

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Companhia Docas do Rio de Janeiro

Rio de Janeiro/RJ, 2025



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

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

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Fernanda Maria Pereira Mendes

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Companhia Docas do Rio de Janeiro.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

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 01º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

Data de execução: abril a agosto de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Companhia Docas do Rio de Janeiro – CDRJ, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (que revogou a 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 as atividades de ouvidoria buscando pela conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores da CDRJ merece destaque o projeto “Você Faz a Diferença – Elogio que transforma”, que visa reconhecer o trabalho dos colaboradores da Companhia que buscam dar o seu melhor no dia a dia para prestar um atendimento de qualidade e eficiência.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como, necessidade de atualização de normativos internos, bem como de correção de inconsistências pontuais no tratamento de parte das manifestações dos usuários.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir desta avaliação, destacam-se as seguintes recomendações para a unidade avaliada:

- I - Realizar a atualização de instrumento normativo sobre processo de gestão da ouvidoria, observado o disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normas vigentes;
- II - Priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III - Promover o procedimento de pseudonimização das denúncias/comunicações, de encaminhamento para outro órgão ou entidade das manifestações que tratem de matéria alheia à sua competência, e de alteração da tipologia e do assunto da manifestação, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das manifestações e corrigir as inconsistências identificadas.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CDRJ	Companhia Docas do Rio de Janeiro
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
MMOUP	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
OUV	Ouvidoria da Companhia Docas do Rio de Janeiro
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Boa prática	10
1.1. Projeto Você Faz a Diferença – Elogio que transforma	10
2. Pontos de Aprimoramento.....	11
2.1. Ausência de atualização de normativos internos	11
2.2. Readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas.....	11
2.3. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria	13
RECOMENDAÇÕES	15
CONCLUSÃO	15
APÊNDICES	16
Apêndice A	17
Apêndice B.....	25
Apêndice C.....	33
Apêndice D	40

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.

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 Unidade Avaliada - 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 01/01/2023 a 31/12/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionado, 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 Companhia Docas do Rio de Janeiro (CDRJ)** integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria está vinculada ao Conselho de Administração da CDRJ, suas competências estão descritas no Regimento Interno da Empresa Pública e possui Instrumentos Normativos que regulamentam o processo de gestão da Ouvidoria (IN OUVGER 01.005), o tratamento de denúncia anônima (IN OUVGER 01.005.04.01), bem como a proteção e a salvaguarda da identificação do denunciante (IN OUVGER 01.005.04.02).

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do *Painel Resolveu?*, do sítio eletrônico da CDRJ, dos seus normativos, das respostas ao formulário do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), do Questionário de

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

Avaliação e de interlocuções realizadas com representantes da OUV. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da CDRJ estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Companhia Docas do Rio de Janeiro.

1. Boa prática

Uma boa prática adotada pela UA configura-se como diferencial por empreender esforços de atuação que vai além das obrigações normativas. Segue a descrição de uma boa prática.

1.1. Projeto Você Faz a Diferença – Elogio que transforma

Ao descrever no Questionário de Avaliação sobre trabalhos participativos direto com a sociedade e projetos voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela Empresa Pública, a Ouvidoria da CDRJ destacou que realiza o Projeto “Você Faz a Diferença – Elogio que transforma” e teceu os seguintes comentários:

“No movimento de mudança dos últimos anos, em conjunto com análise do quantitativo de demandas recebidas e as principais tipologias protocoladas, observamos que o cidadão tem facilidade de apontar erros, realizar denúncias e protocolar reclamações, porém observamos uma grande dificuldade em reconhecer o trabalho das pessoas que buscam dar o seu melhor no dia a dia para prestar um atendimento de qualidade e eficiência. Face a observação, a ouvidoria criou o Projeto Você Faz a Diferença – Elogio que transforma.

Com o projeto conseguimos elevar, de forma considerável, o número de elogios protocolados na Plataforma Fala.BR, proporcionando a entrega de certificado de reconhecimento ao empregado mais elogiado na Plataforma. Esta entrega é divulgada na intranet para dar publicidade e transparência no reconhecimento do(a) empregado(a) mais elogiado(a).”

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

A respeito do tema, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 recomenda a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização. Senão, veja-se:

Art. 56. A metodologia de trabalho das unidades setoriais do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de prestar orientações, receber manifestações, coletar dados, realizar pesquisas, avaliar serviços e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

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

I - participação em eventos e feiras;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço; e

V - disponibilização de enquetes virtuais por campanhas de engajamento específicas.

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

§ 2º Sempre que cabível, as ações de ouvidoria ativa deverão priorizar instrumentos que facilitem o acesso de populações vulneráveis ou digitalmente excluídas aos serviços das unidades setoriais do SisOuv

Desse modo, o Projeto “Você Faz a Diferença – Elogio que transforma” é uma ação de ouvidoria ativa que visa receber manifestações e valorizar o trabalho dos colaboradores da CDRJ, proporcionando a entrega de certificado de reconhecimento ao empregado mais elogiado na Plataforma Fala.BR, sendo uma boa prática da UA sem custo significativo de implementação e fácil replicabilidade por outras ouvidorias.

2. Pontos de Aprimoramento

2.1. Ausência de atualização de normativos internos

No que tange à Ouvidoria da CDRJ, observou-se que a Unidade dispõe de Instrumentos Normativos que regulamentam o processo de gestão da Ouvidoria (IN OUVGER 01.005), o tratamento de denúncia anônima (IN OUVGER 01.005.04.01), bem como a proteção e a salvaguarda da identificação do denunciante (IN OUVGER 01.005.04.02).

O Instrumento Normativo OUVGER 01.005 visa regulamentar o Processo de Gestão da Ouvidoria, que tem como objetivo estabelecer as diretrizes quanto à sistemática do recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos; registrados sob a forma de solicitações de providências, sugestões, reclamações, denúncias (comunicação de irregularidade) e elogios; solicitação de simplifique! e Pedido de Acesso à Informação.

Esse normativo entrou em vigor em 13/04/2022 e prevê revisão em 13/04/2024, mas não se observou tal providência publicada no site da CDRJ. Assim, faz-se necessário atualizar o processo de gestão da ouvidoria observando o disposto na recente Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos vigentes.

2.2. Readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas

Nas informações detalhadas da unidade avaliada disponíveis no Apêndice A deste Relatório, verificou-se que, em resposta do Questionário de Avaliação sobre utilização da Plataforma Fala.BR para o tratamento/trâmite de manifestações, a UA registrou que o trâmite é realizado através de processo SEI.

A Ouvidoria informou que emite extrato da manifestação, pseudonimizando o conteúdo e dados pessoais dentro da Plataforma Fala.BR. É criado processo SEI público,

restrito ou sigiloso anexado extrato da manifestação pseudonimizada se for o caso, e encaminhado a área responsável pela apreciação da demanda. Nos casos de manifestação do tipo denúncia e/ou comunicação de irregularidade é encaminhado as áreas de apuração através de processo sigiloso, com credencial limitada e individualizada.

Ademais, a UA teceu os seguintes comentários em resposta do Questionário de Avaliação:

“De acordo com o a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 a Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9492/ 2018, ou seja, órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional; e às empresas públicas e às sociedades de economia mista, incluídas aquelas que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços. Cabe informar que a Companhia Docas do Rio de Janeiro integra a administração indireta, sendo uma estatal que não recebe recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou custeio em geral. Sendo assim, não há obrigatoriedade legal pelo uso da Plataforma, bem como reporte das informações a que se refere o § 2º art.11 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Embora não haja obrigatoriedade legal, a companhia optou em utilizar a Plataforma Fala.BR como canal oficial para o recebimento de manifestação de ouvidoria e pedido de acesso à informação. Esclarecemos que não usamos o módulo de tramitação pela elevada rotatividade dos empregados de livre nomeação e exoneração da empresa. Estes seriam os gestores responsáveis pelas respostas das demandas tratadas pela ouvidoria e para isso, caberia à ouvidoria cadastrar cada um desses gestores após nomeação. A ouvidoria também ficaria responsável pela exclusão do cadastro desse mesmo gestor após exoneração. E ainda, deveria realizar o treinamento da Plataforma Fala.BR junto à cada gestor após nomeação.

Considerando que a equipe da ouvidoria é composta por, apenas, duas empregadas responsáveis por todas as atividades prevista em lei, mais as atribuições previstas no Sistema de Informação ao Cidadão, e assumiria a responsabilidade de cadastro, treinamento do novo gestor e remoção do gestor na plataforma, optou-se pelo uso somente de um sistema pelo “novo” empregado. A opção possibilita um procedimento mais dinâmico, facilidade do “novo” empregado em aprender a utilizar um único sistema para todas as demandas da Administração, assim como mantém o atendimento da demanda de ouvidoria dentro do prazo legal, permitindo que a equipe da ouvidoria cumpra todas as demandas designadas à área.

OBS.: Algumas pessoas nomeadas para o cargo de livre nomeação e exoneração vem da iniciativa privada, não conhecem o Sistema SEI e não conhecem a Plataforma Fala.BR.”

Apesar dos esclarecimentos da UA, ressalta-se que as funcionalidades Triar (Novo) e Tratar (Novo) disponibilizadas na Plataforma Fala.BR foram criadas para subsidiar o trabalho das ouvidorias, visando cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade das demandas apresentadas pelos cidadãos, evitando-se a migração das manifestações para outros sistemas, garantindo o cumprimento de tais requisitos.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 traz a seguinte previsão no art. 44:

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes

responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Desse modo, recomenda-se que a OUV avalie a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o efetivo tratamento das manifestações.

2.3. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

No período avaliado, compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, a unidade avaliada respondeu conclusivamente 159 manifestações. O tratamento dessas demandas realizado pela OUV foi analisado partir de uma amostra de 100 elementos, selecionados aleatoriamente, buscando manter a proporção de cada tipologia, distribuídos da seguinte forma: 37 comunicações anônimas, 08 denúncias, 20 reclamações, 14 solicitações de providências, 01 sugestão e 20 elogios.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações foram 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 100% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhido pelo artigo 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024). Além disso, todas as demandas da amostra tiveram registro adequado de resolutividade e cumpriram o prazo de resposta 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), acolhido pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 22, § 1º).

No entanto, quanto à adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação, foi constatado que em 02 solicitações de providências analisadas a ouvidoria não promoveu a alteração da tipologia sugerida pelo algoritmo de inteligência artificial - Fala.BR IA para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da demanda. E em 01 reclamação a UA não ajustou o “assunto” da demanda, embora a resposta conclusiva tenha sido produzida de forma clara e objetiva com esclarecimentos sobre a demanda solicitada.

Cabe à unidade de Ouvidoria realizar a alteração do assunto e da tipologia das manifestações na Plataforma Fala.BR sempre que o usuário proceder ao seu registro de forma equivocada. Para promover a adequação da tipologia, a Ouvidoria deve utilizar como referência as definições constantes no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018.

Além disso, verificou-se que em pelo menos 9 denúncias/comunicações da amostra analisada a Ouvidoria não adotou o procedimento de pseudonimização da manifestação dentro da Plataforma Fala.BR, isto é, não criou extrato da demanda para preservar a identidade do manifestante e/ou dados sensíveis (retirando qualquer elemento que permita a associação, direta ou indireta, ao cidadão), em desacordo aos arts. 34 e 35 da Portaria CGU nº 581/2021.

Sobre o assunto, os mencionados arts. 34 e 35 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhidos pelos arts. 42 e 43 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024) estabelecem que:

Art. 34. No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

Art. 35. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

Ademais, em 2 manifestações da amostra analisada, o assunto era de competência de outra unidade do SisOuv, no entanto, a UA não promoveu o encaminhamento ao órgão responsável pelo tema, por meio da Plataforma Fala.BR, em desacordo ao art. 14 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhido pelo art. 22, V, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Diante do exposto, a partir das demandas analisadas, verifica-se que o tratamento de manifestações pela unidade avaliada necessita de aperfeiçoamento para atender integralmente ao disposto na legislação. Esse entendimento decorre das inconformidades pontuais identificadas, especialmente, aquelas relacionadas ao procedimento de pseudonimização de denúncias/comunicações, de encaminhamento para outro órgão ou entidade de demandas que tratem de matéria alheia à sua competência e de alteração da tipologia e do assunto da manifestação, quando necessário.

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 CDRJ:

- I. Realizar a atualização do instrumento normativo sobre processo de gestão da ouvidoria, o observado o disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normas vigentes;
- II. Priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III. Promover o procedimento de pseudonimização de denúncias/comunicações, de encaminhamento para outro órgão ou entidade de demandas que tratem de matéria alheia à sua competência, e de alteração da tipologia e do assunto da manifestação, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e corrigir as inconsistências identificadas.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria, restando pontuais oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos.

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

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: aperfeiçoamento no procedimento de pseudonimização de denúncia/comunicação, de encaminhamento para outro órgão ou entidade de manifestações que tratem de matéria alheia à sua competência e de análise do assunto e da tipologia das manifestações para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas. 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	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da entidade da UA	Empresa Pública
Posição no Organograma	A Ouvidoria é vinculada ao Conselho de Administração, conforme Regimento Interno da CDRJ.
E-mail	ouvidoria@portosrio.gov.br
Página na Internet	https://www.portosrio.gov.br/pt-br/ouvidoria-geral
Endereço	Rua Dom Gerardo, 35 - 10º andar - Centro Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20.090-905
Canais de Atendimento	Plataforma Fala.BR, presencial, telefônico e e-mail.
Horário de funcionamento	De segunda a sexta-feira, das 9hs às 16hs.
Ouvidora	Dayane Aparecida Alves Lopes Lobo Portaria nº 417, de 14 de setembro de 2021, do Conselho de Administração da CDRJ.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Companhia Docas do Rio de Janeiro (PortosRio) – CDRJ – é uma empresa pública sob a forma de sociedade anônima, de capital fechado, controlada pela União, vinculada ao Ministério de Portos e Aeroportos, criada pelo Decreto-lei nº 256, de 28 de fevereiro de 1967, e é a Autoridade Portuária responsável pela gestão dos portos públicos do Estado do Rio de Janeiro que compreende os portos do Rio de Janeiro, Itaguaí, Niterói e Angra dos Reis.

No tocante à estrutura organizacional, a Ouvidoria Geral da CDRJ está vinculada ao Conselho de Administração da empresa pública e, conforme art. 15 do Regimento Interno da CDRJ, possui as seguintes competências:

- I. Receber as manifestações apresentadas pela comunidade portuária e por toda a sociedade;
- II. Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações recebidas;
- III. Processar e analisar os meios para solucionar as demandas a ela encaminhadas;
- IV. Encaminhar as demandas recebidas aos órgãos responsáveis no âmbito da PortosRio e acompanhar as providências adotadas;

- V. Dar ciência e manter informado o interessado das providências adotadas quando se tratar de tema de interesse individual e, informar coletivamente quando se tratar de tema de interesse público;
- VI. Divulgar, por meio de relatórios periódicos, os serviços por ela prestados;
- VII. Contribuir na mediação de conflitos ou na resolução do problema junto às partes envolvidas;
- VIII. Avaliar a resposta do responsável e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões;
- IX. Realizar levantamentos, fazer consultas e adotar ações complementares para melhor posicionamento nos casos em que não considerar a resposta satisfatória da área demandada;
- X. Indicar pontos de melhoria a serem encaminhadas à direção da PortosRio quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinado serviço;
- XI. Recomendar, como resultado de suas análises, a adoção de medidas que alterem os procedimentos considerados inadequados, bem como a abertura de processo administrativo disciplinar, nos casos em que forem necessários;
- XII. Dar conhecimento ao Conselho de Administração sobre a ocorrência de qualquer manifestação, cujo teor consista na denúncia de irregularidades ou no relato de situações que acarretem constrangimento à Diretoria Executiva da PortosRio;
- XIII. Tratar dos Pedidos de Informação recebidos através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão;
- XIV. Cumprir e fazer cumprir a Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação);
- XV. Receber, dar tratamento e responder os pedidos de informação integrantes do e-SIC;
- XVI. Manter acompanhamento direto no que diz respeito aos prazos recursais;
- XVII. Gerir e manter organizados os dados dos indicadores sob sua responsabilidade; e
- XVII. Gerir e manter atualizados seus Instrumentos Normativos.

A.3 Normativos Internos

No que tange a normativos, a Unidade Avaliada dispõe de Instrumentos Normativos que regulamentam o processo de gestão da Ouvidoria (IN OUVGER 01.005), o tratamento de denúncia anônima (IN OUVGER 01.005.04.01), bem como a proteção e a salvaguarda da identificação do denunciante (IN OUVGER 01.005.04.02).

O Instrumento Normativo OUVGER 01.005, que visa regulamentar o Processo de Gestão da Ouvidoria, entrou em vigor em 13/04/2022 e prevê revisão em 13/04/2024, mas não se observou tal providência publicada no site da CDRJ. Assim, faz-se necessário atualizar o processo de gestão da ouvidoria observando o disposto na recente Portaria CGU nº 116/2024 e demais normativos vigentes.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a força de trabalho é composta por 2 pessoas. A Ouvidora titular, do quadro efetivo da empresa pública,

com graduação em Ciências Contábeis e MBA em Contabilidade Empresarial, trabalha na Ouvidoria desde março/2018. A outra empregada (Substituta eventual) é também do quadro efetivo da CDRJ, com graduação em Psicologia e Pós-graduação em Avaliação Psicológica e cursando Gestão Pública, e atua na Ouvidoria desde maio/2022.

Quanto a instalações, equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados pela CDRJ, segundo a resposta da UA “a infraestrutura disponibilizada pela Companhia é boa para o desempenho das atividades da ouvidoria. A sala para atendimento presencial possui acessibilidade, computador, internet e refrigeração adequada”.

Figura 01: Estrutura Física da Unidade Avaliada



Fonte: Fotos tiradas pela Equipe de Avaliação na Visita Técnica à Ouvidoria da CDRJ, em 07/05/2024.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento informados pela UA no Questionário de Avaliação são os seguintes:

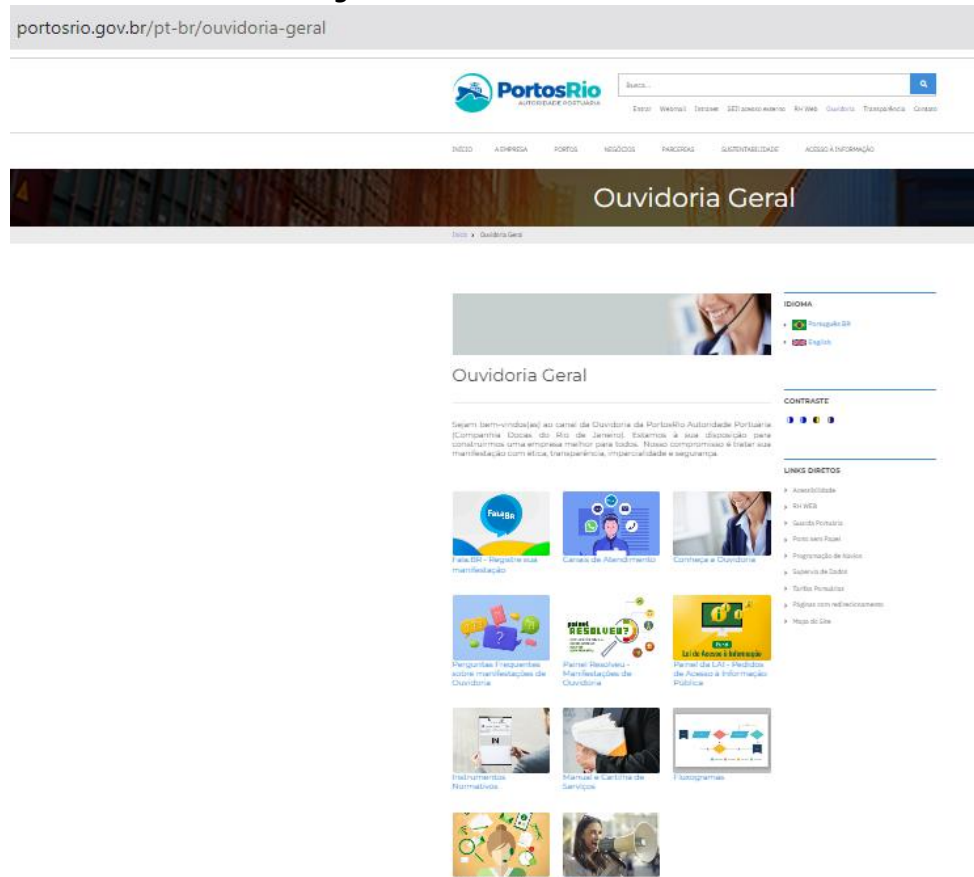
- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. carta;
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico; e
- v. e-mail.

Segundo a UA, todas as manifestações de ouvidoria e todos os pedidos de acesso à informação são inseridos na Plataforma Fala.BR. No instrumento normativo da ouvidoria IN OUVGER 01.005/2021 consta em seu subitem 5.1.9.1 que “Caso alguma área da companhia receba manifestação de ouvidoria, solicitação de simplifique! e/ou pedido de acesso à informação deverá encaminhar a manifestação/pedido a Ouvidoria-Geral dentro do prazo de 3(três) dias corridos, para que a Ouvidoria-Geral providencie a inserção na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.”

A.6 Sítio da Ouvidoria e Publicação do Relatório de Gestão

Na página inicial da CDRJ há o menu “Ouvidoria” com informações sobre registro de manifestação na Plataforma Fala.BR; Canais de Atendimento; Conheça a Ouvidoria; Perguntas frequentes sobre manifestação de ouvidoria; Painéis *Resolveu?* e da LAI; Instrumentos Normativos; Manual e Cartilha de Serviços; Fluxogramas; Campanhas; e Atividades de Ouvidoria, com os Relatórios Anuais de Gestão publicados, inclusive, referente ao ano 2023.

Figura 02: Portal da Ouvidoria



Fonte: CDRJ (<https://www.portosrio.gov.br/pt-br/ouvidoria-geral>).

A.7 Sistemas Informatizados

Para recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo ao disposto no art. 16 da referida norma.

Quanto à triagem e ao tratamento, na análise de manifestações detalhada no Apêndice B deste Relatório, verificou-se que a Ouvidoria não utiliza as funcionalidades da Plataforma Fala.BR Triar (Novo) e Tratar (Novo).

Em resposta do Questionário de Avaliação sobre a utilização da Plataforma Fala.BR para o tratamento/trâmite de manifestações, a UA registrou que o trâmite é realizado através de processo SEI.

A Ouvidoria informou que emite extrato da manifestação, pseudonimizando o conteúdo e dados pessoais dentro da Plataforma Fala.BR. Segundo a UA, é criado processo SEI público, restrito ou sigiloso anexado extrato da manifestação

pseudonimizada se for o caso e encaminhado à área responsável pela apreciação da demanda. Nos casos de manifestação do tipo denúncia e/ou comunicação de irregularidade é encaminhado as áreas de apuração através de processo sigiloso, com credencial limitada e individualizada.

Ademais, a UA teceu os seguintes comentários em resposta do Questionário de Avaliação:

“De acordo com o a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 a Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9492/ 2018, ou seja, órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional; e às empresas públicas e às sociedades de economia mista, incluídas aquelas que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços. Cabe informar que a Companhia Docas do Rio de Janeiro integra a administração indireta, sendo uma estatal que não recebe recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou custeio em geral. Sendo assim, não há obrigatoriedade legal pelo uso da Plataforma, bem como reporte das informações a que se refere o § 2º art.11 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Embora não haja obrigatoriedade legal, a companhia optou em utilizar a Plataforma Fala.BR como canal oficial para o recebimento de manifestação de ouvidoria e pedido de acesso à informação. Esclarecemos que não usamos o módulo de tramitação pela elevada rotatividade dos empregados de livre nomeação e exoneração da empresa. Estes seriam os gestores responsáveis pelas respostas das demandas tratadas pela ouvidoria e para isso, caberia à ouvidoria cadastrar cada um desses gestores após nomeação. A ouvidoria também ficaria responsável pela exclusão do cadastro desse mesmo gestor após exoneração. E ainda, deveria realizar o treinamento da Plataforma Fala.BR junto à cada gestor após nomeação.

Considerando que a equipe da ouvidoria é composta por, apenas, duas empregadas responsáveis por todas as atividades prevista em lei, mais as atribuições previstas no Sistema de Informação ao Cidadão, e assumiria a responsabilidade de cadastro, treinamento do novo gestor e remoção do gestor na plataforma, optou-se pelo uso somente de um sistema pelo “novo” empregado. A opção possibilita um procedimento mais dinâmico, facilidade do “novo” empregado em aprender a utilizar um único sistema para todas as demandas da Administração, assim como mantém o atendimento da demanda de ouvidoria dentro do prazo legal, permitindo que a equipe da ouvidoria cumpra todas as demandas designadas à área.

OBS.: Algumas pessoas nomeadas para o cargo de livre nomeação e exoneração vem da iniciativa privada, não conhecem o Sistema SEI e não conhecem a Plataforma Fala.BR.”

Apesar dos esclarecimentos da UA, ressalta-se que as funcionalidades Triar (Novo) e Tratar (Novo) disponibilizadas na Plataforma Fala.BR foram criadas para subsidiar o trabalho das ouvidorias, visando cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade das demandas apresentadas pelos cidadãos.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A UA possui publicados seus fluxos para todas as tipologias de manifestações dos usuários e disponíveis na página da Ouvidoria Geral, link: <https://www.portosrio.gov.br/pt-br/ouvidoria-geral/fluxogramas>.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização 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 implica para a organização 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 consulta ao sítio da CDRJ, foi identificada a página “Carta de Serviços” da instituição, descrevendo 16 serviços prestados pela empresa pública, link: <https://www.portosrio.gov.br/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>.

Conforme disposto no art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhido pelo art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), as unidades do SisOuv devem atuar em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário. A UA informou que anualmente, através do Sistema SEI, encaminha formulário desenvolvido pela ouvidoria com base nas perguntas realizadas na Plataforma de Conselho de Usuário, solicitando aos gestores do serviço atualização das informações prestadas ao cidadão.

A.10 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA registrou que não possui equipe especializada para realizar mediação de conflitos, mas foi solicitado à área de Recursos Humanos no Levantamento de Necessidade de Treinamento Anual capacitação em mediação de conflitos.

Quanto à realização de algum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade ou projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela entidade a Ouvidoria informou que realiza anualmente 2 projetos detalhados a seguir:

- **Ouvidoria Itinerante:** a Companhia Docas do Rio de Janeiro é composta pelos Portos do Rio de Janeiro, Itaguaí, Angra dos Reis, Niterói, o recente Porto do Forno, localizado em Arraial do Cabo, além de uma sede administrativa. Nos últimos anos, a ouvidoria tem saído da posição passiva, onde esperávamos que o cliente fosse a sede administrativa para registrar sua demanda, para a posição ativa através das visitas/ palestra nos portos administrados pela Companhia. Através de comunicado no site e na intranet da empresa convidados ao cliente interno e externo para participar das palestras promovida pela ouvidoria. Disponibilizamos calendário contendo o dia, horário e local da ação. Após a palestra tiramos dúvidas e realizamos atendimento personalizado de forma presencial, bem como registramos possíveis demandas com o cliente diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação- Fala.BR. A palestra desenvolvida em 2023 teve como tema: Assédio Moral, Sexual e discriminação, divulgação dos canais de

recebimento de manifestação de ouvidoria, divulgação da Plataforma Fala.BR e apresentação de como utilizar a Plataforma Fala.BR. O grupo itinerante de 2023 contou com a participação do time da integridade, Ouvidoria, Comissão de Ética, Corregedoria, Compliance e Comissão de Qualidade de Vida.

- **Projeto Você Faz a Diferença:** No movimento de mudança dos últimos anos, em conjunto com análise do quantitativo de demandas recebidas e as principais tipologias protocoladas, observamos que o cidadão tem facilidade de apontar erros, realizar denúncias e protocolar reclamações, porém observamos uma grande dificuldade em reconhecer o trabalho das pessoas que buscam dar o seu melhor no dia a dia para prestar um atendimento de qualidade e eficiência. Face a observação, a ouvidoria criou o Projeto Você Faz a Diferença – Elogio que transforma. Com o projeto conseguimos elevar, de forma considerável, o número de elogios protocolados na Plataforma Fala.BR, proporcionando a entrega de certificado de reconhecimento ao empregado mais elogiado na Plataforma. Esta entrega é divulgada na intranet para dar publicidade e transparência no reconhecimento do(a) empregado(a) mais elogiado(a).

A.11 Dados do Painel Resolveu?

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

Nessa esteira, seguem dados estatísticos retirados do *Painel Resolveu?* considerando a entidade como **CDRJ – Companhia Docas do Rio de Janeiro** e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023:

a) Quantitativo Geral:

Figura 03: Quantitativo Geral



Fonte: *Painel Resolveu?*

b) Tipologia das manifestações:

Figura 04: Tipologia de Manifestações



Fonte: Painel Resolveu?

c) Resolutividade da demanda:

Figura 05: Resolutividade da demanda



Fonte: Painel Resolveu?

d) Satisfação com a resposta:

Figura 06: Satisfação com a resposta



Fonte: Painel Resolveu?

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo 159 manifestações.⁴

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 com resposta conclusiva pela UA. O quadro a seguir contém a composição por tipo de manifestação:

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	37
Denúncia	08
Elogio	20
Reclamação	20
Solicitação	14
Sugestão	01
Total	100

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

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

- a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 – acolhido pelo art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações,

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

devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação 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;

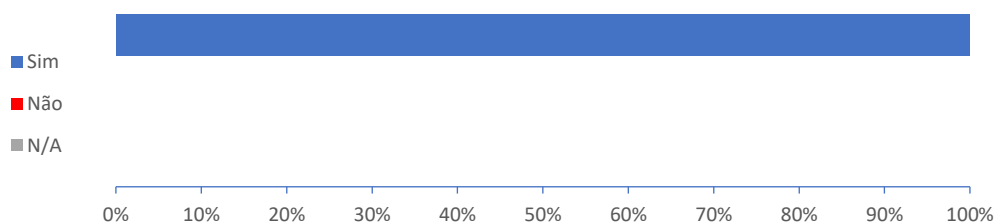
- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos 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, o art. 5º da Lei nº 13.460/2017 e o art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhido pelo art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024) dispõem que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

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

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

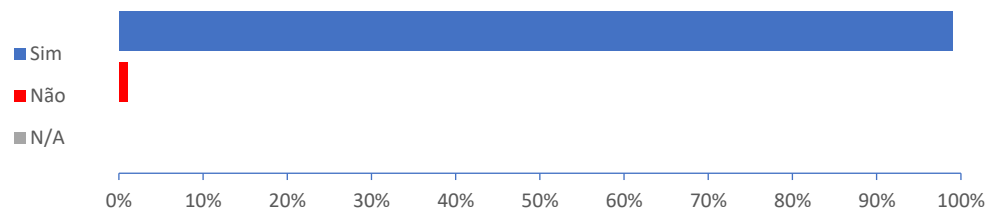


Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 1 demonstra que a UA respondeu todas as manifestações da amostra analisada no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificada corretamente?

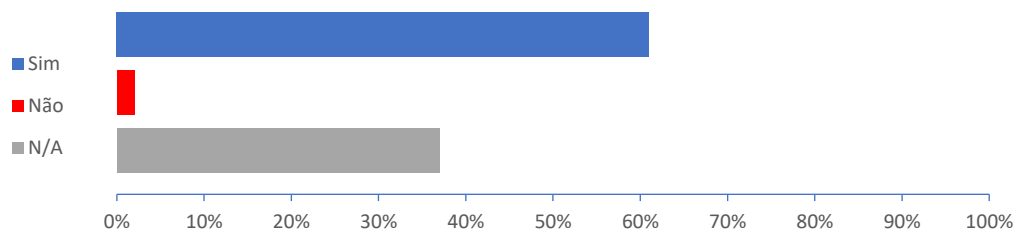


Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 2 demonstra que 99% das manifestações tiveram o “assunto” classificado adequadamente pela ouvidoria. Em 1 reclamação da amostra analisada, apesar de o campo "assunto" da manifestação não ter sido reclassificado corretamente pela UA, a resposta conclusiva da demanda prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



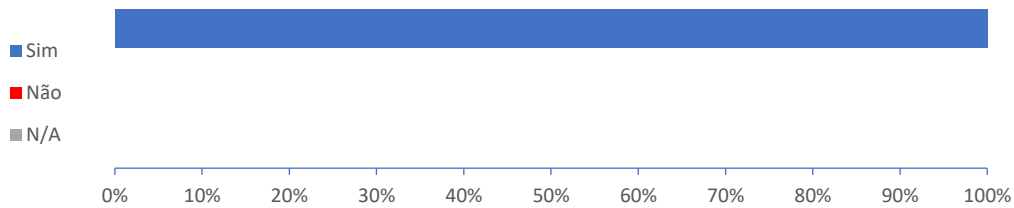
Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia da manifestação, observa-se que, das 63 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica, apenas 2 não foram classificadas corretamente. Trata-se de solicitações de providências, mas com teor de Acesso à Informação. Apesar de a UA não alterar a tipologia (sugestão apresentada pelo algoritmo de inteligência artificial - Fala.BR IA), promoveu tratamento adequado à demanda do usuário.

Relativo a 37 manifestações enquadradas como não se aplica, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

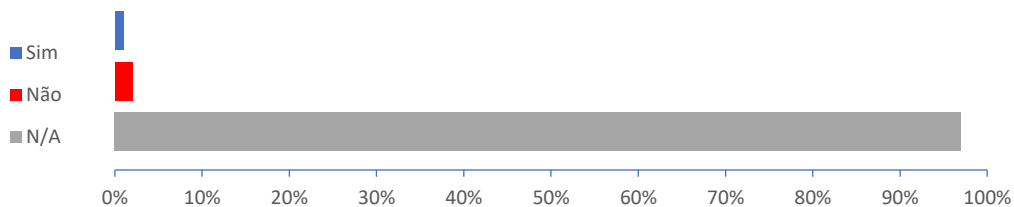


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que que as respostas conclusivas de todas as manifestações da amostra foram consideradas claras e objetivas.

Gráfico 05: 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?

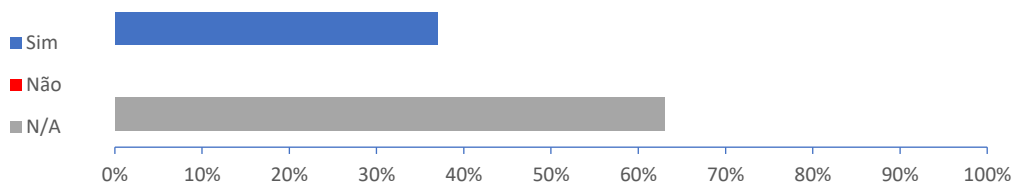


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 1 manifestação a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema. No entanto, em 2 manifestações o assunto era de competência de outra unidade do SisOuv e a UA inadequadamente não promoveu o encaminhamento ao órgão responsável pelo tema, por meio da Plataforma Fala.BR. Nas outras 97 manifestações da amostra analisada o assunto era de competência da CDRJ e, por isso, enquadram-se no discriminante N/A.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - 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?

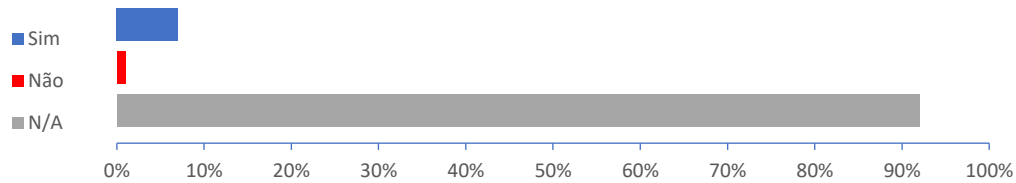


Fonte: elaboração própria.

Em relação às 37 comunicações anônimas analisadas, todas apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, apesar de em 05 demandas a UA não promover o procedimento de pseudonimização necessário. As demais 63 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - 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?

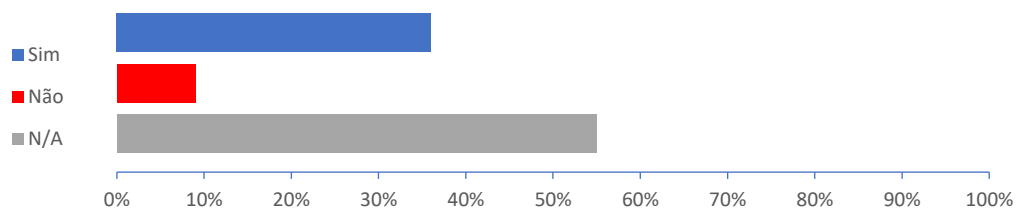


Fonte: elaboração própria.

Das 8 denúncias analisadas, verifica-se que em 1 caso a UA deveria ter encaminhado a denúncia para outra unidade setorial do SisOuv competente para tratar a demanda, após consentimento do denunciante. As demais 92 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

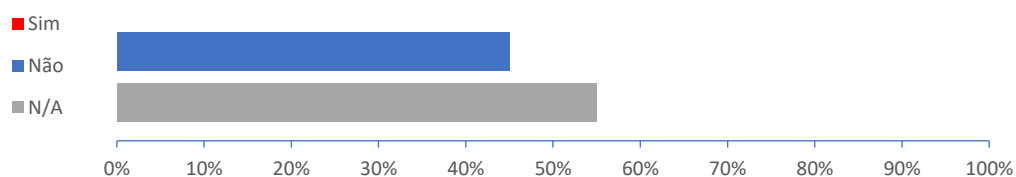
Pergunta 8 - A Denúncia/Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - Houve diligência indevida no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

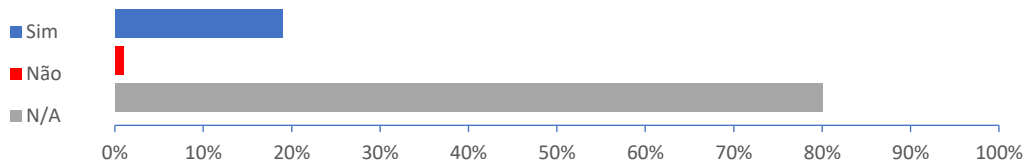
Os gráficos 08 e 09 foram analisados conjuntamente, uma vez que envolvem o tratamento das manifestações do tipo Denúncia e Comunicação e essas tipologias se equiparam para efeitos legais. Verifica-se que não houve diligência indevida no tratamento de todas essas 45 manifestações, no entanto, em 9 casos (sendo 4 denúncias e 5 comunicações) a UA não promoveu a pseudonimização necessária, isto é, não realizou dentro da Plataforma Fala.BR o procedimento de criação de extrato para suprimir elementos de identificação que permitam a associação da denúncia/comunicação a um indivíduo.

O procedimento de pseudonimização envolve não só a identificação do usuário no sistema, como também na descrição do fato e no texto de documentos anexos,

verificando a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos, conforme § 2º do art. 35 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhido pelo § 2º do art. 43 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

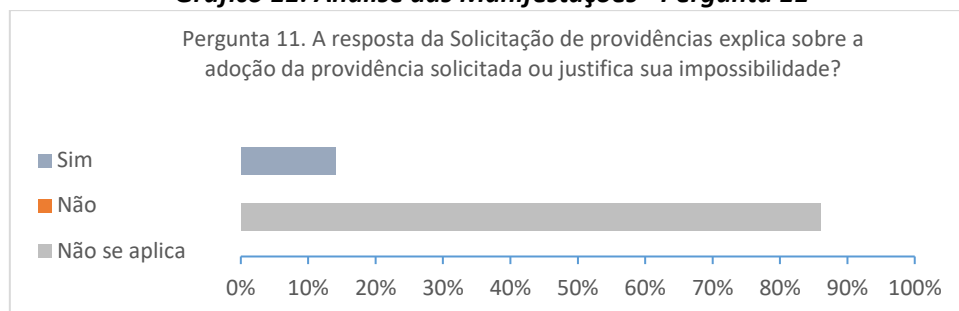


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que em 1 manifestação das 20 analisadas a Ouvidoria, equivocadamente, ofereceu resposta conclusiva sobre o fato reclamado, no entanto, o assunto “benefícios sociais” não era de sua competência e a UA deveria ter feito o encaminhamento à unidade setorial do SisOuv responsável pelo tema, por meio da Plataforma Fala.BR. As demais 80 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

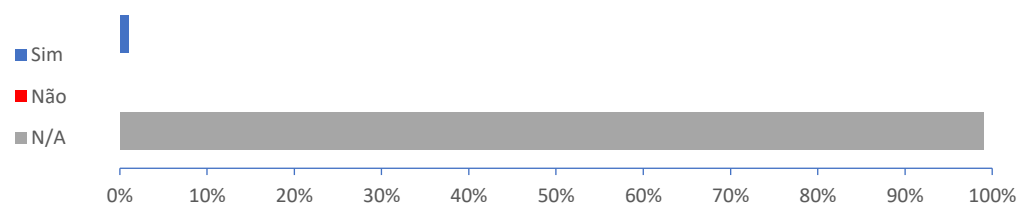


Fonte: elaboração própria.

Em relação às 14 solicitações da amostra, observa-se que a resposta dada pela UA em todas essas demandas explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade. As demais 86 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

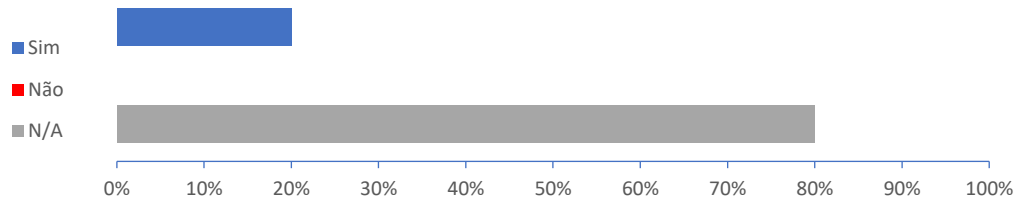


Fonte: elaboração própria.

Em relação à única sugestão analisada na amostra, a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida. As demais 99 manifestações não se enquadram como sugestão.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - 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.

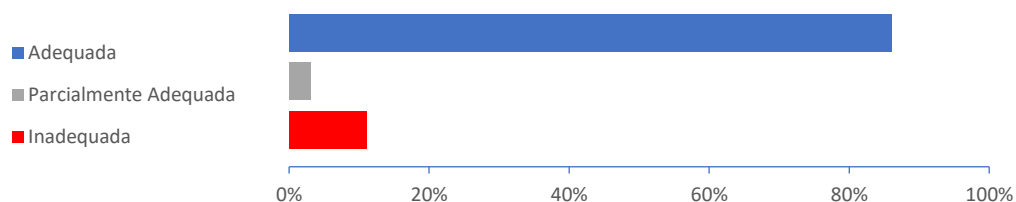
No que tange aos 20 elogios analisados, verifica-se que as respostas informam sobre a ciência ao agente público ou serviço objeto do elogio e à sua chefia. As demais 80 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 86 foram consideradas adequadas, 3 parcialmente adequadas e 11 inadequadas.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

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. Em 2 manifestações parcialmente adequadas elas são do tipo solicitação, mas com teor de Acesso à Informação. Apesar de a UA não realizar o procedimento de alteração da tipologia (sugestão apresentada pelo algoritmo de inteligência artificial - Fala.BR IA), promoveu o devido tratamento à demanda do usuário. E, em 1 reclamação, apesar de o campo "assunto" não ter sido reclassificado corretamente pela UA, a resposta conclusiva da demanda prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado.

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. Em 9 denúncias/comunicações a UA não promoveu o procedimento necessário de pseudonimização, isto é, criação de extrato dentro da Plataforma Fala.BR e em 2 outras manifestações (sendo 1 denúncia e 1 reclamação) o assunto não era de sua competência e a Ouvidoria, erroneamente, não promoveu o encaminhamento ao órgão do SisOuv responsável pelo tema, por meio da Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável no que se refere ao cumprimento do procedimento de pseudonimização de denúncia/comunicação e de encaminhamento para outro órgão ou entidade de manifestações que tratem de matéria alheia à sua competência; bem como no que tange à promoção da alteração da tipologia e do assunto das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e prover a alta administração com relatórios gerenciais factíveis .

Finalmente, a lista das 100 manifestações analisadas, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁵. 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.

⁵ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 12158/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, em 16/08/2024, foi dado um prazo quinze dias, para a CDRJ se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião presencial de busca conjunta de soluções, realizada em 22/08/2024, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou a Carta nº 311/2024/PROTOSRIO/SUPGAB-PORTOSRIO/DIRPRE-PORTOSRIO, datada de 29/08/2024, na qual faz considerações sobre esse Trabalho de Avaliação de Ouvidoria e apresenta o Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. O teor dessa Carta assinada pelo Diretor Presidente da CDRJ e o Plano de Ação da UA serão reproduzidos na íntegra neste relatório a seguir.

“Prezados,

Cumprimentando-o cordialmente, encaminho algumas considerações sobre o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria da Companhia Docas do Rio de Janeiro – CDRJ.

Primeiramente cabe apontar que algumas das atividades de ouvidoria são desempenhadas constantemente, como por exemplo: realizar o acolhimento, análise, tratamento, encaminhamento e respostas das manifestações e dos pedidos de acesso à informação registrados pelo cidadão em todos os canais disponibilizados; avaliar a efetividade das respostas; acompanhar indicadores de: tempo, decisão e satisfação das respostas tanto das manifestações de ouvidoria, quanto dos pedidos de acesso à informação; fornecer informações sobre as atividades da Ouvidoria para prestação de contas e transparência; realizar a gestão do SIC e o monitoramento da LAI.

Enquanto outras atividades são desempenhadas de forma mais esporádica e por isso são planejadas para serem realizadas em períodos específicos de acordo com as exigências legais, demandas internas ou externas e em conformidade à mão-de-obra disponível.

Em maio/2024, a Ouvidoria recebeu o Ofício nº 000.090/2024-AUDTI do TCU, que comunica a CDRJ sobre o início do trabalho de fiscalização, sob a modalidade de Relatório de Levantamento, conforme Portaria de Fiscalização AudTI 254/2024, com objetivo de acompanhar a aderência dos portais dos jurisdicionados na internet aos critérios legais e boas práticas relacionadas ao tema transparência. Esta fiscalização é decorrente do Acórdão 818/2024-TCU-Plenário. Em desdobramento a Ouvidoria aciona as áreas responsáveis pela atualização no portal da transparência e no menu de acesso à informação do site da CDRJ (PortosRio).

Também em maio/2024, a Ouvidoria recebe o Ofício nº 6375/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, que informa que serão iniciados os trabalhos de Avaliação de

Ouvidoria nessa unidade setorial pela Controladoria Geral da União - CGU. E confirma o agendamento da reunião técnica, na CDRJ, no dia 07/05/2024 às 14h30 na Ouvidoria.

Ainda em maio/2024, a antiga Ouvidora, Dayane Aparecida Alves Lopes Lobo, foi designada Superintendente de Auditoria Interna, através da Portaria CONSAD nº08/2024, com vigência para o dia 03/06/2024.

No início de junho/2024 são tomadas as providências de atualização de dados, referente a saída da titular da Ouvidoria da CDRJ, na Plataforma Fala.BR, no portal Gov.br para registro da Carta de Serviços, no e-AUD, no site da CDRJ (PortosRio).

Importante destacar que até maio/2024 a Ouvidoria da CDRJ tinha duas empregadas para desempenhar as atividades e com a saída da Ouvidora anterior, passou a ser composta apenas pela signatária. Que inicialmente assumiu de forma interina, por ser a Ouvidora Substituta desde agosto/2022, designada através da portaria CONSAD nº19/2022.

Em junho/2024 iniciou-se o processo de indicação de titular de Ouvidoria, com o encaminhamento da Carta nº 4_2024 - CONSAD à CGU. Após trâmites legais, a aprovação da indicação veio através Ofício Nº 9510-2024-CGOUV-DOUV-OGU-CGU. E em 19/07/2024 foi publicada na Intranet a Portaria CONSAD nº09/2024, nomeando Roberta Corseuil Carvalhaes como Ouvidora-Geral da CDRJ.

Em ato contínuo foi providenciado a publicação das Portarias de nomeação de Autoridade de Monitoramento da LAI, Gestora do SIC e Gestora da Plataforma Fala.BR. (<https://www.portosrio.gov.br/pt-br/ouvidoria-geral/sobre>)

Em sequência, a Ouvidora atualizou os links de acesso do portal da CDRJ (PortosRio) na Plataforma Fala.BR.

Em junho, foram atualizadas as 16 (dezesesseis) Cartas de Serviços aos Usuários no portal Gov.br pela Ouvidora.

Ainda em junho/2024 a Ouvidoria providenciou a criação de novo Instrumento Normativo: Gerir Processo da Carta de Serviço ao Usuário, que visa regulamentar o Processo de Gestão da Carta de Serviço ao Usuário na CDRJ, incluindo a publicação da referida Carta no portal Gov.br, englobando também o chamamento público realizado pela Ouvidoria para o Conselho de Usuários e a publicação de pesquisas/consultas elaboradas pelos gestores para medir a satisfação dos usuários externos e a qualidade dos serviços prestados pela CDRJ. Após análise jurídica, análise da Gerência de Compliance e Riscos, foi apreciado pela DIREXE em 29/07/2024 e está em tramitação interna através do SEI nº 50905.003682/2024-72, aguardando análise do COAUD e posterior aprovação do CONSAD.

No início do terceiro trimestre a Ouvidora preparou o Relatório Trimestral – 2º Trimestre de 2024 para apreciação da DIREXE e COAUD e aprovação do CONSAD.

Em julho/2024, a Ouvidoria iniciou o chamamento público de conselheiros voluntários, em atendimento a Portaria CGU nº 116/2024, através da publicação do cartaz convocando o engajamento dos conselheiros. (<https://www.portosrio.gov.br/pt-br/node/4209>), (<https://www.portosrio.gov.br/pt-br/node/4247>), (<https://www.portosrio.gov.br/pt-br/node/4260>)

Em agosto/2024, a Ouvidoria iniciou as tratativas para realização do Grupo Itinerante, projeto de ouvidoria ativa que iniciou em 2022 e com diferentes temas a cada ano. Em 2022, realizamos visita itinerante a todos os Portos administrados pela PortosRio com representantes: da Ouvidoria, da Comissão de Ética, do RH, do Comitê de Gênero e da Comissão de Qualidade de Vida. O grupo explicou as responsabilidades de suas áreas e ouviu os empregados presentes para esclarecimentos de dúvidas. Em 2023, o Grupo Itinerante teve caráter educativo e preventivo contra o assédio moral e sexual. Por esse motivo, além de ter participação de representantes do Grupo de Integridade da CDRJ (Ouvidoria, Gerência de Compliance e Riscos, Comissão de Ética, Assistente de Sindicância), teve também a participação do Comitê de Gênero/Diversidade, Comissão de Qualidade de Vida no Trabalho - CQVT e Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio – CIPAA. Aproveitamos a oportunidade e divulgamos o “Guia Lilás: orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal (<https://www.portosrio.gov.br/pt-br/node/3288>).

Este ano, o grupo acolheu o tema da Diversidade, Inclusão, Equidade e combate ao assédio e discriminação. E por isso será conduzido pela Ouvidoria, Comitê de Gênero, Equidade e Diversidade, Corregedoria e Comissão de Ética. Previsto para ser realizado nos dias 23 e 25/09/2024 nos Portos do Rio de Janeiro e de Itaguaí, respectivamente.

RESULTADOS DOS EXAMES

2. Pontos de Aprimoramento

2.1. Ausência de atualização de normativos internos

O Instrumento Normativo: Gerir Ouvidoria (IN OUVGER 01.005), validado em 13/04/2022, tem como objetivo estabelecer as diretrizes quanto à sistemática do recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos; registrados sob a forma de solicitações de providências, sugestões, reclamações, denúncias (comunicação de irregularidade) e elogios; solicitação de simplifique! e Pedido de Acesso à Informação. Embora conste nele a revisão sugerida para 13/04/2024, ele ainda está vigente.

Conforme exposto anteriormente, a Ouvidoria acumula muitas competências e teve seu quadro de pessoal reduzido. Diante disso, após análise das necessidades e do tempo de horas trabalhadas a serem distribuídas entre suas atribuições, priorizou-se a criação do Instrumento Normativo sobre Gerir Processo de Carta de Serviço ao Usuário, com o objetivo de regulamentar o Processo de Gestão da Carta de Serviço ao Usuário na CDRJ, que inclui a publicação da referida Carta no portal Gov.br, engloba também o chamamento público realizado pela Ouvidoria para o Conselho de Usuários e a publicação de pesquisas/consultas elaboradas pelos gestores para medir a satisfação dos usuários externos e a qualidade dos serviços prestados pela CDRJ, instituídos pela Lei nº 13.460, de 2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo Decreto nº 9.492, de 2018. Uma vez que esse processo envolve diversas áreas da CDRJ, está entre as atribuições legais da Ouvidoria e não havia normativo interno sobre essa gestão.

Além disso, a criação do novo Instrumento Normativo eleva o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP proposto pela própria Controladoria-Geral da União.

Ciente da necessidade de atualização do Instrumento Normativo: Gerir Ouvidoria (IN OUVGER 01.005), informo que a Ouvidoria já iniciou a atualização do referido Instrumento Normativo que será tramitado através do SEI nº 50905.004717/2024-91.

Antes, cabe esclarecer que o processo de atualização de um Instrumento Normativo (IN), da revisão à aprovação e publicação no site, demanda tempo e envolve diferentes áreas da companhia.

O trâmite interno inicia com a revisão do referido IN por parte da Ouvidoria e em sequência passa pelas seguintes etapas: análise jurídica, análise da Gerência de Compliance e Riscos, apreciação da Diretoria Executiva, apreciação do Comitê de Auditoria Estatutário (COAUD) e finalmente para aprovação do Conselho de Administração (CONSAD).

Após aprovação do CONSAD, a Ouvidoria realiza a publicação no site. Importante ressaltar que em cada uma dessas etapas/análises, existe a possibilidade de sugestão de alteração por parte das áreas e então o processo retorna à Ouvidoria para realizar os ajustes necessários e segue à etapa seguinte em prosseguimento.

Pelo exposto são muitas variáveis para calcular o prazo exato para conclusão deste processo. Além da possibilidade de retorno à Ouvidoria para ajustes, em caso de remanejamento do assunto na pauta do COAUD e/ou CONSAD, estamos falando de mais 30 dias, em média, de adiamento. Uma vez que a reunião tanto do COAUD como do CONSAD é mensal.

Cabe à Ouvidoria iniciar o processo de revisão, realizando os ajustes necessários, inclusive com as alterações em função da revogação da Portaria CGU nº581/2021 pela Portaria CGU nº116/2024. E após a aprovação do CONSAD, publicar no site.

A Ouvidoria se compromete a realizar essa parte que lhe cabe (a revisão), até o final de outubro de 2024. E publicar imediatamente após a aprovação do CONSAD.

Pois, em setembro, a Ouvidoria já tem compromissos de trabalho como a participação no 9º Encontro da RedeSIC promovido pela CGU, nos dias 18 e 19, presencialmente em Brasília. Reuniões com as demais áreas envolvidas com o Grupo Itinerante para alinhar o conteúdo e elaborar o material a ser apresentado. Apresentação da ouvidoria ativa nos dias 23 no Porto do Rio de Janeiro/Niterói e no dia 25 no Porto de Itaguaí/Angra dos Reis. E no início de outubro, deve elaborar o Relatório Trimestral – 3º Trimestres/2024.

Enquanto isso, a Ouvidoria informou no site que o referido Instrumento Normativo está em atualização. (<https://www.portosrio.gov.br/pt-br/ouvidoria-geral/instrumentos-normativos>)

2.2. Readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas

Conforme resposta do Questionário de Avaliação sobre utilização da Plataforma Fala.BR para o tratamento de manifestações, a Ouvidoria da CDRJ justificou o motivo do trâmite ser realizado através de processo SEI.

Atualmente são 97 (noventa e sete) gestores, em cargos comissionados ou funções de confiança. Somando seus substitutos(as), esse quantitativo passaria de 190 (cento e noventa) pessoas a serem cadastradas. Além disso, parte das pessoas nomeadas que são do extraquadro da CDRJ vem da iniciativa privada, desconhecem a Plataforma Fala.BR e ainda precisam se adaptar ao SEI para tramitação dos demais processos internos.

Considerando que já era inviável a tramitação das manifestações de ouvidoria pela Plataforma Fala.BR quando a Ouvidoria tinha 2 pessoas em sua equipe, agora que não tem equipe, sendo composta apenas por 1 empregada (a Ouvidora), fica impossível.

Pelo exposto, reitero que não há condições para tratar as manifestações dentro da Plataforma Fala.Br e informo que para isso seria necessária uma equipe estruturada e especializada, com integrantes responsáveis pelas manifestações de ouvidoria e outra equipe especializada no serviço de informação ao cidadão e transparência ativa.

Entretanto, a Ouvidoria compreende que as funcionalidades Triar (Novo) e Tratar (Novo) disponibilizadas na Plataforma Fala.BR foram criadas para subsidiar o trabalho das ouvidorias, visando cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade das demandas apresentadas pelos cidadãos, evitando-se a migração das manifestações para outros sistemas, garantindo o cumprimento de tais requisitos. E, embora a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 traga a previsão no art. 44 como preferencialmente e não como obrigatoriedade:

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, **preferencialmente**, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. (grifo nosso).

A Ouvidoria se compromete a utilizar, a partir de 01/01/2025, o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, junto as áreas de apuração, para o efetivo tratamento das manifestações do tipo denúncia e comunicação de irregularidade. Por entender que são os tipos mais sensíveis, que exigem maiores requisitos de segurança e rastreabilidade.

Caberá a Ouvidoria cadastrar as áreas de apuração e informar sobre os treinamentos disponibilizados pela Controladoria-Geral da União sobre o uso da Plataforma Fala.BR. Desse modo, reforçando o compromisso da CDRJ com a integridade.

2.3. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Quanto a adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação, a UA entende que cabe a Ouvidoria analisar a alteração de tipologia sugerida pelo algoritmo da inteligência artificial e às vezes discordamos da sugestão apresentada. Também acontece de em uma única manifestação encontramos tipos distintos que podem ser de

manifestação ou de pedido de acesso. Por exemplo, já recebemos pedido de acesso à informação junto com solicitação de providências.

A UA informa que adota o procedimento de pseudonimização da manifestação fora da Plataforma Fala.BR. Ao extrair o Extrato da Manifestação em word, edita os dados pessoais, de modo a tarjar a identidade do manifestante e exclui elementos que permitam a associação, direta ou indireta, ao cidadão. E somente após o procedimento de pseudonimização, inclui o extrato editado, em PDF, no processo SEI.

Sobre as duas manifestações analisadas que não foram encaminhadas pela Plataforma Fala.BR, isso ocorreu porque ao pesquisar o assunto que está fora da nossa competência, nos colocamos no lugar do cidadão e fomos atrás de uma resposta mais efetiva e não optamos pelo mero encaminhamento. Esse tratamento inclusive, demanda mais tempo da equipe e é bem mais trabalhoso.

Acolhidas as sugestões de aprimoramento, informo que a Ouvidoria se compromete a realizar a alteração do assunto e da tipologia das manifestações na Plataforma Fala.BR sempre que o usuário proceder ao seu registro de forma equivocada. A UA priorizará o encaminhamento pela Plataforma Fala.BR nas manifestações alheias às suas competências. E se compromete também, a participar de mais capacitações, buscando o aperfeiçoamento para atender integralmente ao disposto na legislação.

CONCLUSÃO

Após o exposto, sobre os pontos colocados e conforme plano de ação anexo, conclui-se que para aprimorar seu trabalho, a UA se compromete:

I – Revisar o Instrumento Normativo Gerir Ouvidoria até final de outubro/2024 e publicar no site sua versão atualizada imediatamente após aprovação do CONSAD;

II – Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, junto às áreas de apuração, para o efetivo tratamento das manifestações do tipo denúncia e comunicação de irregularidade a partir de 01/01/2025;

III – Acolher as sugestões de aprimoramento do ponto 2.3 e participar de mais capacitações, buscando o aperfeiçoamento para atender integralmente ao disposto na legislação.”

Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Ouvidoria os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela OGU.

A respeito da Recomendação I do Relatório Preliminar para Realizar a atualização do instrumento normativo sobre processo de gestão da ouvidoria, observando o disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normas vigentes, a UA consignou duas fases para sua implementação, sendo Fase 1: Revisão do Instrumento Normativo Gerir Ouvidoria (IN OUVGER 01.005) pela Ouvidora até final do mês de outubro de 2024; e Última Fase: Publicação no site após a aprovação do CONSAD.

Quanto à Recomendação II do Relatório Preliminar para priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a UA registrou o estado atual como previsto, com prazo de implementação no início de 2025, e esclareceu que as áreas de apuração serão notificadas da necessidade de treinamento para utilização dos módulos na Plataforma e do início em 01/01/2025.

E no que tange à Recomendação III para promover o procedimento de pseudonimização de denúncias/comunicações, de encaminhamento para outro órgão ou entidade de demandas que tratem matéria alheia à sua competência, e de alteração de tipologia e do assunto da manifestação, quando necessário, a UA acolheu as sugestões de aprimoramento e consignou como atendida em 27/08/2024, tendo registrado na conclusão das considerações sobre o Relatório Preliminar o compromisso em participar de mais capacitações, buscando o aperfeiçoamento para atender integralmente ao disposto na legislação.

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de até o início de 2025 para implementação total, a CGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação integral das recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA CDRJ					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
Recomendação 1: Realizar a atualização do instrumento normativo sobre processo de gestão da ouvidoria, observando o disposto na Portaria Normativa CGU n° 116/2024 e demais normas vigentes.	FASE 1 - Realizar a revisão do Instrumento Normativo Gerir Ouvidoria (IN OUVGER 01.005), observando o disposto na Portaria Normativa CGU n° 116/2024 e demais normas vigentes. ÚLTIMA FASE - Após aprovação do CONSAD, a UA realizará a publicação no site. As demais etapas estão descritas nas Considerações sobre o Relatório Preliminar.	FASE 1 - Revisão do Instrumento Normativo: a Ouvidora, Roberta Corseuil Carvalhaes ÚLTIMA FASE – Publicação do site após a aprovação do Instrumento Normativo: a Ouvidora, Roberta Corseuil Carvalhaes.	FASE 1 - Até final do mês de outubro de 2024 a revisão que compete à UA. ÚLTIMA FASE - Imediatamente após aprovação do CONSAD.	Em Andamento – Processo n°50905.00471/2024-91.	Para o usuário: manter a transparência em relação ao tratamento das manifestações. Aos servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações.
Recomendação 2: Priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. nos termos da Portaria Normativa CGU n°116/2024.	Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, junto as áreas de apuração, em manifestações do tipo denúncias e comunicações de irregularidade.	Na Ouvidoria: a Ouvidora, Roberta Corseuil Carvalhaes e demais membros que possam compor a equipe.	Início em 1° de janeiro de 2025.	Prevista – As áreas de apuração serão notificadas da necessidade de treinamento para utilização dos módulos na Plataforma e do início em 01/01/2025.	Para o usuário: maior proteção à identidade do denunciante. Para os servidores e gestores: maior rastreabilidade, mensuração de resolutividade, minimização de vazamento de informações sensíveis e mais segurança.
Recomendação 3: Promover o procedimento de pseudonimização de denúncias / comunicações, de encaminhamento para outro órgão ou entidade de demandas que tratem matéria alheia à sua competência, e de alteração de tipologia e do assunto da manifestação, quando necessário.	1 - Pseudonimizar as denúncias e comunicações de encaminhamento para outro órgão ou entidade de demandas que tratem matéria alheia à competência da UA; 2 – Alterar tipologia e o assunto da manifestação quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas. 3 – Encaminhar preferencialmente pela Plataforma Fala.BR as manifestações fora da competência da UA.	Na Ouvidoria: a Ouvidora, Roberta Corseuil Carvalhaes e demais membros que possam compor a equipe.	Desde 27/08/2024.	Atendida.	Para o usuário: maior eficiência. Para os servidores e gestores: direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e corrigir as inconsistências identificadas.

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado em: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.



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.