

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero

Brasília/DF, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

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**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**SUPERVISÃO**

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO**  
Renata Costa de Sousa

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Infraero.

**Município:** Brasília – DF.

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

**Período avaliado:** 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

**Data de execução:** 07 de março de 2024 a 07 de maio de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Infraero, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

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

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce de forma aprimorável as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e demais normativos relativos ao tema.

A unidade avaliada apresentou uma gestão de processos aprimorável para o tratamento das demandas de ouvidoria em desconformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Assim, foram identificadas algumas oportunidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como o uso do módulo de tratamento do Fala.BR e atualização do relatório de gestão e do site da ouvidoria.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

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 que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

A partir da avaliação, foi recomendado à ouvidoria:

1. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Infraero, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso;
2. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
3. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>Infraero</b>	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>ESCOPO.....</b>	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>10</b>
1. Boas Práticas.....	10
1.1 Ouvidoria da Mulher da Infraero .....	10
2. Achados .....	11
2.1 Tratamento Inadequado de Manifestações.....	11
2.2 Desconformidade na utilização de ferramentas inadequadas no encaminhamento de manifestações .....	12
2.3 Desconformidades no Relatório Anual de Gestão .....	13
2.4 Inexistência de institucionalização de fluxos de trabalho .....	14
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>17</b>
Apêndice A.....	18
Apêndice B.....	26
Apêndice C.....	35
Apêndice D.....	37

## APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública.

Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

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

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

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

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

(...)

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

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

## OBJETO

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

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

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021. Importante salientar que a Portaria CGU nº 581/2021 foi substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido em cinco objetos de avaliação: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos; (iii) atualidade e qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da Ouvidoria da Infraero perante 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, de 5 de setembro de 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, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria nº 581/2021 e dá outras providências.

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Interlocações e solicitações de informações;
- iii. Apresentação do relatório preliminar à unidade setorial avaliada;
- iv. Reunião de busca conjunta de soluções;
- v. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vi. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da Ouvidoria da Infraero, na Plataforma Integrada

de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>1</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>2</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. A partir desse processo, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

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

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

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Infraero, unidade organizacional da Infraero, vinculada ao Ministério de Portos e Aeroportos, dirigida por uma titular da unidade de Ouvidoria aprovada pelo Superintendente de Gestão de Pessoas, por meio do Ato Administrativo nº 1046, de 27/04/2018, tendo sido reconduzida por meio do OFÍCIO Nº SEDE-OFI-2021/04048.

A Ouvidoria da Infraero está diretamente vinculada ao Conselho de Administração da Infraero, conforme disposto abaixo no art. 62 do Estatuto da Infraero:

Art. 62. A Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente.

§ 1º À Ouvidoria compete:

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

II - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Companhia; e

III - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

§ 2º A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

<sup>1</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

<sup>2</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

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

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

### 1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela ouvidoria da Infraero configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

#### 1.1 Ouvidoria da Mulher da Infraero

Em outubro de 2023, a Infraero criou a Ouvidoria da Mulher na Infraero, que se trata de um canal de atendimento exclusivo à mulher aeroportuária com o objetivo de prestar escuta e acolhimento às mulheres em situação de violência no trabalho. *“O serviço registra e encaminha aos órgãos competentes da Companhia denúncias de violência e discriminação contra a mulher. O serviço também fornece informações gerais sobre os direitos da mulher, bem como os locais de atendimento mais próximos e apropriados para cada caso, como por exemplo: Casa da Mulher Brasileira, Centros de Referências, Delegacias de Atendimento à Mulher (Deam), Defensorias Públicas, Núcleos Integrados de Atendimento às Mulheres, entre outros”*.

Ademais, a Ouvidoria realiza palestras e rodas de conversa relacionadas ao tema.

The image is a screenshot of a social media post from 'Informe Infraero'. The post is titled 'Conheça a Ouvidoria da Mulher' and features a purple and white graphic with the text 'Ouvidoria da Mulher' and 'ACOLHIMENTO, ÉTICA E CUIDADO!'. Below the graphic, there is a call to action: 'Você se sente vítima ou testemunhou casos desses tipos de violência? FALE COM A OUVIDORIA DA MULHER RAMAL 1800 CLIQUE AQUI E SAIBA MAIS'. The post also includes a QR code and the text 'Entre em contato também pelo 0800 727 1234'. At the bottom, it says 'Você e a Ouvidoria formam uma Infraero melhor'.

## 2. Achados

### 2.1 Tratamento Inadequado de Manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, a unidade avaliada recebeu 855 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 10 elogios, 456 reclamações, 280 solicitações de providências, 14 sugestões e 19 denúncias.<sup>3</sup>

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 11% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolatividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 92% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, foi constatado 93% das manifestações analisadas apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.

A maior parte das manifestações que não apresentaram o conteúdo mínimo exigido pela legislação foi classificada como denúncia. Sobre o assunto, a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, V) estabelece que:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

[...]

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 95% das manifestações analisadas é respondida conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º).

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 95% das manifestações analisadas foi considerada adequada pela equipe de avaliação.

Entretanto, em relação ao registro de resolatividade, foram identificadas manifestações cujo registro de resolatividade foi realizado em desacordo com o que prevê a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 4º):

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

[...]

---

<sup>3</sup> Dados obtidos do Painel *Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 04/04/2024.

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Na amostra analisada, em cerca de 30% das manifestações, a manifestação foi considerada como "resolvida" quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável. Na maior parte dos casos em que essa desconformidade foi identificada, o registro da resolutividade foi realizado na mesma data em que a manifestação foi encaminhada para a área de apuração.

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

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Em relação ao assunto marcado nas manifestações, foi verificado que 12 manifestações estão sem assunto e 17 manifestações necessitariam de alteração no assunto. Somando as duas constatações referentes ao assunto, verifica-se que 29 manifestações necessitariam de ajustes no campo assunto, o que equivale a quase 30% das manifestações.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, atende de forma aprimorável ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Esse entendimento decorre das desconformidades identificadas, especialmente aquelas relacionadas ao registro do campo assunto e da resolutividade.

## **2.2 Desconformidade na utilização de ferramentas inadequadas no encaminhamento de manifestações**

Em resposta ao Questionário Avaliativo, a ouvidoria informou que utiliza o sistema PROUVI, "*desenvolvido pela própria Infraero e integrado à Plataforma Fala.BR. O sistema PROUVI possui funcionalidades de reserva de identidade, criação de extrato de manifestação (relato editado), além de controle de acesso definido por tipo de manifestação e de perfil de Usuário. Além disso, quando se trata de denúncias, o PROUVI já não realiza a importação dos dados do manifestante registrados no FalaBR*".

Após análise da amostra de manifestações, verificou-se que em nenhuma delas foi feito encaminhamento para órgão externo e também não foi feita tramitação interna.

Sobre o assunto, é importante mencionar que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021, as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos

manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é exercida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles de acessos e salvaguardas dos dados dos manifestantes, com a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e a execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo, devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

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

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

Ante o exposto, e diante da insuficiência das citadas ferramentas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade e segurança, sugere-se a utilização do módulo triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR para o tratamento das manifestações.

### **2.3 Desconformidades no Relatório Anual de Gestão**

Em consulta ao Relatório anual de ouvidoria do ano de 2022, após verificação de conformidade com o artigo 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, foi verificado que dentre os incisos citados na portaria, não estão presentes no relatório as seguintes informações em negrito:

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.**

A ausência dessas análises prejudica o subsídio de informações à alta administração da Infraero e a divulgação de informações ao público.

Registre-se que até a presente data da elaboração deste Relatório, não foi disponibilizado o Relatório de gestão de ouvidoria de 2023.

#### **2.4 Inexistência de institucionalização de fluxos de trabalho**

Em resposta ao Questionário Avaliativo, foi informado que a ouvidoria possui a Norma Interna nº 21.09 (CSO), que trata do tratamento de denúncias. A citada norma encontra-se em processo de revisão. Em relação a outros tipos de manifestações de ouvidoria, não foi informada a existência de fluxos de tratamento.

A implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para cada tipo de manifestação;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria da Infraero durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

A elaboração de um normativo é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

## 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 Infraero, em ordem de prioridade:

- I. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Infraero, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso;
- II. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma aprimorável as atividades de ouvidoria em razão das desconformidades com as Legislações sobre ouvidorias.

Com isso, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à adequação do tratamento das manifestações à Portaria CGU nº 581/2021 (substituída pela Portaria Normativa CGU nº

116/2024) e ao Decreto nº 10.153/2019, utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, e à formalização do fluxo de tratamento das manifestações.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante e do cidadão em todos os tipos de manifestações de ouvidoria; (iii) fomento à participação social; e (iv) aprimoramento da 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 ouvidoria a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Levantamento Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

*Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada*

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Empresa Pública do Poder Executivo federal
<b>Natureza jurídica da entidade</b>	Administração Indireta
<b>Posição no Organograma</b>	Vinculada ao Conselho de Administração
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:sic@infraero.gov.br">sic@infraero.gov.br</a>
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www4.infraero.gov.br/">https://www4.infraero.gov.br/</a>
<b>Endereço</b>	Estrada Parque Aeroporto, Setor de Concessionárias e Locadoras, lote 5 Brasília-DF
<b>Canais de Atendimento</b>	Pela internet: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação; Por telefone: Central de Atendimento – 0800 727 1234, de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h; Atendimento presencial na Sede da Infraero, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h; Estrada Parque Aeroporto, Setor de Concessionárias e Locadoras, lote 5, Brasília-DF – CEP: 71608-050
<b>Horário de funcionamento</b>	Segunda a sexta-feira de 08 às 18hs
<b>Ouvidor</b>	Thalyta Sousa Bezerra
<b>Ouvidor Substituto</b>	

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

Com base no Estatuto Social da Infraero, compete à Ouvidoria:

Art. 62. A Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente.

§ 1º À Ouvidoria compete:

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

II - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Companhia; e

III - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

§ 2º A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

De acordo com o Regimento Interno da Infraero, compete à Ouvidoria:

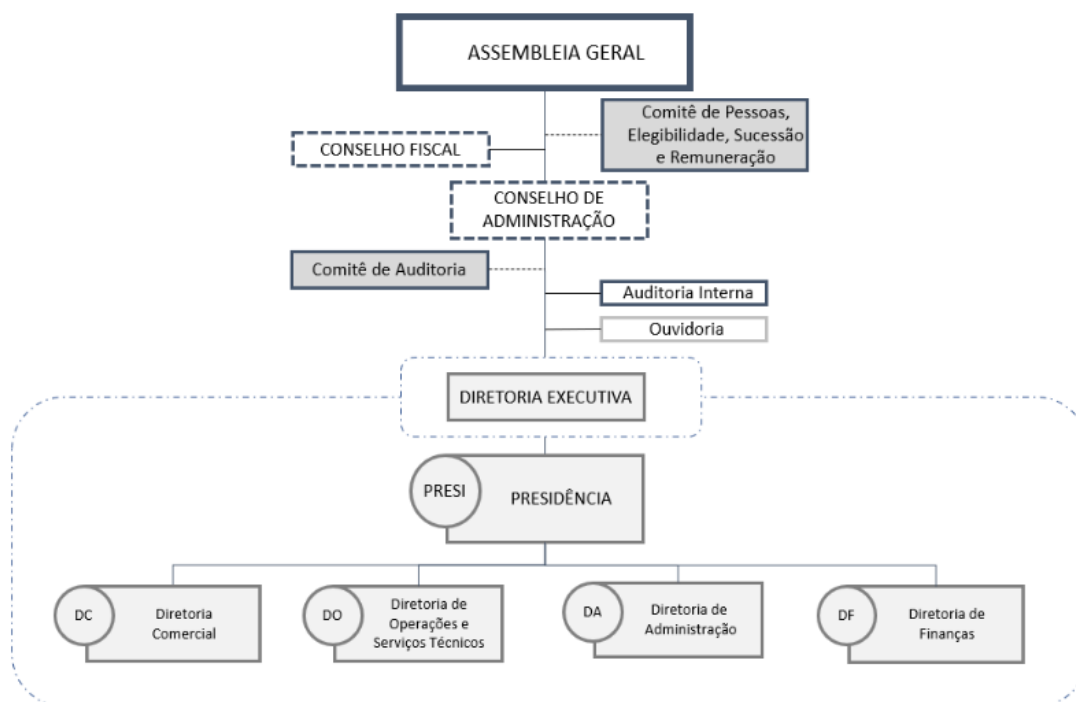
Art. 1º São atribuições da Gerência de Ouvidoria - PROU:

I - gerir o sistema de Ouvidoria no âmbito da Infraero;

II - gerir o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, no âmbito da Infraero;

III - gerir o Serviço de Solicitação de Simplificação e Desburocratização do Governo Federal - SIMPLIFIQUE, no âmbito da Infraero; e

IV - representar a Infraero junto a outras ouvidorias e entidades representativas da sociedade com vistas, também, ao aprimoramento dos serviços prestados.



### A.3 Normativos Internos

Em resposta ao Questionário Avaliativo, a ouvidoria informou que possui a Norma Interna nº 21.09 (CSO), que dispõe sobre atividade de Ouvidoria no âmbito da Infraero. A citada norma encontra-se em processo de atualização.

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

A força de trabalho da ouvidoria é composta da seguinte forma: 05 servidores efetivos; 03 possuem graduação e 02 possuem especialização; e os 05 servidores possuem mais de 4 anos de trabalho na ouvidoria.

A ouvidoria informou que o órgão possui um programa regular de capacitação da sua força de trabalho. Os cursos ofertados nos últimos dois anos foram os seguintes:

- Controle Social – ENAP;
- Gestão em Ouvidoria – ENAP;

- Comunicação não violenta – Infraero;
- Certificação em Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias – ENAP.

Em relação a estrutura física da ouvidoria, foi informado: *“A ouvidoria dispõe de salas reservadas para o atendimento presencial, para a central de atendimento telefônico 0800 e para o pessoal administrativo, com infraestrutura adequada às necessidades, como computadores, mobiliário, climatização e recursos de TI. Ainda, informamos que a Ouvidoria fica localizada na Sede da Companhia, no andar térreo, com fácil acesso para o atendimento ao público”*.

Questionados em relação às dificuldades e oportunidades, a ouvidoria informou que tem como ponto forte uma estrutura física adequada para atendimento e tratamento das manifestações; e como dificuldade a composição da equipe com efetivo reduzido.

#### **A.5 Mandato do Ouvidor**

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

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

A recondução da titular atual da Ouvidoria da Infraero foi submetida à avaliação da CGU, conforme Parecer nº 33/2021/CGOUV/OGU, em 12/05/2021, e a publicação ocorreu conforme Ofício SEDE-OFI-2021/04048, com prorrogação do mandato de 3 anos, nos termos da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

#### **A.6 Canais de Atendimento**

Em relação aos canais de atendimento, a ouvidoria informou que possui os seguintes:

- Pela internet: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- Por telefone: Central de Atendimento – 0800 727 1234, de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.
- Atendimento presencial na Sede da Infraero, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h: Estrada Parque Aeroporto, Setor de Concessionárias e Locadoras, lote 5, Brasília-DF – CEP: 71608-050

Em resposta ao Questionário Avaliativo, a ouvidoria informou que a equipe do SIC é a mesma equipe da ouvidoria. No que se refere ao tratamento de denúncias e no tratamento de manifestações de ouvidoria interna, a ouvidoria informou que existe equipe própria destinada para os citados assuntos.

## A.7 Sistemas Informatizados

No que se refere aos sistemas informatizados, a ouvidoria informou que utiliza o sistema PROUVI e a Plataforma Fala.br. *“O sistema utilizado atualmente é o PROUVI, desenvolvido pela própria Infraero e integrado à Plataforma Fala.BR. O sistema PROUVI possui funcionalidades de reserva de identidade, criação de extrato de manifestação (relato editado), além de controle de acesso definido por tipo de manifestação e de perfil de Usuário. Além disso, quando se trata de denúncias, o PROUVI já não realiza a importação dos dados do manifestante registrados no Fala.BR”*.

Em consulta ao sistema Super, foi verificado que a ouvidoria não informou a não utilização do Fala.BR, nem as medidas de mitigação de riscos da utilização de sistema diverso ao Fala.BR.

## A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Em resposta ao Questionário Avaliativo, a ouvidoria encaminhou o seguinte fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria:

Com relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria, a exceção das denúncias e comunicações:

São registradas na plataforma FalaBR e migradas para o sistema interno de tramitação PROUVI;

São recepcionadas pela equipe de Ouvidoria que realiza a triagem e classificação da manifestação quanto ao assunto e adequação de tipo se for o caso;

Caso necessário, pode-se solicitar ao manifestante a complementação da manifestação conforme previsto em funcionalidade da Fala.BR;

Se a manifestação não for de competência da Infraero e constar o órgão responsável na Fala.Br o reencaminhamento é feito via sistema, caso contrário é realizada a resposta com informações relativas ao órgão/entidade competente (telefone, site, email para contato, etc);

Se for de competência da Companhia, é identificada a área responsável e a manifestação é encaminhada ao representante cadastrado;

A área responde a manifestação que retorna para a Ouvidoria, que faz a análise quanto a manifestação referente a cada item da manifestação, existência de ação pendente e ou necessidade de interlocução com as áreas para mediação resolução de alguma situação;

Em seguida a resposta é salva no sistema PROUVI que realiza a migração da resposta para a FalaBR.

Caso a resposta oferecida pela Companhia contenha informação de caráter pessoal, a eventual entrega de informações só será possível por meio de certificação de identidade, nos termos do art. 28 da Portaria nº 581 de 09 de março de 2021, ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados. (exemplo anexo).

No caso de denúncias, o tratamento das manifestações obedece ao disposto no CAPÍTULO III

Em relação ao fluxo das denúncias, foi encaminhada a Norma Interna NI nº 21.09 (CSO), conforme disposto nos artigos 6º e 7º:

Art. 6º O tratamento das manifestações deve obedecer ao fluxograma do macro processo de atendimento, disponível em ambiente de rede, exceto na hipótese de denúncia recebida pela Ouvidoria, que deverá observar regramento próprio.

Art. 7º Considera-se denúncia qualquer situação que indique violação ou potencial transgressão de princípios éticos, políticas, normas, leis e regulamentos ou quaisquer outras condutas impróprias ou ilegais.

§ 1º A denúncia deverá ser registrada no Sistema Informatizado de Ouvidoria pelos empregados da Infraero e pelos demais interessados.

§ 2º O manifestante poderá registrar denúncias anônimas ou com omissão das informações cadastrais.

§ 3º O denunciante poderá se identificar e solicitar a reserva do sigilo, devendo a Ouvidoria garantir os mecanismos de proteção que impeçam qualquer espécie de retaliação ao denunciante, mediante a ocultação das informações cadastrais para as áreas demandadas.

§ 4º Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será disponibilizado à área competente, que ficará responsável pela restrição de acesso à identidade do manifestante a terceiros.

§ 5º As manifestações de denúncia recebidas pela Ouvidoria, desde que contenham elementos mínimos de autoria e materialidade, deverão ser encaminhadas às áreas responsáveis pelos respectivos processos de apuração.

§ 6º A denúncia recebida pela Ouvidoria poderá ser encerrada quando não for de competência da Infraero ou não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

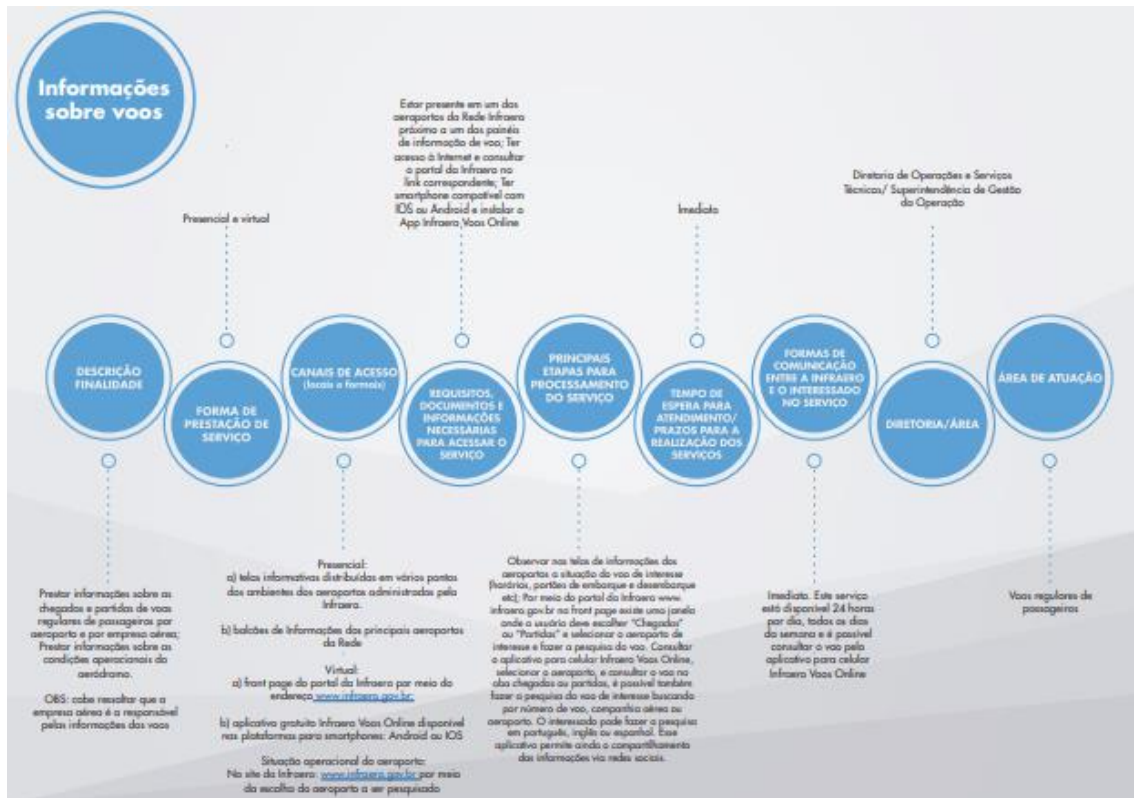
§ 7º Após o encaminhamento da denúncia à área responsável, a Ouvidoria deverá oferecer resposta conclusiva ao manifestante no prazo estabelecido em Manual de Procedimentos de Processo - MPP.

§ 8º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento às áreas de apuração competentes para análise e demais providências que se fizerem necessárias.

§ 9º As manifestações eventualmente recebidas por outras áreas da Infraero, deverão ser imediatamente repassadas à área de Ouvidoria do Centro Corporativo, para fins de registro no Sistema e encaminhamento à área competente.

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

Em consulta ao site da Infraero, foi verificado que a Carta de Serviços ao Usuário é composta de 20 serviços. Cada serviço possui informações relativas a: Descrição/finalidade; Forma de prestação do serviço; Canais de acesso; Requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço; Principais etapas para processamento do serviço; Tempo de espera para atendimento/prazos para realização dos serviços; Formas de comunicação entre a Infraero e o interessado no serviço; Diretoria/Área; e Área de atuação, conforme exemplo abaixo:



De acordo com resposta ao Questionário Avaliativo, “a Carta de Serviços ao Cidadão está a cargo da Assessoria de Comunicação Institucional – PRCI. A Ouvidoria atua, no que couber, na supervisão do conteúdo”.

Não foi possível confirmar se a carta de serviços se encontra atualizada, pois não há data.

#### A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

No que diz respeito a propostas de melhoria dos serviços prestados, a ouvidoria informou que: “A avaliação é realizada com base nas manifestações recebidas. Com as informações registradas no sistema de Ouvidoria, são emitidos diversos relatórios gerenciais, fornecendo subsídios para a adoção de medidas e estratégias de gestão. As melhorias podem ser evidenciadas no Relatório de Gestão da Ouvidoria, disponível em <https://transparencia.infraero.gov.br/relatorios-anuais/#>”

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

Em relação ao tema Resolução Pacífica de conflitos, a ouvidoria informou: “Entendemos que a prática é intrínseca da atividade de Ouvidoria, estando presente boa parte das manifestações recebidas, sempre por meio da conciliação, mediação e negociação entre as partes”. Ademais, foi acrescentado que a equipe realizou capacitação em Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias oferecida pela ENAP.

Quanto a promoção da participação social, a ouvidoria informou que implementou desde 2023 a Ouvidoria da Mulher na Infraero, que é “um canal de atendimento exclusivo à mulher aeroportuária, que tem o objetivo de prestar uma

escuta e acolhida qualificada às mulheres em situação de violência relacionadas ao ambiente de trabalho. O serviço registra e encaminha aos órgãos competentes da Companhia denúncias de violência e discriminação contra a mulher. O serviço também fornece informações gerais sobre os direitos da mulher, bem como os locais de atendimento mais próximos e apropriados para cada caso, como por exemplo: Casa da Mulher Brasileira, Centros de Referências, Delegacias de Atendimento à Mulher (Deam), Defensorias Públicas, Núcleos Integrados de Atendimento às Mulheres, entre outros. A Ouvidoria, em parceria com outras áreas da Companhia, realiza palestras e rodas de conversas sobre o tema”. Todavia, considerando que o canal é apenas para a mulher aeroportuária, não se visualiza participação social no programa.

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

### a) Quantitativo Geral:

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



Fonte: Painel *Resolveu?*, data 04/04/2024.

### b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel *Resolveu?*, data 04/04/2024.

**c) Resolutividade da demanda:**

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



Fonte: Painel *Resolveu?*, data 04/04/2024.

**d) Satisfação com a resposta:**

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

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



Fonte: Painel *Resolveu?*, data 04/04/2024.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

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

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

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

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 à 31/12/2023, compreendendo 100 manifestações.<sup>4</sup>

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

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

*Quadro 02: Composição da amostra*

Tipo	Quantidade
Comunicação	10
Denúncia	3
Elogio	2
Reclamação	47
Solicitação	36
Sugestão	2
<b>Total</b>	<b>100</b>

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

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

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

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

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

**b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

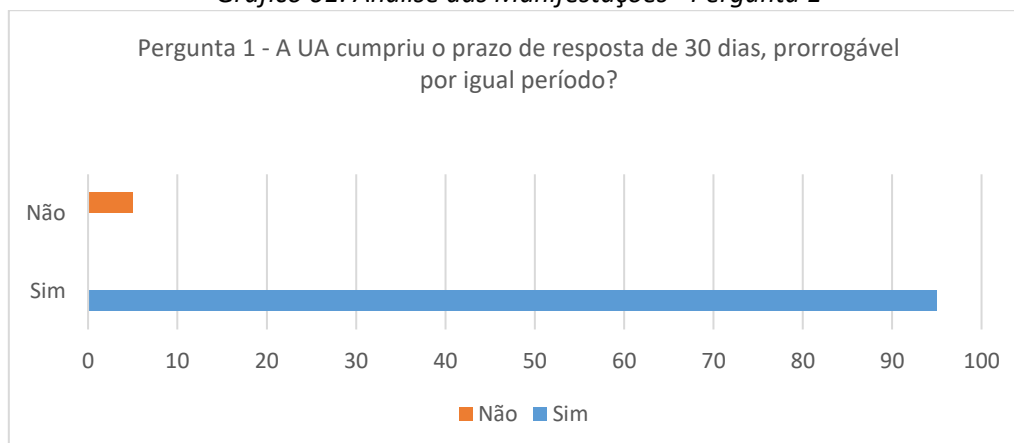
**c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, 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 perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

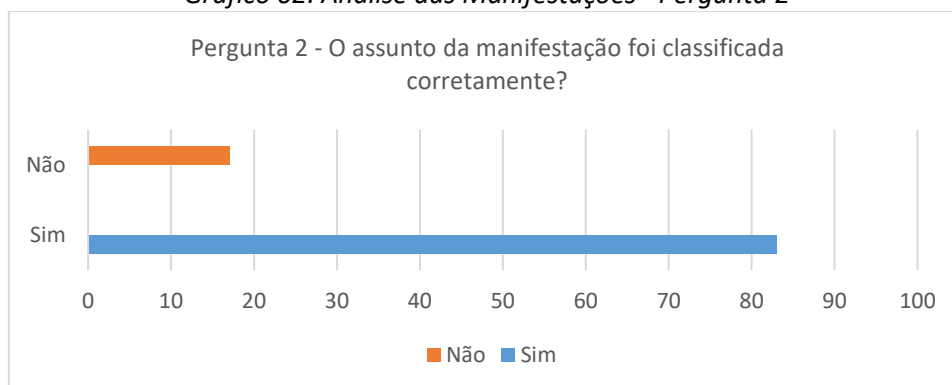
Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a ouvidoria respondeu 95 manifestações no prazo estipulado na legislação, restando 5 manifestações respondidas fora do prazo, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

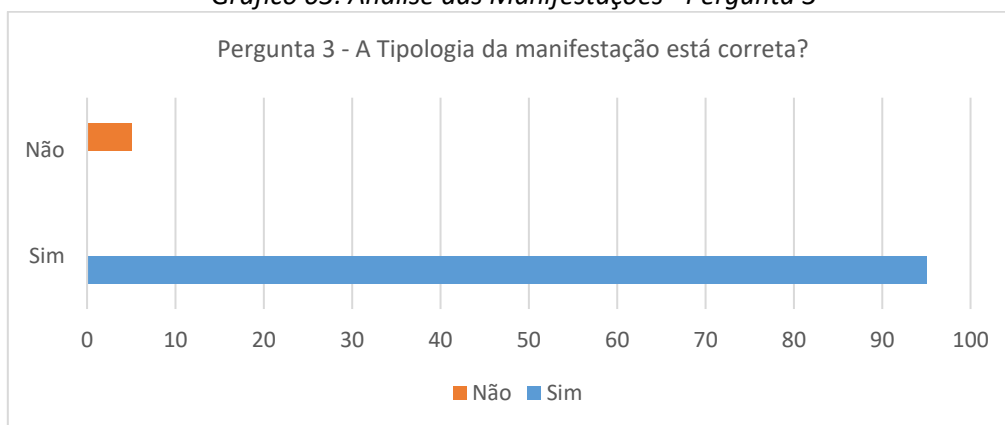
Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao assunto da manifestação, verificou-se que, das 100 manifestações, 83 tiveram o campo assunto classificado corretamente.

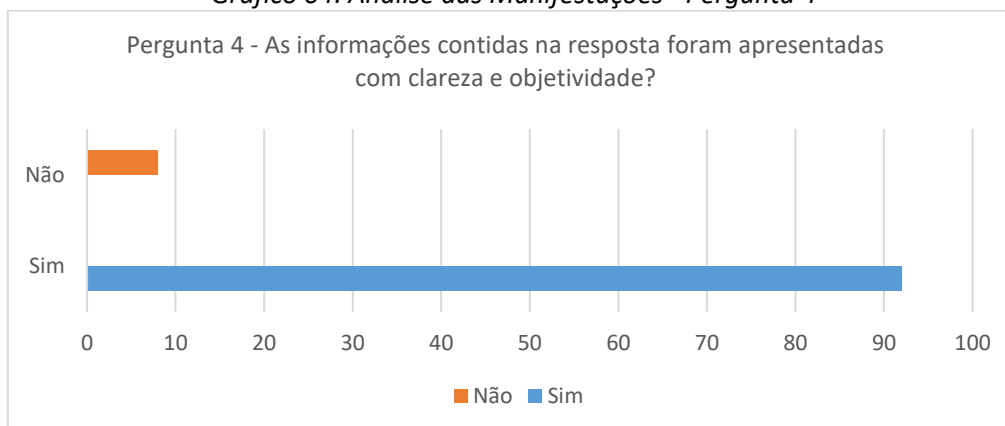
Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações analisadas, 95 foram classificadas corretamente contra 5 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 95% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

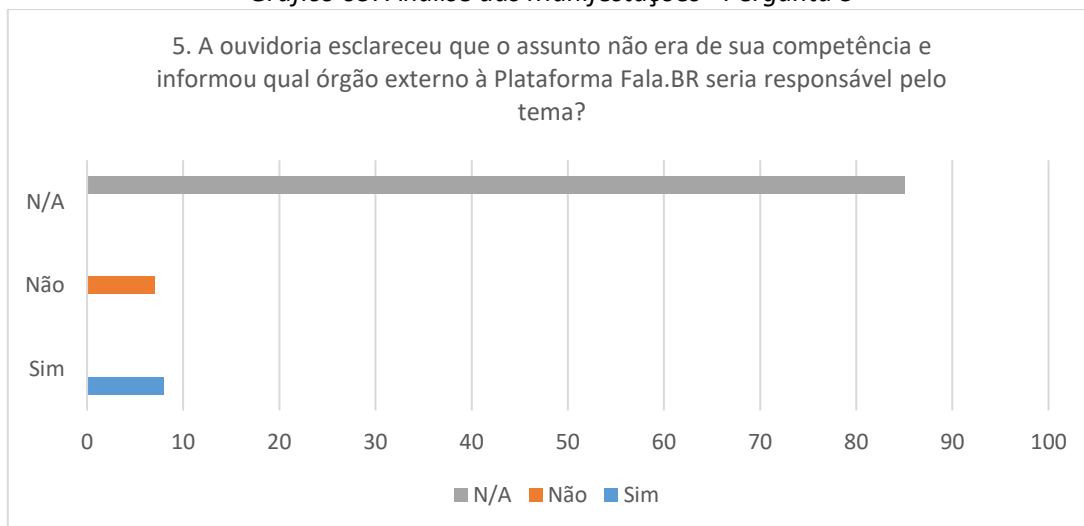
Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 8 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Dentre elas, algumas não apresentaram, por exemplo, informações sobre o encaminhamento da manifestação aos órgãos responsáveis, enquanto outras não esclareceram todos os fatos apontados pelos manifestantes.

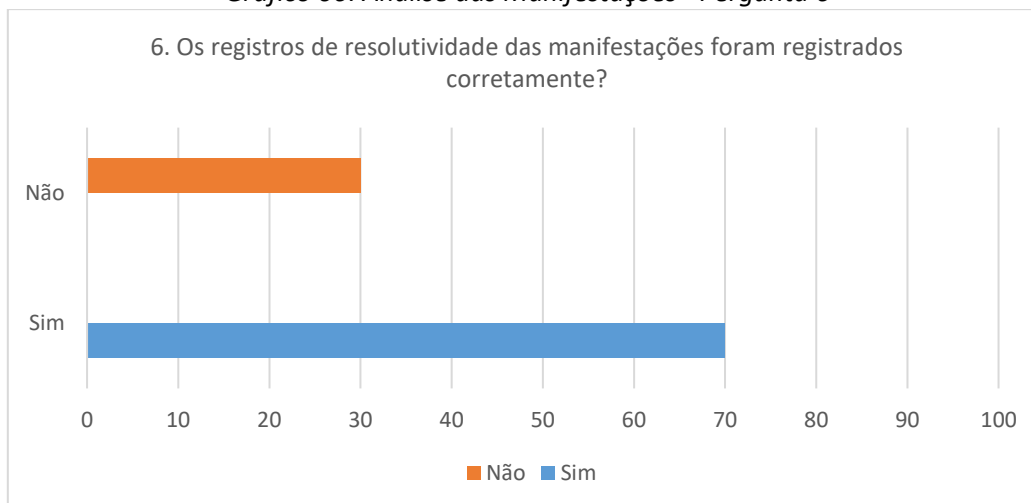
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 8 manifestações a ouvidoria respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Em 7 casos a ouvidoria não informou qual órgão era responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

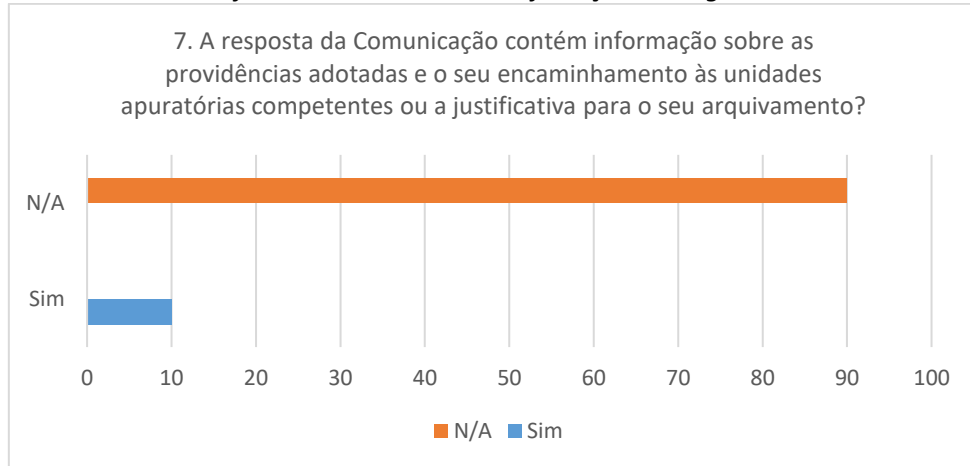
Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao registro de resolutividade, das 100 manifestações presentes na amostra, em 30 o registro de resolutividade não foi registrado corretamente. Por outro lado, em 70 manifestações a marcação da resolutividade estava adequada.

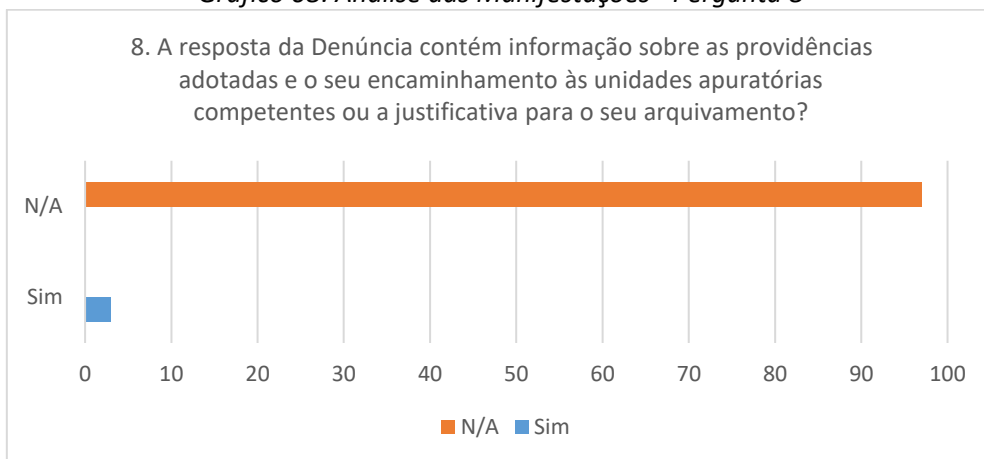
Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 10 comunicações presentes na amostra, 10 apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 90 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

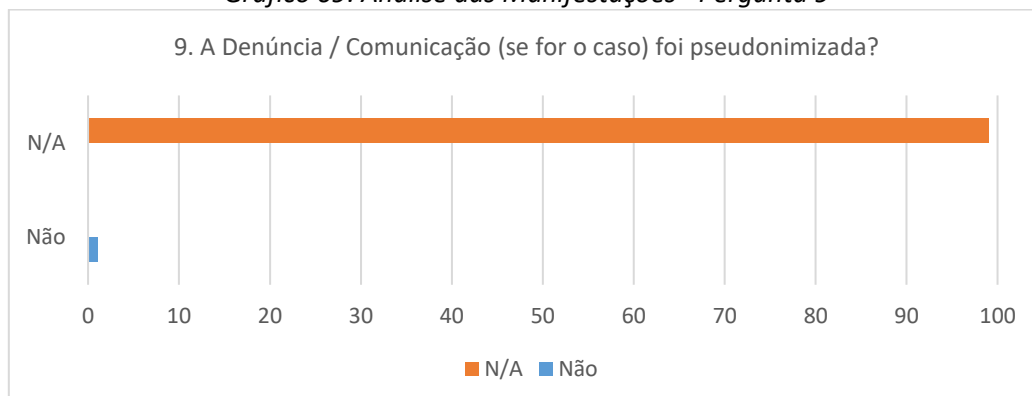
Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8



Fonte: elaboração própria.

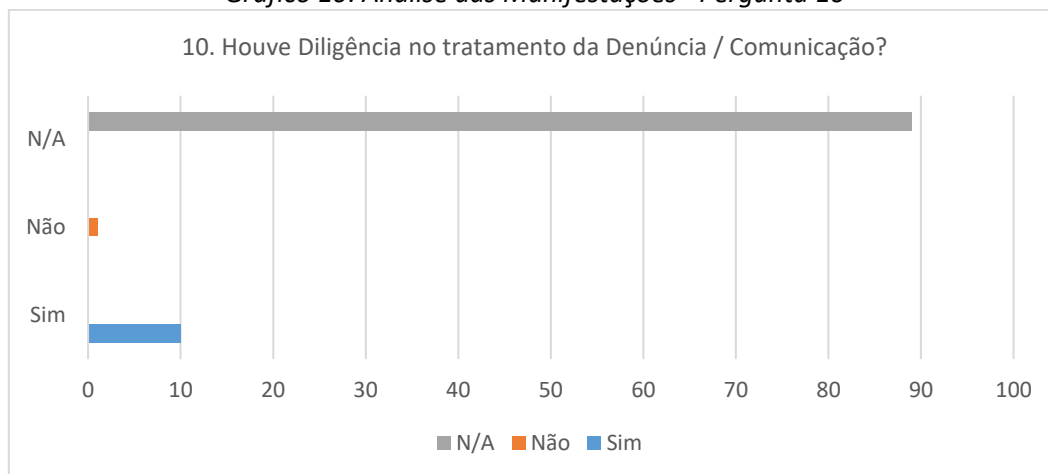
Das 3 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 97 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

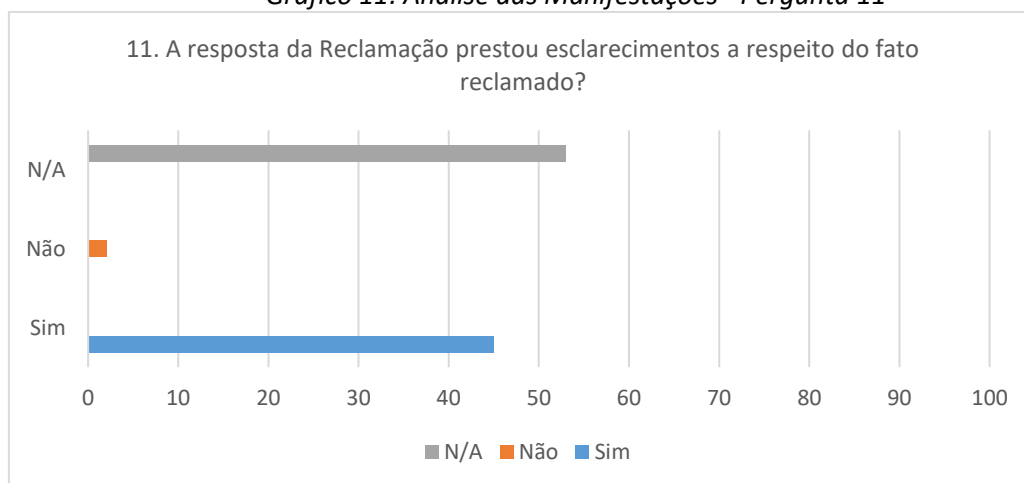


Fonte: elaboração própria.

No Gráfico 09, no que se refere ao questionamento se a denúncia/comunicação foi pseudonimizada, verifica-se que do total de 13 manifestações (denúncia/comunicação), 1 não foi pseudonimizada.

Já no Gráfico 10, verificou-se que a ouvidoria foi diligente em 10 manifestações de um total de 13 manifestações classificadas como denúncia/comunicação. Não foi diligente em uma manifestação.

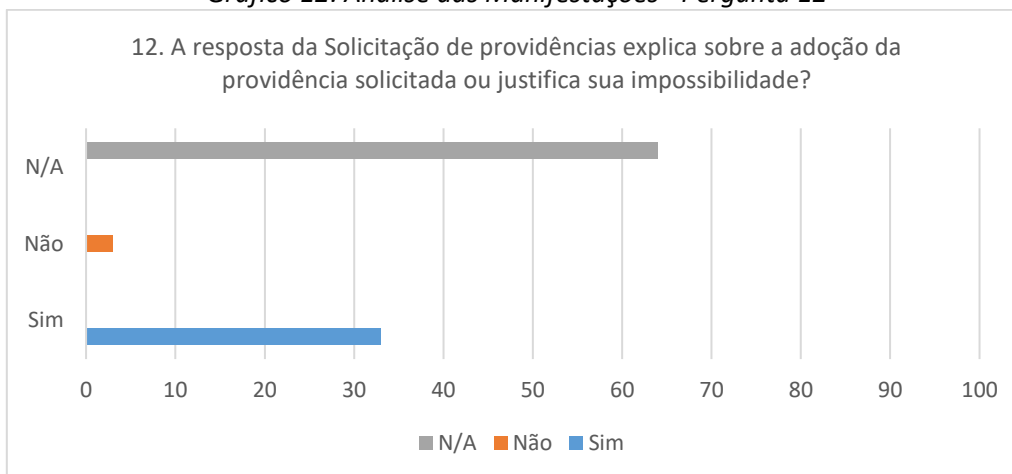
Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 47 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado em 45. Em dois casos não foi prestado o esclarecimento necessário. As demais 53 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

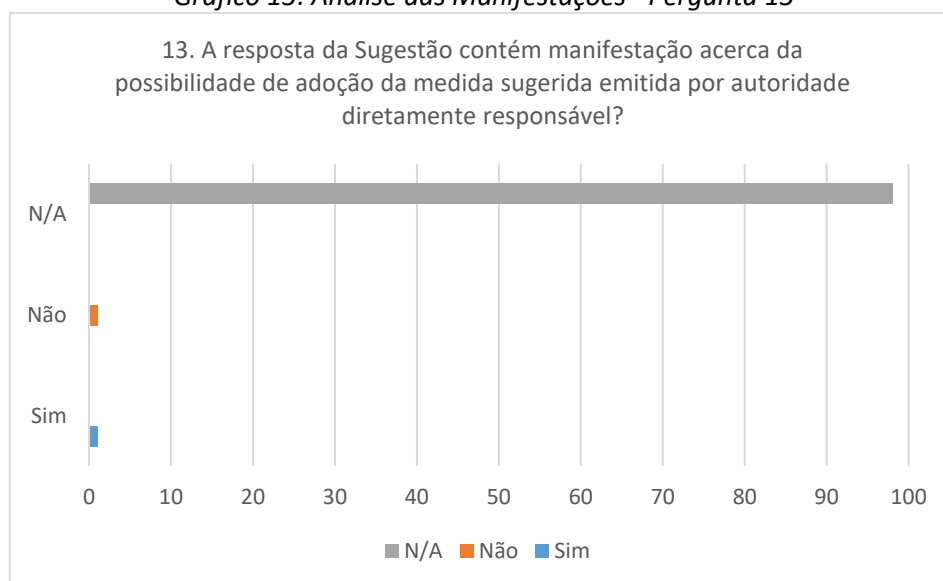
Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 36 solicitações, em 33 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 3 solicitações, verifica-se que a resposta dada pela ouvidoria não traz os esclarecimentos devidos. As demais 64 manifestações não se enquadram como solicitação.

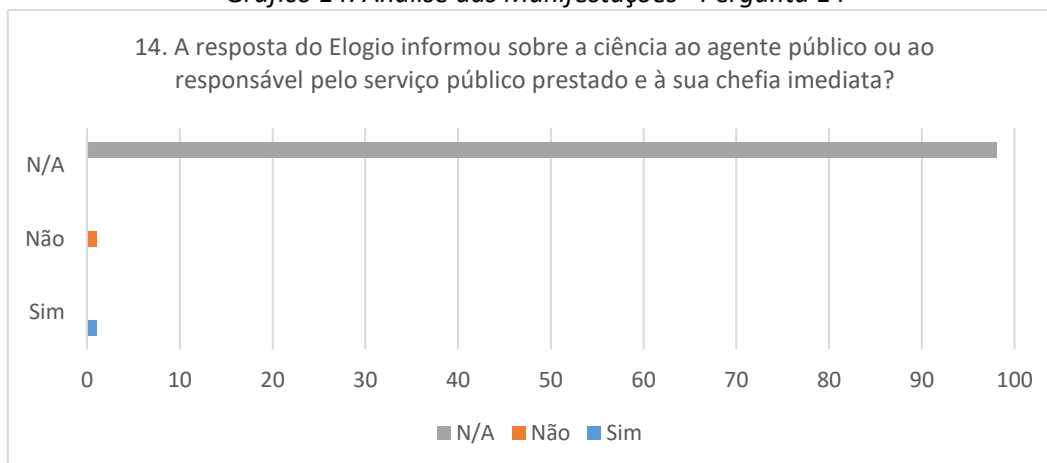
Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dos dois casos encontrados na amostra, em um caso a resposta contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida. No outro caso não houve manifestação.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14



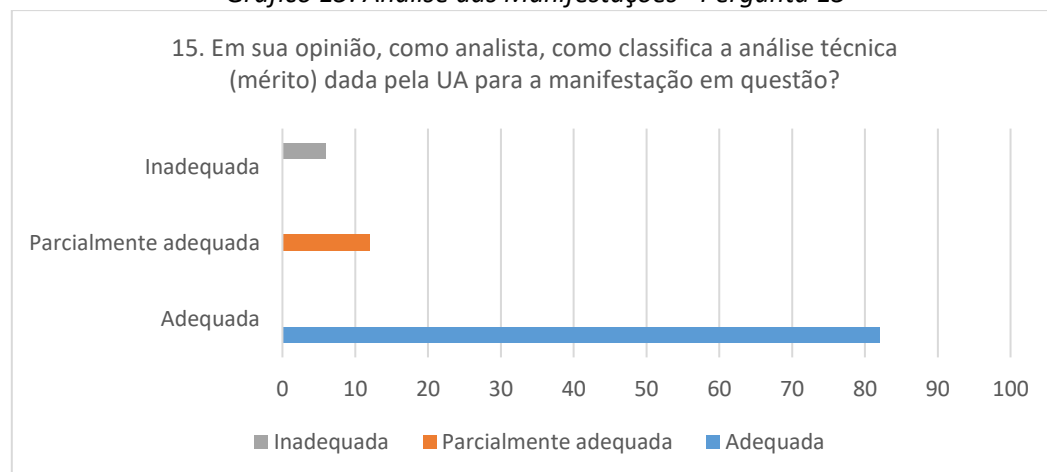
Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, dos dois casos encontrados na amostra, em um caso foi informado sobre a ciência ao agente público pelo serviço prestado. No outro caso não houve manifestação.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 82 foram consideradas adequadas, 12 parcialmente adequadas e 6 inadequadas.

Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 12 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 8 reclamações, 1 sugestão e 3 solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas

apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se dentre as 6 inadequadas há 1 elogio, 1 sugestão, 3 solicitações e 1 comunicação.

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

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>5</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

---

<sup>5</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 6716/2024/CGOUV/OGU/CGU, de 08/05/2024, foi dado um prazo de 15 dias para a ouvidoria se manifestar acerca das constatações encontradas. Ao final do prazo estipulado, a ouvidoria solicitou mais 15 dias de prazo. As considerações e esclarecimentos da ouvidoria em face do teor dos achados e das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentados de forma resumida a seguir:

#### C.1 Desconformidade na utilização de ferramentas inadequadas no encaminhamento de manifestações

**“Utilização do módulo triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR:** Informamos que a Ouvidoria da Infraero já iniciou a implementação do fluxo de envio e tratamento das manifestações de Ouvidoria para as áreas responsáveis e de apuração. Primeiramente, estamos realizando a transição do fluxo de tratamento das denúncias para a Plataforma Fala.BR, que servirá de parâmetro para a migração das demais manifestações e a posterior descontinuação do nosso sistema PROUVI.”

#### Análise da Equipe de Avaliação

No que se refere às desconformidades relacionadas ao uso de sistema diverso ao Fala.BR, a ouvidoria informou que já iniciou o processo de implementação do Fala.BR, mas não deu nenhuma previsão de término do processo. Assim, **mantém-se o achado**, e futuramente será feito o seu acompanhamento.

#### C.2 Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão

**“Transparência das informações na página da Ouvidoria no portal da Infraero:** Informamos que já está disponível o currículo com nome, informações de ingresso e término de mandato da titular da ouvidoria, bem como o link da norma interna das atividades da Ouvidoria na Infraero. Essas informações podem ser acessadas através do link: [Ouvidoria – Portal da Transparência](#)”.

#### Análise da Equipe de Avaliação

Em consulta ao site da Infraero, no link “Ouvidoria”, foi verificado que as informações referentes ao currículo, mandato do ouvidor, data inicial e final do mandato, bem como inclusão da norma interna das atividades de ouvidoria foram atualizadas. Dessa forma, podemos considerar o item atendido, sendo retirada a recomendação.

#### C.3 Desconformidades no Relatório Anual de Gestão

**Ajustes no relatório anual de gestão disponíveis no Portal da Infraero:** Informamos que os ajustes serão providenciados na edição de 2024, pois o relatório de gestão de 2023 já estava finalizado. Disponível na página: [Relatórios anuais – Portal da Transparência](#).

### **Análise da Equipe de Avaliação**

No que se refere às desconformidades encontradas no Relatório Anual de Gestão de 2022, **mantém-se a recomendação** no intuito de que sejam feitos os ajustes necessários no próximo Relatório de Gestão, considerando que o Relatório de Gestão de 2023 já foi publicado, não sendo possível fazer as alterações necessárias a tempo.

### **C.4 Inexistência de institucionalização de fluxos de trabalho**

#### **Análise da Equipe de Avaliação**

No que se refere a inexistência de fluxos de trabalho, a ouvidoria não fez nenhuma menção a respeito do achado. Assim sendo, **mantém-se a recomendação** e futuramente será feito o seu acompanhamento.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

#### MODELO DE PLANO DE AÇÃO

NOME DO PROJETO	GERENTE DE PROJETOS
Adesão ao módulo de triagem e tratamento de denúncias da Plataforma Fala.BR	Thalyta Bezerra

AÇÃO	RESPONSÁVEL	PRIORIDADE	ESTADO	COMEÇAR	TEM	ANOTAÇÕES
<b>Reunião com as áreas envolvidas - Órgãos de Apuração</b>						
Reunião com PRCD	Thalyta Bezerra	Alto	Finalizado	01/02/2024	01/03/2024	Reuniões iniciais de esclarecimentos e alinhamentos.
Reunião com PRCE	Thalyta Bezerra	Alto	Finalizado	01/02/2024	01/03/2024	Reuniões iniciais de esclarecimentos e alinhamentos.
<b>Alinhamento e ajustes das ferramentas - PROUVI/Fala.BR</b>						
Reunião com DAIT	Thalyta Bezerra	Alto	Finalizado	01/02/2024	01/03/2024	Reuniões iniciais de esclarecimentos e alinhamentos.
Elaboração de cronograma de ajuste no sistema	Paula Dutra	Média	Finalizado	10/03/2024	20/03/2024	Enviar para as partes interessadas
Finalizar ajustes necessários no sistema	DAIT/PROU	Alto	Em andamento	20/03/2024	01/10/2024	
<b>Benchmarking</b>						
Realização de benchmarking com Ouvidorias que já utilizam o módulo	Thalyta Bezerra	Média	Finalizado	01/04/2024	30/04/2024	Reuniões de esclarecimentos e identificação de possíveis melhorias na utilização do módulo. MPOR (02/04/2024) e Anac (18/04/2024).
<b>Treinamento</b>						
Enviar e-mail solicitando identificação de responsáveis de cada área	Thalyta Bezerra	Alto	Finalizado	15/03/2024	30/03/2024	Enviado e-mail a PRCD e PRCE no dia 22/04/2024, solicitando indicação de responsáveis das áreas para acesso ao Fala.BR. E-mail com indicação da PRCD e da PRCE recebidos dia 23/04/2024.
Disponibilizar treinamento e material de apoio às áreas envolvidas	PROU	Média	Em andamento	01/04/2024	31/07/2024	Enviado e-mail com orientações e material de apoio às áreas no dia 22/04/2024
<b>Atualização de normativas internas</b>						
Atualizar redesenho do processo	PROU	Alto	Em andamento	01/06/2024	31/07/2024	Trabalho sendo feito em conjunto com a atualização dos normativos.
Revisar e atualizar as normativas internas da PROU	PROU	Alto	Em andamento	01/07/2024	31/08/2024	Enviar para aprovação.
Atualizar MPP	PROU	Alto	Iniciado	01/09/2024	01/10/2024	Trabalho sendo feito em conjunto com a atualização dos normativos.
<b>Eventuar migração das triagens e tratamentos das denúncias no Fala.BR</b>						
Trabalhar em período de testes junto áreas envolvidas	PROU	Média	Não começou	01/08/2024	31/08/2024	
Eventuar migração das trabalhos de triagem e tratamento das denúncias no Fala.BR	PROU	Alto	Não começou	01/09/2024	01/10/2024	

Plano de Ação

Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação
C.1 Desconformidade na utilização de ferramentas inadequadas no encaminhamento de manifestações	Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;	Gerência de Ouvidoria - PROU	30 de junho 2025  Já está em andamento o plano de ação para implementação do módulo de triagem do Fala.Br, iniciado com o tratamento das denúncias e posteriormente as demais manifestações de ouvidoria.  Segue anexo plano de ação em andamento.
C.3 Desconformidades no Relatório Anual de Gestão	Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 60 da Portaria CGU nº 116/2024.	Gerência de Ouvidoria - PROU	1º de abril de 2025  Serão incluídas na próxima edição: 1. informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv; 2. ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; 3. informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver; e 4. informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão.
C.4 Inexistência de institucionalização de fluxos de trabalho	Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Infraero, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso;	Gerência de Ouvidoria - PROU	31 de dezembro de 2024  Além da atualização da Norma Interna 21.09 (CSO), já se encontra em elaboração o Manual de Procedimentos de Processos que é o documento apto a instituir os procedimentos dos processos mapeados no âmbito da Infraero.



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade