

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica - CFIAE

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](mailto: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**

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS  
**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

Raquel Geralda Máximo

### EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Mauricio Pacheco da Rosa

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade avaliada:** Ouvidoria da Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica – CFIAE.

**Município:** Brasília – DF.

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

**Período avaliado de manifestações:** abril de 2023 a março de 2024.

**Data de execução:** setembro a outubro de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica - CFIAE, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado 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, da Portaria CGU nº 581/2021, e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

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

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

De modo geral, a unidade da CFIAE administra os processos relacionados às demandas de ouvidoria de acordo com suas atribuições. No entanto, pode melhorar alguns aspectos, conforme as recomendações a seguir.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à ouvidoria:

- (1) incluir, na página da ouvidoria, o endereço para atendimento presencial, currículo do ouvidor e a data de ingresso no cargo, bem como disponibilizar acesso direto para a Plataforma do Fala.BR, para o Painel *Resolveu?* e para o Relatório de Gestão da Ouvidoria;
- (2) cadastrar e utilizar as unidades na Plataforma do Fala.BR, para tramitação de manifestações para áreas internas da CFIAE;
- (3) elaborar o relatório de gestão da ouvidoria de 2023;
- (4) realizar o tratamento adequado das demandas; e
- (5) utilizar a Plataforma Fala.BR como canal único de recebimento e registro das manifestações de ouvidoria.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CFIAE</b>	Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica - CFIAE
<b>Profoco</b>	Programa de Formação Continuada (em Ouvidoria)
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>RENOUV</b>	Rede Nacional de Ouvidorias
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>7</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>10</b>
1. Oportunidades de Melhoria.....	10
1.1. Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade .....	10
1.2. A tramitação para as áreas internas da CFIAE não é realizada por meio da Plataforma do Fala.BR .....	12
1.3. Relatório de gestão da ouvidoria inexistente .....	13
1.4. Tratamento das demandas insuficiente .....	14
1.5. A Plataforma do Fala.BR não é utilizada como canal único de recebimento de manifestações.....	15
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>17</b>
Apêndice A .....	18
Apêndice B.....	32
Apêndice C.....	41

## APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seria disciplinada por lei.

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

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal 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:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;

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

(...)

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

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, 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.

## OBJETIVO E ESCOPO

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

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

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

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;

2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

## METODOLOGIA

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

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente 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, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento,

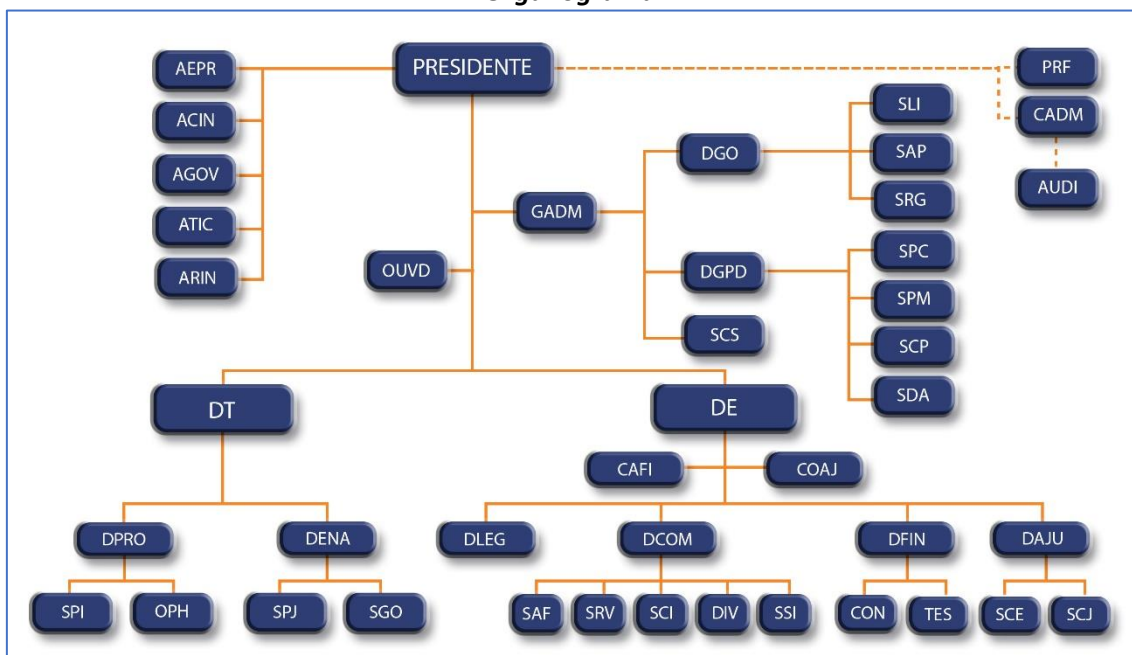
Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a ouvidoria para aprofundamento das análises.

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

## UNIDADE AVALIADA

A Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica – CFIAE é uma Autarquia Federal de Regime Especial, integrante do Sistema Financeiro de Habitação (SFH), e um dos instrumentos do Governo Federal no setor habitacional, vinculada ao Comando da Aeronáutica, conforme disposto na Lei nº 6.715, de 12 de novembro de 1979, com funções de Agente Financeiro, Agente Promotor e Agente Assessor. O objetivo principal da CFIAE é produzir unidades habitacionais destinadas à aquisição da casa própria para militares e civis da ativa, inativos e pensionistas do Comando da Aeronáutica.

**Organograma**



Fonte: <https://www2.fab.mil.br/cfaie/index.php/organograma>

Como disposto no Regimento Interno, no art. 8º, da Portaria CFIAE nº 43/CFIAE, de 3 de janeiro de 2024, a ouvidoria faz parte da constituição da Presidência, no âmbito da estrutura organizacional da CFIAE. Essa posição lhe permite acesso à alta cúpula da entidade, bem como independência funcional no desempenho de suas atividades.

Art. 8º A Presidência tem a seguinte constituição:

- I - Presidente (PRES);
- II - Gabinete Administrativo (GADM); e
- III - Ouvidoria (OUVD).

Esclarece-se que dentre as atribuições da ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada, bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

As competências da Ouvidoria da CFIAE se encontram definidas no art. 45 da Portaria CFIAE nº 43/CFIAE, de 3 de janeiro de 2024, Regimento Interno da CFIAE, como a abaixo.

Art. 45. À Ouvidoria compete:

I - Receber, analisar e responder em tempo as solicitações recebidas através de telefonemas, e-mail e verbais; e

II - Registrar todos os comunicados, com a finalidade de prestação de contas ao Presidente.

As informações da unidade avaliada foram coletadas na Plataforma Fala.BR, no Painel *Resolveu?*, no sítio eletrônico da CFIAE, nos normativos referentes ao tema, no questionário de avaliação. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da CFIAE estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

Foram analisadas as manifestações cadastradas no período de 01 de abril de 2023 a 31 de março de 2024, e dessas, retirou-se uma amostra de 100 (cem) manifestações para análise pela OGU.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

### 1. Oportunidades de Melhoria

#### 1.1. Transparência insuficiente quanto às informações da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade

A insuficiência de transparência da seção de ouvidoria do sítio eletrônico da entidade se deve ao fato de estarem faltando elementos básicos para dar visibilidade sobre as atividades da ouvidoria, bem como fornecer informações que facilitem o acesso aos serviços prestados, em atenção à Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como se segue.

Não existe um acesso direto para a Plataforma do Fala.BR, na página da ouvidoria, tampouco o link para acesso ao Painel *Resolveu?*, como indicado na norma (Art. 71, II, d da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Possui apenas o acesso pelo menu principal a partir da página inicial do sítio eletrônico da CFIAE, porém, no rodapé não possui o link de acesso direto para a página da ouvidoria como a seguir.



Também não possui o acesso ao Relatório de Gestão da Ouvidoria sobre as manifestações (art. 71, II, e), bem como não foi disponibilizado o referido relatório.

Adicionalmente, não foi encontrado o endereço para atendimento presencial na página da ouvidoria (art. 71, II, a e b), como abaixo.

Art.71 ...

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

Na página da ouvidoria não existe um banner para acesso direto, um link, para a Plataforma do Fala.BR, em conformidade com o que determina o normativo (art. 71, I) abaixo.

Art.71 ...

i. banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR e Link de acesso ao Painel Resolveu? (art. 71, II, d);

Também, não foi encontrado na página da ouvidoria, o currículo do ouvidor e a data de ingresso no cargo (art. 71, II, e), como abaixo.

Art.71 ...

e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria (art. 71, II, e);

Esclarece-se que, sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 determina:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;

b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;

d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;

e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Portanto, deve-se incluir, na página da ouvidoria, o endereço para atendimento presencial, currículo do ouvidor e a data de ingresso no cargo, bem como disponibilizar acesso direto para a Plataforma do Fala.BR, para o Painel *Resolveu?* e para o Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 581/2021 e com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## **1.2. A tramitação para as áreas internas da CFIAE não é realizada por meio da Plataforma do Fala.BR**

Constatou-se que, após análise à Plataforma Fala.BR, a ouvidoria não possui unidades registradas para encaminhar as manifestações para as áreas internas da CFIAE.

Apesar de ter informado nas respostas ao questionário de avaliação que existe tramitação das manifestações para as áreas interna, não é utilizada a Plataforma Fala.BR para isso. Em contrapartida, foram direcionadas por e-mail e telefone para as áreas internas darem a resposta diretamente ao cidadão, em desacordo com o que está disposto no § 1º do art. 19 da Portaria Normativa CGU nº 581/2021 e no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 44 ...

§ 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.

Sobre o assunto, também o Decreto nº 10.153/2019 em seu art. 6º e § 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Art. 6 ...

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

Adicionalmente, como foi verificado nas respostas no questionário de avaliação, foi informado que a Plataforma Fala.BR não é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria; dessa forma, se utiliza o contato telefônico e o e-mail para receber e responder ao cidadão, e também essas manifestações recebidas em outros canais de atendimento não são registradas posteriormente na Plataforma do Fala.BR, em desacordo com o que está disposto no art. 16 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

Assim sendo, a CFIAE não está, inteiramente, sujeita aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e previstas na legislação que rege o tema.

Portanto, deve-se cadastrar e utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, bem como, utilizar a Plataforma Fala.BR para registro do tratamento realizado pelas demais áreas da CFIAE, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria Normativa CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

### 1.3. Relatório de gestão da ouvidoria inexistente

A ouvidoria da CFIAE não elaborou o Relatório de Gestão da Ouvidoria em 2023, bem como, não possui até o momento esse instrumento de transparência.

Esclarece-se que o relatório de gestão da ouvidoria deve contemplar alguns requisitos básicos, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 60 da Portaria Normativa nº 116/2024 abaixo.

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

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

I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

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

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

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

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

Esclarece-se também que 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.

Esse relatório pode trazer informações importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão gerencial e de melhoria dos serviços públicos prestados pela unidade avaliada, bem como, ter por público-alvo também a própria sociedade.

Portanto, deve-se disponibilizar o relatório de gestão da ouvidoria de 2023, em conformidade com o §1º do art. 52 da Portaria Normativa CGU nº 581/2021 e com o §1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

#### 1.4. Tratamento das demandas insuficiente

A partir da amostra analisada, verifica-se que o tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada, de um modo geral, atende quase que na sua totalidade ao disposto na Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Esse entendimento decorre das situações identificadas, relacionadas com as respostas conclusivas.

Foi analisado o tratamento de manifestações realizado pela unidade a partir de uma amostra de 100 elementos. Essa amostra representa um percentual do total de manifestações recebidas no período avaliado.

Dentre os aspectos do tratamento de manifestações objeto da análise, foram destacados: i) cumprimento do prazo de resposta e ii) adequação do conteúdo das respostas.

No período avaliado, compreendido entre 01/04/2023 e 31/03/2024, a amostra avaliada possuía 100 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- 9 denúncias,
- 45 reclamações,
- 3 elogios,
- uma sugestão de melhoria,
- 27 solicitações de providências e
- 15 comunicações de irregularidades.

Os detalhes referentes à análise da amostra podem ser consultados no Apêndice B desse relatório.

Sobre o prazo das respostas, constatou-se que, do total de 100 manifestações no período escolhido, a unidade avaliada respondeu a apenas 16% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo.

Entretanto, a maioria **84% não cumpriu o prazo** máximo de 30 dias, em desacordo com a norma, no §2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021 e no §2º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como a seguir.

Art. 22. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

...

§ 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.

Sobre o conteúdo das respostas, verificou-se que em 20 manifestações (20%), de tipologias diversas, a unidade avaliada não respondeu corretamente, pois as demandas

não eram de sua competência, e assim, deveria ter informado qual o órgão seria responsável pelo tema, conforme inciso V do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como a seguir.

Art. 22. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades setoriais do SisOuv compreende:

...

V - encaminhamento para outro órgão ou entidade de manifestações que tratem de matéria alheia à sua competência, observados os procedimentos específicos no caso de denúncias;

Portanto, deve-se realizar o tratamento adequado das demandas como indicado no § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021 e no § 2º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

### **1.5. A Plataforma do Fala.BR não é utilizada como canal único de recebimento de manifestações**

Conforme verificado nas respostas no questionário de avaliação, a Plataforma Fala.BR não é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria, pois é utilizado e-mail e telefone, e são respondidas diretamente pelo setor demandado, em desacordo com o que consta no art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 13 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

#### **Portaria CGU nº 581/2021**

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

Portanto, deve-se utilizar a Plataforma Fala.BR como canal único de recebimento e registro das manifestações de ouvidoria, em conformidade com o art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 13 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## **RECOMENDAÇÕES**

Diante do exposto, tomando como base as oportunidades de melhoria elencadas na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da CFIAE:

- I. Incluir, na página da ouvidoria, o endereço para atendimento presencial, currículo do ouvidor e a data de ingresso no cargo, bem como disponibilizar acesso direto para a Plataforma do Fala.BR, para o Painel *Resolveu?* e para o Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Cadastrar e utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, bem como, utilizar a Plataforma Fala.BR para registro do tratamento realizado pelas demais áreas da CFIAE, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

- III. Elaborar o relatório de gestão da ouvidoria de 2023, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- IV. Realizar o tratamento adequado das demandas, como indicado no § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021 e no § 2º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
- V. Utilizar a Plataforma Fala.BR como canal único de recebimento e registro das manifestações de ouvidoria, em conformidade com o art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 13 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve a incumbência de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da CFIAE, bem como os fluxos e os procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

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

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o questionário de avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/04/2023 até 31/03/2024, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da CFIAE, de um modo geral, apresenta uma gestão dos processos condizente com as suas competências, como determina a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à transparência das informações da ouvidoria no sítio eletrônico, à tramitação interna de manifestações, ao tratamento adequado das manifestações, à elaboração do relatório de gestão da ouvidoria, e a utilização da Plataforma Fala.BR como canal único de recebimento e registro das manifestações de ouvidoria.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; e (ii) aprimoramento da transparência da atuação da ouvidoria, (iii) tramitação interna de manifestações mais segura, e (iv) tratamento mais adequado das manifestações.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da unidade avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Levantamento Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Tabela 1: Informações gerais**

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Administração Indireta – Autarquia Federal de Regime Especial, integrante do Sistema Financeiro de Habitação (SFH)
<b>Data de criação</b>	Lei nº 6.715, de 12 de novembro de 1979
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ouvidoria.cfiae@fab.mil.br">ouvidoria.cfiae@fab.mil.br</a>
	<a href="https://www2.fab.mil.br/cfiae/index.php/ouvidoria">https://www2.fab.mil.br/cfiae/index.php/ouvidoria</a>
<b>Canais de atendimento</b>	<a href="https://www2.fab.mil.br/cfiae/index.php/fale-conosco">https://www2.fab.mil.br/cfiae/index.php/fale-conosco</a>
<b>Endereço</b>	Av. Mal. Câmara, 233 - 11º andar - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20020-080
<b>Telefone</b>	(21) 2139-9539
<b>Ouvidor</b>	Luiz Costa Data de nomeação do ouvidor: 06/07/2022 (Portaria nº 99-SRH-2022) <a href="mailto:costalfcp@fab.mil.br">costalfcp@fab.mil.br</a> Telefone: (21) 2262-0051
	Cargo em comissão do Ouvidor: não identificado
	Substituto: Não identificado
	Assistente: J. Telefone: (21) 96404-9976

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica – CFIAE é uma Autarquia Federal de Regime Especial, integrante do Sistema Financeiro de Habitação (SFH), e um dos instrumentos do Governo Federal no setor habitacional, vinculada ao Comando da Aeronáutica, conforme disposto na Lei nº 6.715, de 12 de novembro de 1979, com funções de Agente Financeiro, Agente Promotor e Agente Assessor. O objetivo principal da CFIAE é produzir unidades habitacionais destinadas à aquisição da casa própria para militares e civis da ativa, inativos e pensionistas do Comando da Aeronáutica.

#### Estrutural Organizacional

A estrutura atual da CFIAE está definida a partir do art. 7º do seu Regimento Interno, Portaria CFIAE nº 43/CFIAE, de 3 de janeiro de 2024, que também aprovou a estrutural organizacional.

Art. 7º A Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica tem a seguinte constituição:

I - Presidente (PRES);

II - Órgãos de Assistência Direta e Imediata ao Presidente:

Assessoria Especial do Presidente (AEPR); e

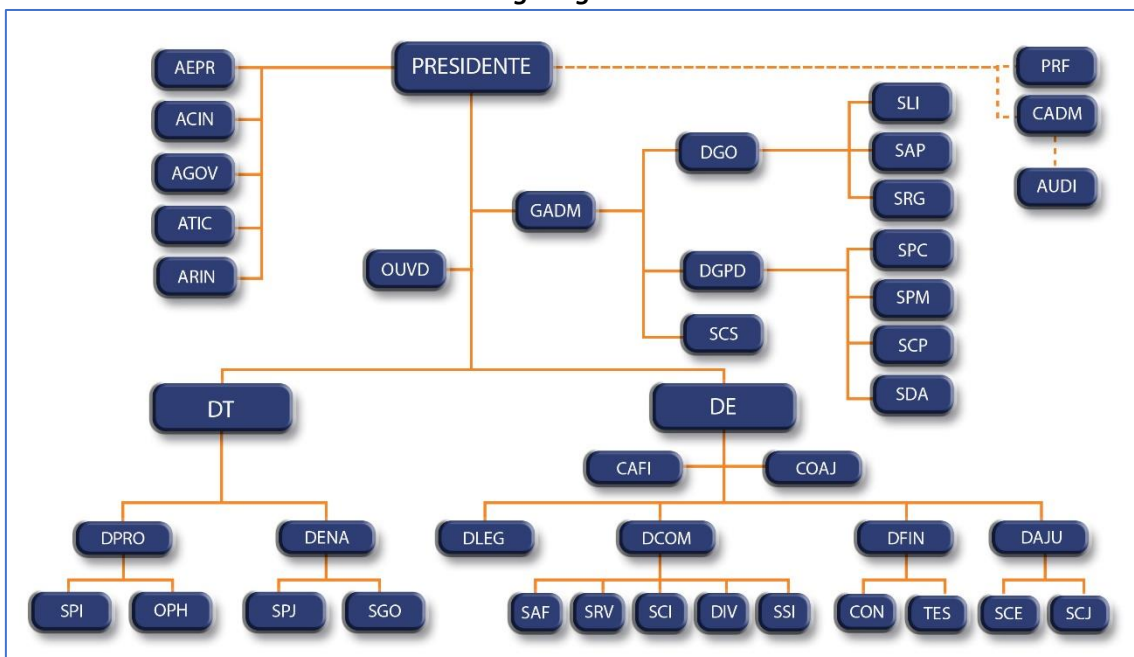
Procuradoria Federal.

III - Órgãos específicos singulares:

Diretoria-Técnica (DT); e

Diretoria-Executiva (DE).

### Organograma



Como disposto no Regimento Interno, no art. 8º, da Portaria CFIAE nº 43/CFIAE, de 3 de janeiro de 2024, a ouvidoria faz parte da constituição da Presidência, no âmbito da estrutura organizacional da CFIAE. Essa posição lhe permite acesso à alta cúpula da entidade, bem como independência funcional no desempenho de suas atividades.

Art. 8º A Presidência tem a seguinte constituição:

I - Presidente (PRES);

II - Gabinete Administrativo (GADM); e

III - Ouvidoria (OUVD).

### Missão, Visão e Valores

#### MISSÃO DEDUZIDA

Promover as melhores condições possíveis para a consecução ou melhoria da moradia própria, por meio do desenvolvimento de mecanismos, consultorias, projetos, empreendimentos, empréstimos, financiamentos e parcerias, buscando sempre a satisfação dos seus beneficiários.

### VISÃO DE FUTURO DA CFIAE

Tornar-se referência como agente facilitador para a realização do sonho da casa própria para militares e civis, ativos e veteranos e pensionistas do Comando da Aeronáutica.

### VALORES

#### *Ética*

A conduta dos servidores da Autarquia está pautada no respeito às normas, leis e regulamentos e na boa prática dos princípios da moralidade e do convívio social.

#### *Transparência*

O conceito transparência implica em disponibilizar de forma clara o acesso crescente à informação sobre os atos e fatos administrativos em todos os níveis da administração interna e no atendimento das demandas do público em geral.

#### *Credibilidade*

Está relacionada à honestidade e à capacidade da Autarquia em transmitir a percepção da responsabilidade nos compromissos assumidos perante público interno e externo.

#### *Responsabilidade Social*

Representa a preocupação social e ambiental nas operações cotidianas da Autarquia, buscando administrar os impactos sociais e ambientais de forma justa e sustentável.

#### *Profissionalismo*

Diz respeito à capacitação, preparo e aperfeiçoamento contínuo do efetivo para a execução das tarefas rotineiras no cumprimento da missão da Autarquia.

#### *Satisfação do Cliente*

Os clientes (beneficiários) são a razão da existência da Autarquia. Todos merecem ser atendidos com respeito e atenção, buscando, sempre que possível, a satisfação de suas expectativas.

### **Ouvidoria**

Esclarece-se que dentre as atribuições da ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada, bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

A ouvidoria é o local responsável por receber, analisar e responder aos elogios, solicitações, denúncias, reclamações ou sugestões sobre os serviços públicos. Ela é um espaço aberto para que a sociedade se manifeste, exigindo os seus direitos e contribuindo para a melhoria dos serviços e das políticas públicas. Por essa razão, ela também serve como um termômetro da satisfação dos cidadãos com as políticas públicas e com os serviços prestados: quando há muitas reclamações sobre um determinado assunto, por exemplo, significa que alguma coisa está errada e deve ser corrigida.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar possibilidade de melhoria, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares e solicitar a sua correção. Qualquer cidadão pode procurar a ouvidoria e expressar suas ideias, fazer questionamentos, sugerir melhorias. Esta atitude contribui para a qualidade dos serviços públicos prestados pela ouvidoria.

### **Competências da Ouvidoria**

As competências da Ouvidoria da CFIAE se encontram definidas no art. 45 da Portaria CFIAE nº 43/CFIAE, de 3 de janeiro de 2024, Regimento Interno da CFIAE, como a abaixo.

Art. 45. À Ouvidoria compete:

- I - Receber, analisar e responder em tempo as solicitações recebidas através de telefonemas, e-mail e verbais; e
- II - Registrar todos os comunicados, com a finalidade de prestação de contas ao Presidente.

### **Relatório de Gestão da Ouvidoria**

A ouvidoria da CFIAE não elaborou o Relatório de Gestão da Ouvidoria em 2023, bem como não possui até o momento esse instrumento de transparência.

Esclarece-se que o relatório de gestão da ouvidoria deve contemplar alguns requisitos básicos, em conformidade com o art. 52º da Portaria CGU nº 581/2021 abaixo.

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.

Assim sendo, faltou apresentar o referido relatório, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

## **Maiores Dificuldades Encontradas**

No Questionário de Avaliação foi relatado que possíveis melhorias se referem precipuamente à falta de pessoal, devido a isto, os mesmos funcionários exercem várias outras funções não pertinentes à ouvidoria.

### **A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor**

De acordo com o Art. 11 do Decreto nº 9492/18, a nomeação, designação, exoneração ou dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal não se aplica ao(à) ouvidor(a) do CFIAE, pois ele(a) está incluído(a) na exceção prevista no §2º do mesmo artigo.

### **A.4 Normativos Internos**

O Regimento Interno da CFIAE foi formalizado pela Portaria CFIAE nº 43/CFIAE, de 3 de janeiro de 2024.

A sua criação foi formalizada pela Lei nº 6.715, de 12 de novembro de 1979.

### **A.5 Equipe e Estrutura Física**

#### **Equipe**

Como detalhado pela unidade avaliada no Questionário de Avaliação, a equipe atual possui 3 pessoas, como a seguir.

- Luiz Fernando da Costa Pacheco:  
Chefe da Ouvidoria; Superior completo  
2 anos e 3 meses.
- C. M. J. S. A.:  
Secretária do chefe de Gabinete  
(em aproveitamento de função na ouvidoria)  
Ensino médio completo  
2 anos e 3 meses.
- J. S. S. O.:  
Secretária do Presidente, em aproveitamento de função na ouvidoria.  
Ensino médio completo  
3 meses

Entretanto, conforme verificado na Reunião de Busca Conjunta, foi formalizado por meio de e-mail, que as atividades da equipe da ouvidoria são exercidas cumulativamente com atividades de outros setores, como se segue.

“Conforme explicado anteriormente a função de OUVIDORIA está sendo exercida cumulativamente pelo Chefe de Gabinete, juntamente com as secretárias do Presidente e do Gabinete, devido a falta de recursos humanos. Não sendo funções exclusivas.”

Portanto, a Ouvidoria-Geral da União vem orientando que as unidades setoriais do SisOuv não sejam acometidas de outras atribuições, além daquelas definidas na Lei nº 13.460/2017 e respectivas regulamentações, em homenagem ao princípio da especialização e da segregação de funções, como boa prática administrativa, cabendo, portanto, realizar a devida adequação tão logo seja possível, para não comprometer o bom andamento das atividades da ouvidoria.

### **Tratamento de Denúncias**

Foi informado no questionário de avaliação que, atualmente, não há uma pessoa específica para tratar manifestações do tipo denúncia.

### **Capacitação**

De acordo com o questionário de avaliação, a ouvidoria não tem conseguido realizar capacitações na área de ouvidoria.

### **Estrutura física**

Quanto à estrutura física, no questionário de avaliação foi informado que a ouvidoria possui instalações físicas adequadas e sistemas informatizados adequados.

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

### **Canais de Atendimento**

De acordo com o questionário de avaliação, os canais de atendimento seguem abaixo.

- E-mail para registro de manifestação:
  - Acessar o site [www.fab.mil.br/CFIAe](http://www.fab.mil.br/CFIAe);
  - Clicar em Contato – Ouvidoria;
  - Preencher o formulário com os dados solicitado e enviar.
- Enviar mensagem direto para o e-mail [ouvidoria.cfiae@fab.mil.br](mailto:ouvidoria.cfiae@fab.mil.br)
- Contactar os telefones (21) 2126-9107 e (21) 97184-9121.

Adicionalmente, foi informado também no questionário de avaliação que, sobre recebimento de manifestações por meio de outros canais que não sejam os canais de ouvidoria, todas essas manifestações **não** são registradas no Fala.BR, são respondidas diretamente pelo setor demandado, em desacordo com o que consta no art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 13 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

#### **Portaria CGU nº 581/2021**

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

## Divulgação dos Canais de Atendimento

Os canais de Atendimento são divulgados no seu sítio eletrônico institucional, por meio da Intranet [www.cfiae.intraer/](http://www.cfiae.intraer/).

### A.7 Sítio da Ouvidoria

Não existe um acesso direto para a Plataforma do Fala.BR, bem como, para a página da ouvidoria, a partir da página inicial do sítio eletrônico da CFIAE, como a seguir.



Possui apenas um acesso pelo menu principal e no rodapé da página principal do sítio eletrônico da CFIAE, para acesso direto para a página da ouvidoria.

Também, não existe link de acesso à Plataforma Fala.BR, tampouco link para acesso ao Painel *Resolveu?*, como indicado na norma (art. 71, II, d), cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Também não possui o acesso ao Relatório de Gestão da Ouvidoria sobre as manifestações (art. 71, II, e), bem como não foi disponibilizado o referido relatório, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Adicionalmente, não foi encontrado o endereço para atendimento presencial na página da ouvidoria (art. 71, II, a e b), como abaixo, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Art.71 ...

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

Na página da ouvidoria não existe um banner para acesso direto um link para a Plataforma Fala.BR, em conformidade com o que determina o normativo (art. 71, I) abaixo, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Art.71 ...

i. banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR e Link de acesso ao Painel *Resolveu?* (art. 71, II, d);

Também, não foi encontrado na página da ouvidoria, o currículo do ouvidor e a data de ingresso no cargo (art. 71, II, e), como abaixo.

Art.71 ...

e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria (art. 71, II, e);

Esclarece-se que, sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 determina:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;
- b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;
- d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;
- e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e
- f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

#### **A.8 Sistemas Informatizados**

Como verificado nas respostas no questionário de avaliação, foi informado que a Plataforma Fala.BR não é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria, como determina o art. 16 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

O maior público-alvo é interno (Força Aérea Brasileira), por isso, a maioria das demandas são recebidas por telefone e respondidas de imediato. Também, os e-mails são respondidos, o mais breve possível.

#### **A.9 Fluxo Interno de Tratamento**

Como descrito no questionário de avaliação, o procedimento utilizado para tramitação interna da manifestação, seria como abaixo.

- A ouvidoria recebe a manifestação e encaminha para o setor responsável pelo assunto descrito (Auxiliar da Seção de Ouvidoria/Secretária do Presente);
- O setor responsável recebe a demanda;
- O setor correspondente responde diretamente ao manifestante e envia uma cópia do e-mail para a seção de ouvidoria.

#### **Normatização**

Como descrito no questionário de avaliação, o procedimento utilizado para tratamento de manifestações está descrito na NPA (Norma Padrão de Ação) nº 010/PRES/2020 de 28/10/2020.

Portanto, foi constatada a adequada formalização, por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da CFIAE, em conformidade com os Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017.

### **Fluxo interno**

Registra-se apenas que, apesar de existirem normativos com a descrição dos procedimentos internos das tarefas de ouvidoria, sugere-se que sejam elaborados os fluxos internos, demonstrados de maneira gráfica, em formato semelhante a um fluxo/organograma, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, o que facilitaria a visualização e a transmissão desse conhecimento para futuros colaboradores.

Ressalta-se que 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, em conformidade com art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.

A definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades da entidade e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial: (1) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão; (2) descrever as tratativas para cada tipo de manifestação; (3) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria durante o processo; e (4) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

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

### **Ouvidoria Interna**

Não há tratamento diferenciado para a manifestação dos colaboradores, e o fluxo é o mesmo para manifestações do cidadão.

### **Acompanhamento do retorno das áreas internas**

Como informado no questionário de avaliação, a ouvidoria acompanha o retorno das áreas internas de maneira informal, em relação à apuração dos assuntos

relacionados, assim sendo, sugere-se adotar um controle sistêmico desse acompanhamento, como apresenta a Lei nº 13.460/2017, como a seguir.

Art. 13...

[...]

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; ...

### **Análise Prévia**

Foi informado no questionário de avaliação, que essa atividade se resume a realizar uma pré análise e encaminha-se a manifestação para o setor responsável.

### **Diligências**

Conforme informado no questionário de avaliação, a maioria das denúncias são referentes a imóveis, então é realizada uma diligência para verificação da denúncia, no imóvel solicitado, corretamente pelo setor demandado.

Esclarece-se que a ouvidoria não deve realizar diligências para apurar irregularidades, sendo que deveria apenas encaminhar para os responsáveis pela apuração dos fatos, conforme art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, **vedada**, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

### **A.10 Carta de Serviços ao Usuário**

Esclarece-se que a Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social, em conformidade como disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017.

Art. 7º ...

§ 4º a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Em consulta ao sítio eletrônico da CFIAE, verificou-se que o órgão não possuía a Carta de Serviços da entidade, entretanto, existe no menu principal uma lista de serviços, como a seguir.

NOSSOS PRODUTOS ^
Financiamento Imobiliário
Imóveis em oferta
Produção de habitações
Educação financeira

### A.11 Avaliação de serviços

Nas respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pela CFIAE, a unidade avaliada informa que são realizadas divulgações para o público interno, referentes aos produtos e prestação de serviço pertinentes a esta autarquia.

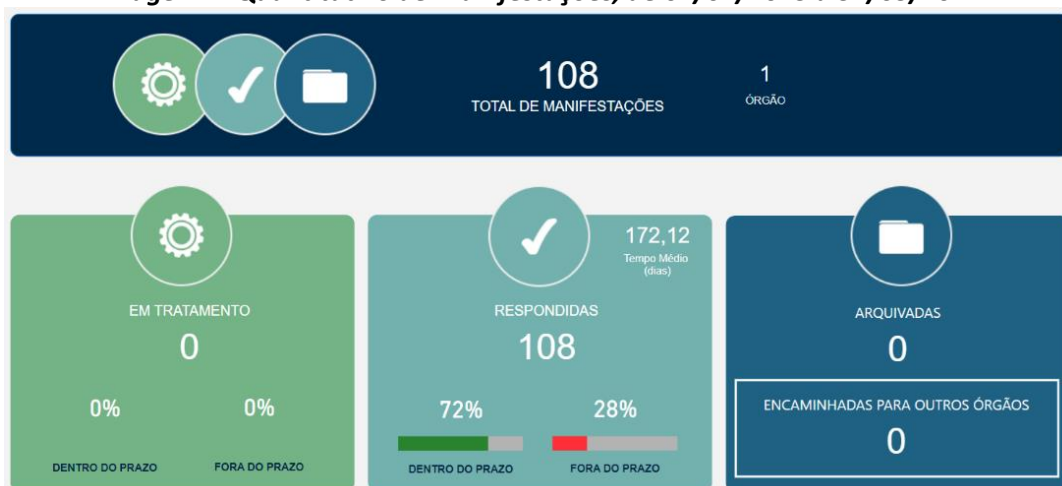
### A.12 Dados do Painel *Resolveu?*

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

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade CFIAE e o período de 01/04/2023 a 31/03/2024<sup>1</sup>.

#### a) Quantitativo Geral:

**Imagem 1: Quantitativo de Manifestações, de 01/04/2023 a 31/03/2024**



Fonte: Painel *Resolveu?*.

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

Durante o período analisado, a unidade recebeu 108 manifestações via Fala.BR. As 108 manifestações foram respondidas, e nenhuma foi arquivada.

De todas as manifestações respondidas, 72% foram concluídas dentro do prazo legal, em conformidade com o que está previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo máximo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período. No entanto, 28% estão fora do prazo e as respostas estão com tempo médio de 172,12 dias para serem respondidas (muito superior ao tempo médio do SisOuv que é de 12,08 dias).

#### b) Tipologia das manifestações:

Imagem 2: Tipologias, de 01/04/2023 a 31/03/2024



Fonte: Painel *Resolveu?*.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela unidade avaliada.

A reclamação é o tipo de manifestação mais respondido pela unidade, representando 45% do total, quase metade. As solicitações vêm em seguida, com 27%, quase um terço. As denúncias correspondem a 23%, aproximadamente um quarto do total.

Em menor percentual foram identificadas as manifestações do tipo elogio com 3% e a sugestão com 2% do total de manifestações respondidas. Por fim, observa-se no caso do tipo simplifique que não houve manifestação enviada.

**c) Resolubilidade da demanda:**

**Imagem 3: Resolubilidade da demanda, de 01/04/2023 a 31/03/2024**



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Em relação à resolubilidade da demanda dos usuários na Plataforma Fala.BR, das 108 manifestações respondidas, 100% dessas demandas foram qualificadas como resolvidas.

Esclarece-se que, sobre o preenchimento do campo "resolubilidade" na Plataforma do Fala.BR, caso não tenha sido resolvida a demanda do manifestante, porém se o órgão internamente não tinha mais nada o que poderia fazer a respeito, assim sendo, deveria então ter sido marcado como "Sim" a resolubilidade, em conformidade com o art. 19 da Portaria Normativa CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como a seguir.

Art. 19...

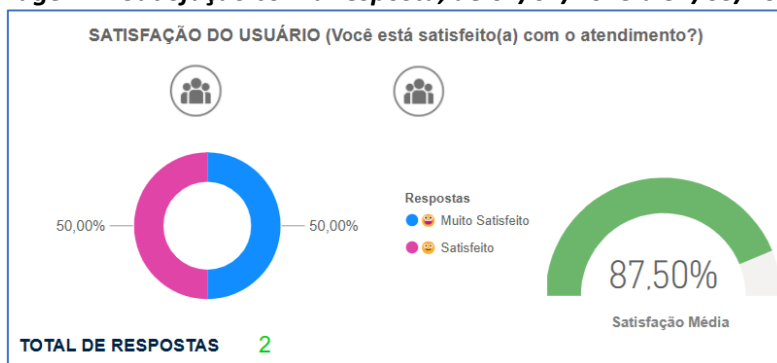
§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolubilidade da manifestação, observando-se que:

- 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.

(inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

**d) Satisfação com a resposta:**

**Imagem 4: Satisfação com a resposta, de 01/04/2023 a 31/03/2024**



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 2 manifestações foram qualificadas pelo manifestante quanto a sua satisfação, dessas 2 manifestações, 50% sentiram-se “Muito Satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto igualmente 50% demonstraram estar “Satisfeitos” com o atendimento. Não houve qualificação “Regular” e nem “Muito insatisfeitos”.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

#### B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de **01/04/2023 a 31/03/2024**, que totalizaram **100** manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população, a amostra abrangeu todas as **100** manifestações. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

**Tabela 2: Dados da amostra**

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Denúncias	9	9%
Reclamações	45	45%
Elogios	3	3%
Sugestões	1	1%
Solicitações	27	27%
Comunicações	15	15%
<b>Total geral</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaboração própria.

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; 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;

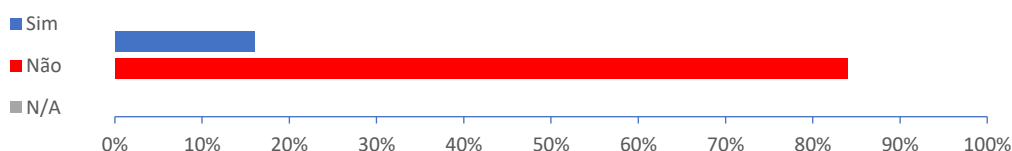
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos 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, a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 18 e 28, 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 B.2 a seguir, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

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

### Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

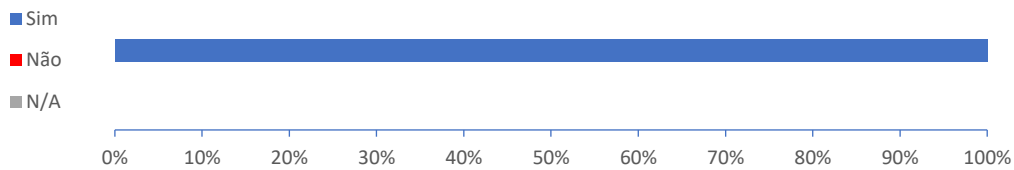


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, do total de 100 manifestações no período escolhido, a unidade avaliada respondeu a 16% das manifestações no prazo estipulado na legislação. Entretanto, a maioria **84% não cumpriu o prazo** máximo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

### Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

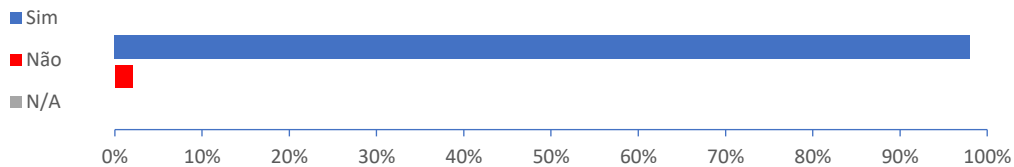


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do assunto das manifestações, observou-se que todas as 100 manifestações foram classificadas corretamente.

### Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

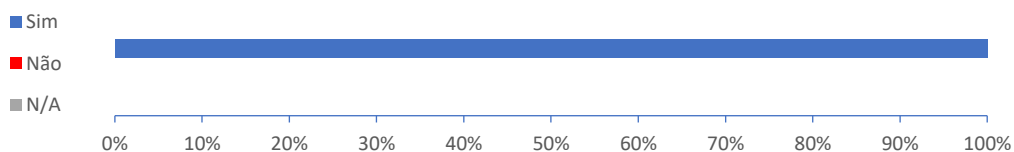


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação da tipologia das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações, apenas 2 manifestações **não** foram classificadas corretamente, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

### Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

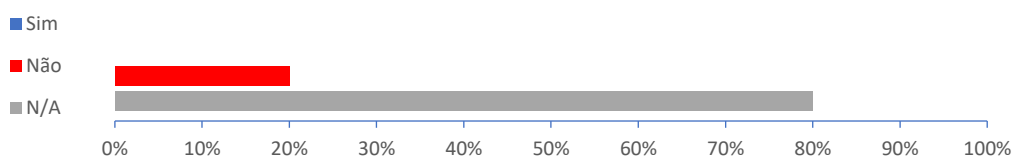


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as 100 manifestações (100%) foram classificadas corretamente.

### Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



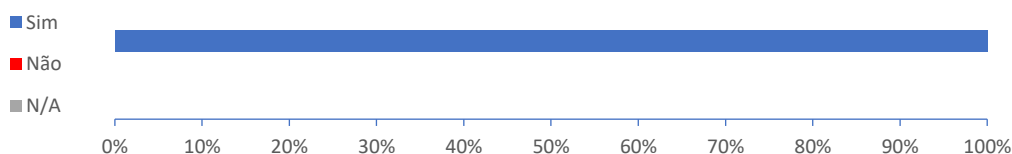
Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verificou-se que em 20 manifestações (20%), de tipologias diversas, a unidade avaliada não respondeu corretamente quando a demanda não era

de sua competência; e que deveria, portanto, ter informado qual o órgão seria responsável pelo tema, cabendo, portanto, realizar a devida adequação. As demais manifestações não se enquadravam nesse quesito.

### Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à resolatividade, observa-se que, das 100 manifestações presentes na amostra, 100 manifestações (100%) preencheram o campo “resolatividade” adequadamente.

Esclarece-se que, sobre o preenchimento do campo "resolatividade" na Plataforma do Fala.BR, caso não tenha sido resolvida a demanda do manifestante, porém se o órgão internamente não tinha mais nada o que poderia fazer a respeito, assim sendo, deveria então ter sido marcado como "Sim" a resolatividade, em conformidade com o art. 19 da Portaria Normativa CGU nº 581/2021 e com o art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como a seguir.

Art. 19...

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

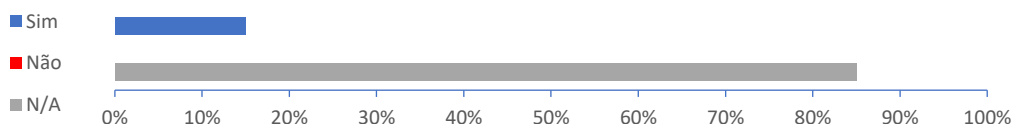
I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

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

(inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

### Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7

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



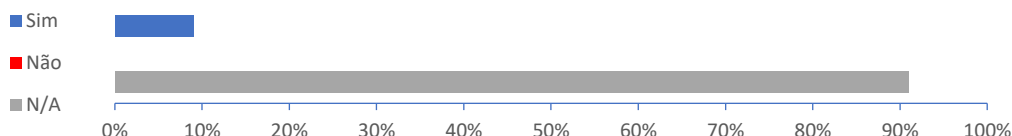
Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo “Comunicação”, das 15 comunicações presentes na amostra, todas apresentaram resposta conclusiva, contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam na tipologia como comunicação.

Esclarece-se que, sobre o texto a ser elaborado para a resposta no caso de comunicações, é importante que seja entendido que o manifestante, por ser anônimo, não receberá essa resposta; porém, deve ser registrada a justificativa para o seu arquivamento, e caso seja necessário pode ser anexado algum arquivo para consulta posterior.

#### Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

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

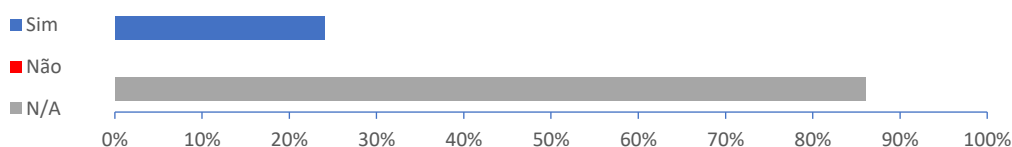


Fonte: elaboração própria.

Das 9 denúncias analisadas, verificou-se que todas informaram corretamente sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncia.

#### Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?

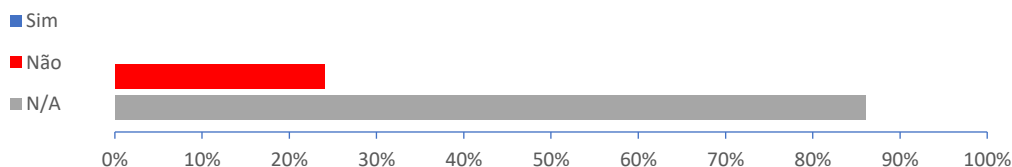


Fonte: elaboração própria.

Das 24 denúncias/comunicações analisadas, verificou-se que não foi possível identificar a utilização de pseudonimização, pois foram tramitadas fora da Plataforma do Fala.BR. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncias/comunicações.

#### Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

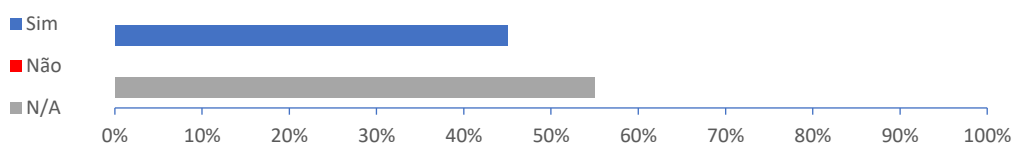


Fonte: elaboração própria.

Das 24 denúncias/comunicações analisadas, verificou-se, em contato com a ouvidoria, que as diligências, que poderiam deflagrar a identidade do manifestante, são realizadas apenas pelas áreas internas para apuração dos assuntos demandados. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncias/comunicações.

### Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

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

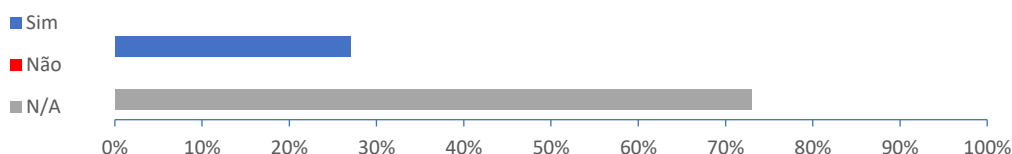


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo reclamação, nas 45 reclamações analisadas, todas as respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais manifestações, por seu turno, não se enquadravam como reclamação.

### Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

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

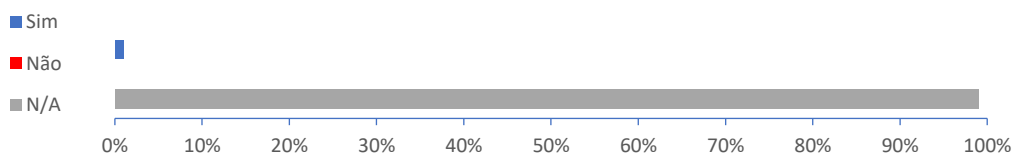


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 27 solicitações foram respondidas corretamente. As demais manifestações não se enquadravam como solicitação.

### Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

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

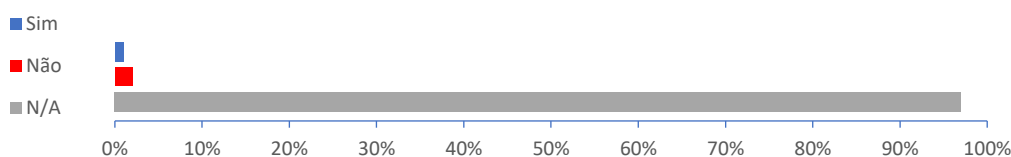


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, houve apenas 1 sugestão identificada que foi respondida corretamente. As demais manifestações não se enquadravam como sugestão.

### Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

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



Fonte: elaboração própria.

Foram encontrados 3 elogios na amostra de manifestações, dos quais apenas 1 elogio foi informado adequadamente a ciência do agente público ou do responsável pelo serviço público prestado ou da sua chefia imediata. Em contrapartida, nos outros 2 elogios a manifestação **não** foi respondida corretamente, cabendo, portanto, realizar a devida adequação. As demais manifestações, não eram do tipo elogio.

#### Encaminhamento para outros órgãos do SisOuv

Foi verificado que houve 77 manifestações de tipologias diversas, em que a ouvidoria orientou o manifestante a procurar um outro órgão competente para tratar o assunto, o procedimento foi correto; pois, esse órgão não pertencia ao SisOuv, e que, assim, não poderia ter sido possível realizar o seu encaminhamento pela Plataforma do Fala.BR, como disposto no art. 26 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como abaixo.

Art. 26. O encaminhamento para outro órgão ou entidade, de manifestações que tratem de matéria alheia à competência da unidade setorial do SisOuv originalmente destinatária, deverá ser realizado imediatamente após a triagem, com o propósito de não impactar no prazo para atendimento da manifestação.

§ 1º Não sendo possível o encaminhamento imediato, a unidade setorial do SisOuv que receber a manifestação citada no caput não deverá ultrapassar o prazo de trinta dias para realizar o encaminhamento da manifestação.

§ 2º Na ausência de cadastro na Plataforma Fala.BR da ouvidoria responsável pelas providências requeridas na manifestação, a unidade setorial do SisOuv orientará o cidadão sobre os canais corretos para registro da manifestação na ouvidoria responsável pelo tema, quando possível.

#### Tramitação para as áreas internas

Foi constatado que, de acordo com o cadastro da Plataforma Fala.BR, a ouvidoria não possui unidades cadastradas para tramitar as manifestações para as áreas internas da CFIAE.

Apesar de ter informado nas respostas no questionário de avaliação que existe tramitação das manifestações para as áreas interna, não é utilizada a Plataforma Fala.BR para isso. Em contrapartida, foram direcionadas para as áreas internas darem a resposta diretamente ao cidadão, em desacordo com o que está disposto no § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e no § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 44 ...

...

§ 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.

Sobre o assunto, também o Decreto nº 10.153/2019 em seu art. 6º e § 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Art. 6 ...

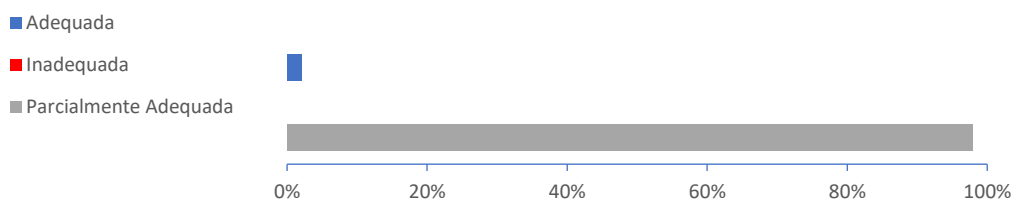
§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, com base nas perguntas avaliadas e no tratamento dado pela Ouvidoria às manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral dos procedimentos. Das 100 manifestações analisadas, apenas 2 (2%) foram consideradas adequadas, enquanto 98 (98%), a grande maioria, foram consideradas parcialmente adequadas, necessitando, portanto, de ajustes. Nenhuma manifestação foi considerada inadequada.

#### **Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15**

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela unidade avaliada para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se

coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho com necessidade de aprimoramentos, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>2</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

---

<sup>2</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

## Apêndice C

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

Plano de Ação/ Providências para as Melhorias/ Recomendações				
Unidade Avaliada: CFIAE/MD				
Enunciado das Possibilidades de melhorias (numeração de 1.1 a 1.5) / Item de recomendação (caractere em nº Romano de I à V)	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) com a ação (gestão/ usuário)
<b>1.1. Transparência insuficiente quanta as informações da seção de ouvidoria do site eletrônico da entidade.</b>				
I- Incluir, na página da ouvidoria, o endereço para atendimento presencial, currículo do ouvidor e a data de ingresso no cargo, bem como disponibilizar acesso direto para a Plataforma do Fala.BR, para o Painel <i>Resolveu?</i> e para o Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Efetuada as alterações necessárias na página da CFIAE.	Até o dia 24/01.	Setor de Divulgação.	Facilitar o acesso ao usuário.
<b>1.2. A tramitação para as áreas internas da CFIAE não é realizada por meio da Plataforma do Fala.BR.</b>				
II - Cadastrar e utilizar as unidades cadastradas na Plataforma do Fala.BR para tramitação interna de manifestações, bem como, utilizar a Plataforma Fala.BR para registro do tratamento realizado pelas demais áreas da CFIAE, em conformidade com o §1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Efetuada as alterações.	Até o dia 24/01.	Gestão da Ouvidoria.	Transparência para o usuário.

<b>1.3. Relatório de gestão da ouvidoria inexistente.</b>				
III- Elaborar o relatório de gestão da ouvidoria de 2023, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Elaborando relatório.	Até o dia 24/01.	Gestão da Ouvidoria.	Transparência para o usuário.
<b>1.4. Tratamento das demandas insuficientes.</b>				
IV- Realizar o tratamento adequado das demandas, com o indicado no §2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021 e no §2º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Realizando adequadamente de acordo com as orientações passadas.	Até o dia 24/01.	Gestão da Ouvidoria.	Melhor atendimento para o usuário.
<b>1.5. A Plataforma do Fala.BR não é utilizada como canal único de recebimento de manifestações.</b>				
V- Utilizar a Plataforma Fala.BR como canal único de recebimento e registro das manifestações de ouvidoria, em conformidade com o art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o art. 13 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.	Efetuando as alterações	Até o dia 24/01.	Gestão da Ouvidoria.	Transparência para o usuário.



## **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.