resposta conclusiva não continha resposta acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

B.3 Avaliação Final

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15



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.

Por fim, com base 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.

Assim sendo, das 100 manifestações analisadas, verifica-se que em 97% o tratamento foi considerado adequado. Nos outros 3%, o tratamento foi considerado parcialmente adequado, em vista de que em três casos a demanda foi considerada resolvida pela Unidade quando da marcação da resolutividade, porém restavam ainda providências a serem tomadas no âmbito da Ouvidoria.

O gráfico da Avaliação Técnica Final da amostra demonstra um bom desempenho da Unidade, não obstante alguns pontos podem ser aprimorados, especialmente no que se refere à marcação da resolutividade de acordo com a efetiva resolução da demanda – dar a demanda como resolvida apenas quando as informações prestadas na resposta conclusiva tiverem lastro de efetividade, caso contrário, manter a demanda não resolvida a fim de que a Unidade possa acompanhar e reabrir a demanda quando tiver atualizações, nos casos assinalados na amostra: para que a Unidade informe o número do apuratório aberto (comunicação e denúncia), e informe o resultado sobre a adoção, ou não, de medida sugerida (sugestão).

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**³. 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 da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

³ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Ouvidoria e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 18318/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 04/12/2024, foi concedido um prazo para a Ouvidoria avaliada se manifestar acerca do Relatório, bem como, foi realizada reunião de busca conjunta de soluções em 10/12/2024. Nessa reunião, foram discutidos os achados, as recomendações sugeridas e as providências em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

A fim de formalizar esses entendimentos, a Unidade, por solicitação da CGOUV/OGU, encaminhou pronunciamento formal, item a item, sobre as recomendações do Relatório Preliminar – Ofício nº 1/2024/Ouvidoria/PRES-ITI, de 19/12/2024 – quanto à concordância ou discordância com o teor, quanto à sugestão de acréscimos ou supressões de conteúdo com as devidas justificativas e/ou anexação de posicionamentos interno do órgão.

No caso da avaliação da ouvidoria do ITI, constaram do relatório Preliminar, seis achados e sete recomendações a eles referentes os quais constam abaixo reproduzidos, já com as considerações da Unidade de Ouvidoria, respectivamente:

A Unidade emitiu o mesmo posicionamento para as recomendações I, III e IV (Achados 1.1, 1.2 e 1.3, respectivamente), assim sendo aglutinamos os Achados e Recomendações em sequência:

Achado 1.1. Insuficiência de informações, aos usuários, sobre as formas de acesso ao atendimento de ouvidoria na seção “Ouvidoria” do sítio eletrônico da Autarquia.

Recomendação I. Adequar a página da Ouvidoria do ITI, de forma a fazer constar texto informativo sobre as formas de acesso à Ouvidoria, localização, horários de atendimento, inclusive quanto a possibilidade de agendamento de atendimento presencial.

Achado 1.2. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão.

Recomendação III. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio do ITI de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Achado 1.3. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.

Recomendação: IV. Elaborar e publicar anualmente o Relatório de Gestão da Ouvidoria no sítio eletrônico do ITI, na forma e com os conteúdos estabelecidos nos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017; e art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Manifestação da Unidade para as recomendações I, III e IV - a página da Ouvidoria do ITI, acessível pelo endereço: https://www.gov.br/iti/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-iti, já foi atualizada para aderência ao disposto no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

Análises da Equipe de Avaliação:

Verificou-se, em consulta realizada à página da Unidade, em 07/01/2025 (capturas abaixo), que foram feitas as adequações necessárias para dar atendimento às recomendações I, III, e IV do Relatório Preliminar.

Ouvidoria ITI

Publicado em 18/12/2024 16h12 | Atualizado em 23/12/2024 10h39

Compartilhe: [f](#) [in](#) [wh](#) [share](#)

A Ouvidoria do ITI recebe e trata de manifestações de quaisquer cidadãos e cidadãs, referentes aos serviços públicos prestados pelo ITI. Essas manifestações podem ser do tipo pedido de acesso à informação, reclamação, sugestão, solicitação ou elogio, além de denúncias de irregularidades envolvendo agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo federal, ou envolvendo a aplicação de recursos públicos federais por Estados, Distrito Federal, Municípios ou organizações da sociedade civil.

Além disso, a Ouvidoria do ITI também exerce o papel de ouvidoria interna, destinada a tratar das manifestações dos trabalhadores do ITI, seja servidor(a) efetivo(a), requisitado(a), comissionado(a) ou terceirizado(a), que tenha como tema questões referentes ao ambiente interno do órgão.

A Ouvidoria do ITI, está a cargo do Assessor da Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização – DAFN, e operacionalizado pela Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional - COGED, é responsável por:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação de competência do ITI;
- II - informar sobre a tramitação de documentos no ITI; e
- III - receber e registrar pedidos de acesso à informação destinados ao ITI.

Localização

SCN Quadra 02 Bloco E - Térreo CEP: 70712-905 - Brasília/DF

Atendimento presencial



Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Atendimento Online



Acesse a [Plataforma Fala BR](#)

Todos os dias, 24 horas

Ouvidor do ITI

Nome do ouvidor: Wilson Roberto Hirata

Cargo: Ouvidoria - [Portaria nº 37, de 3 de novembro de 2022](#)

Curriculo: Especialista em Gestão da Segurança da Informação e Comunicações pela Universidade de Brasília, MBA em Auditoria pela Fipecafi/FEA/USP, especialista em Gerência Contábil, Financeira e Auditoria, graduado em Administração pela Universidade de Brasília e Tecnólogo em Processamento de Dados pela Universidade Estadual de Maringá. Atuou no Banco do Brasil de 1987 a 2005 tendo exercido funções de escriturário, analista de sistemas e auditor. No ITI, exerceu cargo de Assessor-Técnico, Coordenador-Geral de Normalização e Pesquisa, Assessor do Diretor-Presidente e atualmente ocupa o cargo de Assessor do Diretor na Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização e de Ouvidor do ITI.

Data de ingresso no cargo: 09/11/2022

Relatórios



- [Relatório de atividades da ouvidoria e LAI - 1º Semestre de 2024](#)
- [Relatório de atividades da ouvidoria e LAI - 2023 \(ANUAL\)](#)
- [Relatório das Atividades de Ouvidoria/LAI - 1º Semestre de 2023](#)
- [Relatório das Atividades de Ouvidoria/LAI - 1º Semestre de 2022](#)
- [Relatório de atividades da ouvidoria e LAI - 2022 \(ANUAL\)](#)



No tocante a recomendação II (Achado 1.2):

Achado 1.2. Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão [Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 71, Inciso II, alínea “b”].

Recomendação II. Adequar minimamente as instalações da Ouvidoria, de forma que a Unidade possa realizar atendimento presencial (ainda que mediante agendamento, ou pela realização de atendimento presencial em dia (s) específico (s) da semana, com realocação temporária de pessoal, nesses dias, a fim de propiciar mais privacidade no atendimento), sobretudo no tocante às demandas mais sensíveis do público interno do ITI (denúncias de assédio moral, sexual ou discriminação).

Manifestação da Unidade para a recomendação II – o atendimento presencial, quando necessário, é suprido provisoriamente com uso de sala de reunião mediante agendamento prévio, propiciando privacidade no atendimento.

Análise da Equipe de Avaliação:

Diante das adequações realizadas na página da Ouvidoria e das explicações da Unidade sobre a possibilidade de realização de atendimento presencial mediante agendamento prévio, considera-se que a recomendação II também se encontra atendida.

Análise Final da Equipe de Avaliação para as recomendações I, II, III e IV:

Restando atendidas as recomendações I, II, III, e IV do Relatório Preliminar, elas serão baixadas (terão seu texto tachado) do Relatório Final uma vez que já foram saneadas, não obstante, as manchetes dos respectivos Achados serão mantidas por questões de registro histórico dos fatos.

Achado 1.4. Fragilidade de arranjo provisório da posição da Ouvidoria na estrutura do ITI, que podem impactar na autonomia da gestão da Ouvidoria.

Recomendação V. Mediar junto a alta gestão do ITI, proposta de novo arranjo estrutural da Ouvidoria/ITI, em conformidade com o estabelecido no Decreto nº 12.103/2024, de forma que possa conferir maior autonomia nos atos de gestão da Unidade; podendo refletir-se em destacamento de provisão orçamentária própria para as ações da Ouvidoria, reforço de pessoal, capacitação, inclusive no tocante a obtenção de uma sala específica para as atividades de ouvidoria e para atendimento presencial em reservado.

Manifestação da Unidade para a recomendação V – a ouvidoria formalizou essa recomendação e se reuniu com a Chefia de Gabinete e o Diretor-Presidente do ITI para providências junto à Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração-DPOA, para alocação de espaço e pessoa(s) para apoio administrativo à ouvidoria do ITI.

Análise da Equipe de Avaliação:

Acatam-se as providências já iniciadas pela Unidade, que por ocasião da elaboração do Plano de Ação poderão ser detalhadas pela Unidade – atualização do andamento e previsão de atendimento da recomendação.

Achado 1.5. Inexistência de cadastro das Unidades de Ouvidoria e afins na Plataforma Fala.BR, inviabilizando que os trâmites sejam realizados para Unidades e não para colaboradores individualmente.

Recomendação VI. Cadastrar as unidades de Ouvidoria e afins na Plataforma Fala.BR, de forma que possam ser realizados os trâmites internos das manifestações e anexos, às unidades especializadas ou comissão de ética, por meio do módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR, de forma a possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade das demandas, além de minimizar a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

Manifestação da Unidade para a recomendação VI – ação de cadastramento e atualização das unidades do ITI no Fala.BR será iniciada em 20/12/2024;

Análise da Equipe de Avaliação:

Por ocasião da elaboração do Plano de Ação, a Unidade poderá anexar documentação referente aos andamentos já realizados, além de detalhar as etapas de implementação e a previsão de atendimento pleno da recomendação.

Achado 1.6. Anotação da resolutividade da demanda (Fala.BR) em desconformidade com o efetivo estágio de resolução, podendo comprometer o acompanhamento das demandas e a transparência dos atos de gestão da Unidade.

Recomendação VII. Proceder à marcação da resolutividade da demanda, de acordo com o efetivo estágio de resolução e tipologia da manifestação, na forma do estabelecido no Decreto nº 9.492/2018 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Manifestação da Unidade para a recomendação VII – iniciaremos orientação às unidades especializadas e à comissão de ética para adequar procedimento de marcação de resolutividade das demandas conforme estabelecido no Decreto nº 9.492/2018 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Análise da Equipe de Avaliação:

Por ocasião da elaboração do Plano de Ação, a Unidade poderá anexar documentação referente aos andamentos já realizados, além de detalhar as etapas de implementação e a previsão de atendimento pleno da recomendação.



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.