

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Comissão de Valores Mobiliários - CVM

Rio de Janeiro/RJ, 2024



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

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

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

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Flávia Lopes Pena

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Comissão de Valores Mobiliários – CVM.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da CVM, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: 01º de junho de 2022 a 31 de maio de 2023.

Data de execução: julho de 2023 a fevereiro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

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

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

Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada precisa exercer as atividades de ouvidoria em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema. Foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como ausência de nomeação de Ouvidor, desatualização dos dados da Ouvidoria no site, tramitação de denúncia realizada fora da Plataforma Fala.BR.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada e sua alta gestão, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão das atividades da ouvidoria. Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- ✓ Nomeação de um ouvidor titular, segundo a Portaria CGU nº 1.181/2020;

- ✓ Atuar junto à gestão da CVM para que o sítio eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar todas as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e

- ✓ Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme art.19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CMRI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
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
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1.Ausência de Ouvidor nomeado.....	10
2.Exercício Limitado das funções de Ouvidoria pela CVM.....	11
3.Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas.	13
4.Ausência de normativos internos e de fluxos de trabalho	15
5.Necessidade de acompanhamento da Carta de Serviços	17
6.Inobservância de aspectos relacionados à acessibilidade e à transparência no sítio do órgão.....	18
7.Necessidade de promoção de ações de Ouvidoria ativa	20
RECOMENDAÇÕES.....	21
CONCLUSÃO	22
APÊNDICES	23
Apêndice A	24
Apêndice B.....	31
Apêndice C.....	42
Apêndice D	43

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no Art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu Art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

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

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

- estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;
- monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

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

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

OBJETO

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

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

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

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

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

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

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

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período 01/06/2022 a 31/05/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2022 a 31/05/2023, constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, 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 UA para aprofundamento das análises.

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

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria da Comissão de Valores Mobiliários, que embora não exista formalmente, atua sob a responsabilidade da Auditoria Interna.

A CVM foi criada pela Lei nº 6.385/1976, está vinculada diretamente ao Ministério da Fazenda e é regida pela Resolução CVM nº 24/2021, que dispõe sobre o Regimento Interno.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da CVM, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Maiores detalhes sobre a unidade podem ser consultados no **Apêndice A**.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

RESULTADOS DOS EXAMES

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

1. Ausência de Ouvidor nomeado

A Lei nº 13.460/2017, art. 13º, ao estabelecer as funções precípua das Ouvidorias, cita, em especial: promover a participação do usuário na administração pública; acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na mencionada Lei.

O Decreto nº 9.492/2018, art. 4º, lista os objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, quais sejam:

- I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;
- II - propor e coordenar ações com vistas a:
 - a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e
 - b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;
- III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços; e
- IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário.

A Portaria CGU nº 581/2021, art. 6º, prevê que compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, em especial, o acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos.

Na sequência, o art. 7º estabelece que são atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica, em especial:

- III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- (...)
- V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- (...)
- XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
- (...)
- XVII - produzir anualmente o relatório de gestão.

Apesar de o exposto, a CVM, enquanto Autarquia com sede e foro na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, e jurisdição em todo território nacional, não possui uma Ouvidoria formalmente inserida no organograma. A unidade diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria é a Auditoria Interna.

Embora o Decreto nº 9.492/2018 possibilite que haja outra unidade dentro do órgão ou entidade diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria, é imprescindível que a UA nomeie um ouvidor titular, e cumpra os procedimentos dispostos na Portaria CGU nº 1.181/2020.

A referida Portaria dispõe em seu Art. 2º que: “**§ 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.**”. A Portaria CGU nº 1.181/2020 também esclarece os 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.

O ouvidor titular é o responsável pelo canal entre o cidadão e a UA, e sua presença, através do cumprimento das legislações de ouvidoria existentes, confere benefícios para o fortalecimento da unidade, como: segurança e proteção aos usuários; transparência; e melhorias nos serviços prestados.

2. Exercício Limitado das funções de Ouvidoria pela CVM

Tendo ainda como referência os normativos citados nos quatro primeiros parágrafos do item anterior, a CVM, enquanto Autarquia Pública, não possui uma Ouvidoria formalmente inserida no organograma. A unidade diretamente responsável pelas atividades de ouvidoria é a Auditoria Interna/Audin.

Regimentalmente, a Audin é considerada uma unidade seccional, assim como a Procuradoria Federal, a Superintendência Administrativo-Financeira e a Superintendência de Gestão de Pessoas, vinculadas à Presidência.

Ressalta-se que, de acordo com o informado, não há tratativa em curso na CVM com vistas a criar a unidade de Ouvidoria.

Em decorrência da inexistência de uma unidade autônoma de Ouvidoria, observou-se nas respostas ao QA que a unidade não possui um normativo próprio que trate das atividades de Ouvidoria. Conforme disposto no item **A.10, a CVM não produz nem publica o Relatório Anual de Ouvidoria**. Em 2022, foi o Relatório de Gestão que consolidou o quantitativo de manifestações de Ouvidoria atendidas na Plataforma Fala.BR.

Sobre o Relatório de Gestão, que precisa ser realizado e publicado anualmente, a Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

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

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

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

Em relação às fragilidades que não estão diretamente relacionadas à existência de uma unidade autônoma, verificou-se que:

- a) no âmbito da Ouvidoria não é feito acompanhamento em relação às melhorias de serviços propostas pelos cidadãos;
- b) inexistente mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes da área de atuação;
- c) não existe projeto para o aprimoramento das atividades ou resultados, nos termos do Art. 79 da Portaria CGU nº 581/2021.

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias devem acompanhar a prestação dos serviços públicos com o objetivo de garantir a sua efetividade. Assim, está a cargo das ouvidorias criar mecanismos de verificação dos serviços oferecidos pelo órgão ou entidade ao qual são vinculadas com vistas à melhoria da prestação do serviço.

Constatou-se a inexistência de mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes da área de atuação, e a consequente ausência do envio desse diagnóstico às autoridades da alta administração.

Revelou-se frágil a interação da Ouvidoria com a alta gestão da unidade. Além de não existir um fluxo para informação sobre temas mais recorrentes ou a institucionalização/periodicidade de um documento a ser gerado, como por exemplo, um relatório ou um informe.

Em relação a avaliação dos serviços prestados, a UA informou não realizar avaliações. Tal procedimento vai de encontro ao disposto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, senão veja-se:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Além disso, a Portaria CGU nº 581/2021 trata da produção de consultas pelas ouvidorias no âmbito dos conselhos de usuários e estabelece que:

Art. 59 A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

Desse modo, a avaliação dos serviços públicos deve servir como um instrumento para prover subsídios à reorientação e ajuste dos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, e ainda, à disponibilização de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Destaca-se que as unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados no portal eletrônico "Gov.BR", que é o caso da CVM, deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021, visto que o Conselho de Usuários apresenta entre suas atribuições a de *"acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos"* (art. 24-D, inciso I do Decreto nº 9.492/2018).

A ausência de um normativo específico das atividades da ouvidoria indica a fragilidade, compromete a execução das atividades básicas, bem como enfraquece a atuação da ouvidoria da CVM na busca da prevenção e correção de eventuais desvios identificados na execução das atividades.

Portanto, o cenário atual demonstra que a Ouvidoria da CVM tem por comprometido o exercício pleno das funções de ouvidoria previstas na legislação que rege a matéria.

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

Embora em resposta ao QA complementar a UA tenha sinalizado a utilização do Módulo de Tratamento, também foi informado que a tramitação de uma denúncia resultante de PAD foi realizada pela plataforma de Sistema Eletrônico de Informações - SEI. Além disso, foi verificado na Plataforma Fala.BR que a efetiva utilização de tramitações por meio do **Módulo de Triagem e Tratamento**, é muito aquém da quantidade de manifestações que a unidade recebe.

A não utilização do módulo de Tramitação da Plataforma Fala.BR ou outro sistema que traga as garantias necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade, demonstra fragilidade no que concerne à proteção do denunciante e descumprimento das legislações vigentes.

Importante ressaltar que ao manter a classificação como “Denúncia”, a Ouvidoria deve adotar os procedimentos de pseudonimização previstos para essa tipologia.

No que tange a restrição da informação, o art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 traz como regra a proteção dos elementos de identificação do denunciante. Acresce que, a unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes. Portanto, todas as informações que possam levar à identificação da pessoa que fez uma denúncia devem ser mantidas em sigilo pelas ouvidorias garantindo a proteção contra eventuais retaliações.

Ao longo da Portaria CGU nº 581/2021 também são previstos procedimentos a serem observados no tratamento das manifestações, dentre os quais, o procedimento de pseudonimização. Nesse procedimento a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, e ainda, que constituem elementos de identificação: dados cadastrais; atributos genéticos; atributos biométricos; e dados biográficos. O procedimento de pseudonimização deve se estender à descrição do fato e seus anexos.

Nesse sentido, as Ouvidorias devem adotar, dentre outros procedimentos, a produção de extrato; produção de versão tarjada; e redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

Conforme dispõe o Decreto nº 10.153/2019 em seu artigo 6º, § 3º, é necessário que o acesso às manifestações tenha a devida identificação dos agentes públicos que o fizeram, de modo a viabilizar eventuais apurações de responsabilidade por prejuízos causados em decorrência do vazamento ou uso indevido dos dados como segue:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018.

(...)

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

Quanto à utilização do módulo, a Portaria CGU nº 581/2021 traz a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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.

Além disso, sua utilização permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a Ouvidoria e as áreas internas e/ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017:

Art.12 Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

A ferramenta possibilita ainda a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolatividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais. Também traz mais garantias no que concerne à proteção do denunciante, necessárias à sua salvaguarda, como pseudonimização, anonimização e rastreabilidade.

Caso a UA opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, deve **apresentar, anualmente, a justificativa** para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsto no § 2º do Art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Não foi apresentada pela CVM à OGU, a justificativa nem as medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes pelo não uso do Módulo.

Conclui-se que a utilização de tramitação manual fragiliza o controle de acesso dos agentes públicos que acessam as denúncias, além de inviabilizar eventuais apurações de responsabilidade por prejuízos causados em decorrência do vazamento ou uso indevido dos dados. Essa falha põe em risco a proteção do cidadão, aumenta-se o risco de compartilhamento indevido dos elementos de identificação dos denunciadores, constituindo uma fragilidade ao processo de tratamento de denúncias.

4. Ausência de normativos internos e de fluxos de trabalho

Em decorrência da inexistência de uma unidade autônoma de Ouvidoria, observou-se nas respostas ao QA que a unidade não possui um normativo próprio que trate das atividades de Ouvidoria. Conforme disposto no **item A.8**, uma vez que a Ouvidoria não é reconhecida como instância formal na CVM, não existem definidos os fluxos para todo tipo de manifestação, além do que, a ouvidoria não possui normativos internos detalhando suas atribuições, diante do que são utilizados os normativos do Governo Federal para guiar suas atividades.

A existência de fluxos internos formalizados e divulgados permite, acima de tudo, mitigar o risco de solução de continuidade dos trabalhos, no caso de afastamento ou substituição dos responsáveis pelas atividades de ouvidoria. Além

disto, permite que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento adequados na UA, e computadas corretamente no relatório de gestão.

Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Além disso, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco da descontinuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos para cada tipologia de manifestação do usuário é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, 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, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da CVM durante o processo; e
- d) descrever os procedimentos para casos específicos, tais como, as demandas de ouvidoria interna e outras a critério da própria unidade, como exemplo as demandas que devem ser direcionadas ao SAC.

Outro aspecto a ser incluído nos fluxos, diz respeito ao encaminhamento para a área de Ouvidoria de manifestações eventualmente recebidas em outras áreas e/ou por outros meios além da Plataforma Fala.BR de modo a garantir que todas sejam registradas e devidamente contabilizadas na Plataforma e no Painel *Resolveu?*.

A exemplo dos benefícios da definição dos fluxos internos é possível citar:

- ✓ Uniformidade de tratamento das manifestações, que será observada mesmo após a troca do titular da unidade;
- ✓ Redução dos prazos de resposta ao cidadão;
- ✓ Aumento dos índices de satisfação;
- ✓ Melhor interlocução com as demais unidades do órgão;
- ✓ Identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações;
- ✓ Delimitar, com clareza, os responsáveis por cada etapa/atividade ou processo;
- ✓ Estimar recursos, mão de obra, insumos e tempo necessários para a atividade;

- ✓ Definir os padrões dos procedimentos da gestão e do operacional;
- ✓ Definir e revisar funções, responsabilidades e autoridades entre os colaboradores da Ouvidoria;
- ✓ Eliminar o retrabalho, as atividades redundantes e desnecessárias.

Além disso, faz-se **necessário dar transparência aos referidos fluxos** com o objetivo de atender à Portaria CGU nº 581/2021, Art. 71, inciso I, item g assim como ao Art. 42: “*As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento*”.

Ademais, foi verificado que há pontos a serem aprimorados, a exemplo do **acompanhamento/monitoramento dos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs** – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade. A Ouvidoria não realiza esse acompanhamento, o que impossibilita a retroalimentação adequada e tempestiva na Plataforma Fala.BR tendo em vista informar ao manifestante sobre o resultado das apurações. Cabe ainda ressaltar que as mesmas diretrizes devem ser observadas em relação a apurações efetuadas pela Comissão de Ética.

5.Necessidade de acompanhamento da Carta de Serviços

A Carta de Serviços, documento elaborado por organizações públicas, visa a informar aos cidadãos quais são os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços, quais são os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

Embora a Carta de Serviços da CVM em seu conteúdo e publicização atenda em parte a legislação, como descrito no **item A.9**, faz-se necessária a efetiva participação da ouvidoria, acompanhando e monitorando as atualizações periódicas, conforme disposto na Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 43. **As unidades do SisOuv** atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário. **(Grifo nosso)**

Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o **monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos** na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a **atualização periódica** das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

Além disso, cabe observar, que é de responsabilidade da unidade do SisOuv, conforme o Art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, monitorar, principalmente o que se encontra em negrito:

Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - **ao prazo para a prestação do serviço;**
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX - **ao tempo de espera para o atendimento;**
- X - ao prazo para a realização dos serviços;
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- XIV - **aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;**
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XVIII - **aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;** e
- XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

6. Inobservância de aspectos relacionados à acessibilidade e à transparência no sítio do órgão

A partir do detalhamento no **item A.6** deste Relatório e em consulta realizada em 28/08/2023 à página da CVM⁴, não foram localizadas as informações negritadas a seguir listadas no Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

- I - **banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade;** e

⁴ https://www.gov.br/cvm/pt-br/canais_atendimento/sugestoes-e-elogios-ouvidoria

II - seção “ouvidoria”, em que **constem informações claras, atualizadas e precisas** sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;**
- d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;**
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:**
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e**
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;**
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Além disso, tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (Art. 3º), Lei nº 13.460/2017 (Art. 17) e Decreto nº 9.492 (Art. 10, IV).

Os sítios eletrônicos são um dos principais instrumentos disponibilizados aos usuários de serviços públicos para interlocução com as ouvidorias. Logo, para garantir a efetividade do meio de comunicação, é necessário observar fatores como linguagem utilizada, otimização da barra de navegação e acessibilidade. Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

[...]

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

O portal é caracterizado como um espaço, um instrumento facilitador nas relações entre o usuário do serviço público. Por isso, tem-se por salutar o atendimento aos quesitos relacionados na legislação, de modo a suprir o usuário, ao máximo possível, de informações sobre a Unidade, o órgão, os colaboradores, bem como sobre a possibilidade de realizar pesquisas gerenciais nos relatórios de Gestão da UA.

Importante ressaltar que todas as tipologias (denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações) de manifestações precisam estar claramente especificadas no sítio eletrônico, na seção de Ouvidoria. O que ocorre como visto no item **A.6, Figura 1**,

é uma divisão entre as tipologias: denúncias e reclamações no SAC e elogios e sugestões na Ouvidoria.

Esse formato não atende ao disposto no Art. 10 da Lei nº 13.460/2017, que prevê que as manifestações serão dirigidas à ouvidoria do órgão ou entidade, podendo o usuário apresentar manifestações em outras áreas, **na inexistência desta** (§3º do Art. 10 da Lei nº 13.460/2017). O que não é o caso da CVM por utilizar a Plataforma Fala.BR.

Além disso, o Decreto nº 10.153, Art. 4º relata: *“A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018: § 1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia **exclusivamente** por meio de suas unidades de ouvidoria.”*

Por isso faz-se necessário que a CVM atente para as situações descritas neste item, com a finalidade de deixar claro e transparente ao usuário quais canais existem e suas especificidades.

7.Necessidade de promoção de ações de Ouvidoria ativa

Em resposta ao questionamento acerca da promoção de trabalhos participativos diretos com a sociedade ou projetos voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela CVM, a UA informou não estar desempenhando ações de Ouvidoria ativa.

Ressalta-se que a Ouvidoria Ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente os usuários dos serviços e atividades da Unidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

A respeito do tema, a Portaria nº 581/2021 recomenda a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização. Veja-se:

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

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

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

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

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

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

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

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

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

Cabe destacar ainda que durante a análise das manifestações, a Equipe de Avaliação constatou que parte dos usuários confunde as competências da CVM com as de suas unidades supervisionadas, visto que **dentre as 100 manifestações analisadas, 93 delas eram sobre unidades supervisionadas da UA**, não estando sob o escopo da ouvidoria. Isso comprova o quanto ações de Ouvidoria ativa e Transparência ativa se fazem necessárias.

Apesar do exposto, não foi apresentado nenhum plano com cronograma específico para a implementação de tais ações por parte da UA, em que pese o fato de que uma campanha de divulgação da CVM acerca de suas competências e das competências da Ouvidoria especificamente, com linguagem simples e objetiva, certamente seria de grande valia para o desempenho efetivo de suas atribuições.

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 CVM, em ordem de prioridade:

- I. Que a CVM avalie a possibilidade de realizar alterações em sua estrutura, de modo que a Ouvidoria se torne uma unidade autônoma e independente, possuindo um ouvidor titular e normativos próprios, além de um fluxo institucionalizado das atividades;
- II. Elaborar os Relatórios Anuais de Ouvidoria obedecendo ao disposto no Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;
- III. Providenciar a atualização do sítio eletrônico, de modo a constar todas as informações previstas no Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa;
- IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, conforme Art. 19, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021, além de adotar as medidas para proteção da identidade dos denunciadores, nos termos do

Decreto nº 10.153/2019, principalmente dos temas afetos à pseudonimização prévia para encaminhamento para área apuratória;

- V. Adequação das atividades da Unidade de Ouvidoria às previsões da Lei nº 13.460/2017 e da Portaria CGU nº 581/2021, em especial, no que tange ao acompanhamento das melhorias de serviços propostas pelos cidadãos e ao mapeamento da necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes da área de atuação;
- VI. Atuar para que a Carta de Serviços ao Usuário seja monitorada e atualizada de forma adequada e publicada no sítio eletrônico da instituição, conforme determina o Art. 7º da Lei nº 13.460/2017; e
- VII. Elaborar norma sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, incluindo previsão atualizada acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos vigentes.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da CVM exerce de modo limitado as atividades de Ouvidoria, em especial: (a) por não estar constituída em unidade autônoma, integrante do organograma; (b) por não possuir também titular, normas e fluxos específicos, que ampliem a atuação da Unidade no alcance dos objetivos precípuos da prestação de serviços aos cidadãos; e, ainda, (c) por existir fragilidades nos procedimentos de proteção ao denunciante.

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

Para subsidiar a análise, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de **01/06/2022 a 31/05/2023**, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aumentar a transparência e visibilidade das ações executadas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência do trabalho de avaliação são, essencialmente: (i) melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados de denunciante; e (iii) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria.

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal.
Natureza jurídica da entidade da UA	Autarquia em regime especial, vinculada ao Ministério da Fazenda.
Posição no Organograma	A UA não é reconhecida como instância formal dentro da CVM.
Página na Internet	https://www.gov.br/cvm/pt-br/canais_atendimento/sugestoes-e-elogios-ouvidoria
Endereço	Rua Sete de Setembro, 111 - 24º andar - Centro - CEP 20050-901
Canais de Atendimento	Plataforma Fala.BR; Presencial ou Carta.
Horário de funcionamento	9h – 18h.
Ouvidor	Não possui ouvidor nomeado.
Ouvidor Substituto	Não possui.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

Considerando-se que a UA não é reconhecida como instância formal dentro da CVM, não há, no âmbito do CVM, definição de quais seriam suas competências.

A.3 Normativos Internos

De acordo com a UA, não há normativos internos que regem a atuação da Ouvidoria em razão de não existir uma estrutura formal para seu funcionamento. Porém, as atividades de Ouvidoria relacionadas às manifestações recebidas e utilização da Plataforma Fala.BR são executadas pela Auditoria Interna a quem compete, segundo o Art.14, da Resolução 24/2021 da CVM, que dispõe sobre o Regimento Interno: (...) IV – **analisar as reclamações formais apresentadas pelo público em geral sobre o funcionamento administrativo da CVM(...).**

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho é compartilhada pela Auditoria e é composta por 2 servidores:

- o auditor chefe: advogado, inspetor, atuante há 3,6 anos;
- um servidor, economista, analista, com certificação em ouvidoria (160h), atuante há 3,6 anos.

A composição atual não é considerada adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria e segundo o QA estão pleiteando com a atual administração o atendimento ao Ofício nº 2226/2020/SE/CGU, de 12 de fevereiro de 2020, **em que se recomenda a criação de unidades separadas e independentes de auditoria, ouvidoria e corregedoria na CVM.**

A rotatividade da equipe é muito baixa, visto que ambos os servidores estão no setor de auditoria desde que foi criado.

Não há avaliação periódica específica da equipe da Ouvidoria, apenas as avaliações anuais, que não subsidiam ações de treinamento, nos termos do Sistema de Gestão de Desempenho.

De acordo com o QA, a Auditoria não dispõe de estrutura física adequada, impossibilitando o atendimento presencial de forma reservada, fator que vai de encontro o disposto no Art. 8 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações.

Quanto aos equipamentos e sistemas, consideram ser suficientes para as atividades realizadas.

A.5 Mandato do Ouvidor

Sabe-se que 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.

Tendo em vista que a UA não é reconhecida como instância formal dentro da CVM, não existe Ouvidor nomeado tampouco definição do tempo de permanência da pessoa responsável pela Ouvidoria (um mandato) e o processo de sucessão.

A.6 Canais de Atendimento

A CVM disponibiliza à sociedade os seguintes canais de atendimento:

- Plataforma Fala.BR⁵;
- Endereço⁶

O site eletrônico da CVM está na base “Gov.BR”, sendo que há um menu “Canais de Atendimento” em que se encontra o submenu “Sugestões e Elogios/Ouvidoria” no qual se encontram: o link para a Plataforma Fala.BR; o endereço para atendimento presencial ou correspondência; algumas atribuições da ouvidoria retiradas da Lei nº 13.460/2017; e link para acesso ao SAC, no caso de consulta, reclamação ou denúncia a respeito de ocorrências no mercado de capitais.

Figura 01: Página da Ouvidoria



Fonte: https://www.gov.br/cvm/pt-br/canais_atendimento/sugestoes-e-elogios-ouvidoria, em 28/08/2023.

Também é possível acessar essa página da Ouvidoria através do menu “Acesso à Informação” e submenu “Participação Social”⁷.

Importante destacar que o serviço da Central de Atendimento, não é de competência da Auditoria/Ouvidoria. Está sob escopo da Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores – SOI, a qual compete segundo o Art. 50, da Resolução nº 24 da CVM:

(...)

II - monitorar e processar reclamações formais apresentadas pelo público em geral sobre a atuação de **participantes do mercado**;

III - disponibilizar informações e relatórios sobre consultas, reclamações e denúncias, para subsidiar o trabalho normativo, de orientação e de supervisão das demais áreas técnicas;

IV – coordenar comitês, parcerias e grupos de trabalhos externos voltados à proteção e educação dos investidores e do público em geral;

(...)

VII - coordenar e executar atividades e serviços decorrentes da **Lei de Acesso à Informação; (Grifo nosso)**

⁵ https://www.gov.br/cvm/pt-br/canais_atendimento/sugestoes-e-elogios-ouvidoria

⁶ https://www.gov.br/cvm/pt-br/canais_atendimento/endereco

⁷ <https://www.gov.br/cvm/pt-br/acesso-a-informacao-cvm/participacao-social>

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é realizado sem utilizar a capacidade operacional da unidade avaliada, pois é regimentalmente de responsabilidade da Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores - SOI.

A **divulgação da ouvidoria ao público interno** ocorre através de e-mails enviados a todos os colaboradores.

A.7 Sistemas Informatizados

As demandas recebidas e relativas à Ouvidoria são cadastradas/respondidas por meio da utilização da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Quanto à proteção dos dados pessoais dos manifestantes, **as informações pessoais são ocultadas – utilizando os recursos já disponíveis pela própria Plataforma Fala.BR**, como observado em manifestações contidas na amostra analisada.

Embora em resposta ao QA complementar a UA tenha sinalizado a tramitação interna através da Plataforma Fala.BR, foi informado que a tramitação de uma denúncia resultante de PAD foi realizada através do SEI. Além disso, **não foi possível verificar na Plataforma a efetiva utilização do Módulo de Triagem e Tratamento para as tramitações internas, mesmo com análise das amostras e evidência enviada.**

Não são utilizados sistemas informatizados ou painéis de gerenciamento capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos.

No QA consta que a Plataforma Fala.BR está adequada às necessidades da CVM.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Os fluxos internos de tratamento padronizam a atuação da ouvidoria e trazem segurança jurídica para a sua atuação. Além disso, os fluxos de tratamento contribuem para mitigar o risco de solução da continuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020.

A CVM não possui fluxos formalizados para tratamento das manifestações, sejam de origem interna ou externa.

Não ocorre utilização dos dados do Painel *Resolveu?* para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações, não há levantamento de assuntos mais demandados, assim como não observam obstáculos que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento.

A ouvidoria não realiza o **acompanhamento/monitoramento dos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs** – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração e o acompanhamento do tratamento de questões de Ouvidoria Interna relacionadas aos servidores e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

Importante ressaltar que a Ouvidoria deve manter contato com as instâncias apurativas a fim de reabrir as manifestações e registrar as respostas obtidas, dando ciência ao usuário e atendendo ao disposto no Art. 5º, da Portaria CGU nº 581/2021:

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços;

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços da CVM atende ao disposto no Art. nº 46 da Portaria CGU nº 581/2021 – e encontra-se disponível em seu site na aba “serviços” assim como os serviços estão disponíveis na Plataforma Gov.BR – Banco Nacional de Serviços Públicos⁸ Também é possível ter acesso à versão em PDF do documento no sítio eletrônico.

Cabe ressaltar que alguns serviços disponíveis no Portal Gov.BR não atendem completamente ao Art. nº 45 da Portaria CGU nº 581/2021, como exemplos a seguir, não descrevem prazo para prestação de serviço/tempo de espera para o atendimento.

Figura 02: Serviço disposto no Portal Gov.BR: “Apresentar consultas à SEP (exclusivo para cias registradas e seus representantes) – CVM”

The screenshot shows the 'Serviços e Informações do Brasil' portal. At the top, there is a search bar with the text 'O que você procura?' and a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a table with the following content:

TEMPO DE DURAÇÃO DA ETAPA
Não estimado ainda

Below the table, there is a section titled 'Resposta' with a circled '2' icon. The text reads: 'Apresentação de esclarecimentos ao requerente sobre a consulta formulada.'

Below this text, there is another table with the following content:

CANAIS DE PRESTAÇÃO
@ E-mail : A resposta será enviada ao e-mail do requerente.

Below this table, there is a third table with the following content:

TEMPO DE DURAÇÃO DA ETAPA
Não estimado ainda

At the bottom of the screenshot, there is a source citation: 'Fonte: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-consultas-a-superintendencia-de-relacoes-com-empresas-da-cvm-exclusivo-para-companhias-registradas-na-cvm-e-seus-representantes>, em 28/08/2023.'

⁸ <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/comissao-de-valores-mobiliarios>

Figura 03: Serviço disposto no Portal Gov.BR: Apresentar Impugnação ou Recurso à Taxa de Fiscalização – CVM

Serviços e Informações do Brasil

O que você procura?

ou do recurso, comprovando os seus poderes.

iv) procuração e documento de identificação do procurador, se for o caso.

TEMPO DE DURAÇÃO DA ETAPA

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?
Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Fonte: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/apresentar-impugnacao-contra-a-notificacao-de-lancamento-da-taxa-de-fiscalizacao-cvm>, em 28/08/2023.

A Superintendência de Planejamento e Inovação – SPL é a unidade técnica da CVM responsável pela Carta no Portal de Serviços e a **Ouvidoria não acompanha/monitora a produção/atualização da Carta**. No Portal Gov.BR, as últimas atualizações variam, algumas de 31/05/2021, outras de 05/01/2023. Já no sítio eletrônico, as últimas informações sobre a Carta de Serviços datam de 08/10/2020, como se pode observar abaixo:

Figura 04: Informações sobre Carta de Serviços da CVM

Comissão de Valores Mobiliários

O que você procura?

Carta de Serviços ao Usuário

Publicado em 08/10/2020 15h58 | Atualizado em 31/05/2021 17h51

Compartilhe: f t g

Carta de Serviços ao Usuário

Publicado em 08/10/2020 16h33 | Atualizado em 28/05/2021 18h32

Com o objetivo de informar o cidadão dos serviços prestados pela CVM, a Carta de Serviços ao Usuário descreve os serviços oferecidos, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. O documento pode ser acessado no link abaixo.

A Superintendência de Planejamento e Inovação (SPL) é a unidade técnica responsável pela coordenação da atuação da CVM no Portal de Serviços (<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/comissao-de-valores-mobiliarios>), onde é disponibilizada a Carta de Serviços ao Usuário.

Anexo

- Carta de Serviços ao Usuário

Fonte: <https://www.gov.br/cvm/pt-br/acesso-a-informacao-cvm/acoes-e-programas/carta-de-servicos-ao-cidadao>, em 28/08/2023.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

Não há acompanhamento da efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos, assim como **não há avaliação dos serviços prestados pela CVM**.

De acordo com o QA, a CVM **não possui nem publica Relatório Anual de Ouvidoria**. No Relatório de Gestão de 2022 não foi possível encontrar atividades

específicas da Ouvidoria tampouco análise estatística de manifestações recebidas, apenas o quantitativo total de manifestações: “1.481 demandas externas, de variados assuntos, por meio do sistema unificado da CGU, denominado Fala.BR” (texto na íntegra).

A UA não possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades.

Quanto à **revisão de normativos e maiores dificuldades enfrentadas**, a UA destaca a **necessidade de revisão dos normativos**, principalmente para tornar a ouvidoria uma unidade segregada da auditoria dentro da estrutura organizacional da CVM.

Sobre a necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes na Ouvidoria tal ação ainda não foi realizada.

A CVM possui Programa de Integridade e a Auditoria participa das ações promovidas.

A Ouvidoria da CVM participou entre abril e maio/2022 do 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - "Plano de avaliações MMOuP"- biênio 2022/2023, criado pelo Decreto nº 9.492/2018 e disponível no E-aud com Id: 941825. As tarefas relativas a Institucionalidade, Governança de Serviços e Busca ativa de informações (Capacidades para pesquisa e Mobilização ativa junto aos usuários) estão finalizadas por terem sido preenchidas com as opções: “Não existe” / “Não realiza”. E nas respostas ao QA constata-se que a situação da UA permanece a mesma.

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

A UA não realiza trabalho participativo direto com a sociedade, projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados, além de não promover a mediação e a conciliação entre o usuário e a CVM por não ter havido necessidade.

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

a) Quantitativo Geral:

Figura 05: Quantitativo de Manifestações: 01/06/2022 a 31/05/2023



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 22/08/2023.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 06: Tipos de Manifestação: 01/06/2022 a 31/05/2023



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 22/08/2023.

c) Resolutividade da demanda:

Figura 07: Resolutividade: 01/06/2022 a 31/05/2023



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 22/08/2023.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 08: Satisfação: 01/06/2022 a 31/05/2023



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 22/08/2023.

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 na Plataforma Fala.BR entre **01/06/2022 e 31/05/2023**, compreendendo **1.653 manifestações**, sendo desconsideradas aquelas relacionadas ao Simplifique.⁹

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 e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	18	9
Denúncia	31	5
Elogio	2	2
Reclamação	32	7
Solicitação	15	5
Sugestão	2	1
Total	100	3

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

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

⁹ 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.

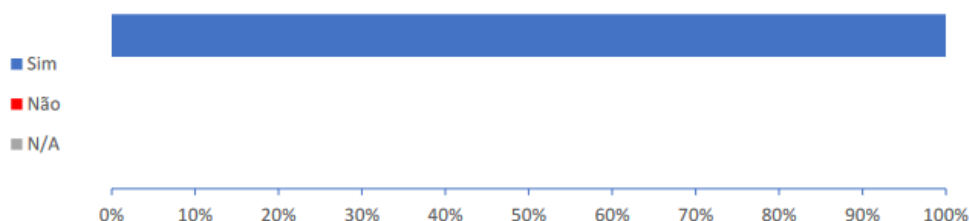
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no Art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no Art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, 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 na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que a Plataforma 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 na Plataforma 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-Bdo 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 por perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

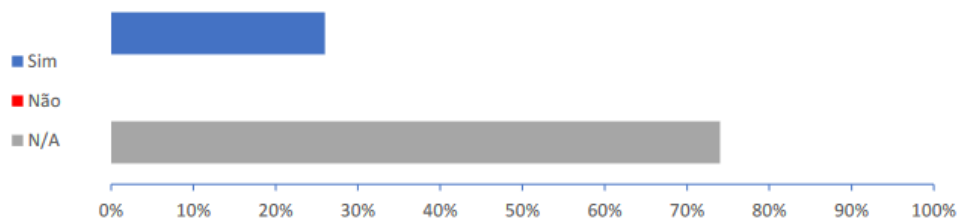


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O campo "Assunto" da manifestação foi classificado corretamente?

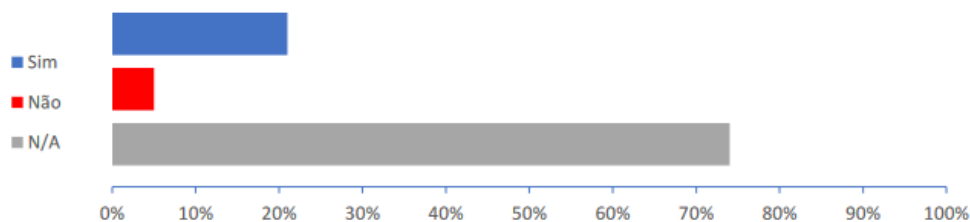


Fonte: elaboração própria.

As 26 manifestações de competência da UA tiveram seus assuntos preenchidos corretamente, as demais 74, como não eram de sua competência foram marcadas como "N/A".

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A informação sobre resolutividade foi marcada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

As 74 manifestações que não eram de competência da UA foram marcadas como "N/A". Vinte e uma (21) atenderam aos critérios. Já as demais 5 manifestações, não atenderam ao disposto na 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:

[...]

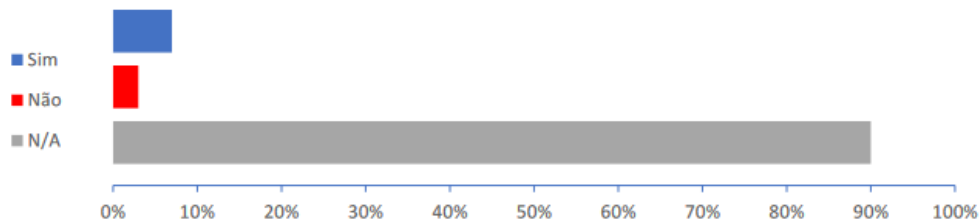
§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

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.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

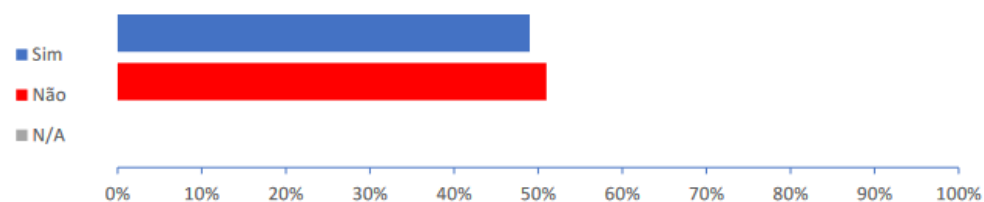
Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 7 manifestações analisadas foram classificadas corretamente. Já 3 manifestações, 1 do tipo Sugestão (pelo teor da manifestação e o fato da Ouvidoria ter considerado um conteúdo apto para investigação, além de ter enviado para área investigatória competente da CVM, deveria ter sido feita a reclassificação para reclamação) e 2 do tipo Elogio (pelo teor precisariam ter sido alteradas para solicitação) não foram classificadas corretamente.

Noventa e duas (92) manifestações foram marcadas como "N/A". Dessas, 74 manifestações não precisaram ser reclassificadas para Acesso à Informação, pois estão sob o escopo da Súmula CMRI nº 1/2015 – Acesso à Informação ("**PROCEDIMENTO ESPECÍFICO** - Caso exista canal ou procedimento específico efetivo para obtenção da informação solicitada, o órgão ou a entidade deve orientar o interessado a buscar a informação por intermédio desse canal ou procedimento, indicando os prazos e as condições para sua utilização, sendo o pedido considerado atendido.") e do Art. 50, da **Resolução nº 24 da CVM**, a qual incumbe a Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores – SOI, através do SAC, a monitorar e processar reclamações formais apresentadas pelo público em geral sobre a atuação de **participantes do mercado**.

Relativo as demais 18 manifestações, convém destacar que, de acordo com o Art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



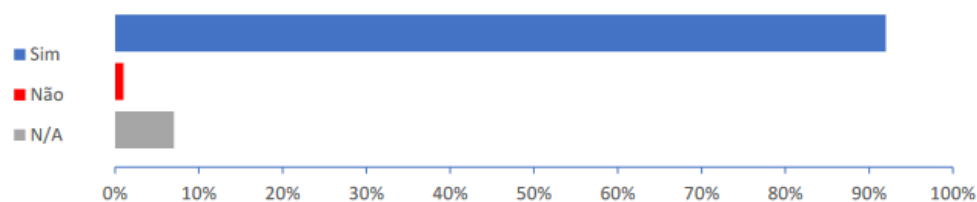
Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que apenas 49 manifestações foram consideradas claras e objetivas.

As demais 51 apresentaram em suas respostas textos longos que nem sempre condiziam com a demanda do cidadão; resposta intermediária indicando verificação com o setor responsável, porém, resposta conclusiva sem qualquer informação a respeito; manifestações tipo Comunicação com orientações ao cidadão para buscar resposta em outros canais, além de utilizar como base para possível abertura de processo investigativo legislação inválida: "Art. 2º da Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014" (revogada pela Portaria CGU nº 581/2021).

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 92 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência e informando que existe Procedimento específico para manifestações como solicitações, sugestões, comunicações, consultas, denúncias ou reclamações em relação ao funcionamento regular e sobre os **participantes de mercado de valores mobiliários**. A Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores – SOI, através do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), é a responsável dentro da CVM.

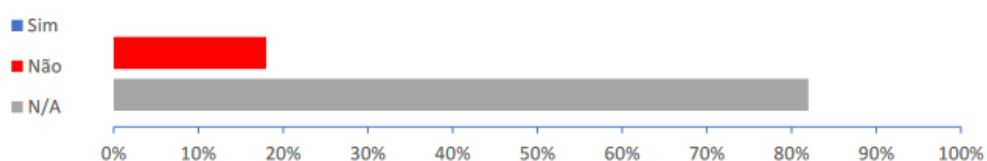
O alto quantitativo de manifestações deve-se pelo fato de a CVM ser uma Autarquia Federal responsável pelo CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DOS MERCADOS de valores mobiliários, fato que causa dificuldade na compreensão dos usuários ao buscar o local de atendimento para suas demandas.

Uma (1) manifestação com teor não pertencente ao escopo da CVM, deveria ter sido encaminhada à Órgão externo ou ter sido informado que não era de competência da UA, porém, a Ouvidoria orientou, através da resposta padrão, o cidadão procurar o SAC da CVM.

Nos demais casos (7 manifestações), a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

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

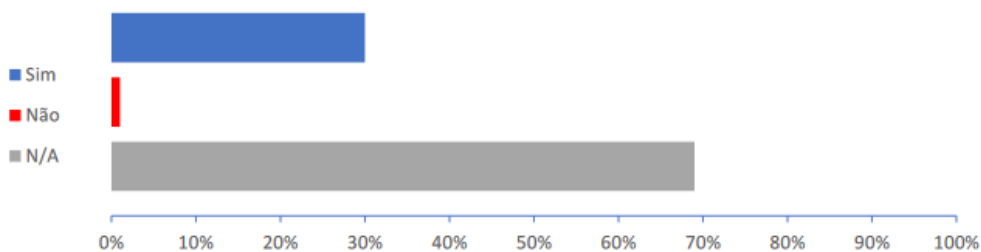


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, nenhuma das 18 comunicações presentes na amostra apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração **ou** a justificativa para seu arquivamento. Encontraram-se respostas padronizadas orientando equivocadamente, por ser manifestação anônima e não poder ser acompanhada, o cidadão a buscar o SAC da CVM, além de a resposta usar como base legislação inválida: “Art. 2º da Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014” (**revogada pela Portaria CGU nº 581/2021**). As demais 82 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

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



Fonte: elaboração própria.

Das 31 denúncias analisadas, verifica-se que 30 das respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração **ou a justificativa para seu arquivamento**, atendendo a Portaria CGU nº 581/2021 (Art. 19, V):

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

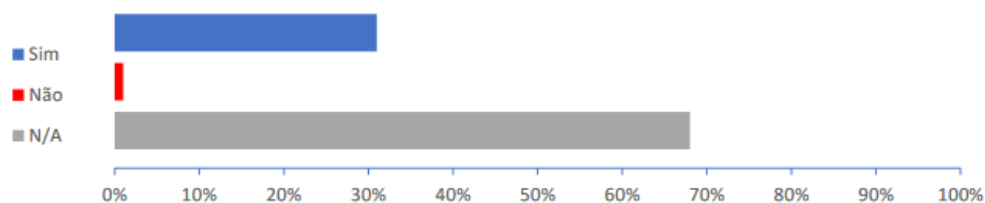
[...]

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

Em 29 respostas encontradas não havia o tratamento adequado, pois, apesar de haver padronização nas respostas, havia apenas orientação para que o cidadão buscasse o SAC da CVM, além de 24 dessas, a resposta usar como base legislação inválida: Art. 2º da Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014, **REVOGADA PELA PORTARIA CGU Nº 581/2021**. Uma (1) denúncia deveria ter sido encaminhada para Órgão externo e as demais 69 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



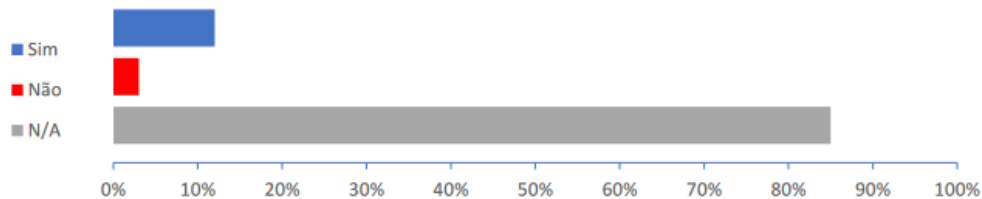
Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que 31 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado, dessas, 30 estavam sob escopo de Procedimento Específico.

Uma (1) reclamação não prestou esclarecimento sobre o fato reclamado, não inserindo a resposta da área demandada na resposta conclusiva e as demais 68 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 10: Análise das Manifestações – Pergunta 10

Pergunta 10 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

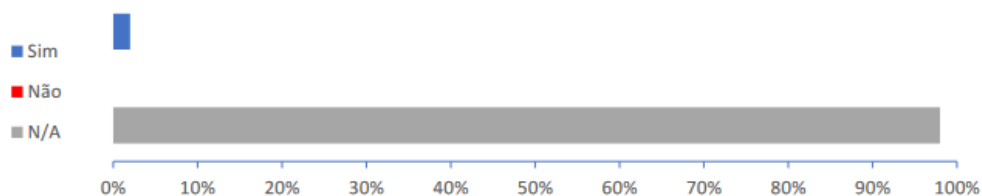


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que das 15, 12 foram tratadas adequadamente, com respostas conclusivas, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Três (3) não apresentaram tratamento adequado e as demais 85 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

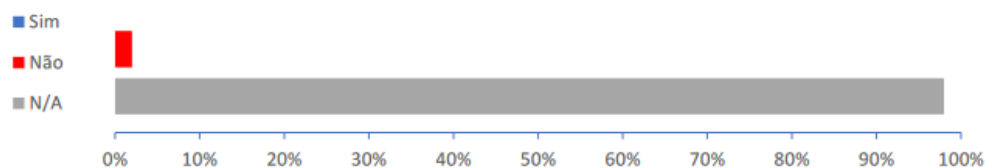


Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo Sugestão, as 2 existentes foram tratadas adequadamente e as demais 98, por serem de outros tipos de manifestação foram marcadas com "N/A".

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo Elogio, nenhuma das 2 ocorrências dentro da amostra analisada teve o tratamento adequado. Ambas tinham teor do tipo Solicitação

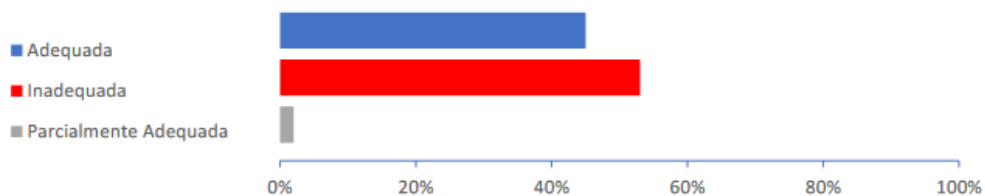
e deveriam ter sido alteradas e tratadas como tal. As demais, 98 respostas, foram marcadas com “N/A”.

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. Quarenta e cinco (45) manifestações analisadas foram consideradas adequadas, 2 parcialmente adequadas e 53 consideradas inadequadas.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?

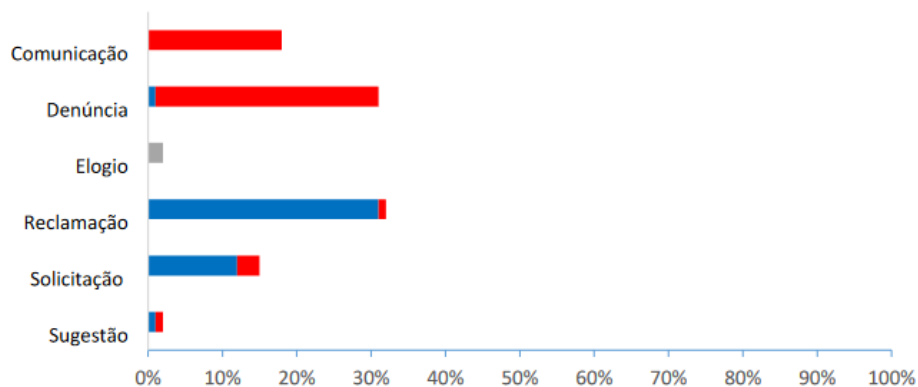


Fonte: elaboração própria.

Onde:

- Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

A Avaliação Técnica Final, considerando a amostra examinada, 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:

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

I - no caso de **elogio**, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de **reclamação**, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de **solicitação**, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de **sugestão**, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

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

§ 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 às Comunicações, considera-se importante a UA cumprir o disposto no artigo 21 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade. (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

Ressaltando que a Comunicação pode ser respondida de forma impessoal, por não ser possível o manifestante acompanhá-la.

Noventa e três (93) manifestações não precisaram ser reclassificadas, pois estão sob o escopo da Súmula CMRI nº 1/2015 – Acesso à Informação (“**PROCEDIMENTO ESPECÍFICO** - Caso exista canal ou procedimento específico efetivo para obtenção da informação solicitada, o órgão ou a entidade **deve orientar o interessado a buscar a informação por intermédio desse canal ou procedimento**, indicando os prazos e as condições para sua utilização, sendo o pedido considerado atendido.”) e do Art. 50, da **Resolução nº 24 da CVM**, a qual incumbe a Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores – SOI, através do SAC, a monitorar e processar reclamações formais apresentadas pelo público em geral sobre a atuação de **participantes do mercado**.

Em algumas respostas foram encontradas informações padronizadas que precisam ser revistas:

- *“Posteriormente, caso venha a ser instaurado processo administrativo, registramos que não haverá identificação desta denúncia, de modo que*

a CVM não enviará atualizações sobre a evolução do processo e nem comunicará sua instauração”. Importante ressaltar que em casos de denúncias e comunicações é importante retroalimentar a Plataforma Fala.BR com os resultados das apurações.

- “Por se tratar de manifestação anônima”, em manifestações que não possuam nome do usuário, porém, verificando-se na Plataforma Fala.BR, possuíam modo de resposta pelo sistema com avisos por e-mail, ou seja, o usuário poderia acompanhar a manifestação nesse caso.
- “Em atenção à sua manifestação, cumpre-nos informar que enviamos, nesta data, comunicação ao componente organizacional da CVM responsável pela sua demanda para que se pronuncie sobre o assunto em tela. Dessa forma, aproveitamos a oportunidade para solicitar que aguarde o prazo legal dentro do qual estaremos lhe enviando os devidos esclarecimentos”. Em duas ocorrências que possuíam essa resposta intermediária, na resposta conclusiva nada se acrescentou a respeito, colocou-se a resposta padrão de Procedimento Específico, deixando a resposta inteligível e sem transparência e coerência.

A ausência dos conteúdos mínimos nas respostas conclusivas e o registro incorreto da informação sobre a resolutividade, sobretudo no caso das denúncias, pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão ou entidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser recebidas.

Respostas padronizadas não são desestimuladas, desde que, sejam claras, objetivas, acessíveis e atendam às necessidades dos usuários. Além disso, faz-se necessário que a UA esteja atualizada no quesito legislação aplicada às Ouvidorias a fim de que não se afaste de suas competências e deixe de atender ao usuário da melhor forma possível. É possível conferir no sítio eletrônico da CGU/SISOUV todas as normas aplicáveis e suas atualizações¹⁰.

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 Manifestações¹¹. 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.

¹⁰ <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/sistema-de-ouvidoria-do-poder-executivo-federal-sisouv>

¹¹ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe Avaliadora

Foi agendada uma reunião de busca conjunta de soluções em 09/01/2024, sendo a mesma transferida para 16/01/2024, por solicitação da UA em função de férias da Equipe.

Nesta reunião, foram discutidos os Achados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA relatou dificuldades financeiras e estruturais para cumprir tais recomendações, além disso, informou estar revendo a execução dos trabalhos quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar, mesmo sem Unidade de Ouvidoria e sem Ouvidor oficialmente nomeado. Nesta ocasião, foi solicitado novo prazo de 15 dias para o encaminhamento da resposta.

Na sequência, a UA encaminhou em 31/01/2024, e-mail que apresentava o seguinte teor:

“Conforme reunião realizada na sede da CVM, nosso Presidente manifestou intenção em atender a totalidade das recomendações da CGU, especialmente em relação a necessidade de criação de uma unidade de ouvidoria na Autarquia.”

“Isto posto, tendo em vista a necessidade de criação de cargo e modificação na estrutura da CVM, enviamos o ofício anexo para a Sra. Ouvidora Geral da União a fim de expor a situação da Autarquia e solicitar uma reunião para buscarmos uma solução conjunta do assunto.”

“Diante disso, entendo que o ofício anexo é o plano de ação da Autarquia para buscar a solução às recomendações da CGU.”

Anexo ao e-mail apresentava o Ofício nº 1/2024/CVM/AUD/AUD-Restrito.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

Conforme descrito no Apêndice C a UA informou que considerava o Ofício nº 1/2024/CVM/AUD/AUD-Restrito enviado à Ouvidora-Geral da União, Ariana Frances Carvalho de Souza, como sendo seu Plano de Ação, documento esse anexado ao Processo da Unidade no SUPER-CGU.



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.