

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Superintendência Nacional de Previdência Complementar

Brasília/DF, 2025



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO

Silvia Helena Escovar

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Silvia Helena Escovar

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Superintendência Nacional de Previdência Complementar/Ministério da Previdência Social (PREVIC/MPS).

Município: Brasília – DF.

Objetivo: Realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da PREVIC, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: 1º/11/2022 à 31/10/2023.

Data de execução: janeiro/2024 a abril/2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Superintendência Nacional de Previdência Complementar, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/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, de um modo geral, exerce de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

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

- a) Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão;
- b) Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria;
- c) Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria;
- d) Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR;
- e) Tratamento inadequado à Comunicação de Irregularidade;
- f) Marcação da Resolutividade em discordância com o efetivo tratamento dado à demanda; e
- g) Ausência de aplicação de procedimentos de pseudonimização de denúncias e comunicações antes do envio para as unidades de apuração.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação consignados nos achados deste relatório serão apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada por ocasião da reunião de busca conjunta, onde serão 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 com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

I. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da Previc de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;

II. Elaborar e publicar anualmente o Relatório de Gestão da Unidade no sítio eletrônico da Previc, na forma e com os conteúdos estabelecidos nos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017; e art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;

III. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado e consonante com os dispositivos da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Previc, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada tipologia de manifestação;

IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

V. Aprimorar o tratamento interno dado pela Unidade às comunicações de irregularidades, de forma que haja transparência dos atos e fatos praticados no curso do tratamento, bem como pelo registro de resposta conclusiva aderente com o objeto do fato irregular comunicado;

VI. Aprimorar a interlocução junto às áreas finalísticas da Previc de forma a obter respostas conclusivas e marcação de resolutividade mais aderentes com as providências/ etapas efetivamente adotadas para as demandas; e

VII. Adotar procedimentos de restrição de dados pessoais do denunciante e do teor das denúncias (pseudonimização, criptografia, tarjamento ou supressão de partes do texto – extrato), por meio da utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para encaminhamento das manifestações às unidades internas da Previc; e, no tocante ao encaminhamento das denúncias com elementos de identificação do denunciante para outras unidades do SisOuv, obter consentimento prévio do denunciante por meio da própria plataforma, e no caso de negativa ou de não-resposta, proceder obrigatoriamente à pseudonimização antes do encaminhamento.

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
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada
GUIA Previc	Guia de Melhores Práticas em Ouvidoria/2023

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1.Achados	11
1.1.Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão.	11
1.2.Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.....	12
1.3.Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria.	13
1.4.Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR....	14
1.5.Tratamento Inadequado de Manifestações	17
1.5.1.Tratamento inadequado à Comunicação de Irregularidade	18
1.5.2.Marcação da Resolutividade em discordância com o efetivo tratamento dado à demanda	19
RECOMENDAÇÕES	20
CONCLUSÃO	21
APÊNDICES	22
Apêndice A.....	23
Apêndice B.....	34
Apêndice C.....	43
Apêndice D.....	46

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:

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

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

(...)

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

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

OBJETO

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

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade 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 de 1º/11/2022 a 31/10/2023 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 1º/11/2022 a 31/10/2023 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 Superintendência Nacional de Previdência Privada (Previc/DF), autarquia de natureza especial vinculada ao Ministério da Previdência Social (Previc/MPS), e é responsável pela fiscalização e supervisão das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC).

A ouvidoria da Previc é dirigida por um titular, nomeado por designação do Diretor-Superintendente da Previc. Além das atividades de ouvidoria, a Unidade é responsável pelo Sic da Previc.

A atual Ouvidora-chefe da Previc encontra-se em fim de mandato. Nomeada em abril/2017, já está no cargo há 6 anos e 9 meses, portanto exercendo excepcionalmente o prazo de carência de 1 ano admitido às Unidades para a substituição do titular em fim de mandato (3 anos, com possibilidade de recondução uma única vez, por igual período).

A Ouvidoria da Previc/DF está vinculada diretamente à Diretoria Colegiada da Previc e é regida pela Portaria nº 529/2017, de 08 de dezembro de 2017, que aprova o

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

Regimento Interno da PREVIC. O Art. 37 do Regimento estabelece as atribuições da unidade de ouvidoria (Apêndice A3 deste Relatório).

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

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Superintendência Nacional da Previdência Complementar (Previc).

1. Achados

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

Foi realizada consulta no sítio eletrônico da Previc, em 13/02/2024, com intuito de checar a adequação da seção dedicada à Ouvidoria, conforme descrição detalhada no Apêndice A.6 deste Relatório, quantas às informações obrigatórias para atendimento das obrigações de transparência descritas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

O art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 assim estabelece:

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

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?"; (...)

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade de ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria" [Grifei]

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

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

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

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

A Lei nº 13.460/2017, lei de proteção dos usuários de serviços públicos, dispõe o seguinte a respeito do tema:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet. *[Grifei]*

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

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. *[Grifei]*

Durante os levantamentos de campo constatou-se que a Unidade não vem publicando o relatório anual de gestão da Ouvidoria, conforme estabelecido na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021.

Em pesquisa no sítio eletrônico da Previc, verificou-se que há a disponibilização de links de acesso aos Relatórios de Gestão da autarquia referente aos exercícios de 2021 e 2022 (Det. Apêndice A deste Relatório).

Verificou-se que os Relatórios de Gestão de ambos os exercícios apresentam item específico versando sobre Comissão de Ética, Ouvidoria e Resultados do Serviço de Informação ao Cidadão (Sic), não obstante, as informações sobre as manifestações de Ouvidoria não estão apresentadas no formato e com os conteúdos estabelecidos na legislação de referência.

Conclui-se, ante o exposto, que a UA não está em dia com as obrigações de edição e publicação, no sítio eletrônico do órgão, do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma apartada do Relatório de Gestão do órgão e com os conteúdos conforme dispostos na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021.

1.3. Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria

Em resposta a questionamento no QA, sobre a existência de normativo que regulamente o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da autarquia, a Unidade informou que embora não disponha de normativo institucionalizado disciplinando o recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito autarquia, utiliza um conjunto de procedimentos e rotinas desenvolvidos no dia a dia nos trabalhos na ouvidoria, os quais constam arrolados na íntegra no Achado 1.4 (Anexo 3 da resposta ao QA), neste Relatório.

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

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

O art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021, estabelece de forma mais detalhada as etapas do fluxo:

Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

- I - recebimento da manifestação;
- II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;
- III - triagem;
- IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;
- V - análise preliminar da manifestação;
- VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e
- VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

- I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;
- II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e
- III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

§ 2º As unidades deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º poderão ocorrer após a publicação de resposta conclusiva pela unidade do SisOuv e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes desta Portaria.

§ 4º O disposto no inciso II do § 1º deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Ressalta-se ainda que a normatização de fluxos institucionalizados de tratamento, além de possibilitar maior solidez aos processos da Unidade, pode contribuir para trazer maior agilidade e redução dos prazos de resposta; o alinhamento do teor das respostas conclusivas por meio de previsão de dupla checagem no fluxo (supervisão); a melhoria da interlocução com as demais unidades do órgão/ entidade; bem assim a identificação, de modo mais ágil, de processos que necessitem de alterações para aprimoramento.

1.4. Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR

Por meio de questionamento no QA a Unidade foi instada a descrever, de forma detalhada, o fluxo de recebimento e tratamento de cada tipo de manifestação (denúncia, comunicação de irregularidade, reclamação, solicitação de providências e elogio), incluindo informações sobre os papéis e responsabilidades de cada ator, os sistemas utilizados e a atuação de outras áreas da autarquia.

Em resposta (Anexo 3 à resposta do QA), a Unidade disponibilizou relato contendo os procedimentos e rotinas utilizados no dia a dia nos trabalhos na ouvidoria, os quais reproduzimos na sequência:

- a) Denúncia: a Ouvidoria da PREVIC recebe a manifestação, analisa os requisitos mínimos de materialidade e autoria que possam subsidiar a apuração, exporta a demanda do Fala.BR, **insere no SEI como demanda restrita, elabora o despacho com disclaimer que destaca a necessidade de proteção dos dados do denunciante e encaminha para o órgão apuratório competente.** Informa o denunciante acerca do encaminhamento da manifestação e encerra o processo na Ouvidoria. O denunciante é comunicado sobre o desfecho da apuração pelo respectivo órgão;
- b) Comunicação: Considerando que se trata de manifestação anônima, a Ouvidoria da PREVIC, exporta a demanda do Fala.BR, insere no SEI, elabora o despacho e encaminha para conhecimento e eventuais providências do órgão competente. Responde a demanda no Fala.BR com a informação de que a manifestação foi devidamente enviada para ciência e eventuais providências do respectivo órgão;
- c) Reclamação: a Ouvidoria da PREVIC recebe a manifestação, exporta a demanda do Fala.BR, insere no SEI, elabora o despacho e encaminha para o órgão competente. Responde o usuário com as informações elaboradas pelo órgão ou entidade, atendendo ou explicando a impossibilidade de atendimento;
- d) Solicitação: a Ouvidoria da PREVIC recebe a manifestação, exporta a demanda do Fala.BR, insere no SEI, elabora o despacho e encaminha para o órgão competente. Responde o usuário com as informações elaboradas pelo órgão ou entidade, atendendo ou explicando a impossibilidade de atendimento; e
- e) Elogio: a Ouvidoria da PREVIC recebe a manifestação, exporta a demanda do Fala.BR, insere no SEI e encaminha para conhecimento do agente público e de sua chefia imediata. Responde o usuário com eventuais agradecimentos;" *[Grifei]*

A Unidade observou ainda que:

- i) As manifestações são encaminhadas para análise e providências das equipes da PREVIC, com prazo de até 15 (quinze) dias para resposta. Já as demandas enviadas para as EFPC têm o prazo de até 10 (dez) dias para retorno à ouvidoria;
- ii) **Em geral os processos são criados pelas servidoras terceirizadas que os instruem com os documentos necessários e elaboram os despachos de encaminhamento. Estes são revisados, assinados e enviados às áreas pela Ouvidora Substituta ou pela Ouvidora;**
- iii) Todos os processos passam pela leitura e orientações das servidoras de cargos efetivos para resposta final;
- iv) Por fim, **a Ouvidoria utiliza os seguintes sistemas corporativos para subsidiar a instrução dos processos (ou suas respectivas respostas): SEI, CADPREVIC, CANDPREVIC etc.** *[Grifei]*

Nota-se que a UA utiliza o SUPER (SEI) para a tramitação das manifestações, inclusive denúncias, para áreas internas e de apuração.

A esse respeito é importante frisar que, consideradas apenas as funcionalidades do sistema, não haveria como a Unidade exercer o controle sobre o acesso dos usuários

ao conteúdo das manifestações. Como decorrência, em caso de vazamentos de informações não haveria possibilidade de responsabilização do agente.

Isso ocorre porque o SEI só possibilita a identificação do agente quando esse realiza alguma interação e/ ou operação no sistema. No caso de simples visualização do conteúdo, não há possibilidade de rastreamento – com registro do agente e do horário de acesso.

Outra desvantagem no tocante às denúncias, é que quando o processo ou documento é marcado como sigiloso com credencial de acesso concedida a determinados servidores, no sistema, a recuperação da informação torna-se prejudicada, visto que o trâmite se vincula a agentes públicos específicos. Da mesma forma, processos ou documentos marcados em nível de sigilo não podem ser recuperáveis pela ferramenta de pesquisa, tampouco são registrados nas estatísticas do sistema, impactando, inclusive, no quantitativo de encaminhamentos decorrentes das respostas conclusivas publicadas.

Essas dificuldades na recuperação das informações impactam tanto no levantamento de dados gerenciais como na resolutividade das demandas, uma vez que dificultam o monitoramento, pela ouvidoria, das manifestações para as quais, apesar de já ter emitido resposta conclusiva, ainda restem providências a serem adotadas no âmbito da entidade.

Ainda, vale ressaltar que quando do encaminhamento das denúncias via SUPER (SEI), a Unidade deverá realizar procedimentos de pseudonimização no texto e/ ou anexos (quando cabível) a fim de evitar a exposição de informações que possam permitir a identificação do denunciante (Portaria CGU nº 581/2021, art. 12, § 1º, Inciso I).

Não obstante, a Unidade poderá aderir à utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, disponível gratuitamente na Plataforma (mais informações sobre o módulo estão disponíveis no item 5.3.5 do Manual WIKI Fala.BR, disponível na “Ajuda” do sistema), que além de proporcionar maior agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração no âmbito da Previc, disponibilizam técnicas de tratamento de dados e textos (pseudonimização e/ ou estratificação) aptas a proteger os dados pessoais no processo de tramitação para áreas da entidade, em conformidade com a LAI e LGPD.

De forma mais específica, o módulo permite ainda o rastreamento dos acessos às denúncias (identificação do agente, data e hora do acesso); a obtenção de relatórios gerenciais sobre as demandas concluídas e/ ou em andamento; o gerenciamento das equipes de tratamento e o controle de prazos das demandas.

Ainda, a Portaria CGU nº 581/2021, estabelece aos órgãos do SisOuv que não aderiram à utilização do módulo de tramitação do Fala.BR a necessidade de informar anualmente à OGU 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. É o que se depreende da leitura dos dispositivos abaixo citados (§§ 1º e 2º do art. 19):

§ 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.

Dessa forma, a Unidade teria que apresentar justificativas para a não utilização do Módulo de Triagem, bem como medidas de mitigação de riscos (Rastreabilidade, com definição de nível de acesso que permita o registro de log de cada servidor/colaborador, inclusive quando houver somente leitura da manifestação; Segurança, pela comprovação da utilização de ferramentas de pseudonimização de dados pessoais; e Resolutividade, pela existência de ferramenta que permita à ouvidoria obter informações analíticas e gerenciais sobre demandas que ainda ensejam providências por parte da Previc).

Ante o exposto, evidencia-se a necessidade de aprimoramento da forma de tramitação das denúncias, seja pela utilização do módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR, ou pela adoção de medidas de gerenciamento dos riscos de vazamento de dados ou informações durante a tramitação das denúncias para as áreas internas ou de apuração.

Cabe destacar que, na resposta ao QA, a Unidade indicou a necessidade de desenvolvimento de um sistema que otimize a tramitação e tratamento das manifestações junto às Ouvidorias das entidades supervisionadas como uma oportunidade de melhoria.

1.5. Tratamento Inadequado de Manifestações

No período avaliado, compreendido entre 01/11/2022 e 31/10/2023, a unidade avaliada recebeu 1.027 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 01 elogio, 36 reclamações, 50 solicitações de providências, 03 sugestões, 07 denúncias e 03 comunicações.⁴

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa cerca de 9,73% do total de manifestações recebidas no período avaliado.

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

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 99% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, foi constatado que quase que a

⁴ Dados extraídos do Painel *Resolveu?* (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) em consulta realizada no dia 16/01/2024.

totalidade das manifestações analisadas apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 99% das manifestações analisadas é respondida conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º). Na amostra analisada, o prazo médio de resposta da unidade avaliada foi de 19 dias.

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 99% das manifestações analisadas foi considerada adequada pela equipe de avaliação.

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

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

[...]

§ 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.

Assim, verificou-se que em cerca de 7% das manifestações a resolutividade não foi marcada corretamente. Essa constatação será relatada, na sequência deste Relatório, em Achado específico.

Diante do exposto, a partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, atendente parcialmente ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021, não obstante, os processos carecem de aprimoramentos sobretudo no tocante ao conteúdo das respostas conclusivas e ao registro da resolutividade das demandas.

A esse respeito, é importante ressaltar que a ausência dos conteúdos mínimos nas respostas conclusivas e o registro incorreto da informação sobre a resolutividade, sobretudo no caso das denúncias e reclamações, 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. Na sequência são abordados achados específicos que exemplificam algumas das impropriedades praticadas durante o tratamento das manifestações:

1.5.1. Tratamento inadequado à Comunicação de Irregularidade

Foi verificado no procedimento de uma Comunicação, o tratamento dado pela UA foi considerado inadequado, em vista do teor da resposta conclusiva da Unidade, reproduzida na sequência:

“Prezado(a) Senhor(a),

Informamos que a sua manifestação foi registrada na categoria “Comunicação” que, segundo informações do sistema FalaBR, possui as seguintes características:

“A comunicação de irregularidade, descrita no art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar.” [ao invés desse texto a UA deveria ter elaborado uma resposta aderente com o fato comunicado, ainda que se tratasse de resposta proforma e que, portanto, não será encaminhada ao usuário]

Diante do exposto, caso tenha interesse em receber um retorno desta ouvidoria, orientamos o(a) senhor(a) a entrar com uma nova manifestação do tipo “Solicitação” ou “Reclamação”. [Grifei]

Seguimos à disposição,

Ouvidoria da Previc”

Nesse sentido, ainda que considerando que as respostas conclusivas às Comunicações nunca chegarão ao conhecimento dos usuários (anônimos), é importante ressaltar que o teor das respostas deve ser aderente com o objeto do fato irregular comunicado (as providências e/ ou encaminhamentos internos de acordo com a irregularidade comunicada) e não apenas registrar a impossibilidade de uma resposta propriamente dita.

Registra-se ainda a necessidade de haver transparência dos atos e fatos praticados no curso do processo, inclusive no que implica o monitoramento exercido por este órgão central.

1.5.2. Marcação da Resolutividade em discordância com o efetivo tratamento dado à demanda

Verificou-se que a pergunta de Resolutividade (Perg. 6 da Planilha de Análise da amostra das manifestações) não foi respondida de forma adequada no tocante a alguns NUPs, conforme análises consignadas na Planilha de Análise.

Assim sendo, verificou-se casos de manifestações consideradas como “resolvidas” quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável, bem como manifestações em que não restavam mais providências da UA, mas que tiveram a pergunta de resolutividade marcada como “não”.

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

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade

responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

1.5.3. Ausência de aplicação de procedimentos de pseudonimização de denúncias e comunicações antes do envio para as unidades de apuração

Verificou-se que alguns NUPs, conforme planilha de análise das manifestações não houve a aplicação dos procedimentos de pseudonimização do fato, resposta e/ ou anexos antes do encaminhamento para a unidade de apuração, conforme prescrições contidas da LAI (arts. 25 e 26), na LGPD (arts. 1º e 2º), e no Decreto nº 10.153/2019 (salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração), devidamente consignados na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 6º inciso II, e art. 7º, inciso XII, respectivamente).

Entre as denúncias houve situações de não aplicação de procedimentos de pseudonimização tanto na Resposta da UA (pela reprodução do nome do denunciante após o vocativo), como pela não aplicação dos procedimentos de pseudonimização do fato e/ ou anexos antes do envio para as unidades de apuração.

No caso do NUP 03005.xxxxxx/2023-xx (Com), considerou-se o tratamento parcialmente adequado uma vez que o nome do usuário/ titular (que se identificou ao final da descrição do fato) não foi pseudonimizado durante o tratamento.

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 Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc), em ordem de prioridade:

- I. Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da Previc de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;
- II. Elaborar e publicar anualmente o Relatório de Gestão da Unidade no sítio eletrônico da Previc, na forma e com os conteúdos estabelecidos nos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017; e art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;
- III. Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado e consonante com os dispositivos da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Previc, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada tipologia de manifestação;
- IV. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

- V. Aprimorar o tratamento interno dado pela Unidade às comunicações de irregularidades, de forma que haja transparência dos atos e fatos praticados no curso do tratamento, bem como pelo registro de resposta conclusiva aderente com o objeto do fato irregular comunicado;
- VI. Aprimorar a interlocução junto às áreas finalísticas da Previc de forma a obter respostas conclusivas e marcação de resolutividade mais aderentes com as providências/ etapas efetivamente adotadas para as demandas; e
- VII. Adotar procedimentos de restrição de dados pessoais do denunciante e do teor das denúncias (pseudonimização, criptografia, tarjamento ou supressão de partes do texto – extrato), por meio da utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para encaminhamento das manifestações às unidades internas da Previc; e, no tocante ao encaminhamento das denúncias com elementos de identificação do denunciante para outras unidades do SisOuv, obter consentimento prévio do denunciante por meio da própria Plataforma, e no caso de negativa ou de não-resposta, proceder obrigatoriamente à pseudonimização antes do encaminhamento;

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, necessitando de aprimoramentos no sentido de desenvolver fluxos institucionalizados de trabalho, melhorar as rotinas relacionadas à proteção de dados pessoais dos denunciantes – pela adoção da utilização de técnicas de pseudonimização e de controle de acessos aos Processos – bem como melhorar a interlocução com as unidades finalísticas da autarquia com fito na efetividade das respostas conclusivas.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability; melhoria dos controles de segurança e de acesso aos dados dos denunciantes; e ganho de efetividade nas respostas conclusivas. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Previdência Social
Posição no Organograma	Diretamente ligada à Diretoria Colegiada da Previc
E-mail	previc.ouvidoria@previc.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/previc/pt-br
Endereço	SCN Quadra 06, Edifício Venâncio 3000, Conjunto A, 12º andar, Asa Norte, CEP: 70.716-900 – Brasília -DF Telefones: 2021-2029/ (61) 2021-2048
Canais de Atendimento	https://www.gov.br/previc/pt-br/aceso-a-informacao-1/participacao-social/ouvidoria acesso ao Fala.BR
Horário de funcionamento	de segundas as sextas-feiras, das 8:00 as 12:00 e das 14:00 as 18:00hs
Ouvidor-Chefe	Nádia de Moura Chagas Souza
Ouvidor Substituto	Larissa de Medeiros Pereira

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) é uma autarquia de natureza especial vinculada ao Ministério da Previdência Social e é responsável pela fiscalização e supervisão das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC).

As EFPC são instituições criadas para o fim exclusivo de administrar planos de benefícios de natureza previdenciária, patrocinados e/ ou instituídos. São constituídas na forma de sociedade civil ou fundação, sem fins lucrativos, estruturadas na forma do artigo 35, da Lei Complementar nº 109, de 29 de maio de 2001, que tenha por objeto operar plano de benefício de caráter previdenciário.

O art. 1º da Lei nº 12.154/2009, de 23/12/2009, estabelece os termos da criação da Previc e o art. 2º, reproduzido na sequência, estabelece as competências da autarquia:

Art. 2º Compete à Previc:

I - proceder à fiscalização das atividades das entidades fechadas de previdência complementar e de suas operações;

II - apurar e julgar infrações e aplicar as penalidades cabíveis;

III - expedir instruções e estabelecer procedimentos para a aplicação das normas relativas à sua área de competência, de acordo com as diretrizes do Conselho Nacional de Previdência Complementar, a que se refere o inciso XVIII do art. 29 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003;

IV - autorizar:

a) a constituição e o funcionamento das entidades fechadas de previdência complementar, bem como a aplicação dos respectivos estatutos e regulamentos de planos de benefícios;

b) as operações de fusão, de cisão, de incorporação ou de qualquer outra forma de reorganização societária, relativas às entidades fechadas de previdência complementar;

c) a celebração de convênios e termos de adesão por patrocinadores e instituidores, bem como as retiradas de patrocinadores e instituidores; e

d) as transferências de patrocínio, grupos de participantes e assistidos, planos de benefícios e reservas entre entidades fechadas de previdência complementar;

V - harmonizar as atividades das entidades fechadas de previdência complementar com as normas e políticas estabelecidas para o segmento;

VI - decretar intervenção e liquidação extrajudicial das entidades fechadas de previdência complementar, bem como nomear interventor ou liquidante, nos termos da lei;

VII - nomear administrador especial de plano de benefícios específico, podendo atribuir-lhe poderes de intervenção e liquidação extrajudicial, na forma da lei;

VIII - promover a mediação e a conciliação entre entidades fechadas de previdência complementar e entre estas e seus participantes, assistidos, patrocinadores ou instituidores, bem como dirimir os litígios que lhe forem submetidos na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996;

IX - enviar relatório anual de suas atividades ao Ministério da Previdência Social e, por seu intermédio, ao Presidente da República e ao Congresso Nacional; e

X - adotar as demais providências necessárias ao cumprimento de seus objetivos.

§ 1º O Banco Central do Brasil, a Comissão de Valores Mobiliários e os órgãos de fiscalização da previdência complementar manterão permanente intercâmbio de informações e disponibilidade de base de dados, de forma a garantir a supervisão contínua das operações realizadas no âmbito da competência de cada órgão.

§ 2º O sigilo de operações não poderá ser invocado como óbice ao fornecimento de informações, inclusive de forma contínua e sistematizada, pelos entes integrantes do sistema de registro e liquidação financeira de ativos autorizados pelo Banco Central do Brasil ou pela Comissão de Valores Mobiliários, sobre ativos mantidos em conta de depósito em instituição ou entidade autorizada à prestação desse serviço.

§ 3º No exercício de suas competências administrativas, cabe ainda à Previc:

I - deliberar e adotar os procedimentos necessários, nos termos da lei, quanto à:

a) celebração, alteração ou extinção de seus contratos; e

- b) nomeação e exoneração de servidores;
- II - contratar obras ou serviços, de acordo com a legislação aplicável;
- III - adquirir, administrar e alienar seus bens;
- IV - submeter ao Ministro de Estado da Previdência Social a sua proposta de orçamento;
- V - criar unidades regionais, nos termos do regulamento; e
- VI - exercer outras atribuições decorrentes de lei ou de regulamento

A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria está prevista na estrutura da Previc como órgão de assistência direta e imediata à Diretoria Colegiada, conforme disposto nos normativos destacados abaixo e respectivo organograma:



A Lei nº 12.154, de 23 de dezembro de 2009, que criou a PREVIC estabelece no inciso IV do art. 3º a previsão da Ouvidoria na estrutura básica da autarquia.

O art. 3º do Anexo I do Decreto nº 11.241, de 18 de outubro de 2022, abaixo, transcrito, descreve a estrutura organizacional da Previc:

Art. 3º A Previc tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgão colegiado: Diretoria Colegiada;

II - órgãos de assistência direta e imediata ao Diretor-Superintendente:

- a) Gabinete; e
- b) Assessoria de Comunicação Social e Parlamentar;

III - órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria Colegiada:

- a) Coordenação-Geral de Suporte à Diretoria Colegiada;
- b) Coordenação-Geral de Inteligência e Gestão de Riscos; e
- c) Coordenação-Geral de Projetos;

IV - órgãos seccionais:

- a) Coordenação-Geral de Gestão Estratégica e Inovação Institucional;
- b) Corregedoria;
- c) Auditoria Interna;

d) Ouvidoria;

- e) Procuradoria Federal Especializada; e
- f) Diretoria de Administração;

V - órgãos específicos singulares:

- a) Diretoria de Licenciamento;
- b) Diretoria de Fiscalização e Monitoramento; e
- c) Diretoria de Normas; e

VI - unidades descentralizadas:

- a) Escritório de Representação Nível 1 - São Paulo;
- b) Escritório de Representação Nível 1 - Rio de Janeiro;
- c) Escritório de Representação Nível 2 - Minas Gerais;
- d) Escritório de Representação Nível 2 - Pernambuco; e
- e) Escritório de Representação Nível 2 - Rio Grande do Sul. [grifei]

e art. 22 estabelece que compete à Ouvidoria (entre outras unidades da estrutura) *“planejar, dirigir, coordenar, orientar, acompanhar e avaliar a execução das atividades relativas às suas respectivas unidades e exercer outras atribuições que lhes forem cometidas, em suas áreas de atuação, pela Diretoria Colegiada.”* O Anexo II do Decreto estatui os cargos de Ouvidor e Chefe de Divisão Ouvidoria, FCE 1.10 e FCE 1.07 respectivamente.

A Portaria nº 529, de 08 de dezembro de 2017, aprova o Regimento Interno da Previc e o art. 37 estabelece as atribuições da unidade de Ouvidoria.

Art. 37. À Ouvidoria compete:

I - atuar como canal de comunicação entre a autarquia, de um lado, e participantes, assistidos, EFPC, instituidores e patrocinadores, de outro, na

busca de soluções de eventuais conflitos na prestação ou execução dos serviços que se relacionem com as atividades da Previc;

II - receber, examinar e encaminhar denúncias, representações, reclamações, sugestões e elogios, que se relacionem com as atividades e operações da Previc;

III - acompanhar as providências adotadas pelos órgãos para a solução das reclamações e denúncias apresentadas e informar ao interessado o andamento e o respectivo resultado em relação às manifestações recebidas;

IV - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação da sociedade com os serviços prestados pela Previc;

V - apresentar recomendações à Diretoria Colegiada visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão, assim como ao aprimoramento e à correção de situações inadequadas ao bom funcionamento do regime de previdência complementar fechado;

VI - atuar como canal adicional de comunicação entre o servidor e o Diretor-Superintendente da Previc;

VII - verificar se a resposta oferecida pela área técnica pertinente esclarece satisfatoriamente a questão, procedendo a registros internos para elaboração do relatório semestral;

VIII - contribuir para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da Previc;

IX - encaminhar semestralmente relatório de suas atividades à Diretoria Colegiada, sem prejuízo do encaminhamento, a qualquer tempo, de informações ou recomendações que entender pertinentes;

X - solicitar à Diretoria Colegiada os meios adequados ao exercício das atividades da Ouvidoria;

XI - propor e acompanhar a elaboração de normas e procedimentos relacionados com as atribuições da Ouvidoria;

XII - representar a Previc perante entidades e organizações internas e externas e em fóruns relacionados às atividades da Ouvidoria;

XIII - coordenar o atendimento do acesso a informação para os cidadãos, em conformidade com a legislação; e

XIV - gerir, monitorar e acompanhar a execução do Plano de Dados Abertos da Previc.

§ 1º A Ouvidoria manterá o sigilo da fonte, sendo preservada a identidade do autor da denúncia durante a realização das respectivas ações apuratórias, e após, justificadamente, mediante solicitação expressa do interessado.

§ 2º A intervenção da Ouvidoria não suspenderá ou interromperá quaisquer prazos administrativos.

§ 3º A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo, nem colocará em causa o bom funcionamento das decisões nele tomadas.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho da Unidade é composta atualmente de duas servidoras efetivas e duas colaboradoras terceirizadas, sendo duas com graduação completa, uma

profissional de nível médio e uma especialista. Metade da equipe tem mais de 4 anos de experiência em ouvidoria.

Nome	Vínculo	Cursos
I. M. S.	Terceirizada	<p>a) Nepotismo e conflito de interesse, realizado pela PREVIC;</p> <p>b) Riscos institucionais da EFPC e implementação de um programa de adequação a LGPD, realizado pela ANCEP; e</p> <p>c) Diversidade Equidade e inclusão, realizado pela CGU</p>
K. M. J. O.	Terceirizada	<p>a) Treinamento Online Gestão baseada em Riscos no Monitoramento dos Riscos Institucionais da EFPC e Implementação de um Programa de Adequação à LGPD, realizado pela ANCEP; e</p> <p>b) Curso Gestão em Ouvidoria, realizado pela ENAP</p>
Larissa de Medeiros Pereira (Ouvidora Substituta)	Servidora cargo efetivo	<p>a) Acesso à informação;</p> <p>b) Controle social;</p> <p>c) Gestão em ouvidoria;</p> <p>d) Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias;</p> <p>e) Tratamento de Denúncias em Ouvidoria;</p> <p>f) Defesa do Usuário e Simplificação;</p> <p>g) Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos; e</p> <p>h) Gestão de Projetos.</p> <p>Observação: Todos realizados pela Enap.</p>
Nádia de Moura Chagas Souza (Ouvidora)	Servidora cargo efetivo	<p>a) Treinamento “Processo, Modernização e Prática de Comunicação entre as EFPCs e seus Participantes Ativos, Assistidos e Patrocinadores/Instituidores – Resolução CNPC nº 32/2019”, realizado pela ANCEP – Associação Nacional dos Contabilistas das Entidades de Previdência no dia 05 de maio de 2022;</p> <p>b) Curso “Direitos da Pessoa com Deficiência”, realizado pelo Tribunal de Contas do Estado de Goiás, no período de 25 de abril a 05 de maio de 2022;</p>

		<p>c) “1ª Semana de Proteção de Dados Pessoais GOV.BR”, realizada pela Enap e Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia no período de 30 de maio a 03 de junho de 2022;</p> <p>d) Curso EAD “Scrum no Contexto do Serviço Público”, realizado pela Enap no período de 15 a 25 de outubro de 2022;</p> <p>e) Curso “Excelência em Ouvidoria”, realizado pela Ouvidoria-Geral da União, no período de 25 a 27 de outubro de 2022;</p> <p>f) Curso EAD “Introdução à Gestão de Riscos”, realizado pela Enap no período de 28 de março a 27 de abril de 2023;</p> <p>g) Curso EAD “Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos”, realizado pela Enap no período de 08 de agosto a 07 de setembro de 2023</p>
--	--	---

A.5 Mandato do Ouvidor

A atual Ouvidora-chefe da Previc encontra-se em fim de mandato que se encerra em abril/2024. Nomeada em abril/2017, já está no cargo há 6 anos e 9 meses, portanto exercendo excepcionalmente o prazo de carência de 1 ano admitido às Unidades para a substituição do titular em fim de mandato (3 anos, com possibilidade de recondução uma única vez, por igual período).

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria são:

- a) Fala.BR: plataforma disponibilizada ao cidadão pela Controladoria-Geral da União, acessada pela internet;
- b) Telefone: número exclusivo da Ouvidoria para atendimento à sociedade, cujo número está publicado no site da autarquia;
- c) E-mail: caixa de mensageria eletrônica para recepcionar e responder às manifestações de cidadãos(ãs) com dificuldade de utilização da plataforma Fala.BR;
- d) Carta (SEI): cartas/expedientes recepcionados pelo setor de protocolo da PREVIC e inseridos no Sistema Eletrônico de Informações da PREVIC (SEI) e encaminhados para análise e providências da unidade; e
- e) Presencial: atendimento realizado na sede da autarquia nos dias e horários publicados no site da autarquia.

Ainda, a Unidade informou que a Ouvidoria da PREVIC conta com uma estrutura satisfatória para o bom desempenho das atividades. Detalhou que cada colaborador da Unidade conta com uma estação de trabalho, mesa e cadeira adequadas e confortáveis;

desktop em boas condições, acesso à internet e aos sistemas corporativos que envolvem o trabalho da unidade; além de telefone individual e sala climatizada. Da mesma forma, o atendimento presencial é realizado em sala privativa com boa estrutura para o atendimento.

A.7 Sistemas Informatizados

A unidade não utiliza a Plataforma Fala.BR para o tratamento/trâmite de manifestações, sendo utilizado o Sistema Eletrônico de Informações da Previc (SEI).

Em complemento, a Unidade informou que os processos tramitados pelo SEI ficam restritos às respectivas equipes responsáveis pela elaboração da resposta e a atual planilha em Excel, onde são realizados os controles de demandas da Ouvidoria, é operada mediante senha. Abaixo reproduz-se relato de como a Ouvidoria procede para obter a resposta das áreas técnicas/ finalísticas às demandas:

“A Ouvidoria exporta a demanda da plataforma Fala.BR insere no Processo SEI, elabora um despacho de encaminhamento para a unidade responsável. A unidade, por sua vez, elabora o documento de resposta dentro do processo SEI e encaminha para a Ouvidoria, que responde a demanda no Fala.BR e exporta um relatório que também é inserido nos autos. Esse processo é arquivado e está acessível para consultas ou eventuais providências adicionais decorrentes.”

Quando questionada sobre as medidas adotadas para mitigar o risco de exposição da identidade dos manifestantes, a Unidade informou procede à restrição dos processos que contêm dados sensíveis, além do que adota um texto padrão (disclaimer) para alertar os servidores sobre a necessidade de preservação da identidade dos manifestantes (Achado 1.4).

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade disponibilizou relato contendo os procedimentos e rotinas utilizados no dia a dia nos trabalhos na ouvidoria, os quais reproduzimos na sequência:

a) Denúncia: a Ouvidoria da PREVIC recebe a manifestação, analisa os requisitos mínimos de materialidade e autoria que possam subsidiar a apuração, exporta a demanda do Fala.BR, insere no SEI como demanda restrita, elabora o despacho com disclaimer que destaca a necessidade de proteção dos dados do denunciante e encaminha para o órgão apuratório competente. Informa o denunciante acerca do encaminhamento da manifestação e encerra o processo na Ouvidoria. O denunciante é comunicado sobre o desfecho da apuração pelo respectivo órgão;

b) Comunicação: Considerando que se trata de manifestação anônima, a Ouvidoria da PREVIC, exporta a demanda do Fala.BR, insere no SEI, elabora o despacho e encaminha para conhecimento e eventuais providências do órgão competente. Responde a demanda no Fala.BR com a informação de que a manifestação foi devidamente enviada para ciência e eventuais providências do respectivo órgão;

c) Reclamação: a Ouvidoria da PREVIC recebe a manifestação, exporta a demanda do Fala.BR, insere no SEI, elabora o despacho e encaminha para o órgão competente. Responde o usuário com as informações elaboradas pelo órgão ou entidade, atendendo ou explicando a impossibilidade de atendimento;

d) Solicitação: a Ouvidoria da PREVIC recebe a manifestação, exporta a demanda do Fala.BR, insere no SEI, elabora o despacho e encaminha para o órgão competente. Responde o usuário com as informações elaboradas pelo órgão ou entidade, atendendo ou explicando a impossibilidade de atendimento; e

e) Elogio: a Ouvidoria da PREVIC recebe a manifestação, exporta a demanda do Fala.BR, insere no SEI e encaminha para conhecimento do agente público e de sua chefia imediata. Responde o usuário com eventuais agradecimentos;”

A Unidade observou ainda que:

“i) As manifestações são encaminhadas para análise e providências das equipes da PREVIC, com prazo de até 15 (quinze) dias para resposta. Já as demandas enviadas para as EFPC têm o prazo de até 10 (dez) dias para retorno à ouvidoria;

ii) Em geral os processos são criados pelas servidoras terceirizadas que os instruem com os documentos necessários e elaboram os despachos de encaminhamento. Estes são revisados, assinados e enviados às áreas pela Ouvidora Substituta ou pela Ouvidora;

iii) Todos os processos passam pela leitura e orientações das servidoras de cargos efetivos para resposta final;

iv) Por fim, a Ouvidoria utiliza os seguintes sistemas corporativos para subsidiar a instrução dos processos (ou suas respectivas respostas): SEI, CADPREVIC, CANDPREVIC etc.”

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Ouvidoria é a unidade da PREVIC responsável pela atualização da Carta de Serviços. Essa é uma ação que está estabelecida como prioridade para 2024.

A.10 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

a) Quantitativo Geral:

Imagem 01: Quantitativo de Manifestações – 1º/11/2022 a 31/10/2023
PREVIC - Superintendência Nacional de Previdência Complementar



Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, 16/01/2024, quantitativo de manifestações da Previc no período avaliado

b) Tipologia das manifestações:

Imagem 02: Quantitativo de Manifestações por Tipo – 1º/11/2022 a 31/10/2023



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, 16/01/2024, quantitativo de manifestações da Previc no período avaliado

c) Resolutividade da demanda:

Imagem 03: Quantitativo de Manifestações – 1º/11/2022 a 31/10/2023

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim

27%



Parcialmente

20%



Não

52%

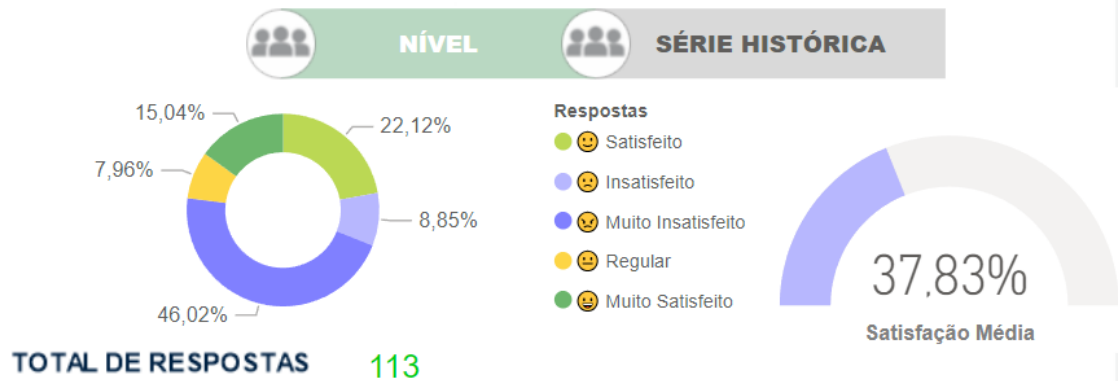
TOTAL DE RESPOSTAS 113

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, 16/01/2024, quantitativo de manifestações da Previc no período avaliado

d) Satisfação com a resposta:

Imagem 04: Quantitativo de Manifestações - 1º/11/2022 a 31/10/2023

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



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, 16/01/2024, satisfação dos usuários com as respostas emitidas pela UA no período analisado

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 1º/11/2022 e 31/10/2023, compreendendo 1027 manifestações.⁵

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
Comunicação	3
Denúncia	7
Elogio	1
Reclamação	36
Solicitação	50
Sugestão	3
Total	100

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

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

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

⁵ 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.

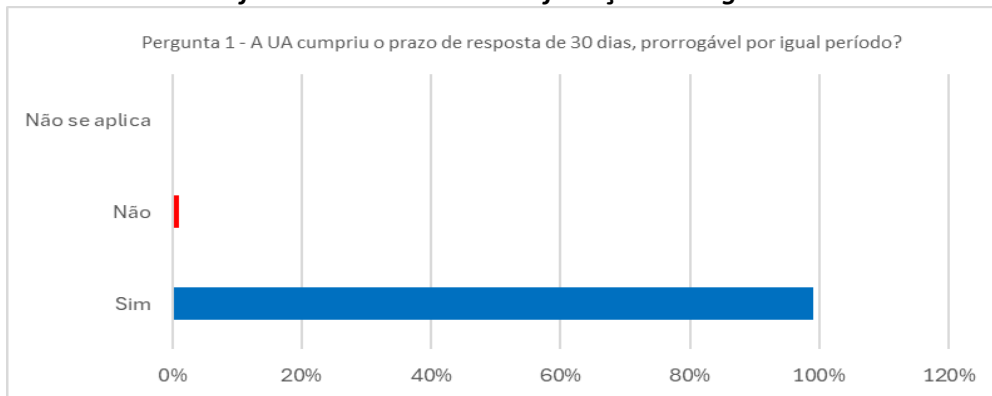
581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

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

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

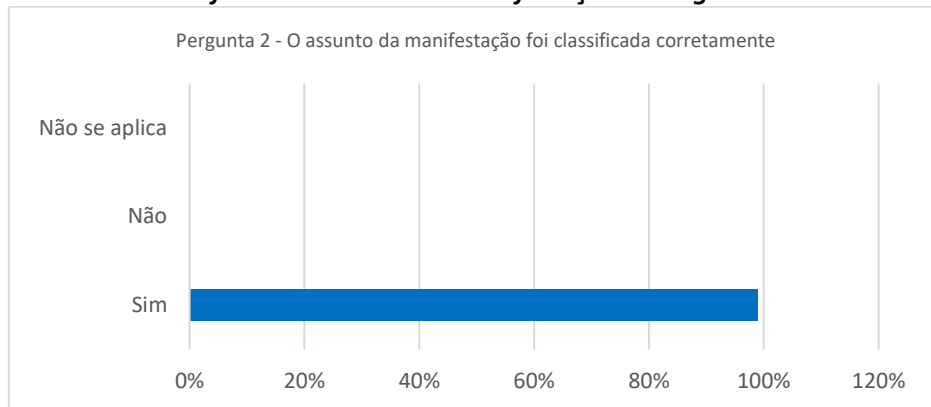
Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1



Fonte: elaboração própria.

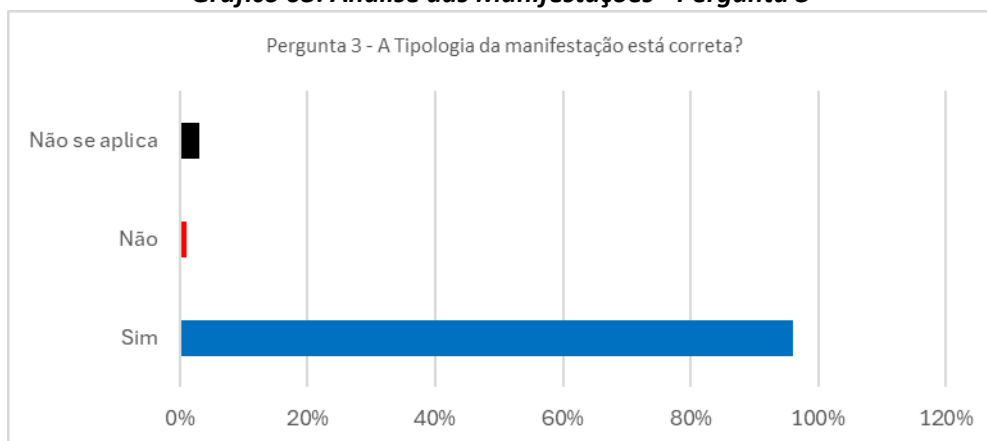
Como se observa no gráfico, a UA respondeu quase que a totalidade das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

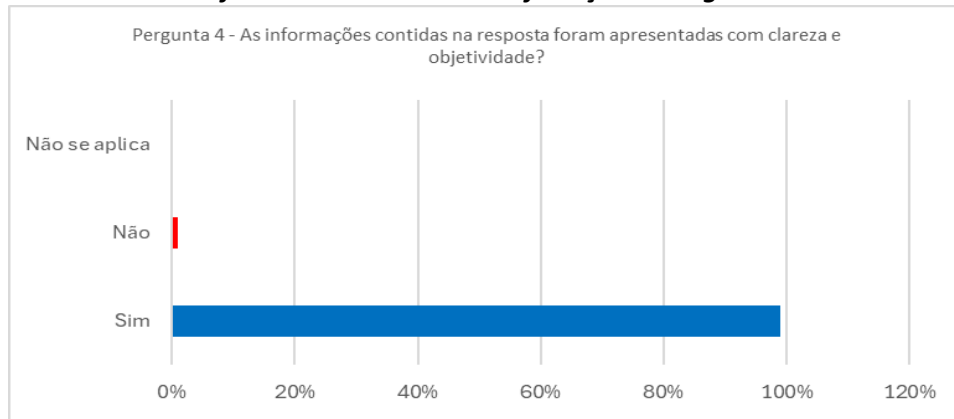


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 96 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica (a pergunta 2 não se aplica as manifestações do tipo comunicação), 95 foram classificadas corretamente, e em apenas um caso considerou-se que a manifestação poderia ter sido reclassificada pelo analista. Logo, 98,9% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

No tocante as três manifestações da amostra do tipo comunicação, 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 cabe a verificação da adequação da classificação dessa tipologia.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que quase que a totalidade das respostas foram consideradas claras e objetivas.

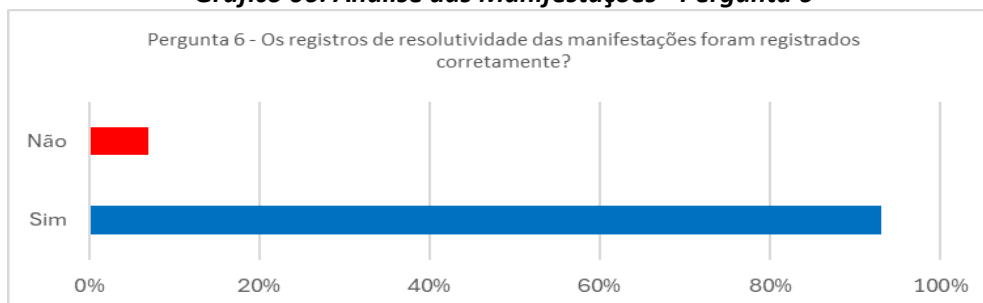
Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5



Fonte: elaboração própria.

De acordo com o gráfico acima, verifica-se que em apenas uma manifestação a UA respondeu que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

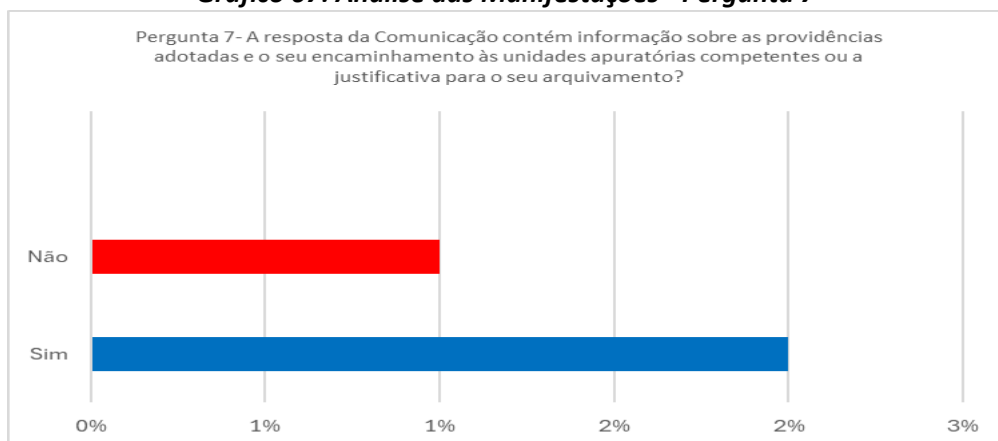


Fonte: elaboração própria.

Verificou-se que a pergunta de Resolutividade não foi respondida de forma adequada em sete manifestações da amostra: duas denúncias, duas reclamações, duas solicitações e uma comunicação.

Assim sendo, **verificou-se casos de manifestações consideradas como “resolvidas” quando ainda persistiam providências a serem adotadas pela unidade responsável, bem como manifestações em que não restavam mais providências da UA, mas que tiveram a pergunta de resolutividade marcada como “não”.**

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

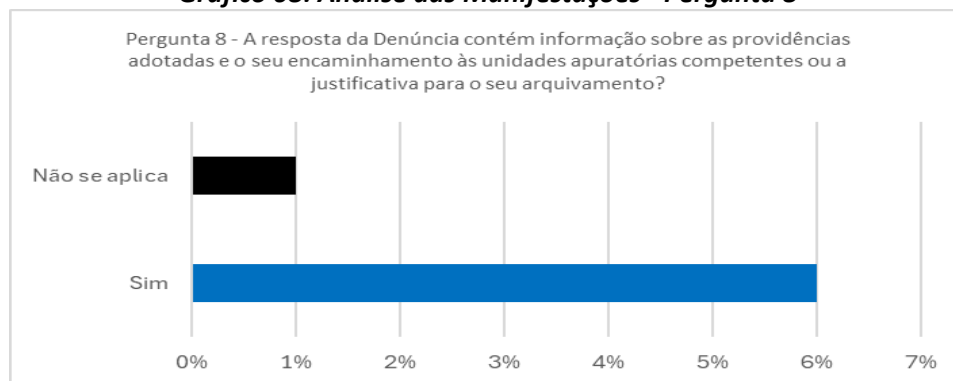


Fonte: elaboração própria.

A amostra analisada continha 3 Comunicações, das quais 2 as respostas conclusivas informavam sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

Em uma terceira Comunicação o tratamento foi considerado Inadequado pela Equipe em vista do teor da resposta conclusiva, que consignava o fato de o usuário não poder ter acesso a uma resposta conclusiva por se tratar de usuário anônimo – esse fato foi tratado no Achado 1.5.1. deste Relatório.

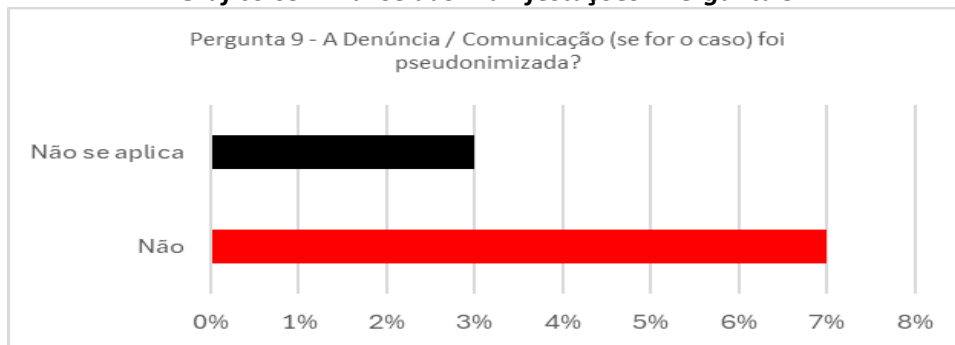
Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8



Fonte: elaboração própria.

Das 7 denúncias analisadas, em 6 as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Registre-se que a denúncia que foi marcada como N/A foi reclassificada para solicitação de juntada de documentos à denúncia já existente.

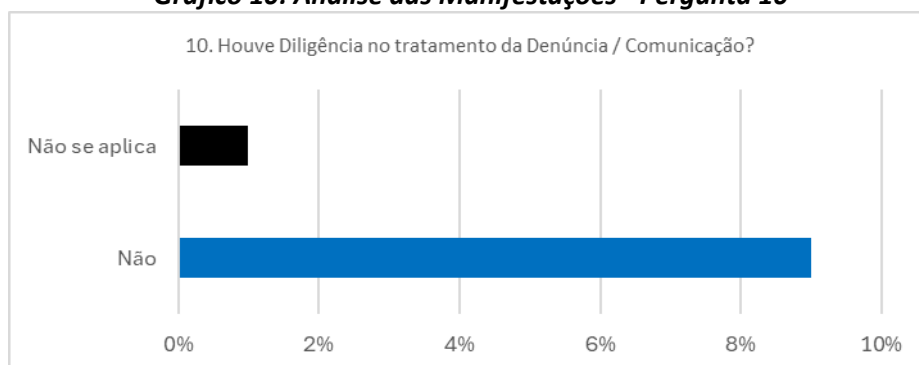
Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9



Fonte: elaboração própria.

Verificou-se que a unidade não vem adotando procedimentos de pseudonimização das denúncias e comunicações antes do envio as unidades de apuração. Das 10 manifestações dessas tipologias constantes da amostra, 7 não receberam qualquer tratamento. Nas outras 3 a aplicação dos procedimentos não se aplicava, em vista da manifestação não conter em seu teor (fato ou anexos) elementos que permitissem a identificação do usuário, ou pelo arquivamento da manifestação sem envio às áreas de apuração por se tratar de matéria alheia à competência da Previc.

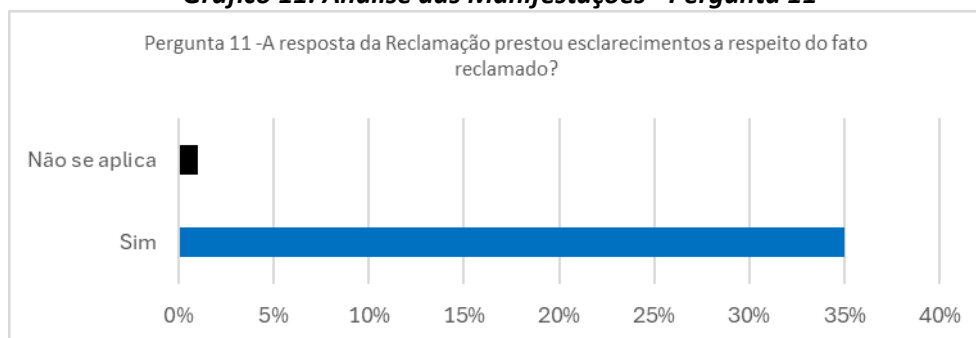
Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10



Fonte: elaboração própria.

De acordo com os dados e informações das manifestações obtidos do Fala.BR não foi identificada a realização de diligências prévias pela unidade. Assim, das 10 manifestações correspondentes a denúncias e comunicações, em 9 não houve a realização de diligências, e em uma delas considerou-se não aplicável o questionamento, em vista que a tipologia da manifestação foi reclassificada de denúncia para solicitação, mas por algum erro de sistema a amostra manteve essa manifestação entre as denúncias.

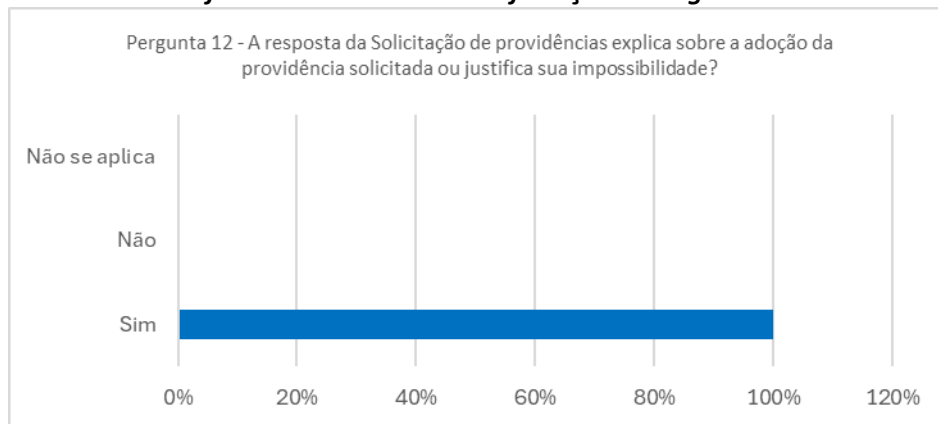
Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 35 das 36 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado.

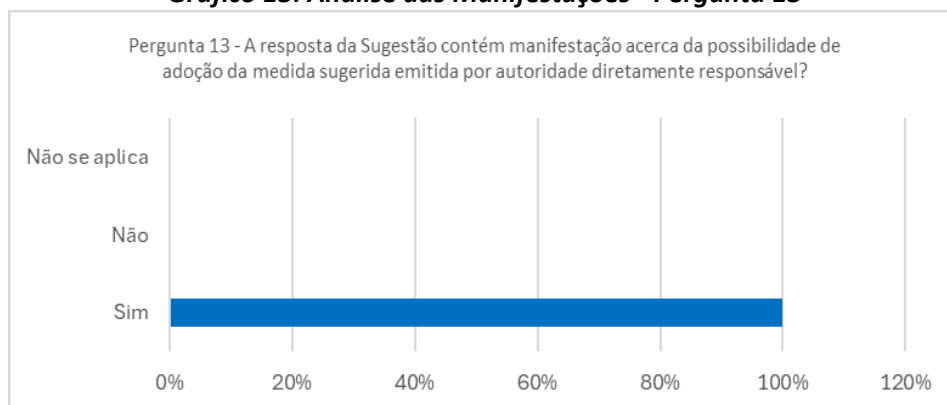
Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que a totalidade teve resposta conclusiva contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade.

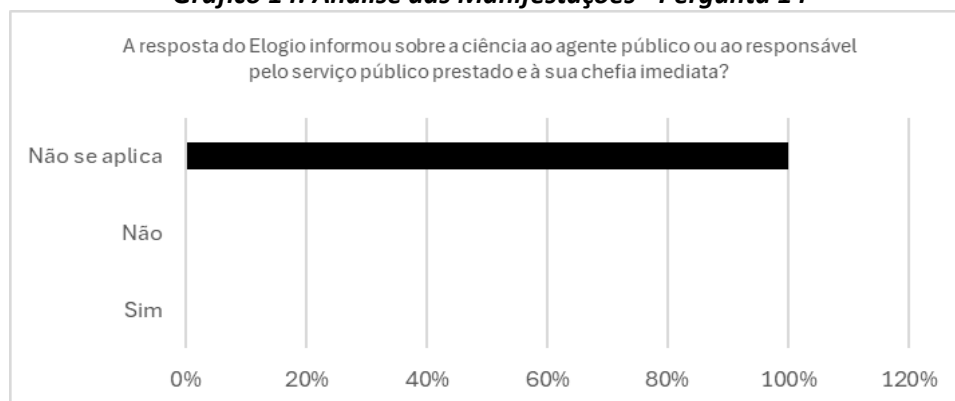
Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13



Fonte: elaboração própria.

As três manifestações do tipo sugestão analisadas continham pronunciamento sobre a possibilidade de adoção da sugestão.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14



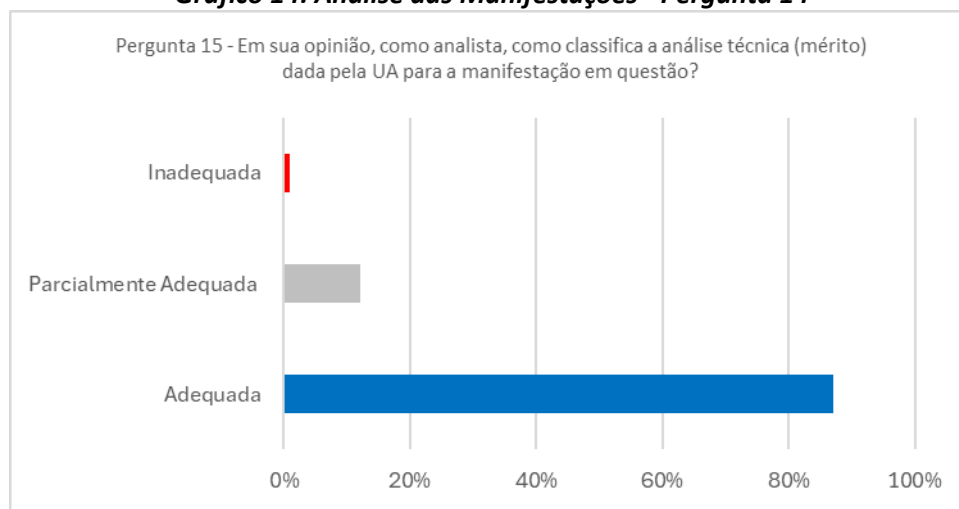
Fonte: elaboração própria.

Houve apenas um elogio na amostra e se tratou de elogio genérico à autarquia como um todo e não a um técnico em específico, razão pela qual foi considerada a não aplicabilidade da pergunta.

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, verificou-se que: 87 foram consideradas adequadas, 12 parcialmente adequadas e 1 inadequada.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 12 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 2 comunicações, 5 denúncias, 2 reclamações e 3 solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Assim, verificou-se a ocorrência de apenas uma manifestação em que o tratamento considerado inadequado – do tipo comunicação.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final da unidade demonstra um desempenho passível de aprimoramentos, especialmente no que se refere à necessidade de melhoria da interlocução junto às áreas finalísticas da Previc de forma a obter respostas conclusivas mais efetivas e aderentes com as providências/ etapas efetivamente adotadas pela Autarquia para resolução das demandas dos usuários.

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 Manifestações⁶. 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.

⁶ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

A versão preliminar do Relatório de Avaliação foi encaminhada à Unidade, por meio do Ofício 693/2024/CGOUV/OGU/CGU, de 22/04/2024, a fim de que ela pudesse se manifestar formalmente quanto aos Achados/ Recomendações.

Na sequência apresentamos os Achados do Relatório (alíneas de “a” à “g”, todos acatados pela Unidade), com suas respectivas recomendações e as manifestações da Unidade, as quais foram formalizadas no Ofício nº 4457/2024/PREVIC, de 15/07/2024:

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

Recomendação I: Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da Previc de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

Resposta Ouvidoria/Previc: A seção foi recentemente toda reformulada em parceria com a unidade de Comunicação Social da Autarquia para atender aos requisitos da Portaria CGU nº 581/2021 e da atual Portaria nº 116/2024, estando pendentes apenas os itens citados nas alíneas c, d, e, f do art. 71 das citadas portarias.

Achado b): Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.

Recomendação II: Elaborar e publicar anualmente o Relatório de Gestão da Unidade no sítio eletrônico da Previc, na forma e com os conteúdos estabelecidos nos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017; e art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.

Resposta Ouvidoria/Previc: A UA providenciará o mais rápido possível a publicação do relatório, conforme os conteúdos sugeridos nos normativos de regência.

Achado c): Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria.

Recomendação III: Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado e consonante com os dispositivos da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Previc, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada tipologia de manifestação.

Resposta Ouvidoria/Previc: A Ouvidoria da Previc providenciará a elaboração desse regulamento em prazo devidamente estabelecido em cronograma que será oportunamente apresentado à essa CGOUV/OGU.

Achado d): Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR.

Recomendação IV: Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

Resposta Ouvidoria/Previc: A UA elaborará plano de ação para viabilizar a adoção do módulo da Plataforma Fala.BR. As ações e os prazos serão objeto de plano de ação que será apresentado à essa CGOUV/OGU.

Achado e): Tratamento inadequado à Comunicação de Irregularidade.

Recomendação V: Aprimorar o tratamento interno dado pela Unidade às comunicações de irregularidades, de forma que haja transparência dos atos e fatos praticados no curso do tratamento, bem como pelo registro de resposta conclusiva aderente com o objeto do fato irregular comunicado.

Resposta Ouvidoria/Previc: A Ouvidoria da Previc providenciará uma reciclagem e treinamentos específicos para os integrantes da equipe visando seu aprimoramento no tratamento e respostas às comunicações de irregularidades e às demais manifestações.

Achado f): Marcação da Resolutividade em discordância com o efetivo tratamento dado à demanda.

Recomendação VI: Aprimorar a interlocução junto às áreas finalísticas da Previc de forma a obter respostas conclusivas e marcação de resolutividade mais aderentes com as providências/ etapas efetivamente adotadas para as demandas.

Resposta Ouvidoria/Previc: Ouvidoria da Previc providenciará uma reciclagem e treinamentos específicos para os integrantes da equipe visando seu aprimoramento no tratamento e respostas às comunicações de irregularidades e às demais manifestações.

Achado g): Ausência de aplicação de procedimentos de pseudonimização de denúncias e comunicações antes do envio para as unidades de apuração.

Recomendação VII: Adotar procedimentos de restrição de dados pessoais do denunciante e do teor das denúncias (pseudonimização, criptografia, tarjamento ou supressão de partes do texto – extrato), por meio da utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para encaminhamento das manifestações às unidades internas da Previc; e, no tocante ao encaminhamento das denúncias com elementos de identificação do denunciante para outras unidades do SisOuv, obter consentimento prévio do denunciante por meio da própria plataforma, e no caso de negativa ou de não-resposta, proceder obrigatoriamente à pseudonimização antes do encaminhamento.

Resposta Ouvidoria/Previc: Relativamente às denúncias contra atos irregulares e ilegais no âmbito das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), supervisionadas pela PREVIC, verificamos que existe um conflito entre o Decreto nº

9.492/2018 e o Decreto nº 4942/2003, cujo art. 38 determina que o denunciante deverá se identificar para que sua denúncia seja objeto de apuração. Assim, com relação a esse apontamento, a Ouvidoria da Previc entende que precisará definir um procedimento juntamente com a Coordenação-Geral de Processo Sancionador (CGPS) para viabilizar a apuração desse tipo de denúncia, sem que a unidade deixe de observar a recomendação dessa CGOUV/OGU.

Apêndice D

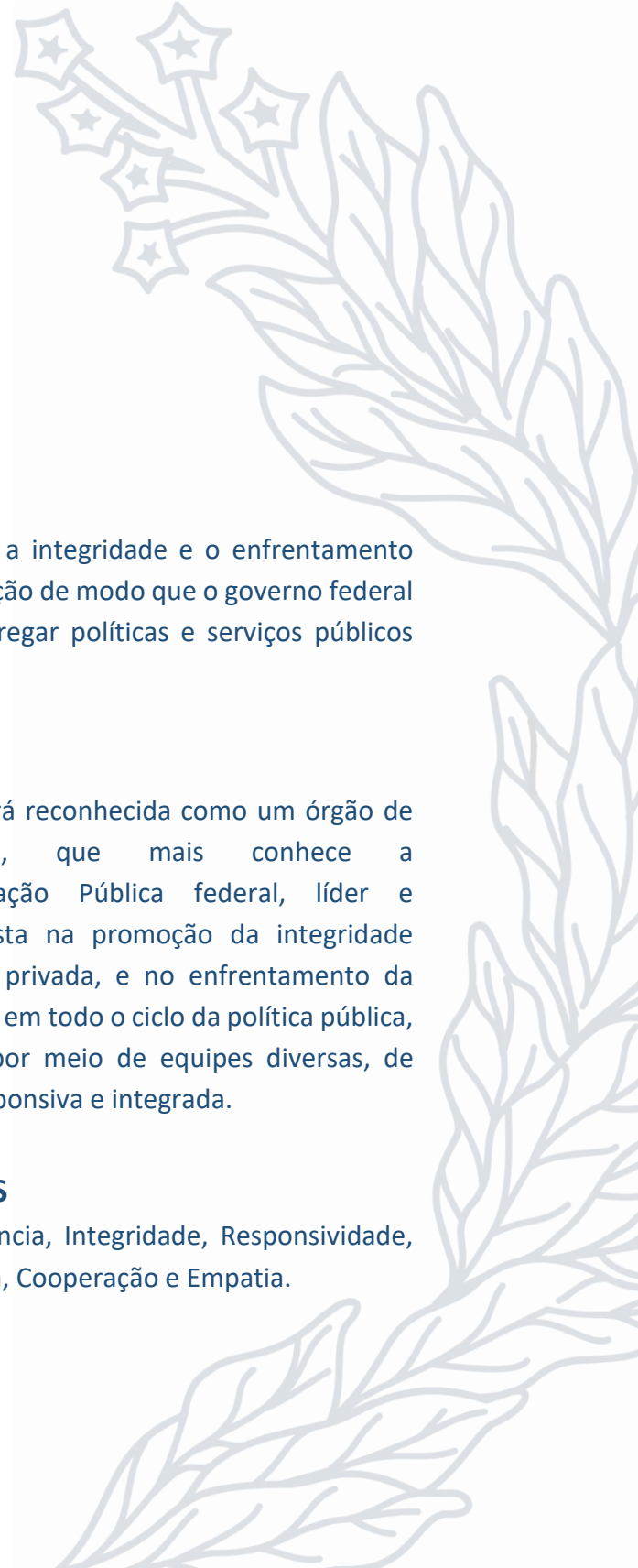
Plano de Ação da Unidade Avaliada

Plano de Ação			
Unidade Avaliada: OUVIDORIA PREVIC			
Achado a: Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão.			
Recomendação: I - Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio da Previc de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021;			
Providência (s) da UA para cumprimento	Etapa (s)/ Data (s) de implementação da (s) providência (s)	Servidor e/ou área da UA responsável pela implementação	Benefício (s) esperado (s) (gestão/usuários)
A seção foi recentemente toda reformulada em parceria com a unidade de Comunicação Social da Autarquia para atender aos requisitos da Portaria CGU nº 581/2021 e da atual Portaria nº 116/2024, estando pendentes apenas os itens citados nas alíneas c, d, e, f do inciso II do art. 71 das citadas portarias.	A) Para cumprimento do disposto nas alíneas “d” e “e” do inciso II do art. 71 da Portaria nº 116/2024, esta UA solicitará à Assessoria de Comunicação a inserção das informações no site da PREVIC – <u>Data da implementação: SET/24;</u> B) Para cumprimento do disposto nas alíneas “c” e “f” do inciso II do art. 71 da Portaria nº 116/2024, esta UA elaborará os documentos (Relatório de Gestão e Norma interna para o tratamento das manifestações da Ouvidoria) e solicitará à Assessoria de Comunicação a inserção das informações no site da PREVIC – <u>Data da implementação: JAN/25.</u>	Ouvidoria (Ouvidor e ACSP)	Maior transparência e publicidade das informações que envolvem as atividades da Ouvidoria da PREVIC.
Achado b: Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.			
Recomendação: II - Elaborar e publicar anualmente o Relatório de Gestão da Unidade no sítio eletrônico da Previc, na forma e com os conteúdos estabelecidos nos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017; e art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021;			
Providência (s) da UA para cumprimento	Etapa (s)/ Data (s) de implementação da (s) providência (s)	Servidor e/ou área da UA responsável pela implementação	Benefício (s) esperado (s) (gestão/usuários)
A UA providenciará o mais rápido possível a publicação do relatório, conforme os conteúdos sugeridos nos normativos de regência.	A) Publicação do Relatório de 2024, a partir de JAN/2025.	Ouvidoria (Ouvidor e ACSP)	Maior transparência e publicidade das informações que envolvem as atividades

			da Ouvidoria da PREVIC
Achado c: Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria.			
Recomendação III: - Formalizar, por meio de regulamento institucionalizado e consonante com os dispositivos da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e da Portaria CGU nº 581/2021, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da Previc, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada tipologia de manifestação;			
Providência (s) da UA para cumprimento	Etapas (s)/ Data (s) de implementação da (s) providência (s)	Servidor e/ou área da UA responsável pela implementação	Benefício (s) esperado (s) (gestão/usuários)
A UA providenciará a elaboração do regulamento conforme orientação dessa CGOUV/OGU.	A) Elaboração: SET e OUT/2024; B) Aprovação regulamento pela Diretoria Colegiada (DICOL): NOV/2024; C) Publicação: DEZ/2024.	Ouvidoria (Ouvidor e DICOL)	Transparência e maior eficácia das atividades na Ouvidoria.
Achado d: Fragilidade do meio utilizado para encaminhamento das denúncias às unidades internas e de apuração, em razão da não utilização do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR.			
Recomendação IV: - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;			
Providência (s) da UA para cumprimento	Etapas (s)/ Data (s) de implementação da (s) providência (s)	Servidor e/ou área da UA responsável pela implementação	Benefício (s) esperado (s) (gestão/usuários)
A UA elaborará plano de ação para viabilizar a adoção do módulo da Plataforma Fala.BR, conforme orientação dessa CGOUV/OGU.	A) Treinamento da equipe da Ouvidoria: OUT a DEZ/2024; B) Treinamento dos servidores das demais unidades da PREVIC: FEV a JUNHO/2025; C) Início da utilização dos módulos de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações: JULHO/2025.	Ouvidoria (Ouvidor, Equipe Ouvidoria, unidades PREVIC)	Transparência, maior eficácia das atividades na Ouvidoria, maior rastreabilidade, mensuração de resolutividade das manifestações e maior segurança no uso de informações sensíveis.
Achado e: Tratamento inadequado à Comunicação de Irregularidade.			
Recomendação V: - Aprimorar o tratamento interno dado pela Unidade às comunicações de irregularidades, de forma que haja transparência dos atos e fatos praticados no curso do tratamento, bem como pelo registro de resposta conclusiva aderente com o objeto do fato irregular comunicado;			
Providência (s) da UA para cumprimento	Etapas (s)/ Data (s) de implementação da (s) providência (s)	Servidor e/ou área da UA responsável pela implementação	Benefício (s) esperado (s) (gestão/usuários)

A Ouvidoria da Previc providenciará uma reciclagem e treinamentos específicos para os colaboradores visando o aprimoramento da equipe no tratamento e respostas às comunicações de irregularidades e às demais manifestações.	A) Treinamento da equipe da Ouvidoria: OUT a DEZ/2024.	Ouvidoria (Ouvidor e Equipe Ouvidoria)	Transparência e maior eficácia das atividades na Ouvidoria.
Achado f: Marcação da Resolutividade em discordância com o efetivo tratamento dado à demanda.			
Recomendação VI: - Aprimorar a interlocução junto às áreas finalísticas da Previc de forma a obter respostas conclusivas e marcação de resolutividade mais aderentes com as providências/ etapas efetivamente adotadas para as demandas;			
Providência (s) da UA para cumprimento	Etapa (s)/ Data (s) de implementação da (s) providência (s)	Servidor e/ou área da UA responsável pela implementação	Benefício (s) esperado (s) (gestão/usuários)
A Ouvidoria da Previc providenciará uma reciclagem e treinamentos específicos para os colaboradores visando o aprimoramento da equipe no tratamento e respostas às comunicações de irregularidades e às demais manifestações.	A) Treinamento da equipe da Ouvidoria: OUT a DEZ/2024.	Ouvidoria (Ouvidor e Equipe Ouvidoria)	Transparência e maior eficácia das atividades na Ouvidoria.
Achado g: Ausência de aplicação de procedimentos de pseudonimização de denúncias e comunicações antes do envio para as unidades de apuração.			
Recomendação VII: - Adotar procedimentos de restrição de dados pessoais do denunciante e do teor das denúncias (pseudonimização, criptografia, tarjamento ou supressão de partes do texto – extrato), por meio da utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para encaminhamento das manifestações às unidades internas da Previc; e, no tocante ao encaminhamento das denúncias com elementos de identificação do denunciante para outras unidades do SisOuv, obter consentimento prévio do denunciante por meio da própria plataforma, e no caso de negativa ou de não-resposta, proceder obrigatoriamente à pseudonimização antes do encaminhamento.			
Providência (s) da UA para cumprimento	Etapa (s)/ Data (s) de implementação da (s) providência (s)	Servidor e/ou área da UA responsável pela implementação	Benefício (s) esperado (s) (gestão/usuários)
Relativamente às denúncias contra atos irregulares e ilegais no âmbito das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), supervisionadas pela PREVIC, verificamos que existe um conflito entre o Decreto nº 9.492/2018 e o Decreto nº 4942/2003, cujo art. 38 determina que o denunciante deverá se identificar para que sua denúncia seja objeto de	A) Elaboração de estudo conjunto com a Coordenação-Geral de Processo Sancionador (CGPS) para atender as orientações do Decreto nº 9492/2018, sem infringência do Decreto nº 4942/2003, que inclusive tem perspectiva de ser alterado: SET A DEZ/2024	Ouvidoria (Ouvidor) e CGPS (Coordenadora-Geral)	Maior proteção ao denunciante e maior eficácia das atividades na Ouvidoria.

<p>apuração. Assim, com relação a esse apontamento, a Ouvidoria da Previc entende que precisará definir um procedimento juntamente com a Coordenação-Geral de Processo Sancionador (CGPS) para viabilizar a apuração desse tipo de denúncia, sem que a unidade deixe de observar a recomendação dessa CGOUV/OGU.</p>			
--	--	--	--



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.