

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria Geral do
Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Brasília/DF, 2025



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo

COORDENAÇÃO

Joelma Pacheco Araújo

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI.

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 de manifestações: 1º/03/2023 a 29/02/2024.

Data de execução: maio a julho de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelo Ministério.

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, vigente à época e substituída pela 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 das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

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

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade, aos gestores e colaboradores, estão:

- Trilha do Conhecimento;
- Participação em comitês; e
- Mapeamento das competências desejáveis para os profissionais da unidade de ouvidoria.


Não obstante, foram identificadas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

1. Ausência do registro dos subassuntos e de tags em 68% das manifestações analisadas na amostra;
2. Necessidade de publicação da norma que regulamentará os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria do MGI;
3. Oportunidade de melhoria no conteúdo do Relatório de Gestão.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação consignados nos achados deste relatório foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada por ocasião da reunião de busca conjunta, onde foram abordadas as causas das fragilidades e apontadas propostas de saneamento/ proposição de recomendações que, se implementadas, poderão contribuir para o aprimoramento da gestão das atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas, destacam-se:

- 
- A vertical bar on the left side of the page with a color gradient from blue at the top to yellow at the bottom.
- ✓ O preenchimento dos subassuntos/tags, de modo a aperfeiçoar a qualidade da informação gerencial, de acordo com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 10 VI.
 - ✓ Formalizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, estipulando os mecanismos fluxos, de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, e no caso das denúncias.
 - ✓ Adequação do conteúdo do Relatório de Gestão Anual às disposições do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, de modo que o documento sirva de insumo para a tomada de decisões.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo federal
MGI	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
OGU	Ouvidoria-Geral da União
TI	Tecnologia da Informação
UA	Unidade Avaliada
QA	Questionário de Avaliação

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	11
1. Boas práticas	12
1.1. Participação em Comitês	12
1.2. Trilha do Conhecimento	13
1.3. Mapeamento das competências desejáveis para os profissionais da unidade de ouvidoria.....	13
2. Achados	14
2.1. Ausência do registro dos subassuntos e de tags nas manifestações	14
2.2. Oportunidade de melhoria no conteúdo do Relatório de Gestão	15
2.3. Ausência de registro das manifestações recebidas por e-mail na Plataforma Fala.BR	16
2.4. Necessidade de aprovação e publicação da norma que regulamentará a organização e os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria do MGI	17
RECOMENDAÇÕES.....	17
CONCLUSÃO	18
APÊNDICES.....	19
Apêndice A	20
Apêndice B.....	27
Apêndice C.....	34
Apêndice D	44

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

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

- I - Estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 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 fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

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

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- i. planejamento;
- ii. interlocuções e solicitações de informações;
- iii. apresentação do relatório preliminar;
- iv. reunião de busca conjunta de soluções;
- v. publicação de relatório final de avaliação;
- vi. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- vii. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?*, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas na 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. Desse modo, buscou-se identificar as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a equipe da 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.

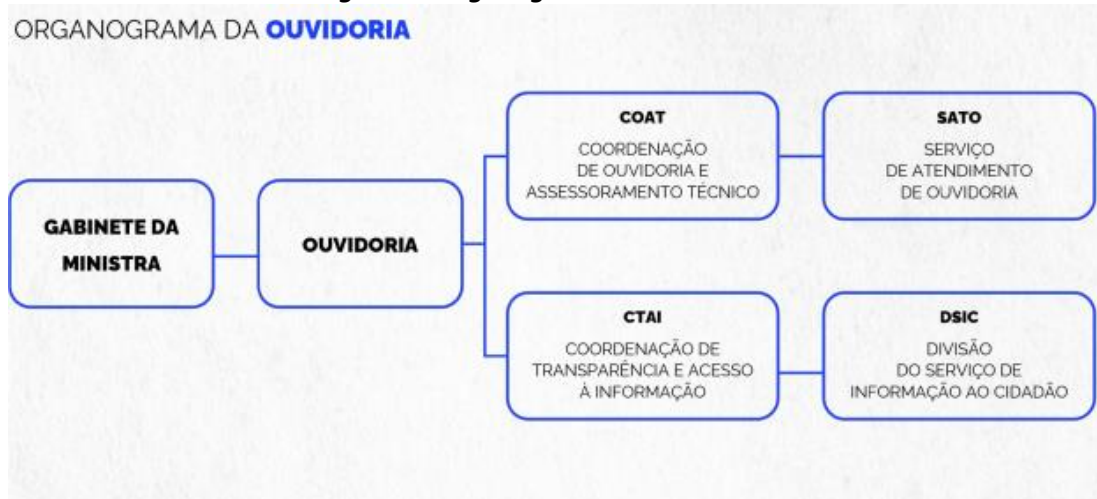
UNIDADE AVALIADA

O MGI foi criado por meio da Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023, e regulamentado pelo Decreto nº 11.437, de 17 de março de 2023, que aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do MGI.

Segundo o Relatório de Gestão da Unidade, apesar de a Ouvidoria ter sido instituída em 01 janeiro de 2023, sua estrutura foi oficialmente implementada em 04 de abril de 2023, ocasião em que foi criado o ambiente da Ouvidoria na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). No período de janeiro a março de 2023, o atendimento das manifestações de Ouvidoria estava sendo feito pela equipe do extinto Ministério da Economia, sob a Gestão do Ministério da Fazenda.

A Ouvidoria é composta por 2 (duas) coordenações, 1 chefia de divisão e 1 chefia de serviço, responsáveis pelo atendimento ao usuário, como abaixo demonstrado:

Figura 1: Organograma da Ouvidoria MGI



Fonte: Relatório de gestão do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Disponível em: https://www.gov.br/gestao/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/servicos/ouvidoria/relatorio-de-atividades/Relatorio%20de%20Gestao. Consulta realizada em 10/06/2024.

A Ouvidoria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI, de acordo com o Decreto nº 11.601/2023, que revogou o art. 10 do Decreto nº 11.437/2023, tem como competência:

- I - receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de agentes públicos e órgãos, no âmbito do Ministério;

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

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

IV - apoiar a autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, na política de transparência do Ministério;

V - supervisionar, em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade, as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias das unidades do Ministério;

VI - representar o Ministério e suas unidades em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria;

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

a) carta de serviços;

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

c) serviços de informação ao cidadão;

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

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

a) recomendações e propostas de medidas para aprimorar a transparência e a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas; e

b) ações do Programa de Integridade do Ministério.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à orientação normativa e à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.)

A Ouvidoria avaliada está diretamente vinculada ao Gabinete da Ministra e possui acesso direto e qualificado à alta administração, atuando com grau de independência funcional adequado. Além disso, a Ouvidora se comunica periodicamente com o Gabinete da Ministra, para apresentação de relatórios demonstrativos acerca das manifestações e pedidos de acesso à informação, recepcionadas pela unidade.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do MGI estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria:

1. Boas práticas

Algumas práticas adotadas pela unidade setorial configuram-se como um diferencial por demonstrarem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas, consolidando a Ouvidoria como pilar de Integridade.

As boas práticas adotadas pela unidade abrangem ações estratégicas com resultados e ações proativas visando à eficiência das atividades de ouvidoria e representam um importante sinal de maturidade da Ouvidoria do Ministério. A continuidade das boas práticas indicadas a seguir auxilia o fortalecimento da gestão da Ouvidoria, contribuindo para a melhoria de suas atividades e da atuação de outras áreas do órgão, além de auxiliar na promoção da mitigação dos riscos relacionados aos direitos dos usuários, no que se refere à utilização dos serviços públicos oferecidos pelo órgão à sociedade.

A seguir estão descritas as principais boas práticas implementadas pela Ouvidoria do Ministério da Gestão e Inovação.

1.1. Participação em Comitês

A Ouvidora participa de fóruns de governança estratégica do MGI, sendo integrante dos seguintes Comitês:

- a) Programa de Integridade do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI, o Pró-Integridade, instituído pela Portaria MGI nº 1.878/2023, de 28 de abril de 2023.
- b) Comitê Ministerial de Governança (CMG) do MGI, instituído pela Portaria MGI nº 5.896, de 17 de outubro de 2023.
- c) Comitê de Proteção de Dados Pessoais (CPDP); Portaria MGI nº 7.601, de 24 de novembro de 2023.
- d) Comitê de Integridade, Transparência, Acesso à Informação, Riscos e Controle (CITARC), instituído pela Portaria GM/MGI nº 5.897, de 5 de outubro de 2023;
- e) Participação no Subcomitê do Programa Pró-Integridade. A Unidade informou que as principais ações realizadas em 2023 no âmbito deste subcomitê foram:
 - Divulgação do Guia Lilás;
 - Painel Pró Integridade Convida – Assédio Moral
 - Painel Pró Integridade Convida – Assédio Institucional
 - Painel Pró Integridade Convida – Assédio Sexual

A iniciativa proporciona a oportunidade de encontros com a finalidade discutir temas afins, elaborar, por exemplo, documentos que contribuam com a disseminação do conhecimento e o desenvolvimento técnico da atividade de ouvidoria na área.

1.2. Trilha do Conhecimento

A “Trilha de Conhecimento” tem o objetivo de desenvolver competências específicas e aprimorar habilidades técnicas e comportamentais das equipes de Ouvidoria e SIC.

Os cursos integrantes da Trilha de Conhecimento e que foram realizados pela equipe foram:

1. Serviços públicos e defesa do usuário;
2. Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?
3. Proteção de Dados Pessoais no Setor Público;
4. Gestão em Ouvidoria;
5. Acesso à Informação.

A unidade avaliada informou ainda que, foram realizados outros cursos convergentes com as atividades de ouvidoria, tais como: Sistema Eletrônico de Informações - Sei! Usar, Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com Cidadão, Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais, Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias, Acesso à informação e Ouvidorias do Ministério Público.

Os treinamentos, reciclagens e cursos temáticos proporcionam o alinhamento entre os gestores e colaboradores em relação aos procedimentos adotados no órgão/unidade, ao mesmo tempo que desenvolvem habilidades e otimizam a execução das tarefas.

1.3. Mapeamento das competências desejáveis para os profissionais da unidade de ouvidoria

A Ouvidoria do MGI identificou os principais grupos de competências desejáveis para os profissionais da unidade. Essas competências devem servir como diretrizes na seleção dos cursos para futuras trilhas de aprendizagem. São elas:

- Ouvir e compreender- Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias.
- Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos - Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã.
- Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada - Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.
- Responder aos usuários - Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.
- Competência - Demonstrar os resultados produzidos, desenvolver em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre

os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.

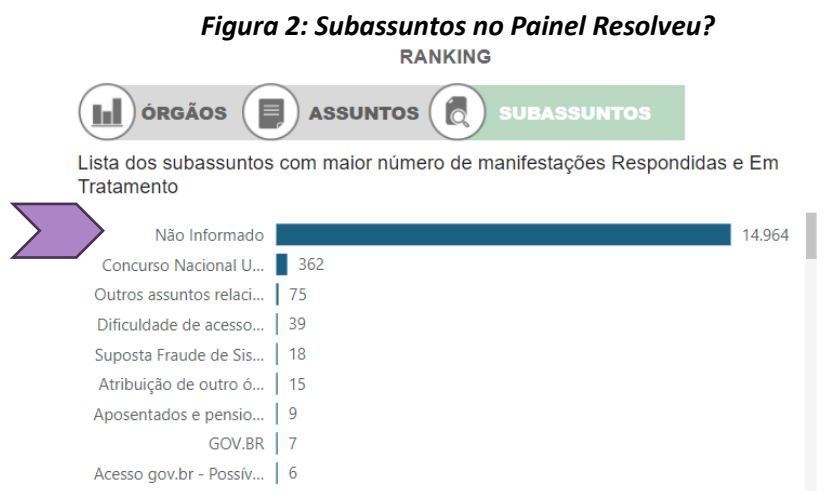
O mapeamento das competências pode trazer inúmeros benefícios à unidade, tais como: tornar mais assertiva definição dos programas de treinamento e qualificação, melhorar a atração e seleção de talentos e facilitar o processo de sucessão e substituição dos colaboradores.

2. Achados

2.1. Ausência do registro dos subassuntos e de tags nas manifestações

A análise da amostra das manifestações apontou que o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresentou a ausência do uso da classificação dos subassuntos e de tags em 76% das manifestações.

Em consulta ao Painel de monitoramento de ouvidoria, verifica-se que para o período semelhante ao da amostra (01/03/2023 a 29/02/2024) a unidade tratou 15.558 manifestações e, desse total 14.964 (96%) não continham o subassunto, como é possível observar na Figura 2 abaixo:



Fonte: Painel *Resolveu?*. Consulta realizada em 10/06/2024.

A classificação dos assuntos é muito genérica, não fornecendo a visão dos assuntos mais demandados para a unidade. A Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época) abordou sobre esse preenchimento, e atualmente, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 mantém a previsão da classificação do campo “Assunto” das manifestações nos arts. 10 e 24:

Art. 10 (...) VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

Art. 24. Durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

Registra-se que a Unidade possui a possibilidade de configurar esses campos da forma que melhor atenda a necessidade da ouvidoria na Plataforma Fala.BR, podendo criar, alterar, inativar, excluir ou inserir novos subassuntos e as tags. Assim, é permitido aos usuários do tipo Gestor gerenciar os subassuntos.

A falta de detalhamento compromete a qualidade das informações gerenciais, sendo essa, uma das competências das ouvidorias elencadas na Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época) e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, no artigo 7º, VI:

VI - Analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações aos gestores com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

Dessa forma, verifica-se uma limitação da transparência das informações tratadas pela Ouvidoria, em consequência, o comprometimento da produção de informações estratégicas e temáticas.

2.2. Oportunidade de melhoria no conteúdo do Relatório de Gestão

O Relatório de Gestão é um documento de prestação de contas do desempenho da Ouvidoria, materializa a transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social. Além disso, incentiva a participação social, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada.

Ocorre que, em consulta ao sítio Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, na data de 12/07/2024, verificou-se que o Relatório de Gestão de 2023 não apresenta o conteúdo mínimo que era previsto na Portaria CGU nº 581/2021, corroborada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

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;

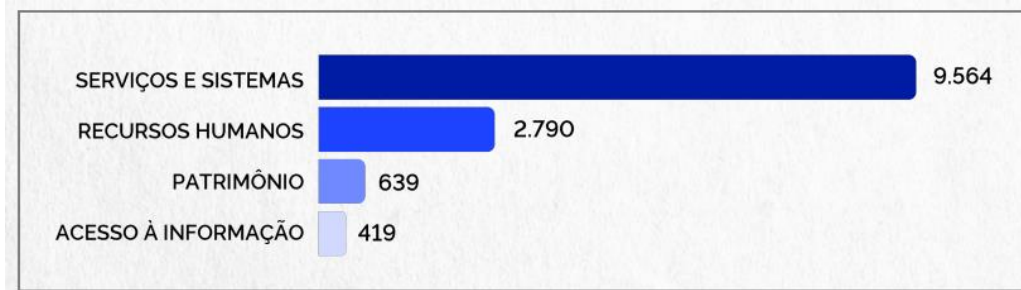
IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

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

(...)

A título de exemplo, consta do relatório em comento, item 3.6, que, em 2023 os assuntos mais demandados foram:

Figura 3: Assuntos no Relatório de Gestão



Fonte: Relatório de Gestão. Disponível em: https://www.gov.br/gestao/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/servicos/ouvidoria/relatorio-de-atividades/Relatorio%20de%20Gestao. Consulta realizada em 10/06/2024.

Sobre esses assuntos, constatou-se a ausência da análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Registra-se que, neste exemplo da figura acima, como é possível observar, existe uma correlação entre o tema tratado no item anterior deste relatório, qual seja, a ausência de classificação dos subassuntos, quando do tratamento das manifestações. Verifica-se, desse modo, que houve impacto no detalhamento da informação gerencial, no caso em questão, no Relatório de Gestão.

Esses relatórios devem ser utilizados pela alta administração para a melhoria de processos e serviços ofertados aos usuários e para dar transparência das ações articuladas e adotadas para a solução dos problemas existentes.

Diante disso, resta parcialmente comprometida a existência de informações gerenciais norteadoras das atividades de Ouvidoria e subsidiárias à tomada de decisões pela alta gestão do Ministério.

2.3. Ausência de registro das manifestações recebidas por e-mail na Plataforma Fala.BR

Questionada se as manifestações recepcionadas por canais diversos de Ouvidoria (formulário eletrônico, telefone, carta, atendimento presencial e outros) eram registradas na Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria do MGI respondeu:

Em relação ao registro na Plataforma Fala.BR, com exceção das mensagens eletrônicas enviadas por e-mail para a Ouvidoria do MGI, todas as outras formas de manifestações são inseridas na plataforma. (...)

As manifestações recebidas por meio do endereço eletrônico ainda não são inseridas no Fala.BR devido à necessidade de ajustes nos fluxos internos de trabalho, especialmente após a recente publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Sobre isso, a Portaria CGU nº 581/2021, art. 24 e 25, vigentes à época, previam:

Art. 24 Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR: (...)

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial; (...)

No mesmo sentido, dispõe a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, substituta da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 9º Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pelas unidades do SisOuv.

Art. 10. Compete às unidades setoriais do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

I - designar, junto ao órgão central, o gestor da Plataforma Fala.BR no âmbito de sua unidade;

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial e correspondência eletrônica;

É importante destacar que um dos principais benefícios da plataforma é reunir em um único ambiente o gerenciamento de pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios. Assim, não registrar as manifestações recebidas em outros canais pode subestimar as atividades da ouvidoria. Isso pode impactar o gerenciamento e a tomada de decisões, a menos que haja um controle rigoroso para registrar posteriormente essas manifestações provenientes de outros canais de atendimento.

2.4. Necessidade de aprovação e publicação da norma que regulamentará a organização e os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria do MGI

Por ocasião desta avaliação, a unidade foi questionada sobre a existência de algum normativo que regulamente o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do respectivo órgão. A Unidade informou que existe uma minuta, todavia, ela carece de adequação com a nova Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e da respectiva análise jurídica para o devido prosseguimento, assinatura e publicação.

A existência de normas beneficia as atividades da unidade ao mitigar o risco de descontinuidade administrativa, considerando que o titular da unidade setorial deve ser substituído periodicamente, conforme a Portaria CGU nº 1.181/2020. As normas também melhoram a classificação das tipologias e o envio de respostas conclusivas, otimizam a comunicação com outras unidades do órgão e agilizam a identificação de possíveis gargalos em processos que possam requerer mudanças. Além disso, proporcionam segurança jurídica para as suas ações.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, este relatório, com base nos achados apresentados na seção anterior, faz as seguintes recomendações à Ouvidoria setorial do MGI e, no que for pertinente, ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos:

1. Qualificar as informações gerenciais das manifestações com aderência às normas que regem a matéria, com atenção especial, ao preenchimento

dos subassuntos/tags, de modo a aperfeiçoar a qualidade da informação gerencial e gerar melhores informações estratégicas, de acordo com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 10 VI.

2. Adequar o conteúdo do Relatório de Gestão Anual às disposições do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, de modo que o documento sirva de insumo para a tomada de decisões e aperfeiçoamento das atividades.
3. Formalizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, estipulando os mecanismos fluxos, de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria, e no caso das denúncias, que o documento englobe a pseudonimização.

A Recomendação para o Achado “2.3” foi suprimida desta versão final do Relatório, uma vez que a Unidade informou a implementação da alteração.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve por objetivo avaliar a Ouvidoria do MGI. Desse modo, foram analisadas a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente, o tratamento das manifestações registradas pelos cidadãos.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada possui oportunidades de melhoria, em especial, pela necessidade da formalização dos normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria Normativa CGU nº 116/2024; e de melhorias relacionadas a geração de informações estratégicas.

Para auxiliar a ouvidoria no papel que tem desempenhado, recomendamos a confecção e publicação dos normativos que regem as atividades da ouvidoria do MGI, aprimorar o conteúdo do Relatório de Gestão, bem como, proceder ao registro dos subassuntos, quando do tratamento das manifestações.

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 pelo órgão.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência do trabalho de avaliação são, essencialmente: (i) melhoria das atividades de ouvidoria; e (ii) 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 levantamento de informações.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1: Informações gerais

MGI	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Direta
Página na Internet	https://www.gov.br/gestao/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Telefone	(61) 2020-4343 / 4205 / 4527
Endereço	Esplanada dos Ministérios, Bloco J, Brasília/DF, CEP 70-059.900
Canais de atendimento	Fala.BR; carta, presencial
Horário de funcionamento	De segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00
Ouvidor	Ana Carolina Quintanilha dos Santos Loriato
Nomeação	Portaria de Pessoal SE/MGI nº 1.705, de 13/03/2023

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A estrutura regimental do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos foi aprovada pela Decreto nº 11.353/2023 e estabelece, em especial:

Art. 9º À Ouvidoria compete:

I - executar as atividades de ouvidoria, previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - planejar e coordenar o comitê técnico das ouvidorias dos órgãos e das entidades vinculados ao Ministério e supervisionar, em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade, as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

III - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria;

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

- a) conselhos de usuários;
- b) carta de serviços;
- c) pesquisas de opinião sobre a prestação dos serviços; e
- d) serviços de informação ao cidadão; e

V - coordenar e executar as atividades de encarregado pelo tratamento de dados pessoais do Ministério, nos termos do disposto no art. 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

A.3 Normativos Internos

A unidade mencionou os normativos específicos para a atividade de ouvidoria: o Decreto nº 11.437, de 17 de março de 2023, e o Decreto nº 11.601, de 17 de julho de 2023. Além disso, mencionou uma minuta que regulamentará especificamente as atividades de ouvidoria, mas que ainda necessita de aprovações.

A.4 Força de Trabalho

A força de trabalho da equipe é composta por 07 servidores efetivos e 21 terceirizados. Desse total, 5 pessoas designadas para o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades, com os seguintes vínculos: 2 servidores efetivos, 1 servidor comissionado e 2 funcionários terceirizados.

A.5 Mandato do Ouvidor

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

A Ouvidora foi nomeada em 13 de março de 2023, conforme publicado na Portaria de Pessoal SE/MGI nº 1.705, de 13/03/2023. Este é o primeiro mandato, e ela exerce o cargo desde a data da nomeação até o presente momento.

A.6 Canais de Atendimento

Sobre os canais de atendimento a UA declarou a existência dos seguintes:

- Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br>.
- Carta: Esplanada dos Ministérios, Bloco J, Brasília/DF, CEP 70-059.900.
- Atendimento Presencial: Esplanada dos Ministérios, Bloco K, Térreo.

A.7 Sítio da Ouvidoria

A página https://www.gov.br/gestao/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria oferece informações gerais sobre a Ouvidoria, incluindo formas de acesso, legislação, prazos, fluxos, relatórios e um link para o Painel *Resolveu?*.

Figura 4: Sítio do MGI



Fonte: sítio do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Consulta realizada em 10/06/2024

A.8 Sistemas Informatizados

Indagada sobre os sistemas utilizados, a Ouvidoria declarou que utiliza a Plataforma Fala.BR para o tratamento e tramitação de manifestações. As medidas para mitigação dos riscos de exposição da identidade do manifestante são as disponíveis no Fala.BR.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Questionada sobre o fluxo de tratamento das manifestações, a UA informou:

O fluxo de recebimento das manifestações de Ouvidoria foi detalhado em Mapeamento de Processos, realizado por meio de projeto de apoio técnico especializado em gestão de processos de negócio, conforme processo SEI 9962.xxx138/2023-80.

Como resultado deste projeto foram elaborados 2 (dois) Guias:

- Guia de Processo - Prestar atendimento às manifestações de Ouvidoria;
- Guia de Processo - Prestar atendimento a Denúncia.

Foram considerados para cada atividade do processo: as entradas, a descrição detalhada, as saídas, os sistemas utilizados e as regras de negócio contempladas.

Quanto a análise prévia das denúncias recebidas, a unidade registrou:

Na análise preliminar, a equipe da ouvidoria busca identificar se o conteúdo da denúncia possibilita a apuração dos fatos por parte da unidade apuratória.

Nessa análise é verificado o máximo de elementos possíveis, a fim de formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração, ou seja, verificar se com as informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração.

Sendo considerada apta, é feito o envio para unidade de apuração com maiores elementos de materialidade.

Além disso, a Ouvidoria realiza cuidadosamente a análise dos fatos narrados, bem como o conteúdo dos anexos das manifestações, para garantir que dados de identificação do denunciante não sejam divulgados.

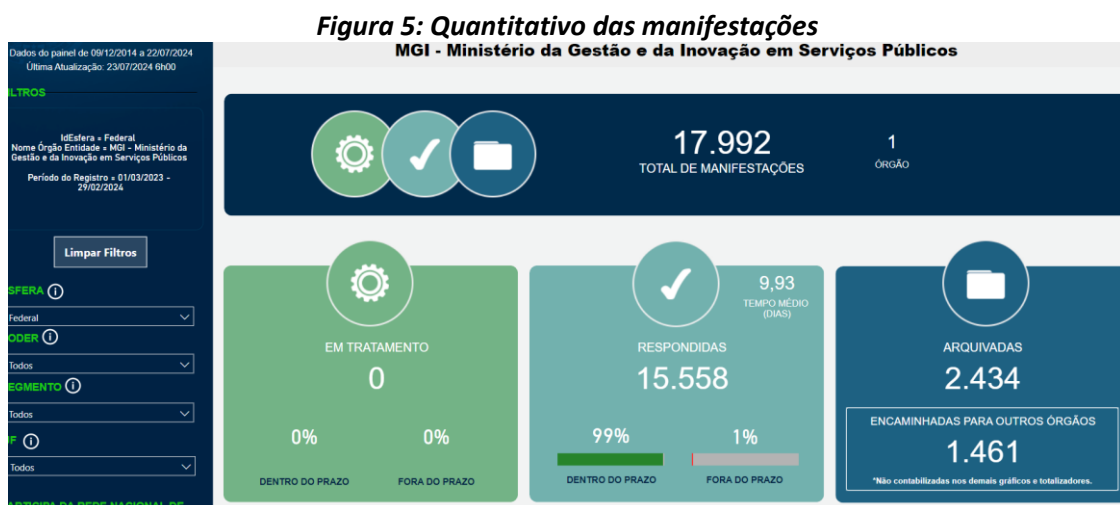
Neste contexto, a Ouvidoria procede com o extrato da manifestação e o tarjamento dos documentos anexos, fazendo a devida anonimização dos dados

A.10 Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos no período de 1º/03/2023 a 29/02/2024¹.

a) Quantitativo Geral:



Fonte: Painel *Resolveu?*. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. 01/03/2023 a 29/02/2024.

No período em análise, a unidade recebeu 17.992 manifestações, respondeu 15.558, arquivou 2.434 e encaminhou 1.461 para outros órgãos.

Das manifestações respondidas, 99% foram concluídas no prazo.

¹ A consulta foi realizada em 23/07/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 6: Tipos de manifestações



Fonte: Painel *Resolveu?*. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. 01/03/2023 a 29/02/2024.

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

A Solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 51,7% do total, seguida da Reclamação, com 43%.

Além disso, foram respondidas, dentre outras, manifestações do tipo Denúncia (2,3%) e Sugestão (2,3%).

c) Resolutividade da demanda:

Figura 7: Resolutividade das demandas

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim
99,92%



Não
0,08%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: Painel *Resolveu?*. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. 01/03/2023 a 29/02/2024.

Em relação à resolutividade, a unidade considerou que para o período 99,92% das demandas foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 8: Satisfação do usuário

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Fonte: Painel *Resolveu?*. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. 01/03/2023 a 29/02/2024.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

Desta forma, verifica-se que 45,41% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “Muito Insatisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 18,52% demonstraram estar “Muito Satisfeitos” com o atendimento.

Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em 36,41%.

Cumpre registrar que, por ocasião da manifestação da unidade em relação aos apontamentos contidos no Relatório Preliminar, a Unidade destacou um dos desafios enfrentados pelas Ouvidorias:

(...) ouvidorias que operam em instituições de grande escala, como o MGI, enfrentam desafios complexos na avaliação da qualidade de seus serviços, especialmente quando vinculadas a programas que abrangem uma vasta população, como a conta Gov.br. Um desses desafios é a presença do viés de resultado. Esse conceito, bem documentado na literatura de atendimento ao cliente e gestão pública, refere-se à tendência dos cidadãos em avaliar negativamente o serviço de atendimento com base no desfecho de sua solicitação, e não na qualidade do atendimento em si. Em outras palavras, mesmo que o atendimento prestado pela ouvidoria seja tecnicamente correto, cortês e eficiente, a frustração com o resultado da demanda pode gerar uma percepção negativa.

e) Assuntos mais demandados

Figura 9: Assuntos mais demandados



Fonte: Painel *Resolveu?*. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. 01/03/2023 a 29/02/2024.

O assunto mais demandado de acordo com o Painel foi “Serviços e Sistema”. Cabe sugerir à Ouvidoria que o detalhamento em subassuntos e tags favorece a melhor gestão dos assuntos mais recorrentes.

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 seis grupos (comunicação, 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 de 100 manifestações foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 1º/03/2023 e 29/02/2024, compreendendo 15.558 manifestações.²

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.

Tabela 2: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na amostra
Comunicação	3
Denúncia	00
Elogio	00
Reclamação	51
Solicitação	42
Sugestão	4
Total	100

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de três 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. As dimensões são:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: ambos definem prazos para o tratamento das manifestações,

² 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.

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 no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

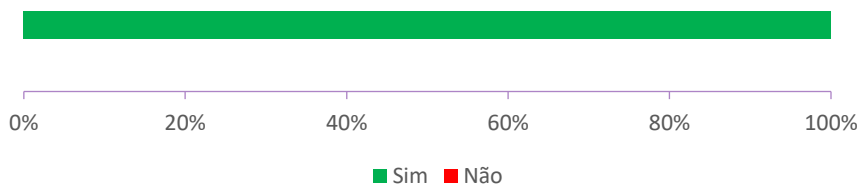
- b) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso; e
- c) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que fosse utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas três dimensões foi proposto um questionário com as 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

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir³:

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

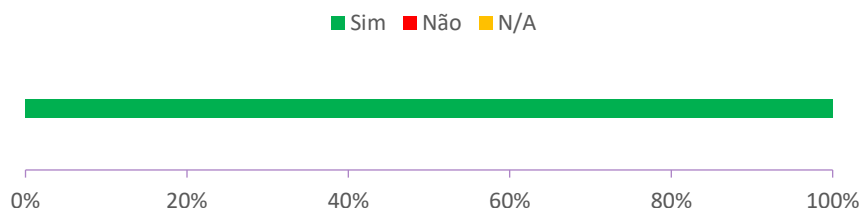


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 100% das manifestações no prazo definido na legislação.

³ Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

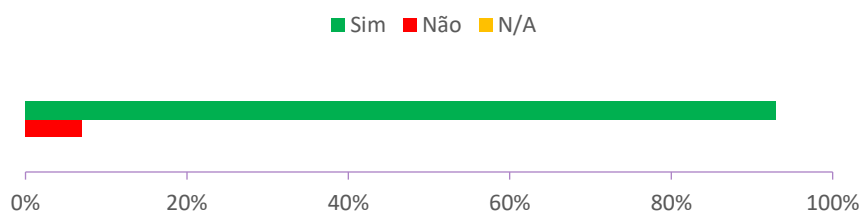
Questão 2 – O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao preenchimento do campo “Assunto”, considerou-se 100% das manifestações classificadas de forma “Adequada”, pelo preenchimento do campo assunto, sem entrar no mérito da correção.

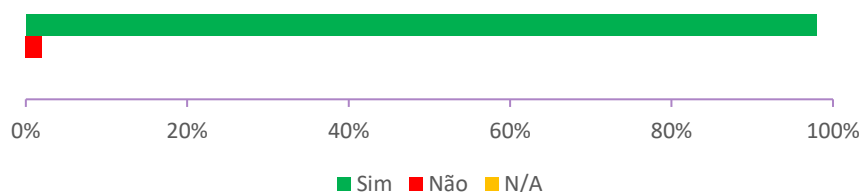
Questão 3 – A tipologia manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 93% manifestações foram classificadas corretamente

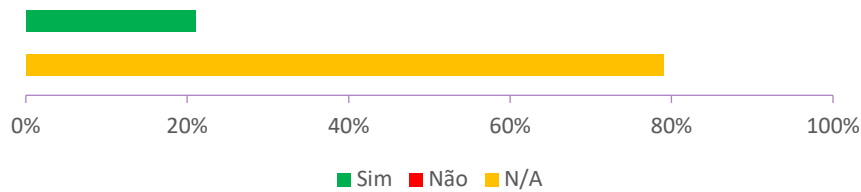
Questão 4 – As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que em 2% a resposta poderia ser aprimorada. Em uma das manifestações, a resposta se restringiu ao anexo da área técnica, sem o tratamento pela ouvidoria; e em outra, poderia ter ocorrido o pedido de complementação da informação ao invés de solicitar ao usuário que registrasse nova demanda.

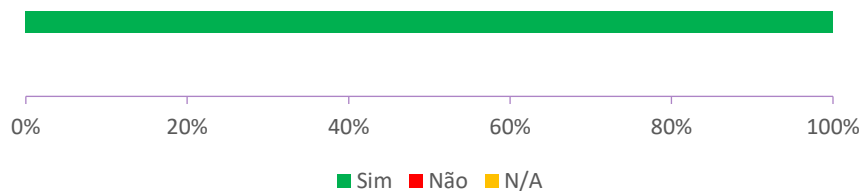
Questão 5 – A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

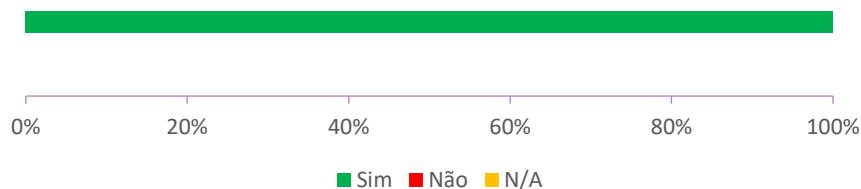
Em 79 casos, a demanda era de competência do MGI, sendo classificado como “Não se Aplica”. Nos demais 21, ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR responsável pelo tema.

Questão 6 – A Resolutividade foi preenchida corretamente?



O registro da resolutividade foi considerado adequado em 100% manifestações. Pelo perfil do serviço prestado, a maioria das demandas são reclamações sobre dificuldades com o uso dos aplicativos, e são resolvidas com a orientação fornecida pela Ouvidoria.

Questão 7 – A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

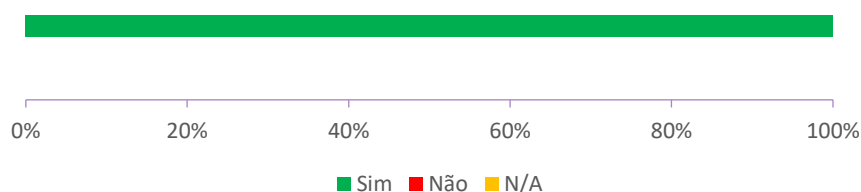
Em relação ao tipo Comunicação, a amostra continha apenas 3 ocorrências, as quais foram tratadas adequadamente.

Amostra de Denúncias:

Sobre o tratamento das Denúncias, cabe esclarecer que, na amostra aleatória inicial não houve a ocorrência de denúncias identificadas. Desse modo, a equipe gerou uma segunda amostra de 10 denúncias. O exame delas não demonstrou fragilidades relevantes o suficiente para constarem ressalvas neste relatório de avaliação.

Assim, os resultados da análise das denúncias (2ª amostra) é o seguinte:

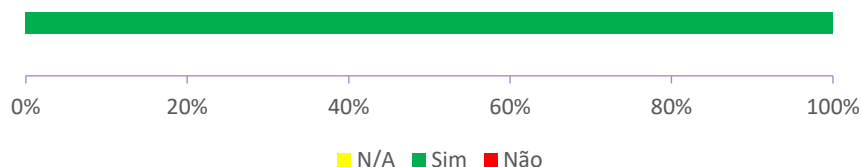
Questão 8 – A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 10 denúncias analisadas, verificou-se que 4 não eram de competência do MGI, 1 era reclamação, e as demais foram encaminhadas aos setores competentes, os quais apresentaram a resposta ao usuário dentro do prazo.

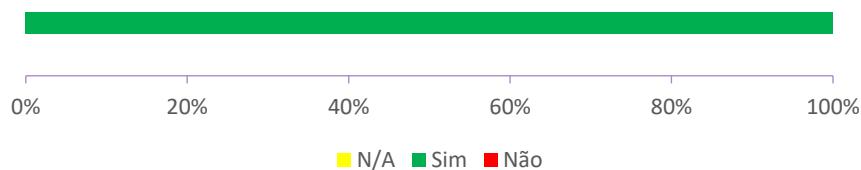
Questão 9 – A Denúncia/Comunicação foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Nos casos em que havia identificação do denunciante e que competia ao MGI, a equipe gerou o extrato da manifestação.

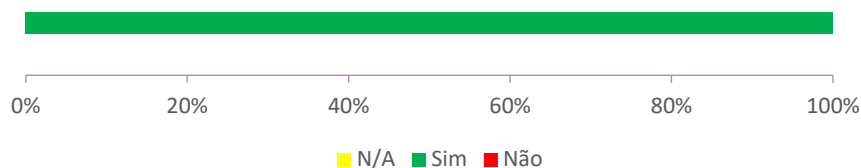
Questão 10 – Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

Não foi identificada a ocorrência de diligências nas denúncias/Comunicações apreciadas.

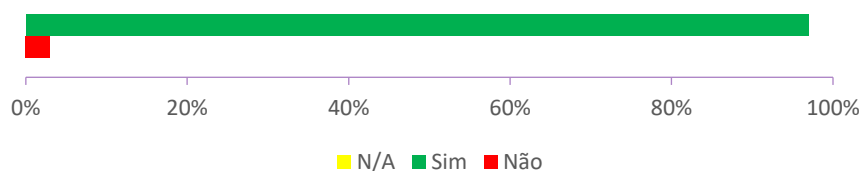
Questão 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

Em 100% das 51 reclamações constantes da amostra, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado.

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



Fonte: elaboração própria.

Em relação às 42 manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que em 01 poderia ter pedido complementação da informação ao invés de pedir ao usuário que registrasse nova demanda. Em 41 a resposta foi adequada. Assim, 97% do total de solicitações foi considerado adequado.

Questão 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

Não houve o tipo de manifestação “Sugestão” na Amostra.

Questão 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

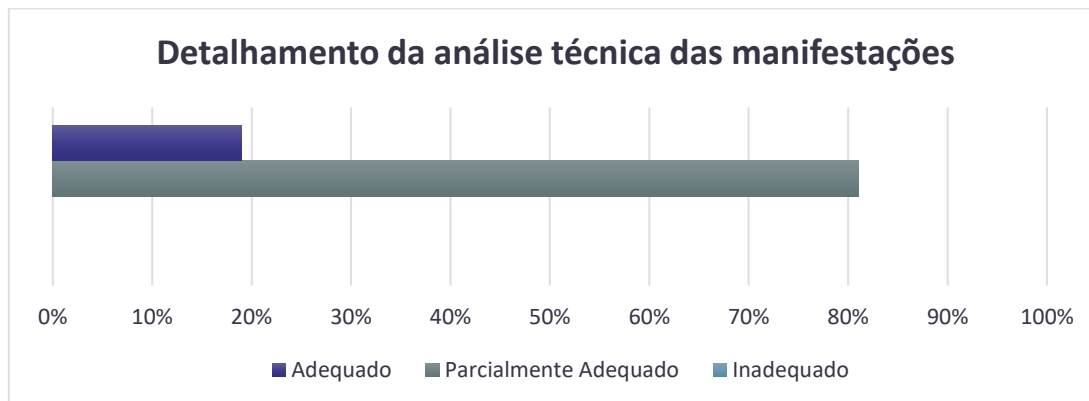
Não houve o tipo de manifestação “Elogio” na Amostra.

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: 19 foram consideradas adequadas (19%); e 81 (81%), em especial pela falta de classificação do subassunto, foram consideradas parcialmente adequadas.

Não houve a ocorrência de manifestações com falhas que levassem a classificação de inadequada.



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.

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.

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.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar, via Ofício nº 11832/2024/CGOUV/OGU/CGU, de 07 de agosto de 2024, foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções, em 23/09/2024, momento em que foram discutidos os achados e as recomendações sugeridas.

Na sequência, em 02/10/2024, a ouvidoria encaminhou as providências adotadas e as ações em andamento para atender as propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação, bem como apontamentos sobre o primeiro relatório preliminar, como segue:

Resposta ao Ofício nº 11832/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU

A Ouvidoria-Geral da União apontou oportunidades de aprimoramento nas atividades de ouvidoria, com fundamento, em especial, na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021, vigente à época e substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Assim, foram registrados os seguintes achados:

- Ausência do registro dos subassuntos e de tags em 68% das manifestações analisadas na amostra;
- Oportunidade de melhoria no conteúdo do Relatório de Gestão;
- Não registro das manifestações recebidas por e-mail na Plataforma Fala.BR;
- Necessidade de publicação da norma que regulamentará a organização e os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria do MGI.

Acerca dos apontamentos, a Ouvidoria do MGI apresenta os seguintes esclarecimentos:

1. Ausência do registro dos subassuntos e de tags em 68% das manifestações analisadas na amostra.

1.1. Ausência do registro de subassuntos das manifestações analisadas na amostra:

Em 4 de abril de 2023, a Ouvidoria do MGI passou por uma significativa transição com a implementação do ambiente da Ouvidoria na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). Até então, como Ouvidoria do extinto Ministério da Economia, a gestão das manifestações era realizada pelo sistema SisOuvidor, que, embora integrado ao Fala.BR, possuía configurações e regras específicas, como classificação, controle de prazos e tramitação interna. A adesão ao Fala.BR pela recém-criada Ouvidoria do MGI, por si só, representou um grande esforço, no processo de separação da Ouvidoria do Ministério da Fazenda, que realizou os tratamentos até 03/04/2023 bem como do acesso ao sistema SisOuvidor. Com a mudança para o Fala.BR, foi necessário um grande esforço de adaptação, que incluiu o treinamento da recém-formada equipe da Ouvidoria do MGI e dos pontos focais, além da preparação do sistema para garantir o tratamento adequado das manifestações. A estruturação do MGI também trouxe modificações em algumas unidades técnicas, exigindo o mapeamento de competências, ações e programas dessas áreas. Esse contexto, somado ao processo de formação

da equipe, levou à priorização de atividades operacionais, especialmente as relacionadas ao tratamento de manifestações e ao cumprimento de prazos normativos.

Apesar dessas circunstâncias, a Ouvidoria do MGI sempre buscou aprimorar a classificação das manifestações para melhorar a qualidade das informações gerenciais. Para isso, foi desenvolvida uma "árvore de classificação" de subassuntos, com a colaboração das áreas técnicas do ministério. A Secretaria de Governo Digital (SGD), unidade mais demandada, representando cerca de 52% das manifestações em 2023, foi a primeira a ter suas manifestações classificadas por subassuntos, a partir de abril de 2024. Nesse mesmo mês, a Secretaria do Patrimônio da União (SPU) também iniciou a classificação de subassuntos, sendo outra área de grande volume de manifestações.

Adicionalmente, o Concurso Público Nacional Unificado (CPNU), projeto de grande importância para o MGI, gerou um aumento expressivo no número de manifestações, o que também levou à sua inclusão no processo de classificação. Os esforços realizados permitiram que, entre 12 de abril e 30 de agosto de 2024, 53,8% das manifestações fossem registradas com subassuntos, reduzindo o percentual de manifestações sem essa classificação para 46,2%, um avanço em relação aos 68% apontados pela OGU.

1.2. Uso de TAGs:

A Ouvidoria do MGI optou por utilizar apenas o subassunto para a classificação das manifestações, em vez das TAGs. A utilização de subassuntos é considerada mais estruturada e adequada, uma vez que sempre está vinculada a um assunto específico.

As TAGs, por outro lado, podem ser criadas por qualquer usuário a qualquer momento, o que, do ponto de vista operacional, pode gerar inconsistências e dificultar o controle interno, uma vez que algumas áreas técnicas do MGI as utilizam de forma personalizada, pelo menu "Tratar (Novo)".

Para a Ouvidoria, essa prática tornaria o processo de classificação mais oneroso, já que seria necessário buscar em uma lista extensa de registros. A Ouvidoria do MGI já formalizou essa posição junto à Ouvidoria-Geral da União (OGU) durante a reunião "Diálogos das Ouvidorias Setoriais" em 19 de abril de 2024, e reforçou o posicionamento por meio de mensagem eletrônica em 22 de abril de 2024.

2. Oportunidade de melhoria no conteúdo do Relatório de Gestão.

Em relação à oportunidade de melhoria apontada pela OGU quanto à incompletude do Relatório de Gestão, especificamente no que tange ao cumprimento dos incisos III e IV do § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, cumpre esclarecer o seguinte:

O referido artigo estabelece que as unidades setoriais do SisOuv devem elaborar relatórios de gestão, com periodicidade mínima anual, conforme os arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, e publicá-los no site da entidade até o primeiro dia de abril de cada ano, com informações referentes ao ano anterior.

O § 1º deste artigo detalha que o relatório deve conter, entre outros itens:

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 - 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 respectivos prazos.

Conforme mencionado no item anterior deste relatório, as dificuldades iniciais enfrentadas na adequação da classificação dos subassuntos ao tratar das manifestações impactaram diretamente no detalhamento das informações gerenciais, notadamente nos incisos III e IV do § 1º do art. 60 da referida portaria. É importante destacar que, no ano de 2023, o canal da Ouvidoria do MGI foi oficialmente estabelecido apenas em 4 de abril de 2023. Esse cenário trouxe consigo a necessidade de diversas medidas estruturantes, como a migração de sistemas, o que exigiu a reformulação da árvore de classificação dos assuntos.

Diante desse contexto, houve a necessidade de priorizar as atividades operacionais, focando inicialmente no fortalecimento das capacidades internas, no treinamento em sistemas e na formação das equipes responsáveis pelo tratamento das manifestações.

Adicionalmente, foram elaborados informes parciais para a Alta Gestão do MGI ao longo de 2023, nos quais foram apresentadas análises preliminares sobre os principais motivos das manifestações e pedidos de acesso à informação. Esses relatórios parciais, embora não tenham sido incorporados ao Relatório de Gestão final, serviram para fomentar debates internos acerca das principais dificuldades enfrentadas. Seguem trechos desses relatórios parciais:





OUVIDORIA PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

RECLAMAÇÃO

- 1º GOV.BR: VALIDAÇÃO EM DUAS ETAPAS (SGDI)
- 2º GOV.BR: DIFICULDADE NO RECONHECIMENTO FACIAL (SGDI)
- 3º CARTÃO DE BENEFÍCIO CONSIGNADO (SGPRT)

DENÚNCIA

- 1º SUPOSTA INVASÃO DE TERRAS PÚBLICAS (SPUI)
- 2º ALIBRIS À COMPETÊNCIA DO MGI
- 3º SUPOSTAS IRREGULARIDADES PRATICADAS POR SERVIDORES (SGPRT)

SOLICITAÇÃO

- 1º GOV.BR: VALIDAÇÃO EM DUAS ETAPAS (SGDI)
- 2º GOV.BR: DIFICULDADE NA MUDANÇA DE SELO PRATA/OURO (SGDI)
- 3º CARTÃO DE BENEFÍCIO CONSIGNADO (SGPRT)

RELATÓRIO DE PESQUISA SOBRE AS DIRETRIZES DE CONDUTA NAS REDES SOCIAIS PARA AGENTES PÚBLICOS DO GOVERNO FEDERAL



Ouvidoria do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - MGI
Coordenação de Ouvidoria e Assessoramento Técnico - COAT

RESULTADO DA PESQUISA DAS DIRETRIZES POR ESFERA DE PODER

PODER EXECUTIVO

ADMINISTRAÇÃO DIRETA

Manual de uso de redes sociais - Secom/2018
https://www.fe.gov.br/attachments/article/278/manualdeusornetias_sec_om_2018.pdf

Termos de uso de redes sociais
<https://www.gov.br/pt-br/noticias/termos-de-uso-de-redes-sociais>

Manual de conduta do agente público civil do Poder Executivo Federal
<https://www.gov.br/economia/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ruja-e-manuais/fe/fe/mmanual-de-conduta-do-agente-publico-civil.pdf>

Advocacia Geral da União - AGU

Condutas vedadas aos agentes públicos federais em eleições - 2022
<https://www.gov.br/gestao/pt-br/comunicacao/noticias/eleicoes-agu-qualisa-cartilha-com-regras-para-agentes-publicos>
<https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/1/publicacoes/cartilhas/eleicoes-2022-versao-26-01-22-final.pdf> (Manual)





A partir do primeiro trimestre de 2024, com a reestruturação da árvore de classificação, iniciando-se com as áreas de maior volume de manifestações – a Secretaria de Governo Digital (SGD) e a Secretaria do Patrimônio da União (SPU) – a Ouvidoria do MGI começou a obter um enquadramento mais adequado no tratamento das manifestações. Isso permitirá um maior detalhamento das informações gerenciais no Relatório de Gestão referente ao exercício de 2024, atendendo plenamente aos incisos III e IV do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

3. Não registro das manifestações recebidas por e-mail na Plataforma Fala.BR.

3.1. Importância da validade da identidade do solicitante e o não registro das manifestações recebidas por e-mail na Plataforma Fala.BR

Referente ao apontamento sobre o não registro das manifestações recebidas por e-mail na Plataforma Fala.BR, gostaríamos de oferecer os seguintes esclarecimentos.

Conforme já indicado no questionário de avaliação, a Ouvidoria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) adota como canais oficiais de atendimento: a Plataforma Fala.BR, o atendimento presencial e a correspondência por carta. Todas as manifestações recebidas presencialmente ou por carta são devidamente registradas na Fala.BR, seguindo as diretrizes legais. No que tange às manifestações recebidas via e-mail institucional, foi implementada uma resposta-padrão orientando o usuário a realizar o registro diretamente na Fala.BR, conforme a mensagem abaixo:

“Senhor(a), Informamos que a Ouvidoria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) possui canal eletrônico destinado ao recebimento de manifestações, conforme estabelece o art. 16 do Decreto 10.228/2020. O registro deve ser feito pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), disponível no link <https://falabr.cgu.gov.br>. De acordo com a Lei 13.460/2017, os

tipos de manifestações que podem ser registradas incluem: sugestão, denúncia, solicitação, reclamação, elogio, e simplificação de serviços públicos (Simplifique).”

Essa medida foi implementada para garantir a proteção dos dados pessoais dos cidadãos, uma vez que o canal de e-mail não oferece o mesmo nível de segurança que a plataforma Fala.BR, a qual utiliza autenticação por meio do login único "gov.br". A utilização da Fala.BR garante o adequado tratamento de dados pessoais e mantém a integridade das informações, em conformidade com as normas de proteção e sigilo.

Além disso, consideramos parte do papel pedagógico da Ouvidoria fomentar o uso da Fala.BR como o canal oficial para manifestações de ouvidoria, promovendo um atendimento mais seguro e eficiente.

A título de reforço da argumentação acerca da importância da validade da identidade do solicitante, no contexto do tratamento de pedidos de acesso à informação, a Controladoria-Geral da União (CGU) orienta que, quando o pedido envolve dados pessoais, é importante haver a validação da identidade do solicitante, o que é facilitado pela plataforma Fala.BR. A ferramenta utiliza o login único "Gov.BR", que classifica os usuários em três níveis de confiabilidade: Básico, Verificado e Comprovado. Somente solicitações autenticadas com selos de confiabilidade de Nível Verificado (Prata) ou Nível Comprovado (Ouro) devem ser atendidas, dependendo da sensibilidade dos dados requeridos. Esses mecanismos garantem maior segurança no tratamento de dados pessoais e protegem tanto o solicitante quanto a administração pública. A CGU possui precedentes que reforçam a necessidade de formalização dos pedidos via LAI, especialmente para temas que envolvem informações sensíveis, cuja transmissão informal por e-mail ou telefone pode ser inadequada. A formalização garante o registro oficial e a rastreabilidade dos pedidos, assegurando a integridade, confidencialidade (quando aplicável) e a segurança do processo. Dessa forma, a administração pública pode promover maior uniformidade e transparência no acesso a informações, minimizando possíveis questionamentos futuros e garantindo que dados importantes sejam tratados de forma responsável e segura.

3.2. Registro de Manifestações Recebidas por E-mail

Com a publicação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a Ouvidoria do MGI revisou seus procedimentos internos para atender às recomendações do art. 20. Agora, conforme o disposto no § 1º do Art. 12, qualquer manifestação recebida por e-mail que configure um pedido de ouvidoria é automaticamente registrada na Fala.BR, sem necessidade de ação adicional por parte do usuário.

As mensagens recebidas e identificadas como manifestações de ouvidoria, nos termos da Lei 13.460/2017, são registradas diretamente na Fala.BR. O usuário é informado por e-mail com o número de protocolo e o código de acesso para o acompanhamento, conforme o modelo a seguir:

“Senhor(a), Sua manifestação foi registrada na Plataforma Fala.BR, conforme a Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Número de protocolo: [NUP]

Código de acesso: [código de acesso]

O prazo para atendimento à sua demanda é de até 30 dias, prorrogável por igual período, conforme art. 16 da Lei 13.460/2017.

Para mais informações, acesse <https://falabr.cqu.gov.br>.”

Diante do exposto, compreendemos que os ajustes necessários foram feitos, para a atendimento à legislação aplicável.

4. Necessidade de publicação da norma que regulamentará a organização e os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria do MGI.

A Ouvidoria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) foi formalmente instituída em janeiro de 2023. Entretanto, suas atividades operacionais começaram efetivamente em 4 de abril de 2023, quando as manifestações passaram a ser registradas diretamente na plataforma Fala.BR. No período entre janeiro e março de 2023, as manifestações ainda eram recepcionadas e tratadas pela Ouvidoria do Ministério da Fazenda.

Os esforços iniciais da Ouvidoria do MGI concentraram-se na formação da equipe, treinamento dos novos atendentes no uso da plataforma Fala.BR, capacitação dos pontos focais das áreas técnicas e na instrução dos operadores quanto às competências específicas do MGI. Diferente do Ministério da Fazenda, que utilizava sistemas próprios de tramitação de demandas, o MGI não recebeu a transferência desses sistemas, o que exigiu o mapeamento de fluxos e processos internos, bem como a elaboração de manuais de atendimento. Esses documentos foram fundamentais para garantir o adequado funcionamento das atividades da Ouvidoria antes da formalização de um arcabouço normativo. Assim, o foco inicial foi o fortalecimento das capacidades operacionais e a capacitação técnica, que precederam a formalização das atividades por meio de regulamentação.

A segunda etapa do processo de institucionalização da Ouvidoria envolverá a publicação de normas específicas que regulamentem sua organização e procedimentos, bem como a realização de uma campanha de divulgação. Paralelamente, será desenvolvido um trabalho conjunto com os grupos focais de cada secretaria para qualificar a abertura de subassuntos, garantindo que os operadores das áreas técnicas façam o uso correto da plataforma Fala.BR.

Com o objetivo de assegurar o atendimento contínuo das manifestações e pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria optou por priorizar suas ações para manter o bom andamento dos processos e fluxos de trabalho. Diante disso, propomos a pactuação de um cronograma de ajustes para garantir a regularidade das operações e assegurar o cumprimento das normas aplicáveis, conforme descrito a seguir:

Cronograma de Atividades:

Atividade	Prazo
Envio da minuta de portaria para avaliação das instâncias do Pró-Integridade	11/10/2024
Consolidação dos ajustes e contribuições do Pró-Integridade	25/10/2024
Envio para apreciação da CONJUR	28/10/2024
Correções e ajustes após devolutiva da CONJUR	2 semanas após devolutiva
Envio para o GM para solicitação de publicação	2 semanas após devolutiva da Ouvidoria

Este cronograma visa assegurar a continuidade das atividades da Ouvidoria, enquanto se promovem ajustes e aprimoramentos nos processos internos, com ênfase especial na publicação da Portaria de Atendimento.

5. Considerações sobre os apontamentos constantes no Apêndice A, na letra “D”, do item “A.10. Dados do Painel Resolveu?”

O Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) tem desempenhado um papel crucial na transformação digital e modernização da administração pública brasileira, com foco em aumentar a eficiência, transparência e acessibilidade dos serviços públicos. Projetos como a Plataforma GOV.BR, SOU.GOV, o Portal Nacional de Compras Públicas, o Cadastro Ambiental Rural, o Concurso Nacional Unificado, o ColaboraGov e a Carteira Nacional de Identidade são apenas algumas das ferramentas inovadoras que têm simplificado o acesso dos cidadãos aos serviços públicos. Ao integrar esses sistemas e promover um login único para mais de 150 milhões de contas, o MGI está consolidando uma infraestrutura digital robusta, voltada para aprimorar a experiência do usuário e otimizar a interação entre governo e sociedade. No entanto, ouvidorias que operam em instituições de grande escala, como o MGI, enfrentam desafios complexos na avaliação da qualidade de seus serviços, especialmente quando vinculadas a programas que abrangem uma vasta população, como a conta Gov.br. Um desses desafios é a presença do viés de resultado. Esse conceito, bem documentado na literatura de atendimento ao cliente e gestão pública, refere-se à tendência dos cidadãos em avaliar negativamente o serviço de atendimento com base no desfecho de sua solicitação, e não na qualidade do atendimento em si. Em outras palavras, mesmo que o atendimento prestado pela ouvidoria seja tecnicamente correto, cortês e eficiente, a frustração com o resultado da demanda pode gerar uma percepção negativa.

Teoricamente, o viés de resultado pode ser compreendido a partir do campo da psicologia comportamental, especificamente na teoria da justiça processual. Essa teoria argumenta que, para as pessoas, o modo como suas demandas são tratadas (processo) pode ser tão importante quanto o resultado em si (desfecho). Porém, em cenários de alta expectativa de resultado, como no caso de solicitações vinculadas a serviços públicos essenciais (por exemplo, acesso ao SUS ou INSS via conta Gov.br), o resultado tende a obscurecer a percepção sobre a qualidade do processo de atendimento. A literatura sugere que essa percepção está ligada à dissonância cognitiva, na qual o cidadão experimenta uma discrepância entre a expectativa gerada e o resultado obtido, levando a avaliações negativas, ainda que o processo tenha sido justo e adequado.

No caso específico da Plataforma Fala.BR, os dados apontados no item A.10, seção D, evidenciam essa dinâmica. Observou-se que 45,41% dos manifestantes se declararam "muito insatisfeitos", em contraste com 18,52% que afirmaram estar "muito satisfeitos". Essa discrepância é um claro indicativo da prevalência do viés de resultado, uma vez que a insatisfação elevada não reflete, necessariamente, a eficiência ou qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria do MGI, mas sim a frustração com o desfecho final da solicitação. Para além de ser um fenômeno reconhecido, o viés de resultado desafia os métodos tradicionais de avaliação de satisfação, que frequentemente não conseguem separar adequadamente a experiência de atendimento da percepção sobre o resultado. Este viés também está relacionado ao conceito de satisfação pós-consumo, no qual os cidadãos, como consumidores de serviços públicos, são influenciados por suas expectativas iniciais e pelo grau de complexidade de suas demandas. Quando o serviço não atende plenamente às suas expectativas – mesmo que tecnicamente correto – o nível de satisfação é comprometido. Por isso, é crucial que os indicadores de avaliação de ouvidorias públicas considerem esse viés, desenvolvendo métricas que distingam o processo do resultado. Assim, é importante que, ao avaliar o desempenho das ouvidorias,

consideremos a complexidade envolvida nas interações com os cidadãos, especialmente quando se trata de solicitações de alto impacto. Isso reforça a necessidade de um enfoque metodológico que consiga isolar o viés de resultado e permita uma análise mais precisa da qualidade do serviço de atendimento prestado.

Manifestação da Equipe de Avaliação

Do exame da manifestação apresentada pela Ouvidoria Avaliada, verifica-se que não houve discordância em relação aos apontamentos presentes no Relatório de Avaliação Preliminar, enviado antes deste Relatório Final. Ou seja, a UA reconhece a necessidade de implantar alterações/melhorias nos processos, com vistas a aprimorar a execução e o resultado dos serviços disponibilizados aos cidadãos.

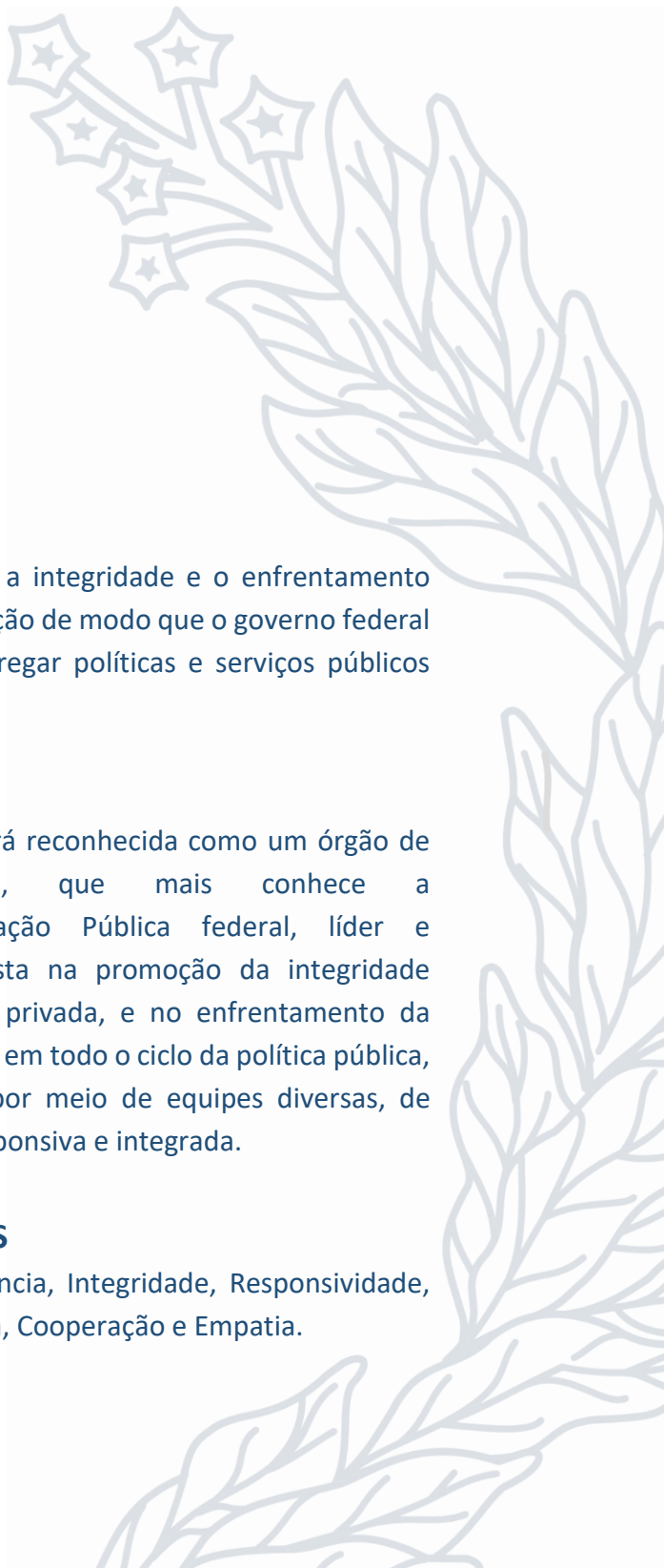
Sobre as “Considerações sobre os apontamentos constantes no Apêndice A, na letra “D”, do item “A.10. Dados do Painel Resolveu?”, em que a Unidade se manifestou no sentido de que *“a tendência dos cidadãos em avaliar negativamente o serviço de atendimento com base no desfecho de sua solicitação, e não na qualidade do atendimento em si. Em outras palavras, mesmo que o atendimento prestado pela ouvidoria seja tecnicamente correto, cortês e eficiente, a frustração com o resultado da demanda pode gerar uma percepção negativa”*, manifestamo-nos em concordância com a Unidade.

Por fim, registra-se que esta OGU realizará o monitoramento das providências adotadas/a serem adotadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a situação da implementação das recomendações propostas.

Apêndice D

Plano de Ação

Plano de Providências para os Achados / Recomendações			
Unidade Avaliada: Ouvidoria do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI / GM/ OUV)			
Item de recomendação/ Enunciado	Providência para cumprimento	Etapas / Data de implementação da providência	Servidor e/ ou área responsável pela implementação
Achado a:			
I - Ausência do registro dos subassuntos e de tags em 68% das manifestações analisadas na amostra	Classificação de todas as manifestações de Ouvidoria com o devido preenchimento dos assuntos, subassuntos e tags.	Data para implementação: conclusão do levantamento de subassuntos junto às secretarias no final de primeiro semestre de 2025.	Coordenação de Ouvidoria e Assessoramento Técnico (COAT)
Achado b:			
II - Oportunidade de melhoria no conteúdo do Relatório de Gestão	Produção e publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024 com os devidos ajustes, a fim de atender às recomendações dos incisos III e IV, do § 1º, do artigo 60, da Portaria 116/2024.	Data para implementação: Publicação do Relatório de Gestão da Ouvidoria, com os devidos aprimoramentos, referente ao exercício de 2024, deverá ser feita até abril de 2025.	Gabinete da Ouvidoria, Coordenação de Ouvidoria e Assessoramento Técnico (COAT) e Coordenação de Transparência e Acesso à Informação (CTAI).
Achado c:			
III - Não registro das manifestações recebidas por e-mail na Plataforma Fala.BR	Atualmente, conforme o disposto no § 1º do Art. 12, as manifestações recebidas por e-mail, que configure manifestação de ouvidoria, são devidamente registradas no Fala.BR, sem necessidade de ação adicional por parte do usuário.	Providência já implementada.	Coordenação de Ouvidoria e Assessoramento Técnico (COAT).
Achado d:			
IV - Necessidade de publicação da norma que regulamentará a organização e os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria do MGI	Publicação de Portaria Normativa, que regulamente a organização da Ouvidoria e procedimentos.	Estimativa para publicação: descrição das etapas, conforme cronograma apresentado no item 4 da Nota Técnica 41164 (SEI 45377395).	Gabinete da Ouvidoria, Coordenação de Ouvidoria e Assessoramento Técnico (COAT) e Coordenação de Transparência e Acesso à Informação (CTAI).



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.