

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias
S.A. – ABGF

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

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO

Dilson José Dias Nogueira Cavalcanti

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Dilson José Dias Nogueira Cavalcanti

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias S.A. – ABGF.

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 77 da Portaria CGU nº 581/2021.

Período avaliado: 01/01/2023 a 31/12/2023.

Data de execução: 08/07/2024 a 30/08/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias S.A, unidade integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, que é responsável por receber e tratar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela ABGF.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas, à luz da legislação vigente.

Entre os normativos utilizados como critérios para a presente avaliação, incluem-se a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época do período analisado, porém atualmente revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e o Decreto nº 9.492/2018.

Por que a CGU 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 eventuais questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, tem exercido adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com o Decreto nº 9.492/2018 e demais normativos relativos ao tema.

Entretanto, cabe destacar que a maior parte das manifestações recebidas pela unidade no período avaliado não trata de assuntos de competência da Ouvidoria da ABGF, como unidade setorial do SisOuv. Logo, o encaminhamento adequado de tais manifestações, quando cabível, de acordo com os normativos vigentes, constitui um fator essencial para que os objetivos do SisOuv sejam alcançados.

Quais recomendações deverão ser implementadas?

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

1. Doravante, elaborar anualmente relatórios de gestão das atividades de ouvidoria, em conformidade com o art. 7º, XIV da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
2. Envidar os esforços necessários à regularização da nomeação do atual responsável pela Ouvidoria perante a CGU, em atendimento aos termos do artigo 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020; e
3. Complementar as informações mínimas requeridas pelo artigo 71, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, alíneas “b” (horário para atendimento presencial), “c”, “d”, “e” e “f”, na seção "ouvidoria", no portal da ABGF, na Internet.

Lista de Siglas e Abreviaturas

ABGF	Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias S.A.
CGU	Controladoria-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
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETIVO E ESCOPO	7
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADO DOS EXAMES.....	9
1.Achados.....	11
1.1.Falta de elaboração do relatório de gestão específico da Ouvidoria.....	11
1.1.1.Ausência de relatório de gestão.....	11
1.1.2.Necessidade de apresentação do conteúdo mínimo estabelecido nas normas.....	12
1.2.Inobservância do rito de análise da indicação do titular da Ouvidoria, estabelecido na Portaria CGU nº 1.181/2020.....	13
1.3.Necessidade de se aprimorar o acesso às informações da Ouvidoria, na página inicial do sítio da ABGF, na Internet.	13
RECOMENDAÇÕES.....	14
CONCLUSÃO.....	15
APÊNDICES.....	16
Apêndice A.....	17
Apêndice B.....	22
Apêndice C.....	29
Apêndice D.....	35

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 previu que a lei disciplinaria as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta (art. 37, § 3º). 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, que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

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

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

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

(...)

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

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático, que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade setorial contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada, para a consolidação das interfaces sócio-estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança e da gestão e da prestação dos serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da 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 eventuais questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento das ouvidorias avaliadas.¹

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste na avaliação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade setorial, sobretudo aquelas previstas na Portaria CGU nº 581/2021 (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 no artigo 7º do Decreto nº 9.492/2018.

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 Ouvidora-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 9.492/2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116/2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492/2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- I. planejamento;
- II. interlocuções e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, tendo sido realizadas pesquisas no sítio da Agência Brasileira Gestora de Fundos e Garantidores e Garantias S.A, na Internet, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e

Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR² e no Painel *Resolveu?*³, 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 do tratamento dado pela unidade setorial às manifestações, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra composta pelas 54 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

Desse modo, nessa etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a subsidiar a proposição de aprimoramentos e de melhoria na gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade setorial.

UNIDADE AVALIADA

A unidade setorial avaliada é a Ouvidoria da Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias S.A. – ABGF, que é dirigida pelo titular da Gerência de Gestão de Riscos e Conformidade – GERIS da referida entidade.

A Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias – ABGF é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, para fins de supervisão ministerial, e exerce, entre as suas atribuições, a administração de fundos garantidores e a prestação de garantias às “operações de riscos diluídos em áreas de grande interesse econômico e social”.

As informações da Ouvidoria foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, no sítio eletrônico da ABGF, na Internet, nos seus normativos internos, por meio do Questionário de Avaliação e nos Relatórios Integrados de Gestão da entidade. Mais detalhes sobre a unidade setorial avaliada podem ser encontrados no Apêndice “A” do presente relatório.

RESULTADO DOS EXAMES

Conforme mencionado na seção “apresentação” do presente relatório, compete à CGU, por meio da OGU, a supervisão técnica e a orientação normativa das atividades de ouvidoria em relação às unidades setoriais componentes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

As referidas atividades de ouvidoria encontram-se expressas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 10 do Decreto nº 9.492/2018 que fixou as atribuições das ouvidorias.

Ainda se encontram conceitos expressos de atividades de ouvidoria no art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, a qual também fundamenta o presente trabalho de avaliação.

De pronto, destaca-se que a Ouvidoria da ABGF é parte de uma empresa pública que, nos termos da Lei nº 13.303/2016, enquadra-se como empresa de pequeno porte, de acordo com a seção “institucional”, no sítio da ABGF, na Internet⁴. Essa informação, inclusive, é corroborada pelo quadro de pessoal da Agência, composto por quarenta funcionários⁵.

Adicionalmente, observa-se que o “objeto social” da ABGF, estabelecido no art. 4º do Estatuto Social da entidade, por si mesmo a mantém afastada do grande público, por tratar de temas desprovidos de interface direta com o cidadão:

Art. 4º A Companhia tem por objeto social:

I. a concessão de garantias contra riscos listados no inciso I do Art. 38 da Lei nº 12.712, de 2012;

II. a constituição, administração, gestão e representação de fundos garantidores, de outros fundos de interesse da União e demais fundos previstos na Lei nº 12.712, de 2012;

III. a constituição, administração, gestão e representação de fundos que tenham por único objetivo a cobertura suplementar dos riscos de seguro rural nas modalidades agrícola, pecuária, aquícola e florestal, desde que autorizada pela legislação aplicável aos seguros privados, observadas as disposições estabelecidas pelo órgão regulador de seguros;

IV. a constituição, a administração, a gestão e a representação do fundo de que trata o art. 10 da Lei nº 8.374, de 30 de dezembro de 1991, observadas as disposições estabelecidas pelo órgão regulador de seguros;

V. gestão do Fundo de Estabilidade do Seguro Rural - FESR até a completa liquidação das obrigações desse Fundo, observadas as regras estabelecidas pelo Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP, conforme previsto no art. 18 da Lei Complementar nº 137, de 26 de agosto de 2010; e

VI. a execução de todos os serviços relacionados ao seguro de crédito à exportação, inclusive análise, acompanhamento, gestão das operações de prestação de garantia e de recuperação de créditos sinistrados, nos termos do art. 4º da Lei nº 6.704, de 26 de outubro de 1979.

Por todo o exposto, busca-se esclarecer que as atividades de ouvidoria são, em essência, a matéria-prima da atividade de avaliação sob a competência da CGU/OGU e que constituem o objetivo do presente trabalho, conforme já referido em seção específica deste relatório: “[...] o objeto da presente avaliação consiste na avaliação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade setorial, sobretudo aquelas previstas na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 7º) [...]”.

⁴ <https://www.abgf.gov.br/aceso-informacao/institucional/>

⁵ <https://www.abgf.gov.br/servidores/?page=1>

Contudo, é importante destacar que, especificamente em relação ao tratamento das manifestações de usuários, não foram encontradas manifestações suficientemente diversificadas a ponto de reunirem elementos necessários à emissão de opinião por parte da equipe de avaliação, visto que das 54 (cinquenta e quatro) manifestações concluídas analisadas, apenas 2 (duas) delas tratavam de assunto de competência da unidade setorial avaliada.

Ainda assim, as duas referidas manifestações foram arquivadas sem desdobramentos que pudessem propiciar a análise da qualidade do tratamento subsequente, nos termos do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021.

Cumpra destacar, contudo, que em hipótese alguma a ausência de manifestações substanciais, imprescindíveis aos objetivos do presente trabalho de avaliação, pode ser atribuída à Ouvidoria da ABGF.

Na verdade, a análise realizada sobre os dados da Plataforma Fala.BR demonstra que os meios para o recebimento e para o tratamento das manifestações encontram-se disponíveis e ativos por parte da unidade setorial.

O que poderia, em parte, explicar o número insuficiente de manifestações para a análise, dentro das competências da Ouvidoria da ABGF, seria o próprio objeto social da entidade, conforme mencionado acima.

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

Portanto, adicionalmente à análise das manifestações concluídas na Plataforma Fala.BR, foram avaliados 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”, além dos “riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada”.

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

1. Achados

1.1. Falta de elaboração do relatório de gestão específico da Ouvidoria

1.1.1. Ausência de relatório de gestão

Em consulta ao portal da empresa, na Internet⁶, encontram-se três atalhos intitulados de “Relatório Integrado de Gestão” – exercícios de 2021 a 2023.

⁶ Na página <https://www.abgf.gov.br/acesso-a-transparencia/>

Da leitura do Relatório Integrado de Gestão – exercício 2023, período a que se refere o presente trabalho, verifica-se um breve relato a respeito das atividades da Ouvidoria da ABGF.

Inicialmente registra-se que essa forma de apresentação das informações referentes à unidade setorial encontra-se em desacordo com os artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017; e com o artigo 52 da Portaria CGU nº 581/2021, uma vez que os referidos normativos estabelecem a periodicidade anual para a elaboração do relatório de gestão, pelas ouvidorias, inclusive fixando o conteúdo mínimo a ser apresentado.

Observa-se que o Relatório Integrado (ou Relato Integrado) da gestão visa cumprir dispositivos de normas que tratam de prestação anual de contas de administradores e responsáveis da administração pública federal, a exemplo da Instrução Normativa nº 84/2020, do Tribunal de Contas da União.

Art. 8º Integram a prestação de contas das UPC [Unidade Prestadora de Contas]:

[...]

III - o relatório de gestão, que deverá ser apresentado na forma de relato integrado da gestão da UPC, segundo orientações contidas em ato próprio do TCU; e

Essa compreensão é ratificada pelo esclarecimento que se encontra expresso na introdução do Relatório Integrado de Gestão – exercício 2023, da ABGF:

A alta administração da Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias S.A. (ABGF) reforça o compromisso em assegurar a integridade (fidedignidade, precisão e completude) na elaboração do Relatório Integrado de Gestão, por meio da construção coletiva dos funcionários, orientados de acordo com os parâmetros da estrutura adotada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) [...] (sem grifo no original)

Desse modo, essa forma de publicação das informações da Ouvidoria, inserindo-as no texto do Relatório Integrado da gestão, não supre a exigência legal de que a unidade setorial de ouvidoria elabore e publique anualmente o seu próprio relatório de gestão.

1.1.2. Necessidade de apresentação do conteúdo mínimo estabelecido nas normas

O artigo 52, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021, indica o conteúdo mínimo a ser apresentado anualmente por meio do relatório de gestão da ouvidoria:

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

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

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

Desse modo, adicionalmente à ausência de elaboração de relatório de gestão da ouvidoria em um documento autônomo e específico, relativamente à execução das atividades da unidade setorial do SisOuv, cumpre mencionar que o conteúdo apresentado no corpo do “Relatório Integrado de Gestão – exercício 2023” não contempla o conteúdo mínimo fixado nas normas.

No texto apresentado, encontram-se informações atinentes apenas aos incisos I, II e, parcialmente, ao inciso VI, acima transcritos.

Em relação ao inciso VI transcrito acima, o texto inserido no relatório integrado menciona apenas um problema relativo a um “aumento expressivo no número de manifestações recebidas e tratadas pela ABGF, porém que não estavam dentro de sua competência” decorrente da “forma de apresentação do formulário de manifestação da plataforma Fala.BR, que listava a ABGF como a primeira opção no formulário” e, como proposta de ação para superá-lo, em 2023 foram feitas “gestões junto à CGU para buscar uma solução que atendesse às necessidades da Empresa, visando a otimização dos recursos humanos” (Ofício ABGF nº 139/2023/ABGF, de 19/06/2023 – Processo nº 00190.100595/2023-15).

1.2. Inobservância do rito de análise da indicação do titular da Ouvidoria, estabelecido na Portaria CGU nº 1.181/2020

A unidade setorial informou que a nomeação do atual Ouvidor, o Sr. Jefferson David dos Santos Maia, ocorreu em 23/05/2022, pela edição da Portaria ABGF nº 44, e que, com fundamento na Portaria ABGF nº 42, foi designada a representante substituta da Ouvidoria, a Sra. Nátany Alves Bordo, em 07/05/2024.

Entretanto, observa-se que a nomeação do atual Ouvidor ocorreu em desacordo com o rito estabelecido no artigo 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020:

Art. 2º As propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União – CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Adicionalmente, verifica-se a necessidade de que essa questão seja saneada o quanto antes possível, perante a CGU, em função do que estabelecem os §§ 1º e 2º do mesmo artigo da norma referenciada acima:

§ 1º São nulas a nomeação, a designação e a recondução de titular de unidade setorial de ouvidoria do SisOuv sem a prévia aprovação da CGU.

§ 2º A unidade setorial de ouvidoria dos órgãos e entidades do SisOuv não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias.

1.3. Necessidade de se aprimorar o acesso às informações da Ouvidoria, na página inicial do sítio da ABGF, na Internet

Verificou-se que apesar de haver referência à Ouvidoria na página principal do sítio da ABGF, na Internet, inclusive com o telefone de contato, logo abaixo deste

encontra-se o logotipo da Plataforma Fala.BR e, mais abaixo, outro atalho, intitulado “saiba mais”, que direciona o usuário à página da Ouvidoria⁷.

Entretanto, diferentemente do que ocorre em relação aos atalhos intitulados “saiba mais” da Comissão de ética, do Comitê de auditoria e da LGPD, no caso da Ouvidoria este atalho ficou abaixo do logotipo da Plataforma Fala.BR, dando a entender que se refere àquela Plataforma.

Certamente este é apenas um detalhe, mas talvez possa gerar alguma dificuldade para o cidadão que estiver buscando as informações da Ouvidoria.

Conforme se percebe, especificamente quanto a isso não há descumprimento do artigo 71, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, porém menciona-se a possibilidade de se tornar o acesso às informações da Ouvidoria mais claro no sítio da ABGF, na Internet.

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:

Nada obstante, em relação ao conjunto mínimo de informações requeridas por aquele inciso II, verificou-se a ausência do que estabelecem as alíneas “b” (horário para atendimento presencial), “c” (em face do que se encontra registrado no achado 1.1 do presente relatório), “d”, “e” e “f”:

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.

RECOMENDAÇÕES

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

⁷ <https://www.abgf.gov.br/ouvidoria/>

1. Doravante, elaborar anualmente relatórios de gestão das atividades de ouvidoria, em conformidade com o art. 7º, XIV da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
2. Envidar os esforços necessários à regularização da nomeação do atual responsável pela Ouvidoria perante a CGU, em atendimento aos termos do artigo 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020; e
3. Complementar as informações mínimas requeridas pelo artigo 71, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, alíneas “b” (horário para atendimento presencial), “c”, “d”, “e” e “f”.

CONCLUSÃO

O presente trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da ABGF, bem como os fluxos e os procedimentos destinados a atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada, de um modo geral, desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria, sobretudo no que se refere ao tratamento das manifestações recebidas que tratam de assunto alheio às competências da Ouvidoria.

Por outro lado, verificou-se a necessidade de adequação da unidade setorial a aspectos normativos voltados à regularização do mandato do atual titular, perante a CGU; e de transparência, concernentes à elaboração de relatório de gestão e de divulgação de informações das atividades de ouvidoria no sítio da ABGF, na Internet.

Os benefícios esperados, decorrentes deste trabalho de avaliação, são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

CAMPO	TEOR
Esfera de Poder	Poder Executivo federal
Natureza jurídica	Empresa Pública vinculada ao Ministério da Fazenda
Posição no Organograma	Em gerência vinculada à autoridade máxima da entidade
E-mail	ouvidoria@abgf.gov.br
Página na Internet	https://www.abgf.gov.br/ouvidoria/contato-ouvidoria/
Endereço	Edifício Corporate Financial Center SCN Quadra 02, Bloco A, nº 190, 10º andar, sala 1002 70712-900 – Brasília – DF
Telefone	(61) 3246-6203
Canais de Atendimento	Internet, presencial e telefônico
Horário de funcionamento	24h (internet) ou das 8 Às 18h (presencial)
Ouvidor	Jefferson David dos Santos Maia
Ouvidor Substituto	Nátany Alves Bordo

Fonte: elaboração própria, a partir de informações oriundas do sítio da entidade na Internet e de respostas ao questionário de avaliação.

A.2 Competências

Segundo o artigo 77 do Estatuto Social da Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias S.A. – ABGF, a Ouvidoria vincula-se ao Conselho de Administração, ao qual reporta-se diretamente. Da perspectiva organizacional, a Ouvidoria tem a Gerência de Gestão de Riscos e Conformidade – GERIS por unidade gestora.

O artigo 78 do referido estatuto social fixou as seguintes competências para a unidade setorial: I. receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral; II. receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Companhia; e III. outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

A.3 Normativos Internos

A Norma de gestão de Ouvidoria – PRESI/GERIS/NOR/008/02/O, estabeleceu “as responsabilidades, os fluxos, os procedimentos e as atividades a serem adotados na Ouvidoria da ABGF”.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

O quadro de pessoal da Ouvidoria da ABGF é composto por 2 servidores temporários, ambos com nível de formação em grau de especialização e tempo médio de atuação em ouvidoria entre um e quatro anos – considerando-se conjuntamente o perfil de ambos os servidores.

Quanto à estrutura física disponibilizada pela ABGF para a atuação da Ouvidoria, a unidade informou que no caso de atendimento presencial, são utilizadas salas de reuniões reservadas, para garantir o sigilo ao manifestante; que “a infraestrutura física e os equipamentos disponibilizados para essa finalidade são adequados”; e que o sistema adotado para o suporte à Ouvidoria é a Plataforma Fala.BR.

A.5 Mandato do Ouvidor

De acordo com as informações apresentadas em resposta ao questionário de avaliação, a nomeação do atual Ouvidor, o Sr. Jefferson David dos Santos Maia, ocorreu em 23/05/2022, pela edição da Portaria ABGF nº 44.

A esse respeito, cumpre referenciar o achado 1.2, do presente relatório de avaliação.

Posteriormente, em 07/05/2024, foi editada a Portaria ABGF nº 42, com a designação da Sra. Nátany Alves Bordo, como representante substituta da Ouvidoria.

A.6 Canais de Atendimento

A Ouvidoria da ABGF disponibiliza quatro canais de atendimento: i) a Plataforma Fala.BR, que funciona 24 horas/dia; ii) o endereço eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria@abgf.gov.br); iii) o telefone (61) 3246 6203, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h; e iv) presencialmente, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Ademais, encontra-se disponível o endereço eletrônico do Comitê de Auditoria (coaud@abgf.gov.br), caso em que a manifestação será encaminhada para o tratamento pela Ouvidoria.

A.7 Sistemas Informatizados

O sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria da ABGF para o desempenho das suas atividades é a Plataforma Fala.BR, por meio da qual são realizadas todas as atividades relativas ao tratamento de manifestações de ouvidoria, previstas no art. 78 do Estatuto Social da entidade.

Cumpre registrar que a unidade setorial utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, que atende aos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no artigo 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Os procedimentos e as rotinas para o tratamento das manifestações encontram-se estabelecidos no Anexo à Norma – Gestão de Ouvidoria (PRESI/GERIS/NOR/008/02/O), que trata “Do Fluxo de Tratamento de Manifestações”.

A norma de gestão de Ouvidoria estabelece que tanto os prazos para o tratamento das manifestações quanto a qualidade das respostas encaminhadas aos interessados são monitorados pela gerência a que a Ouvidoria se encontra vinculada, a Gerência de Gestão de Riscos e Conformidade – GERIS.

De acordo com o referido Anexo, todas as manifestações, inclusive aquelas recebidas por email, pessoalmente e por telefone são registradas na Plataforma Fala.BR.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

De acordo com a informação apresentada em resposta ao questionário de avaliação mencionado na seção “Método de Avaliação” do presente relatório, “a Ouvidoria subsidia a Gerência Executiva de Governança (GEGOV) na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário”.

Cumprir registrar que a competência da GERIS, para revisar anualmente a Carta de Serviços ao Usuário, encontra-se expressa no item 3.2.6.7 da Norma – Gestão de Ouvidoria (PRESI/GERIS/NOR/008/02/O): “3.2.6.7 Revisar de forma crítica anualmente a Carta de Serviços ao Usuário como interveniente, garantindo a linguagem cidadã;”.

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

A unidade setorial informou que em 2023, conforme estabelecido no item 3.3.2 da Norma – Gestão de Ouvidoria (PRESI/GERIS/NOR/008/02/O), que estabelece a capacitação mínima de dez horas por ano à equipe da GERIS. Entre os cursos realizados no exercício de 2023 e informados pela unidade setorial, encontra-se o evento de capacitação “Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias”.

Adicionalmente, menciona-se que aquela mesma norma possui uma seção dedicada ao tema, no item 2, intitulado “Resolução Pacífica de Conflitos”, em que se detalham os métodos e as técnicas para a resolução pacífica de conflitos utilizadas no âmbito da entidade.

A unidade setorial esclareceu ainda, por meio das respostas ao questionário de avaliação, que não há a realização de trabalho participativo direto com a sociedade.

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

a) Quantitativo Geral:

Figura 01: Quantitativo de Manifestações (Registros entre 01/01/2023 e 31/12/2023)



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 02: Quantitativo de Manifestações (Registros entre 01/01/2023 e 31/12/2023)



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

c) Resolutividade da demanda:

Figura 03: Quantitativo de Manifestações (Registros entre 01/01/2023 e 31/12/2023)



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

d) Motivos de arquivamento:

Figura 04: Motivos de arquivamento de manifestações (Registros entre 01/01/2023 e 31/12/2023)



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

e) Satisfação com a resposta – não há dados disponíveis, no Painel *Resolveu?*, acerca do nível de satisfação dos usuários.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

No caso da Ouvidoria da ABGF, a amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 54 manifestações.⁸

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Tabela 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	04
Denúncia	00
Elogio	01
Reclamação	19
Solicitação	29
Sugestão	01
Total	54

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

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são

⁸ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

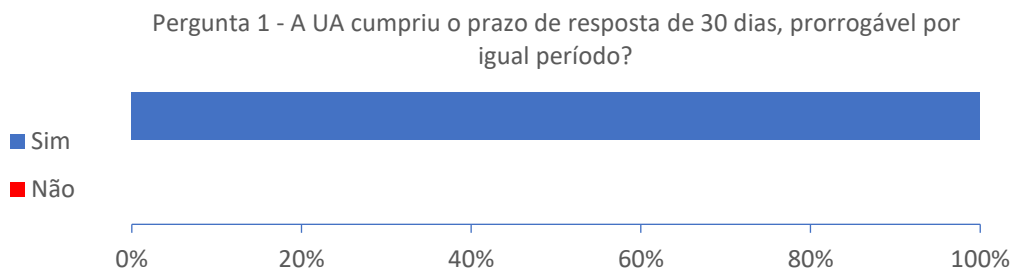
- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos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

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

Entretanto, cumpre destacar que cerca de 96% das 54 manifestações concluídas analisadas tratavam de temas estranhos às competências da ABGF e, conseqüentemente, encontravam-se à margem do campo de atuação da respectiva unidade setorial de ouvidoria, fato que se deve ter em consideração na análise das informações apresentadas a seguir.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

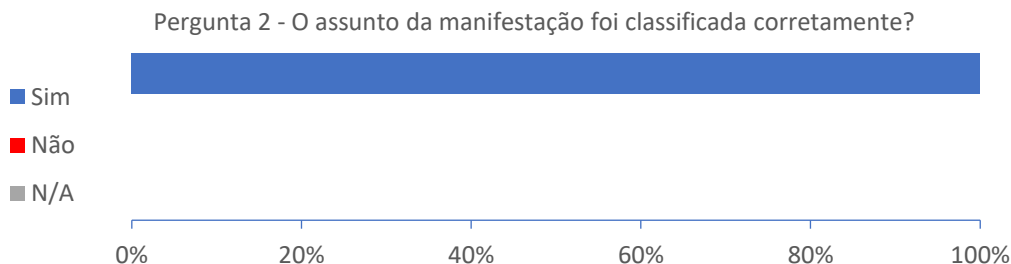
Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no Gráfico 01, acima, a UA respondeu todas as 54 manifestações dentro do prazo estipulado na legislação, considerando eventuais prorrogações de prazo.

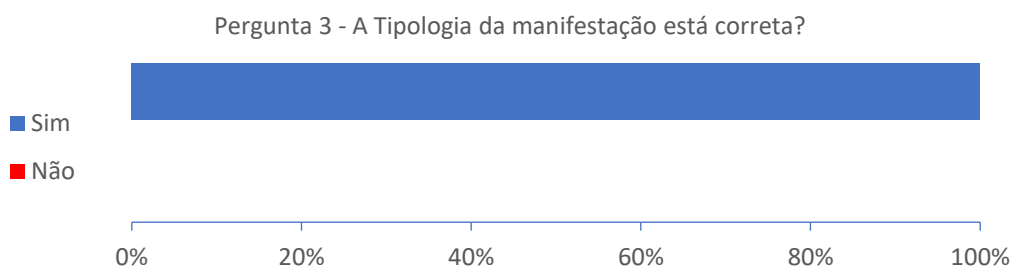
Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do assunto, foi observado que as 54 manifestações analisadas foram classificadas corretamente, nada obstante não haver parâmetros expressos, nas normas, para se avaliar objetivamente a classificação atribuída ao assunto das manifestações.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3



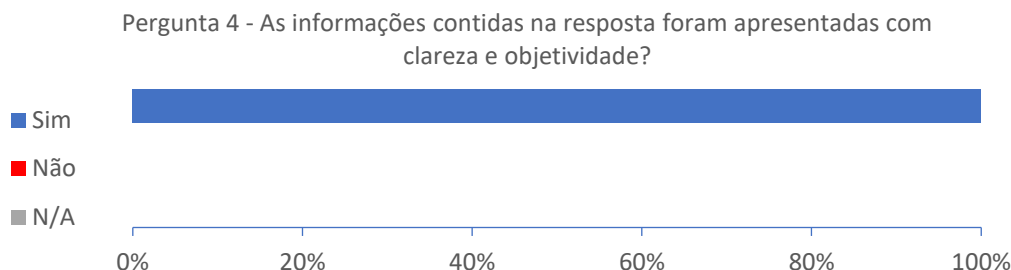
Fonte: elaboração própria.

Já em relação à classificação da tipologia, constatou-se que todas as 54 manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Contudo, cumpre destacar que de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade é uma manifestação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo

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

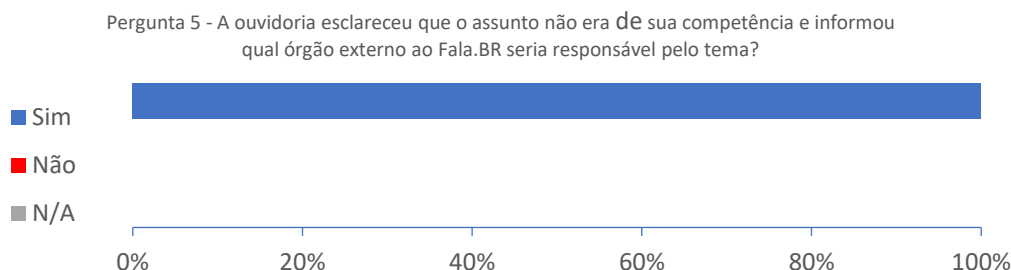
Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e à clareza, observa-se que todas as 54 respostas foram consideradas claras e objetivas, algumas das quais apresentaram ao manifestante sugestão de encaminhamento a órgão ou entidade, externo à Plataforma Fala BR, de acordo com o tema apresentado.

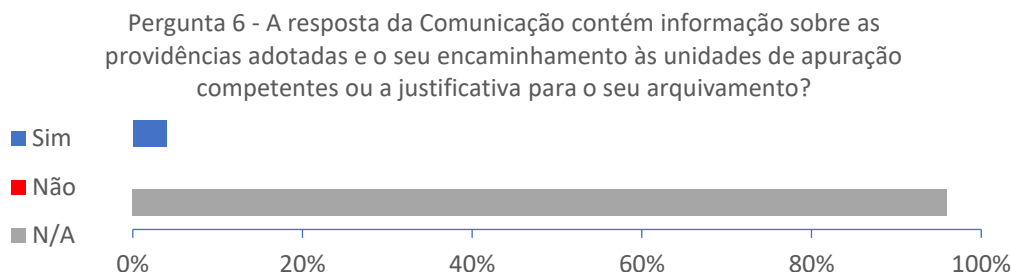
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5



Fonte: elaboração própria.

No Gráfico 05, acima, verifica-se que a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência em todas as manifestações nessa situação. Adicionalmente, em alguns casos foi sugerido ao manifestante qual órgão ou entidade poderia ser buscado em função do teor da manifestação apresentada.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6



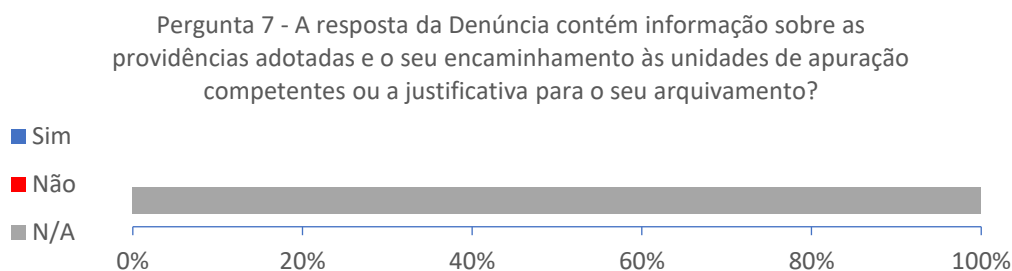
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação de Irregularidade, das 54 manifestações presentes na amostra, apenas 02 delas tratavam de assuntos de competência da ABGF

e respectiva unidade setorial de ouvidoria, dentre as concluídas, as quais continham informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

Não obstante, cabe destacar que, de acordo com o artigo 23, § 1º, do Decreto nº 9.492/2018, as comunicações de irregularidade de origem anônima não obrigam a elaboração de respostas conclusiva.

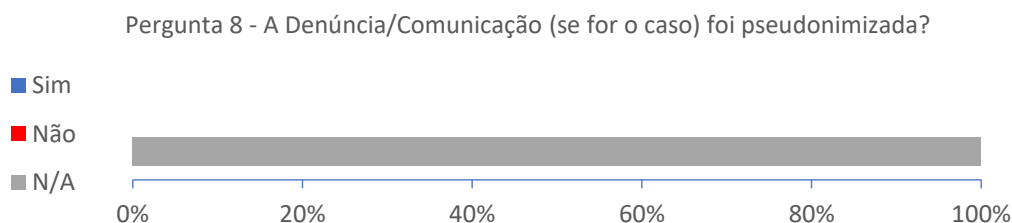
Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7



Fonte: elaboração própria.

Entre as 54 manifestações analisadas, não foi encontrada denúncia na amostra.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

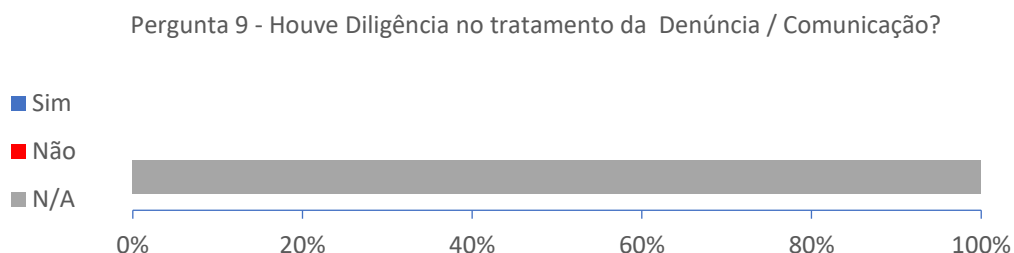


Fonte: elaboração própria.

Relativamente ao presente tópico da análise realizada, não se encontraram manifestações que demandassem o procedimento de pseudonimização, uma vez mais rememorando que a maior parte das manifestações avaliadas tratavam de assunto alheio às competências da unidade setorial.

No caso de uma das comunicações, a ouvidoria promoveu o seu encaminhamento para a Comissão de Ética da entidade, que fundamentada em normativos internos, sugeriu o arquivamento da manifestação por impossibilidade de complementação de informações eventualmente necessárias à apuração dos supostos fatos denunciados.

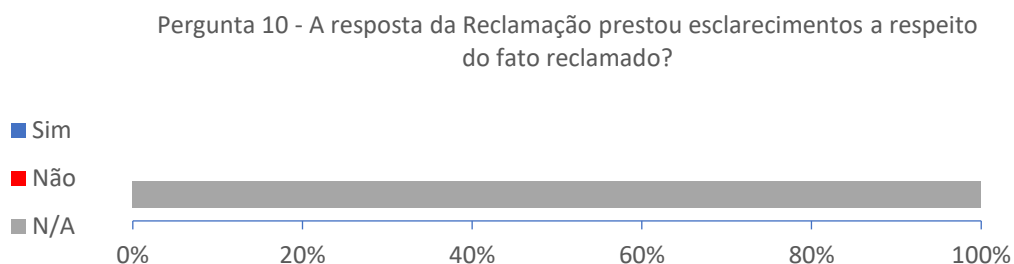
Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9



Fonte: elaboração própria.

Não se verificou a realização de diligências no tratamento de denúncia/comunicação entre as manifestações componentes da amostra. Verificou-se que no caso de uma comunicação de irregularidade, ocorreu apenas o encaminhamento da manifestação à Comissão de Ética da entidade.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima, relativo ao tipo Reclamação, apesar de a amostra indicar 19 manifestações desse tipo, elas tratavam de assunto alheio às competências da entidade e respectiva unidade setorial de ouvidoria, não sendo possível tecer comentários acerca do tratamento que lhes foi dispensado.

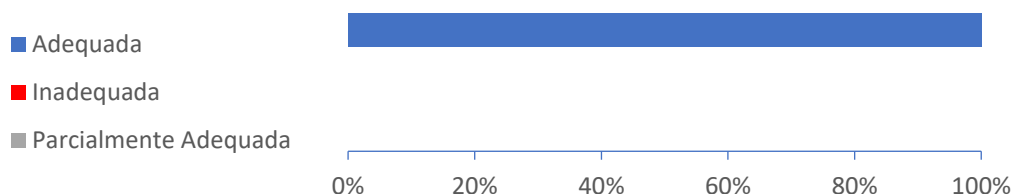
Da mesma forma, quanto às manifestações do tipo Sugestão e Elogio, a análise realizada pela equipe de avaliação indicou que essas manifestações, 1 sugestão e 1 elogio, não tratavam de assunto de competência da unidade avaliada, motivo pelo qual não foi possível analisar o conteúdo das respectivas respostas.

B.3 Avaliação Final

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. Das 54 manifestações analisadas, verifica-se que todas foram consideradas adequadas, não obstante o fato de que 96% das manifestações avaliadas tratavam de assunto alheio às competências da unidade setorial.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

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



Fonte: elaboração própria.

Cumprir registrar, na presente avaliação final, o impacto negativo sobre a avaliação da Ouvidoria da ABGF gerado pelo “aumento expressivo no número de manifestações recebidas e tratadas pela ABGF, porém que não estavam dentro de sua competência” enfrentado pela unidade setorial, o qual foi indicado no texto do relatório integrado de gestão – exercício 2023 e mencionado no achado 2.1.

Nada obstante, tendo em vista que as duas manifestações concluídas que se encontravam dentro da competência da unidade setorial receberam o tratamento adequado, nesse caso pode-se considerar que a unidade atuou de acordo com o que se encontra prescrito nos normativos.

A título de esclarecimento, menciona-se que as manifestações parcialmente adequadas seriam assim consideradas quando a resposta conclusiva se coadunasse com o tipo de manifestação em análise, mas necessitasse de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coadunasse com o tipo de manifestação em análise, mas trouxesse todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

De outro modo, as manifestações seriam classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coadunasse ou não com o tipo de manifestação em análise, mas apresentasse distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Finalmente, a lista das 54 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁹. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e as oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁹ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Transcrevem-se abaixo os trechos da manifestação apresentada pela unidade setorial em 22/08/2024, por correio eletrônico, em resposta ao conteúdo do relatório preliminar de avaliação, o qual foi encaminhado por meio do Ofício nº 12155/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, em 16/08/2024, e as respectivas análises realizadas pela equipe de avaliação.

C.1 Manifestação da Unidade de Ouvidoria:

Em relação à minuta do Relatório, gostaríamos de contestar a "Taxa de Resolutividade" apresentada no item "c" do Apêndice "A". A informação indicada menciona que a taxa de resolução da nossa Ouvidoria é de 9,26%. Contudo, é importante esclarecer que resolvemos 100% das manifestações que são de competência da ABGF, totalizando 2 manifestações em 2023.

“Contudo, é importante destacar que especificamente em relação ao tratamento das manifestações de usuários, não foram encontradas manifestações suficientemente diversificadas a ponto de reunirem elementos necessários à emissão de opinião por parte da equipe de avaliação, visto que das 54 (cinquenta e quatro) manifestações concluídas analisadas, apenas 2 (duas) delas tratavam de assunto de competência da unidade setorial avaliada.” (grifo nosso)

Análise da equipe de avaliação

Inicialmente, cumpre destacar que conforme a metodologia aplicada, detalhada no item “B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra”, do presente relatório:

[...] a amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e **concluídas** no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 54 manifestações. (sem grifo no original)

Ainda nesse sentido, com referência às informações e figuras apresentadas a partir do item A.11, do Apêndice A do presente relatório, registra-se que o Painel *Resolveu?* consiste em uma das fontes para a coleta de dados necessários à realização dos trabalhos de avaliação em curso, tendo o referido painel gerado as informações automaticamente a partir de dois parâmetros utilizados pela equipe de avaliação: a designação da entidade à qual se vincula a unidade setorial de ouvidoria, a ABGF; e o lapso temporal considerado no escopo, demarcado pelas seguintes datas: inicial, 01/01/2023 e final, 31/12/2023.

Nada obstante, ressalta-se que, posteriormente ao envio da versão preliminar do presente relatório e a partir da manifestação apresentada pela Ouvidoria da ABGF, foi identificada uma inconsistência no Painel *Resolveu?* durante a geração da imagem representativa da “Taxa de Resolutividade”, a qual foi prontamente sanada pelo desenvolvedor do sistema, em decorrência de solicitação da DSIS/DOUV/OGU/CGU.

Em face do exposto, ratifica-se que a Figura 3 do Apêndice A reflete corretamente os percentuais da “Taxa de Resolutividade”, de 9,26% (sim) e de 90,74% (não) de resolutividade, que consiste em informação “indicada pela Ouvidoria”, conforme ilustrado na mencionada Figura 03.

Verificou-se que 52 manifestações, das 54 concluídas que compuseram a amostra, não eram de competência da Ouvidoria da ABGF, nem de outra unidade setorial componente do SisOuv – fato que inviabilizou o encaminhamento à unidade externa competente em cada caso, porém mesmo assim a maior parte delas teve o campo designado como “Demanda Resolvida” assinalado equivocadamente com a opção “não”.

Pondera-se que, sempre que não se tratar de manifestação de competência da Ouvidoria da ABGF e cumulativamente referir-se a tema de competência de unidade externa ao SisOuv, a orientação a ser repassada à equipe da unidade setorial é a de que depois de responder ao manifestante que não se trata de assunto de sua competência, a Ouvidoria pode concluir a manifestação assinalando a opção “sim” na resolutividade.

Essa indicação que é realizada pela própria Ouvidoria, conforme mencionado, é a fonte dos dados utilizados pelo Painel *Resolveu?* para a geração da imagem apresentada na Figura 3, conforme se verifica na Tabela 1 – Relatório do tratamento das manifestações, a seguir, resultante de extração de dados realizada no dia 28/08/2024:

Tabela 03: Relatório do tratamento das manifestações

NUP	Tipo da Manifestação	Cadastro	Responder até	[...]	Demanda Resolvida
10001.*****/2023-**	Solicitação	06/01/2023	07/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Reclamação	07/01/2023	08/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Reclamação	11/01/2023	10/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Reclamação	17/01/2023	16/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	19/01/2023	23/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	19/01/2023	23/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	19/01/2023	23/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	20/01/2023	23/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Reclamação	24/01/2023	23/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Reclamação	24/01/2023	24/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	24/01/2023	24/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Reclamação	25/01/2023	24/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	26/01/2023	27/02/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	29/01/2023	01/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	29/01/2023	01/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	30/01/2023	01/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	04/02/2023	08/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	06/02/2023	08/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	07/02/2023	09/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Elogio	07/02/2023	09/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	07/02/2023	09/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	08/02/2023	10/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	10/02/2023	14/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	14/02/2023	16/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	14/02/2023	17/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Sugestão	14/02/2023	17/03/2023		Não
10001.*****/2023-**	Solicitação	15/02/2023	17/03/2023		Não

NUP	Tipo da Manifestação	Cadastro	Responder até	[...]	Demanda Resolvida
10001.*/***/2023-**	Solicitação	15/02/2023	17/03/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	16/02/2023	20/03/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	16/02/2023	24/03/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	19/02/2023	27/03/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Solicitação	21/02/2023	27/03/2023		Sim
10001.*/***/2023-**	Solicitação	28/02/2023	31/03/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	01/03/2023	31/03/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Solicitação	06/03/2023	05/04/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	06/03/2023	05/04/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	07/03/2023	06/04/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Solicitação	09/03/2023	10/04/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	18/04/2023	18/05/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Solicitação	20/04/2023	23/05/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	22/04/2023	24/05/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	27/04/2023	29/05/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	01/05/2023	01/06/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Solicitação	06/05/2023	07/06/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Solicitação	08/05/2023	12/06/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	12/05/2023	13/06/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	21/05/2023	21/06/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Reclamação	22/05/2023	21/06/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Solicitação	22/05/2023	21/06/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Solicitação	23/05/2023	22/06/2023		Não
10001.*/***/2023-**	Comunicação	08/03/2023	10/04/2023		Sim
10001.*/***/2023-**	Comunicação	12/03/2023	12/04/2023		Sim
10001.*/***/2023-**	Comunicação	07/02/2023	10/04/2023		Sim
03005.*/***/2023-**	Comunicação	10/03/2023	12/04/2023		Sim
Para a amostra de 54 (100%) manifestações concluídas, a resolutividade indicada pela Ouvidoria foi de: 5 (9,26%) delas marcadas com "SIM"; e 49 (90,74%) delas marcadas com "NÃO".					

Fonte: Fala.BR, acesso em 28/08/2024; e elaboração própria.

C.2 Manifestação da Unidade de Ouvidoria:

Ainda relacionado a divergências, no dia 19/08/2024, realizamos uma consulta no painel "Resolveu", utilizando os mesmos parâmetros empregados pela CGU, e constatamos uma discrepância no número de manifestações encaminhadas. Em nossa consulta, o total foi de 2.695, enquanto no Relatório, o valor apresentado é de 2.697.

a) Quantitativo Geral:

Figura 1 – Quantitativo de Manifestações (Registros entre 01/01/2023 e 31/12/2023).



Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

Análise da equipe de avaliação

De fato, em relação à Figura 1 original apresentada no Apêndice A da versão preliminar do relatório, a respeito do total de manifestações “encaminhadas para outros órgãos”, verifica-se que desde 23/07/2024 – data da extração da figura acima, oriunda do Painel *Resolveu?*, o total de “manifestações encaminhadas” sofreu uma redução de 2 unidades desde o envio da versão preliminar deste relatório, passando de 2.697, à época, para 2.695, na nova extração de dados realizada em 28/08/2024.

Por esse motivo, apresenta-se, abaixo, a nova Figura 1, do Apêndice A, atualizada com as informações extraídas do Painel *Resolveu?* em 28/08/2024:



Fonte: Painel *Resolveu?*, acesso em 28/08/2024.

C.3 Manifestação da Unidade de Ouvidoria:

Outra questão que nos chamou a atenção é a divergência entre os números extraídos do painel "Resolveu" e aqueles obtidos através das funcionalidades de relatórios do Fala.BR. Nosso questionamento é como pode haver tal

discrepância, considerando que o painel "Resolveu" utiliza a mesma base de dados do Fala.BR. Não descarto que possa ser alguma questão na nossa operação aqui, mas de toda forma, gostaria de registrar.

Aferição da ABGF nas funcionalidades de relatório do Fala.BR:

	1º Tri.	2º Tri.	3º Tri.	4º Tri.	Total
Competência da ABGF	2				2
Arquivada	70	237	56	2	365
Encaminhada	1106	987	640	85	2818

Análise da equipe de avaliação

Relativamente à informação apresentada pela unidade de Ouvidoria, acima, ao utilizar a funcionalidade de extração de dados do Fala.BR disponível em “encaminhamentos de manifestações”, a equipe de avaliação encontrou o mesmo montante de 475 manifestações arquivadas, ratificando portanto o número total apresentado na Figura 1 original do Apêndice A.

Nesse sentido, a Tabela 2, a seguir, foi elaborada conforme o modelo utilizado pela Ouvidoria, no intuito de facilitar a comparação das informações:

Tabela 04: Quantitativos por trimestre e respectivos totais

	1º Tri.	2º Tri.	3º Tri.	4º Tri.	Total
Competência da ABGF	2	-	-	-	2
Arquivada	137	237	99	2	475
Encaminhada	998	920	710	67	2.695

Fonte: Fala.BR, acesso em 28.08.2024, a partir de modelo da Ouvidoria ABGF.

Portanto, verifica-se que em relação à nova extração de informações efetuada no Painel *Resolveu?*, em 28/08/2024, a diferença identificada nos números que foram apresentados na Figura 1 original da versão preliminar do presente relatório, limitou-se ao montante de manifestações “encaminhadas para outros órgãos” que, conforme apresentado no item C.2, acima, baixou de 2.697, para 2.695 manifestações encaminhadas.

Cumprе esclarecer que, no cálculo do número total de 2.695 manifestações encaminhadas no período sob exame, ou seja, de 01/01/2023 a 31/12/2023, foram consideradas apenas as manifestações na situação de “concluídas” – excluindo-se as “arquivadas” e aquelas para as quais houve pedido de complementação.

C.4 Manifestação da Unidade de Ouvidoria:

Por fim, conforme mencionado na reunião, encaminho o link do "Minuto da Integridade" que publicamos em nosso LinkedIn. Essa iniciativa da Ouvidoria visa disseminar informações relacionadas à integridade para todos os nossos colaboradores. Embora o material seja circulado internamente, algumas edições têm sido publicadas no LinkedIn da Empresa.

https://www.linkedin.com/posts/abgf-brasil_minuto-da-integridade-n%C2%BA-48-activity-7213933692312813568-NXVQ?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

Por fim, tendo em vista que não foram apresentadas informações em contraposição ao teor das recomendações elaboradas em decorrência dos achados apresentados na seção “resultado dos exames” do presente relatório, estas se mantêm válidas e deverão ser monitoradas pela CGU, como Órgão Central do Sistema de

Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, a fim de fomentar o fortalecimento institucional da unidade de Ouvidoria da ABGF.

Apêndice D

Plano de Ação apresentado pela Unidade Avaliada

Plano de Ação/ Providências para os Achados/ Recomendações				
UNIDADE AVALIADA (UA): OUVIDORIA DA ABGF				
Enunciado do Achado / Item de recomendação	Providência(s) da UA para a implementação da recomendação.	Etapas/Data(s) para a adoção da(s) providência(s) indicada(s).	Servidor(a) e/ou área da UA responsável pela adoção da(s) providência(s) indicada(s).	Benefício(s) esperado(s) com a ação (gestão/ usuário)
Achado 1.1: Falta de elaboração do relatório de gestão específico da Ouvidoria.				
Recomendação 1: Doravante, elaborar anualmente relatórios de gestão das atividades de ouvidoria, em conformidade com o art. 7º, XIV da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Elaborar Relatório de Gestão da Ouvidoria – Exercício 2023 e dos exercícios subsequentes.	Elaborar Relatório - Exercício 2023 – Prazo: 31/10/2024; Aprovar Relatório - Exercício 2023 – Prazo: 29/11/2024; Publicar no site – Prazo 06/12/2024 https://www.abgf.gov.br/ouvidoria/	Jefferson Maia / Ouvidoria	Atender o art. 7º, XIV da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
Achado 1.2: Inobservância do rito de análise da indicação do titular da Ouvidoria, estabelecido na Portaria CGU nº 1.181/2020.				
Recomendação 2: envidar os esforços necessários à regularização da nomeação do atual responsável pela Ouvidoria perante a CGU, em atendimento aos termos do artigo 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020.	Regularizar a nomeação do atual responsável pela Ouvidoria.	Concluído com a aprovação da CGU, conforme Ofício nº 14887/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 03/10/2024.	Jefferson Maia / Ouvidoria	Atender o art. 2º da Portaria CGU nº 1.181/2020.
Achado 1.3: Necessidade de se aprimorar o acesso às informações da Ouvidoria, na página inicial do sítio da ABGF, na Internet.				
Recomendação 3: Complementar as informações mínimas requeridas pelo artigo 71, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, alíneas “b” (horário para atendimento presencial), “c”, “d”, “e” e “f”.	Realizar ajustes no site da ABGF para atendimento do art. 71, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Concluído com a realização dos ajustes indicados na URL: https://www.abgf.gov.br/ouvidoria/	Jefferson Maia / Ouvidoria	Facilitar a navegação no site e atender ao artigo 71, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.