

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Companhia Docas do Pará

Belém/PA, 2025



Controladoria-Geral da União

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

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

LORENA PINHO MORBACH PAREDES
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Pará

SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro (OGU)

COORDENAÇÃO

Marcelo Morais de Paula (NAOP/PA)

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Joaquim Pedro Salame Serique (NAOP/PA)

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Companhia Docas do Pará.

Município: Belém – PA.

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: janeiro a dezembro de 2023.

Data de execução: maio a julho de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Companhia Docas do Pará, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

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

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

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

Entretanto, foram identificadas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- a) inconsistências no tratamento de manifestações;
- b) inadequações nos normativos sobre tratamento de manifestações;
- c) necessidade de realização de ações de avaliação de serviços;
- d) inadequações do espaço físico para atendimento presencial;
- e) lacunas no Relatório de Gestão.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- I. Adotar o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, conforme Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Estabelecer fluxos internos de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, garantindo pseudonimização e encaminhamento apenas para área de apuração competente, conforme Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021;
- III. Propor a normatização, no âmbito da CDP, da Ouvidoria como canal único de recebimento de manifestações e encaminhamento dessas à Ouvidoria quando recebidas por outras unidades, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 10.153/2019; e
- IV. Corrigir fluxo de tratamento de manifestação de ouvidoria tipo elogio, conforme Decreto nº 9.492/2018.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CDP	Companhia Docas do Pará
CGU	Controladoria-Geral da União
CONSAD	Conselho de Administração da CDP
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
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
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PROFOCO	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
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	9
1. Ouvidoria Itinerante como boa prática.....	10
2. Inconsistências no tratamento de manifestações	10
3. Inadequações nos fluxos de tratamento de manifestações	12
4. Necessidade de realização de ações de avaliação de serviços	13
5. Inadequações do espaço físico para atendimento presencial	14
6. Lacunas no Relatório de Gestão de Ouvidoria	14
RECOMENDAÇÕES	14
CONCLUSÃO	15
APÊNDICES	16
Apêndice A	17
Apêndice B.....	27
Apêndice C.....	37
Apêndice D	38

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas na Lei nº 14.600, de 19 de junho de 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, de 5 de setembro de 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 regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 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 informações relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, no decorrer da execução do trabalho. Nesse sentido, a equipe utilizou os dois normativos como parâmetros.

OBJETIVO E ESCOPO

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão da entidade, 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, de 18 de novembro de 2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores da instituição 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 uma Matriz de Planejamento;
- II. Interloquções, levantamento e solicitações de informações, na forma de questionário e visitas à Unidade;
- III. Apresentação do Relatório Preliminar à unidade avaliada;
- IV. Reunião de busca conjunta de soluções;
- V. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.
- VI. Publicação de Relatório Final de Avaliação.

Na segunda etapa, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2023 e 31/12/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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.

Além disso, para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base as 89 manifestações cadastradas e concluídas no período de 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023 constantes da Plataforma Fala.BR.

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 Pará, unidade vinculada à estrutura organizacional da Companhia, dirigida por uma titular da unidade de Ouvidoria, com mandato de 3 (três) anos, reconduzida, uma única vez, por igual período. As funções da ouvidoria são realizadas com independência e autonomia, visando a melhoria de processos e serviços da CDP.

A Ouvidoria-Geral da CDP está vinculada administrativamente ao Conselho de Administração da empresa (CONSAD) e possui Regimento Interno, aprovado pela Deliberação CONSAD nº 28/2023.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da CDP, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, dos Relatórios de Gestão da UA e em reunião realizada com os servidores da UA e interlocuções diretamente com a titular da Ouvidoria. Mais detalhes sobre a unidade estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados em ordem de maior relevância sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Companhia Docas do Pará.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

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

1. Ouvidoria Itinerante como boa prática

Foi observado como boa prática a Ouvidoria Itinerante, uma iniciativa da Ouvidoria da CDP realizada a cada 2 meses que visa visitar as unidades portuárias no Estado. Nas visitas, são realizadas rodadas de conversa com os empregados e reuniões com os usuários que prestam serviços na área portuária.

Entende-se que esse projeto promove proximidade da Ouvidoria junto ao público e incentiva a participação social na avaliação dos serviços ofertados pela CDP.

2. Inconsistências no tratamento de manifestações

Da avaliação acerca do tratamento dado às manifestações pela UA, as quais foram analisadas de acordo com a descrição do item “Método de Avaliação”, verificou-se que há a necessidade de melhorias, conforme detalhado nos itens a seguir.

Registre-se que o relato detalhado da amostra, composta por 89 manifestações, encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações.

2.1. Riscos no encaminhamento de manifestações pelo SEI

Segundo o §1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, 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.

Entretanto, a UA utiliza o sistema SEI para o encaminhamento de todas as manifestações para as áreas responsáveis. No caso de denúncias, a UA encaminha um processo classificado como sigiloso. Além de gerar trabalho adicional à unidade, essa prática incorre em risco ao objetivo do artigo supracitado de manter a segurança, rastreabilidade e proteção da identidade do manifestante.

Além disso, a Unidade não consegue exercer o controle sobre o acesso dos usuários ao conteúdo das manifestações, como decorrência, em caso de vazamentos de informações não haveria possibilidade de responsabilização do agente.

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

Como forma de mitigar riscos, a ouvidoria poderá utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, disponível na Plataforma Fala.BR, que além de proporcionar maior agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração no âmbito da CDP, disponibilizam técnicas de tratamento de dados e textos (pseudonimização e/ ou

estratificação) aptas a proteger os dados pessoais no processo de tramitação para áreas da entidade, em conformidade com a LAI e LGPD.

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

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

2.2. Tratamento inadequado de denúncias e comunicações de irregularidade

Em relação especificamente ao tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, em 9 das 59 manifestações desses tipos analisadas, foi observado o encaminhamento para áreas diversas que não as áreas de apuração da Companhia (Comitê Permanente de Correição Funcional, Comissão de Ética e Gerência de Auditoria Interna). Em todos os casos, as manifestações foram encaminhadas para a área administrativa a que se refere à denúncia ou para o gabinete da Presidência.

Além disso, em outras 2 das 59 manifestações, a UA arquivou denúncias que continham os elementos mínimos para apuração, como autoria e descrição detalhada dos fatos.

O tratamento de denúncias no Poder Executivo Federal é rígido por normativos específicos (Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, e Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024), que devem ser respeitados por toda a administração direta, indireta, autárquica e fundacional, inclusive as empresas públicas e sociedades de economia mista.

2.3. Marcadores de resolutividade

Conforme os padrões de utilização do Fala.BR e o parágrafo único do art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, ao enviar uma resposta conclusiva ao cidadão através da Plataforma, a UA deve assinalar, por meio de marcador específico, se a demanda foi completamente resolvida ou não. Como exemplo, nos casos de denúncias, ao informar que esta foi encaminhada para a área de apuração, a UA está enviando uma resposta conclusiva para o cidadão, apesar de ela ter que ser assinalada como “não resolvida”. Ela será assinalada como “resolvida” apenas quando o cidadão for informado sobre o resultado do trabalho desenvolvido pela respectiva área de apuração.

Nesse sentido, foram encontrados 9 casos em que os marcadores de resolutividade foram assinalados incorretamente. Em 5 casos, a UA respondeu denúncias e comunicações de irregularidade com respostas intermediárias informando o encaminhamento para as áreas de apuração, quando deveriam ter sido respostas conclusivas marcadas como “não resolvidas”. Em outros 4 casos, manifestações encerradas/arquivadas foram marcadas como “não resolvidas”, quando deveriam ter sido marcadas como “resolvidas”.

2.4. Classificação do tipo e do assunto das manifestações

Segundo o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 24 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

A classificação equivocada do tipo de manifestação foi observada em 6 casos, porém todos receberam o tratamento correto.

Por sua vez, a classificação equivocada dos assuntos das manifestações foi observada em 14 casos. Destes, em 7 casos foram usados assuntos muito genéricos como “Agente Público” e “Ouvidoria”, que não expressavam de forma clara o assunto tratado. Os demais 7 casos foram de classificações nas quais o assunto não condizia com o que era tratado.

O assunto da manifestação, apesar de não afetar diretamente o tratamento, é uma importante ferramenta para a gestão da Ouvidoria e para que ela cumpra seu papel de suporte à gestão superior.

3. Inadequações nos fluxos de tratamento de manifestações

Da avaliação acerca dos normativos e dos fluxos que regem o tratamento das manifestações de ouvidoria, verificou-se que há a necessidade de melhorias, conforme detalhado nos itens a seguir.

3.1. Ausência de fluxo interno de recebimento de manifestações por outras unidades

Conforme o art. 10 da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria é o canal único de recebimento de manifestações do usuário, devendo essas manifestações, quando recebidas por outros setores dentro do órgão ou entidade, serem encaminhadas diretamente a ela.

Entretanto, em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA informou que o fluxo para recebimento de manifestações por outras unidades não é normatizado e, por isso, não é respeitado. As unidades da CDP recebem manifestações, inclusive denúncias, e dão o encaminhamento sem contato com a Ouvidoria, o que é incorreto.

Segundo §3º e 4º do art. 4º do Decreto nº 10.153/2019, as demais unidades da Companhia devem encaminhar diretamente à Ouvidoria toda e qualquer manifestação recebida além de orientar o cidadão, ao fazer uma manifestação, a utilizar o meio eletrônico (Fala.BR) ou a procurar a Ouvidoria pessoalmente.

Esta orientação também se aplica às áreas de apuração que, se eventualmente receberem uma denúncia diretamente, devem encaminhar o cidadão aos canais de Ouvidoria. Na insistência do cidadão em falar diretamente com a área de apuração, esta deve receber a denúncia e encaminhá-la na íntegra à Ouvidoria para registro no Fala.BR, sem fazer qualquer apuração. Em seguida, se a denúncia tiver elementos mínimos para apuração, ela será reencaminhada para a respectiva área de apuração.

Importante destacar que esse procedimento não está em conflito com Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que, no inciso III do §1º do seu art. 9º e no §2º do seu

art. 24, traz que as empresas públicas e sociedades de economia mista devem ter canal para o recebimento de denúncias sobre desvios éticos e sobre assuntos pertinentes aos seus Comitês de Auditoria Estatutários. Conforme a Lei nº 13.460/2017, este canal é a Ouvidoria, uma vez que é seu papel dar conhecimento às áreas de apuração citadas acima (Comissão de Ética e Auditoria Interna) acerca de denúncias relacionadas aos seus respectivos escopos de atuação.

3.2. Informe periódico inadequado sobre denúncias ao Comitê de Auditoria

Foi informado pela UA que periodicamente o Comitê de Auditoria solicita uma lista com as denúncias recebidas pela Ouvidoria, com os seus teores. Entretanto, não existe supervisão técnica das áreas de auditoria sobre a Ouvidoria em matéria de tratamento de manifestações, cabendo este papel à Ouvidoria-Geral da União como órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal, conforme previsto no Decreto nº 9.492/2018. Logo, a emissão desse Informe não encontra amparo legal nas normas que regem as atividades de ouvidoria.

Além disso, conforme o §1º do art. 4º do Decreto nº 10.153/2019, as denúncias devem ser encaminhadas exclusivamente para a Ouvidoria e, se apta, posteriormente para as áreas de apuração nos limites dos seus respectivos escopos. Nesse sentido, ao encaminhar o teor de manifestação para área diversa a qual ela se refere, a UA está incorrendo em irregularidade. O encaminhamento do teor de denúncias para área diversa da área de apuração, fragiliza o processo, pois cada unidade (corregedoria, comissão de ética e auditoria) possuem ritos específicos para tratar demandas das suas competências.

3.3. Equívoco no fluxo de tratamento de elogios

Em análise do fluxo da manifestação de ouvidoria tipo elogio que consta no Instrumento de Gestão de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão da CDP (Deliberação CONSAD/CDP nº 29, 27 de abril de 2023), foi observado que, nele, há a necessidade de aprovação do Diretor-presidente da Companhia para o posterior encaminhamento.

Conforme art. 19 do Decreto nº 9.492/2018, o elogio recebido pela Ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata, sendo, portanto, a aprovação desnecessária.

Após contato com a UA, foi informado que houve um equívoco entre os fluxos da manifestação de ouvidoria tipo elogio e o elogio funcional. Foi esclarecido que a manifestação de ouvidoria tipo elogio possui rito próprio que pode eventualmente ser convertido em elogio funcional, porém na discricionariedade dos gestores.

4. Necessidade de realização de ações de avaliação de serviços

O art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 7º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, dispõe quais são atividades de ouvidoria além daquelas relacionadas ao tratamento das manifestações. Elas incluem realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social; formular, executar e avaliar ações e

projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação; coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos, entre outras.

No período analisado, verificou-se que a UA não desenvolveu ações de avaliação dos serviços prestados pela CDP. Além disso, a Carta de Serviços da Companhia está desatualizada, o que dificulta o trabalho da Ouvidoria neste quesito.

5. Inadequações do espaço físico para atendimento presencial

Conforme arts. 8º e 9º da Portaria CGU nº 581/2021, substituídos pelos arts. 14 e 15 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, no atendimento presencial, as Ouvidorias devem contar com instalações físicas adequadas que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações.

A atual sala da UA possui um degrau na porta de acesso, dificultando o acesso de pessoas com limitações de locomoção.

6. Lacunas no Relatório de Gestão de Ouvidoria

O conteúdo e a periodicidade do Relatório de Gestão de Ouvidoria estão descritos no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Verificou-se que o Relatório de Gestão de 2023 não contém informações sobre responsáveis pela implementação de ações de melhoria e os respectivos prazos (art. 52, inciso VI do §1º na Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 60, inciso V do §1º na Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

Informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes (art. 60, inciso VI do §1º na Portaria Normativa CGU nº 116/2024) também não estão presentes, porém não eram obrigatórios no momento de elaboração do Relatório de Gestão de 2023.

Os demais pontos do citado art. 60 foram cumpridos, porém eles podem ser mais aprofundados. O relatório se limita a tratar de dificuldades e possíveis soluções para os processos da Ouvidoria, e poderia abranger como as manifestações recebidas pela Ouvidoria poderiam melhorar os serviços e processos da CDP como um todo, cumprindo a função da Ouvidoria de unidade de auxílio à gestão.

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 Companhia Docas do Pará, em ordem de prioridade:

- I. Adotar o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR, conforme Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Estabelecer fluxos internos de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, garantindo pseudonimização e encaminhamento

- apenas para área de apuração competente, conforme Decreto nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021;
- III. Propor a normatização, no âmbito da CDP, da Ouvidoria como canal único de recebimento de manifestações e encaminhamento dessas à Ouvidoria quando recebidas por outras unidades, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 10.153/2019;
 - IV. Corrigir fluxo de tratamento de manifestação de ouvidoria tipo elogio, conforme Decreto nº 9.492/2018;
 - V. Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à sua classificação de tipologia, assuntos e à marcação de resolutividade;
 - VI. Adequar a estrutura e o planejamento das atividades da UA de modo a atender a todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
 - VII. Adequar o espaço físico, provendo acessibilidade ao manifestante; e
 - VIII. Elaborar o Relatório de Gestão de Ouvidoria à luz das exigências normativas vigentes.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas e dos achados apresentados, conclui-se que a unidade avaliada vem desempenhando de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria, tendo em vista que as competências previstas na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, não estão sendo desenvolvidas na integralidade.

A Ouvidoria é o espaço de escuta e solução dos problemas do usuário dos serviços prestados pela instituição, que reflete na melhoria do serviço público, agregando também valor à gestão. Porém, é necessário que a atuação da UA seja para além do espaço físico que ocupa, não se limitando a dar tratamento adequado as manifestações de ouvidoria, sob pena de não atender a sua missão institucional.

É, também, relevante destacar a necessidade da alta administração da Empresa apoiar a Ouvidoria no desempenho de sua missão, bem como que os demais setores dentro da Companhia colaborem no atendimento de prazos e em soluções adequadas às situações trazidas pelos manifestantes. Do contrário, a Ouvidoria não irá viabilizar, de fato, a ampliação do diálogo entre a CDP e a sociedade.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; a realização das ações de gestão e divulgação das competências da Ouvidoria dentro da CDP; o fomento da participação social na avaliação dos serviços prestados pelo órgão e pela UA; a melhoria no fluxo de tratamento e resposta à manifestação, bem como a segurança e integridade do manifestante. 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 segunda etapa da Avaliação.

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	Administração Indireta – Empresa Pública
Data de criação	Resolução DIRPRE/CDP nº 471, de 20 de dezembro de 2017
E-mail	ouvidoria@cdp.com.br
Página na Internet	https://www.cdp.com.br/ouvidoria/
Canais de atendimento	Fala.BR, e-mail, telefone e presencial
Endereço	Av. Presidente Vargas, nº 41, piso térreo Bairro: Campina, CEP: 66010-000, Belém/PA
Telefone	(91) 3182-9006 e (91) 99264-6271
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h.
Ouvidor	Adenilza de Nazaré Dias Ó de Almeida Resolução DIRPRE/CDP nº 295/2021
Ouvidor Substituto	Silvia Regina Bastos Gomes

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria da Companhia Docas do Pará integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. A UA, apesar de não constar no organograma da Empresa, está regimentalmente vinculada ao Conselho de Administração da Companhia (CONSAD), nos termos do seu Regimento Interno, aprovado pela Deliberação CONSAD nº 28/2023.

Segundo o Regimento Interno e informação da própria UA, ela possui acesso à alta administração da CDP para fins de apresentação de resultados e entende que atua com grau de independência funcional que permite o exercício pleno de suas atividades.

De modo geral, a UA exerce o papel de mediadora nas relações envolvendo os cidadãos e os demais setores da CDP. O Regimento Interno traz em seu art. 10º as competências da UA:

Art. 10º - Compete à Ouvidoria:

- I. Divulgar à sociedade a existência, a finalidade e os canais de comunicação para acionamento da Ouvidoria, garantindo o acesso para que sejam registradas as manifestações dos cidadãos, bem

- como o acompanhamento e as respectivas respostas, atuando na promoção da imagem da CDP e pela satisfação dos usuários;
- II. Atender e instruir a sociedade, bem como registrar, efetuar a análise preliminar e dar tratamento adequado às demandas apresentadas, visando melhorar o atendimento e os serviços da Companhia, identificando as causas, a procedência e a pertinência das manifestações;
 - III. Informar aos demandantes o fluxo de tratamento, enfatizando os prazos legais para o fornecimento da resposta, cientificando-os acerca do andamento de suas demandas, das providências adotadas e a resposta fornecida, quando se tratar de tema de interesse individual, e informar coletivamente, quando se tratar de tema de interesse geral;
 - IV. Dar o encaminhamento adequado junto às áreas gestoras para obtenção de informações e/ou solução de demandas, quando não for possível a resolução pela própria Ouvidoria, acompanhando os prazos e assistindo as áreas quanto às providências adotadas;
 - V. Analisar o retorno fornecido pelas áreas, verificando os esclarecimentos e evidências, solicitando novas informações quando a resposta não for satisfatória à elucidação da demanda, inclusive no âmbito de negativas de acesso à informação;
 - VI. Verificar os pontos recorrentes de manifestações, propondo sugestões/recomendações de melhorias dos serviços aos gestores da CDP e revisões dos procedimentos adotados, informando-as no relatório anual;
 - VII. Redirecionar as manifestações a outros órgãos, quando a Companhia não apresentar gerência sobre a manifestação recebida;
 - VIII. Manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário da CDP;
 - IX. Monitorar e buscar índices satisfatórios quanto aos indicadores de desempenho estabelecidos;
 - X. Gerir a Plataforma de Conselhos de Usuários de Serviços Prestados, desenvolvido pela Controladoria Geral da União-CGU, elaborando pesquisa de satisfação para avaliação dos serviços públicos ofertados pela CDP;
 - XI. Gerir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), quanto ao recebimento, registro, análise e resposta das manifestações, bem como aos demais procedimentos relacionados à Lei de Acesso à Informação;
 - XII. Elaborar o relatório de gestão, contemplando, no mínimo, os serviços prestados, quantitativo de demandas, motivos das manifestações, análise de pontos recorrentes e as providências adotadas, e serão enviados ao CONSAD com periodicidade anual, além de ser disponibilizado no site institucional.
 - XIII. Elaborar Plano Anual de Trabalho e submetê-lo à aprovação do Conselho de Administração-CONSAD até a última reunião ordinária do ano anterior;
 - XIV. Dar conhecimento ao Conselho de Administração-CONSAD da ocorrência de qualquer manifestação cujo teor consista na denúncia de irregularidades ou no relato de situações que acarretem constrangimento à Diretoria Executiva desta Autoridade Portuária;

- XV. Atuar perante a CGU, quando da necessidade de orientações e instruções, reportando-se à Ouvidoria Geral da União - CGU;
- XVI. Executar outras atividades correlatas, inclusive as definidas pelo Conselho de Administração.

Por fim, cabe destacar que o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC integra a Ouvidoria, fazendo o tratamento dos pedidos de acesso à informação.

A.3 Normativos Internos

Em relação aos normativos, a UA é regida pelo Regimento Interno, aprovado pela Deliberação CONSAD nº 28/2023, que trata sobre requisitos para nomeação, mandato e destituição do ouvidor, assim como organização, funcionamento e atribuições da Ouvidoria.

Além disso, a UA conta com Instrumento de Gestão de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, aprovado pela Deliberação CONSAD nº 29/2023, que detalha os procedimentos da Ouvidoria e do SIC.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe é composta pela Ouvidora e por sua substituta, que também atua como responsável pelo SIC, além de dois estagiários. A UA considera que a composição atual da sua força de trabalho está insuficiente para o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, uma vez que nas ausências de uma das servidoras, a outra precisa tratar as manifestações de Ouvidoria e SIC sozinha. Além disso, segundo a UA, isso impossibilita a realização de mais atividades de Ouvidoria ativa.

Não há um programa regular de treinamento/capacitação instituído para a UA e, segundo contato com a UA, as servidoras da Ouvidoria não são incluídas em capacitações desenvolvidas para os demais gestores da CDP. As suas capacitações se limitam àquelas fornecidas pela CGU pertinentes às temáticas de Ouvidoria e SIC.

Em inspeção realizada pela equipe de avaliação, verificou-se que a ouvidoria possui espaço físico próprio devidamente identificado, ocupando atualmente uma área no andar térreo na sede da CDP, nos fundos do pátio central. O caminho da entrada do prédio até a sala dura menos de 5 minutos, com rampas na maior parte do percurso, exceto na porta da sala da Ouvidoria, onde existe um degrau sem rampa, dificultando o acesso por pessoas com limitações de locomoção.

O espaço compreende uma única sala, parcialmente dividida por uma estante. Quando realizam atendimento reservado, é necessário que os servidores saiam da sala. As janelas possuem cortinas e a mesa de atendimento é escondida da visão da porta de vidro pela estante, garantindo a privacidade desejada para o registro de manifestação presencial.

A.5 Mandato do Ouvidor

Por ocasião do trabalho de avaliação da ouvidoria, a titularidade da UA era exercida por Adenilza de Nazaré Dias Ó de Almeida, empregada efetiva da CDP, no cargo de Técnica Portuária, nomeada para a função de Ouvidora por meio da resolução DIRPRE

nº 05, de 05 de janeiro de 2018, e reconduzida pela resolução DIRPRE nº 295, de 27 de outubro de 2021, para um segundo mandato de três anos. Sua condução foi feita antes da publicação da Portaria CGU nº 1.181/2020, não sendo necessário o cumprimento de seus requisitos.

Registre-se que a recondução respeitou o procedimento descrito no art. 2º e 3º da Portaria CGU nº 1.181/2020 e foi aprovada pela CGU em 8 de setembro de 2021 (Ofício nº 17238/2021/CGOUV/OGU/CGU).

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são quatro:

- i. internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- ii. e-mail;
- iii. telefone; e
- iv. atendimento presencial.

O Fala.BR é o único sistema de Ouvidoria utilizado e a UA veicula o banner para acesso direto à Plataforma Fala.BR na página da Ouvidoria (Figura 1) e no final da página principal da CDP (Figura 3), apesar do link deste último não funcionar. O acesso à página da Ouvidoria é feito por um botão na página principal da CDP (Figura 2).

Figura 01: Página da Ouvidoria da CDP



A Ouvidoria da Companhia Docas do Pará - OUVCDP, atua no diálogo entre o cidadão e a Companhia, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Cabe à Ouvidoria receber, examinar e encaminhar as denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações de informações no âmbito de atuação desta Companhia. Além disso, é o órgão responsável pelo acompanhamento de demandas realizadas por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), instituído pela Lei nº 12.527/11, a chamada Lei de Acesso à Informação (LAI).

Tipos de Manifestação

A Ouvidoria acolhe e trata diversos tipos de manifestações. Veja qual das opções se encaixa melhor e faça seu registro.



Saiba Mais



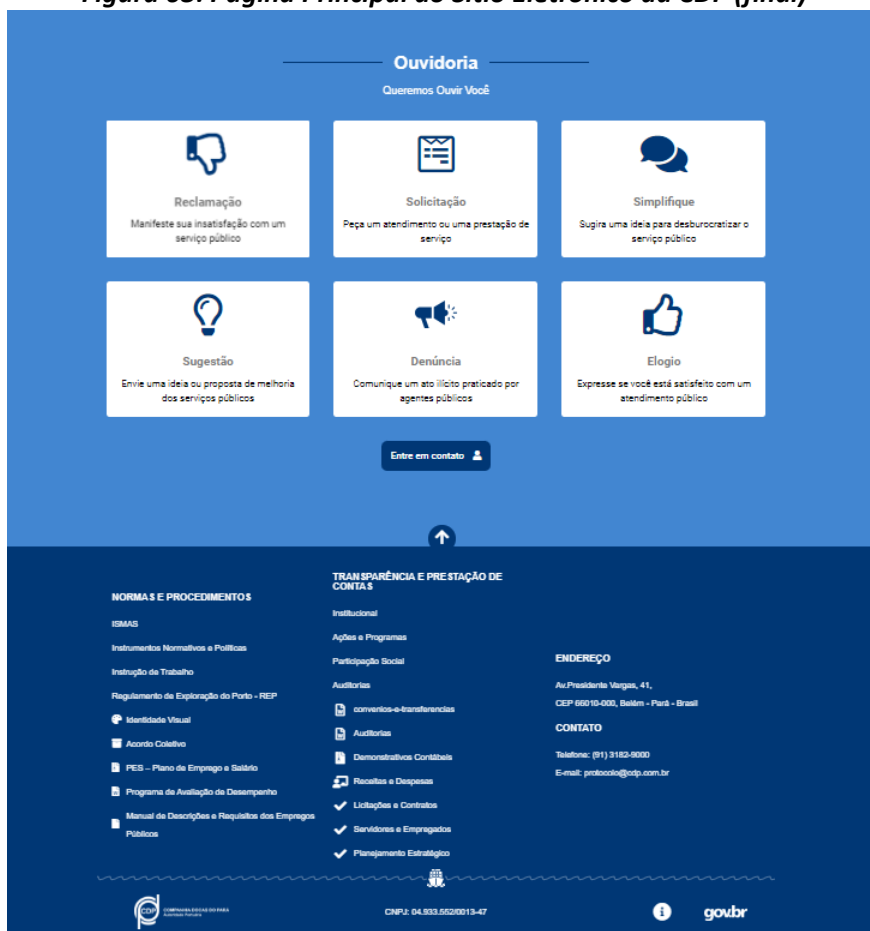
Fonte: <https://www.cdp.com.br/ouvidoria/>; consultado em 03/06/2024.

Figura 02: Página Principal do Sítio Eletrônico da CDP (início)



Fonte: <https://www.cdp.com.br/>; consultado em 03/06/2024.

Figura 03: Página Principal do Sítio Eletrônico da CDP (final)



Fonte: <https://www.cdp.com.br/>; consultado em 03/06/2024.

Quanto ao atendimento presencial, este é realizado pela Ouvidora no prédio sede da CDP, onde está localizada a UA, e nas unidades portuárias durante ações de visitas da Ouvidoria.

Não há normativo que regulamente o encaminhamento das manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas da CDP. Segundo a UA, as demais áreas da CDP, especialmente as áreas de apuração e as autoridades portuárias, recebem constantemente denúncias que tratadas e encerradas por elas mesmas, sem nenhum tratamento por parte da Ouvidoria.

Registre-se ainda que o atendimento aos pedidos de acesso à informação direcionados à CDP são atendidos por uma servidora dedicada, porém que atua como Ouvidora substituta, pois o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC integra a estrutura da UA.

A.7 Sistemas Informatizados

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

A UA, entretanto, não utiliza o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR para o intercâmbio das informações com as áreas de apuração (Comitê Permanente de Correição Funcional, Comissão de Ética e Gerência de Auditoria Interna), fazendo-o por meio do sistema SEI, assinalando os processos como sigilosos.

Em relação ao uso do Fala.BR, as duas servidoras efetivas possuem acesso, com perfis iguais. Os estagiários não têm acesso ao Fala.BR. De acordo com registros verificados no próprio Fala.BR, a Ouvidora e a Ouvidora substituta são as únicas com perfis ativos em 3 de junho de 2024 e possuem perfis “gestor”.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Acerca do fluxo interno adotado pela Ouvidoria para tratamento de manifestações, os fluxogramas de tratamento foram informados como constantes no Instrumento de Gestão de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (Deliberação CONSAD nº 29/2023), que pode ser acessado no site da Ouvidoria.

Segundo os fluxogramas, para reclamação, solicitação e sugestão o fluxo adotado é o mesmo, composto pelos seguintes procedimentos:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário;
4. Análise;
5. Tramitação para unidade respondente;
6. Recebimento de resposta; e
7. Resposta conclusiva.

Para elogio é adotado o seguinte fluxo:

1. Recebimento da demanda;

2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário;
4. Análise;
5. Tramitação para dirigente máximo;
6. Aprovação pelo dirigente máximo;
7. Encaminhamento do elogio ao servidor elogiado;
8. Recebimento de confirmação do encaminhamento; e
9. Resposta conclusiva.

No que se refere à denúncia, o procedimento adotado é o seguinte:

1. Recebimento da demanda;
2. Triagem;
3. Solicitação de complementação, quando necessário e possível;
4. Análise preliminar;
5. Tramitação para unidade apuradora (Super/SEI);
6. Resposta conclusiva;
7. Monitoramento da demanda;
8. Solicitação de atualização na apuração da denúncia; e
9. Registro, se houver resultado conclusivo.

Para as manifestações do tipo “Simplifique”, não há fluxo estabelecido.

Todas as manifestações são tratadas exclusivamente pela Ouvidora e pela Ouvidora substituta nas ausências da titular.

Em relação às demandas de ouvidoria interna, os procedimentos são iguais àqueles aplicados às demandas externas.

Quanto a proteção de dados pessoais, ela é feita por meio do envio de extrato da manifestação, sem informações pessoais, pelo sistema SEI em processo classificado como sigiloso, e posterior envio das informações do manifestante à área de apuração apenas com consentimento do manifestante, solicitado por e-mail.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

Em consulta ao site da CDP, a Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão foi encontrada no submenu Ações e Programas, do menu Acesso à Informação, localizado na página principal do site. Ela compreende um arquivo PDF sem data, porém visivelmente desatualizada, não atendendo, portanto, o art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Foi informado que a Ouvidoria está cobrando o processo de atualização da Carta, que está em andamento. A Presidência da CDP criou uma comissão responsável pela atualização da Carta, que está sendo acompanhada pela Ouvidoria. Segundo a UA, a intenção é que a nova Carta de Serviços seja publicada no portal de Serviços do Governo Federal, conforme orientação da CGU.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O destinatário imediato do Relatório Anual de Gestão, que deve ser elaborado conforme o art. 14, II da Lei nº 13.460/2017, é o Diretor-presidente e o Conselho de Administração, para quem a UA encaminha o referido relatório para ciência.

Ainda, nos termos do art. 15, § único, inciso II da Lei mencionada, o documento deve ser disponibilizado integralmente na internet. Registre-se que, na página atual da UA, os relatórios de 2016 a 2023 estão disponíveis.

Em resposta ao questionário de avaliação, a UA informou que realiza análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho da Ouvidoria ou de melhoria dos serviços no âmbito da CDP, ou ainda, para subsidiar a tomada de decisões dos gestores, por meio do Relatório de Gestão Anual e do Relatório Sintético apresentado mensalmente à Gerência de Gestão Estratégica.

Apesar disso, a UA não avalia os serviços da CDP de ofício e não apresentou um exemplo de sugestão de melhoria de serviço no questionário. A UA informou que solicitou a realização de uma pesquisa de satisfação dos serviços, porém não foi realizada.

Em relação ao Plano de Dados Abertos, a CDP, como empresa pública, não se enquadra no disposto pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que instituiu a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.

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

A Ouvidoria realiza poucas ações voltadas para o engajamento do usuário dos serviços prestados pela CDP. No questionário de avaliação e em contato com a Ouvidoria, foi mencionado apenas a Ouvidoria Itinerante, uma iniciativa da Ouvidoria realizada a cada 2 meses que visa visitar as unidades portuárias no Estado. Nas visitas, são realizadas rodadas de conversa com os empregados e reuniões com os usuários que prestam serviços na área portuária.

Segundo informações colhidas no questionário de avaliação, a UA não promove mediação e conciliação entre o usuário e a CDP. Dentre os servidores da Ouvidoria, nenhum realizou capacitações específicas para utilização dos meios de solução pacífica de conflitos. Nesse sentido, segundo exigência do art. 47, §1º, da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 55 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a UA não está apta para realizar tal atividade.

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

a) Quantitativo Geral:

Figura 04: Quantitativo de Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 03/06/2024.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 05: Quantitativo de Manifestações – 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 03/06/2024.

c) Resolutividade da demanda:

Figura 06: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 03/06/2024.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 07: Quantitativo de Manifestações - 01/01/2023 a 31/12/2023



Fonte: Painel *Resolveu?*, consultado em 03/06/2024.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

Neste item, identificou-se características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. Seguem os resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi coletada a partir das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 e 31/12/2023, compreendendo a totalidade das 89 manifestações recebidas no período.⁴

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 02: Composição da amostra

Tipo	Quantidade
Comunicação	41
Denúncia	18
Elogio	0
Reclamação	14
Simplifique	0
Solicitação	11
Sugestão	5
Total	89

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

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

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no inciso III do § 2º do art. 12 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo §1º do art. 22 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

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.

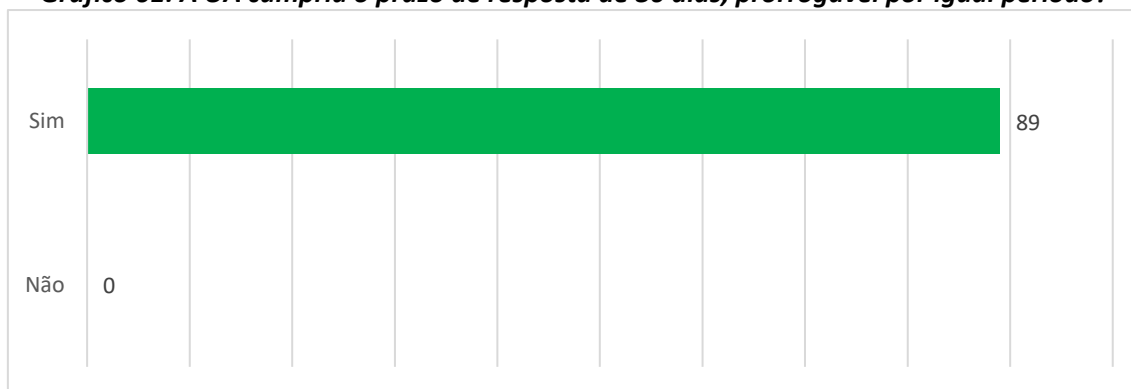
registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- 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, substituído 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 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

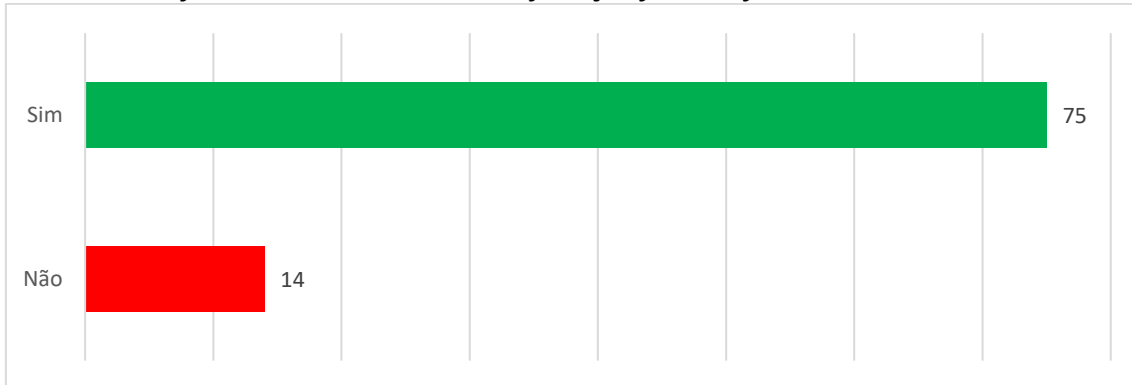
Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu as 89 manifestações no prazo estipulado na normativa que rege o assunto, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

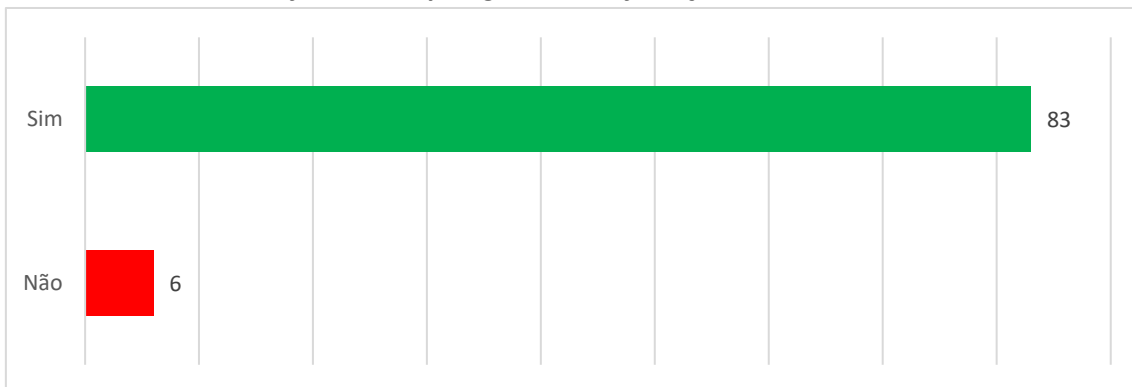
Gráfico 02: O "assunto" da manifestação foi classificado corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao “assunto” indicado pela UA para as manifestações, observa-se que 75 deles foram considerados adequados, enquanto 14 poderiam ter sido classificados com outros assuntos, para melhor representar a manifestação nas estatísticas.

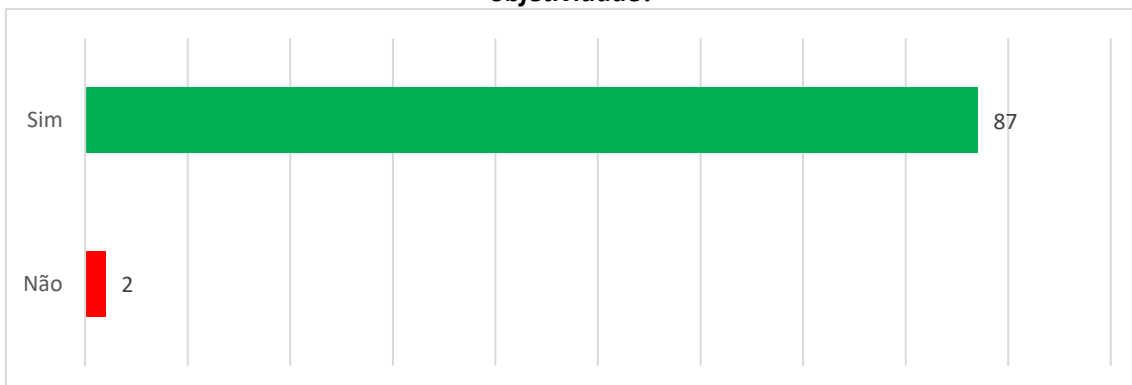
Gráfico 03: A tipologia da manifestação está correta?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 83 foram classificadas corretamente contra 6 manifestações classificadas incorretamente. A situação de classificação equivocada de maior impacto tratava de uma denúncia e sofreu o rito correto de denúncia, porém permaneceu classificada como reclamação.

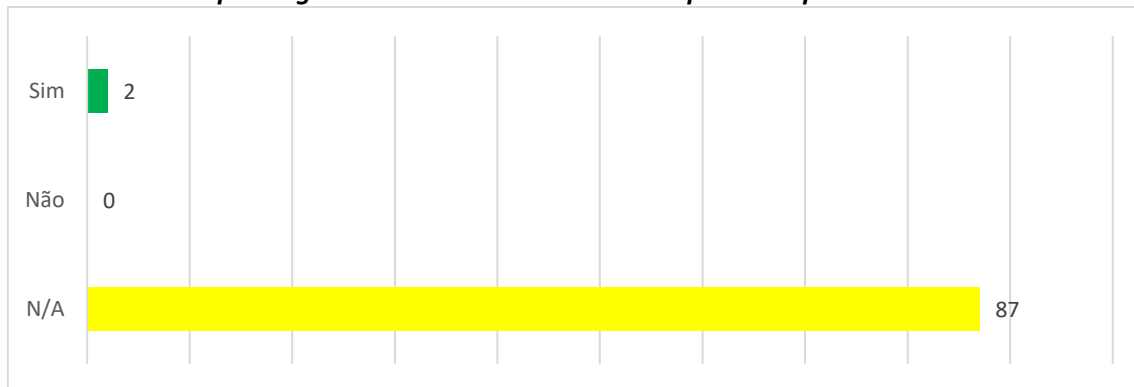
Gráfico 04: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 87 respostas foram consideradas claras e objetivas. Os dois casos restantes não informaram corretamente ao cidadão se as denúncias foram recebidas e não explicaram corretamente o encaminhamento para a área de apuração.

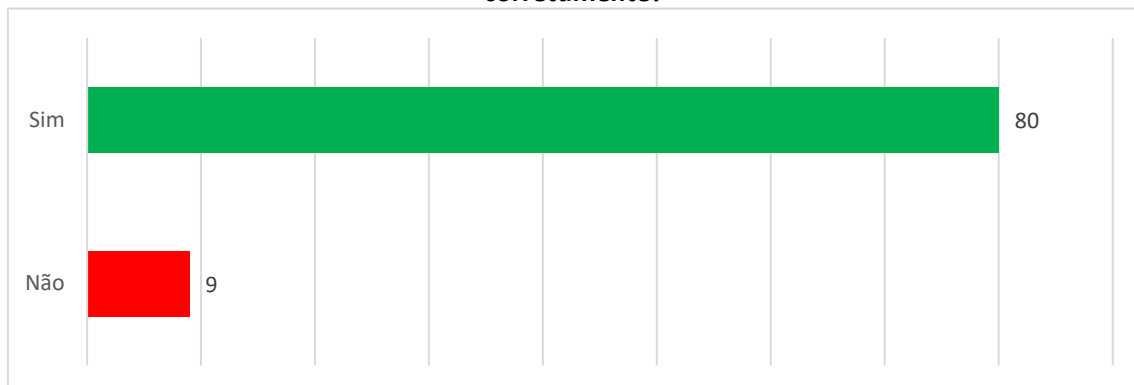
Gráfico 05: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Nos 2 casos, a UA esclareceu corretamente que o assunto não era de sua competência e indicaram o órgão correto a ser contatado. As demais 87 manifestações tratavam de demanda de competência da UA.

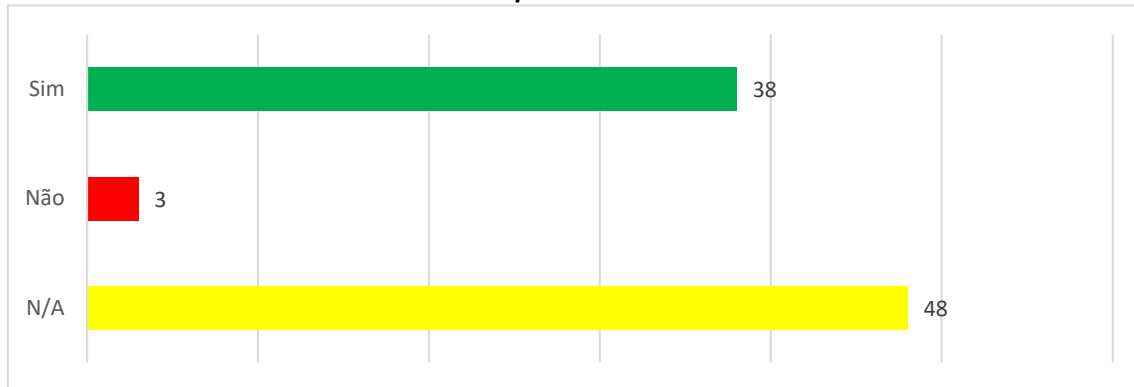
Gráfico 06: Os registros de resolutividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em 4 casos, a UA assinalou como “resolvida” uma demanda que ainda seria objeto de avaliação da área de apuração, o que é equivocado. Em outros 4 casos, a UA assinalou como “não resolvida” uma demanda encerrada/arquivada, o que também é equivocado. No caso restante, a UA encaminhou uma resposta conclusiva com resolutividade “não” quando deveria ter encaminhado uma resposta intermediária. Nos demais 80 casos, a UA assinalou corretamente quando a demanda estava resolvida ou não resolvida.

Gráfico 07: 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?

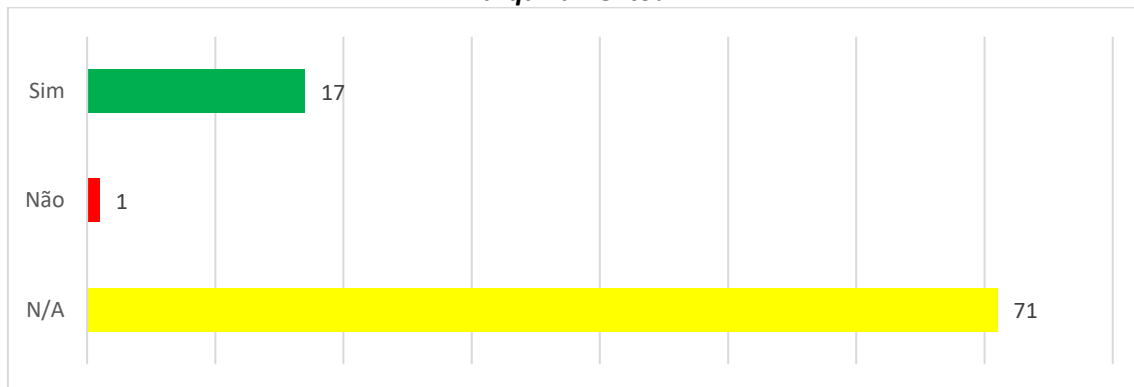


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, 3 casos não apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. No primeiro e mais grave, a UA tinha elementos suficientes para encaminhamento para a área de apuração (nomes dos envolvidos, cargos e descrição dos fatos), porém decidiu pelo arquivamento. No segundo, a UA não informou se a comunicação foi recebida ou arquivada, e no terceiro, a UA não informou para qual área de apuração foi encaminhada.

As 38 manifestações restantes foram tratadas corretamente. As demais 48 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

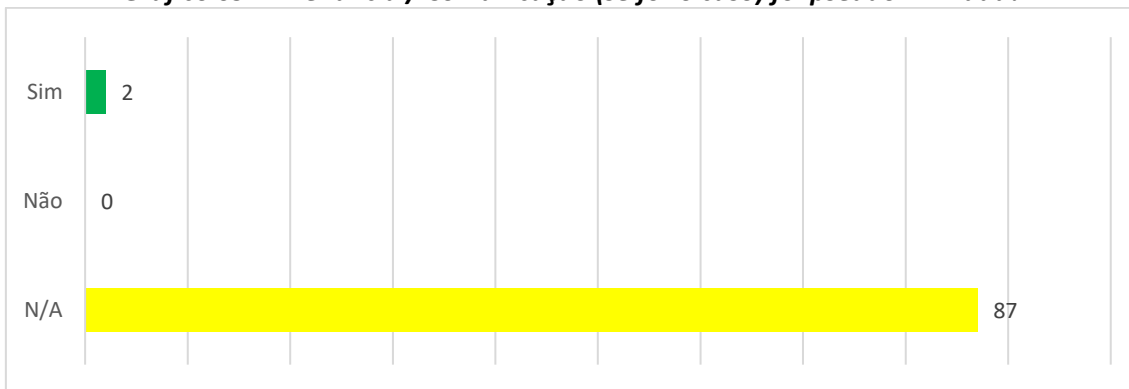
Gráfico 08: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 18 denúncias analisadas, verifica-se que 1 não informou sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, enquanto as demais 17 informaram. As demais 71 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia identificada.

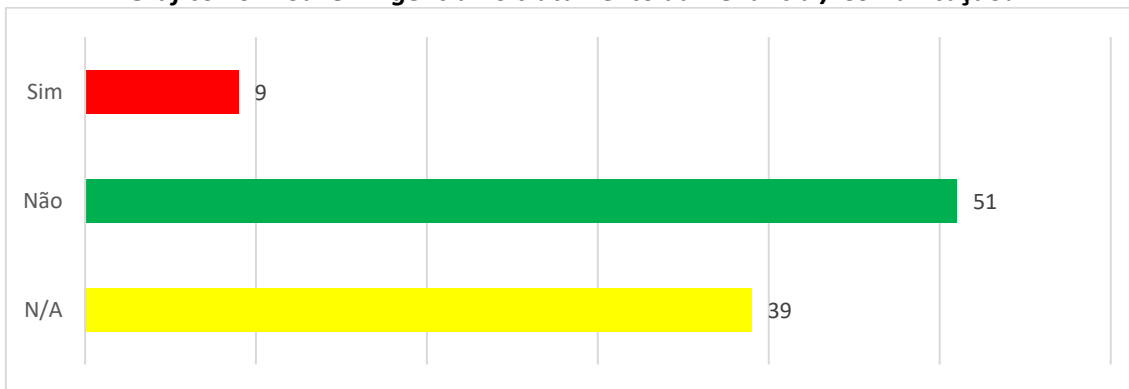
Gráfico 09: A Denúncia / Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Das 2 denúncias e comunicações de irregularidade que continham informações pessoais no texto da manifestação, todas foram pseudonimizadas corretamente. As demais 87 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação ou denúncia identificada ou não continham informações pessoais.

Gráfico 10: Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?



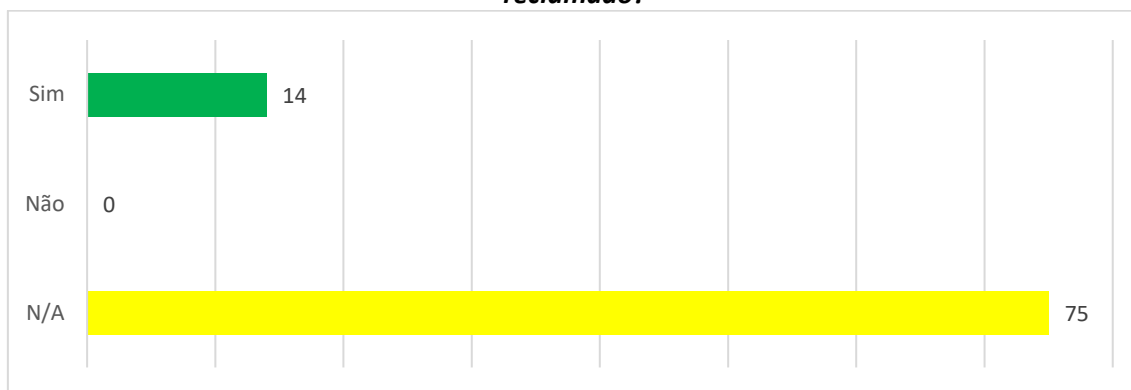
Fonte: elaboração própria.

Das 60 denúncias, comunicações de irregularidade e reclamação com teor de denúncia analisadas, verifica-se que 51 corretamente não realizaram procedimento de diligência junto aos denunciantes e denunciados. Em 9 casos, porém, foi realizada uma diligência, uma vez que foram encaminhadas para áreas diferentes das três áreas de apuração: Comitê Permanente de Correição Funcional, Comissão de Ética e Gerência de Auditoria Interna.

Nota-se que, segundo o art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021, substituído pelo art. 34 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, é vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

As demais 54 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação de irregularidade ou denúncia identificada.

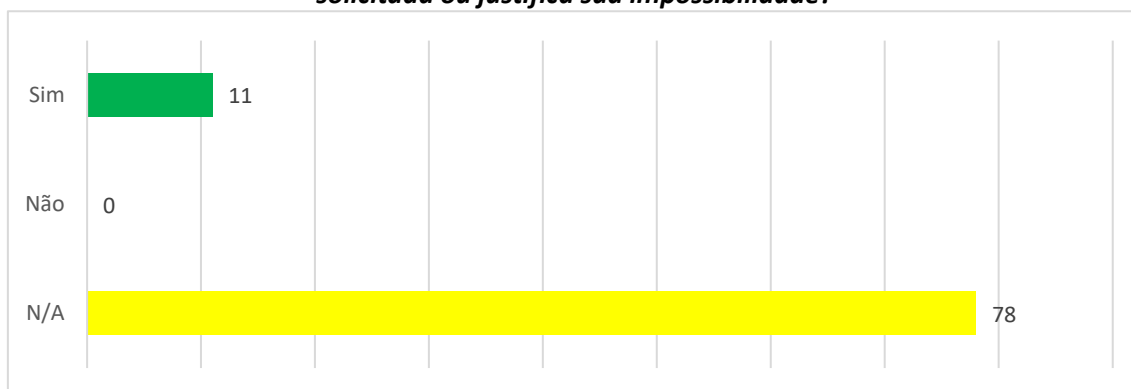
Gráfico 11: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, nas 14 manifestações, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 70 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

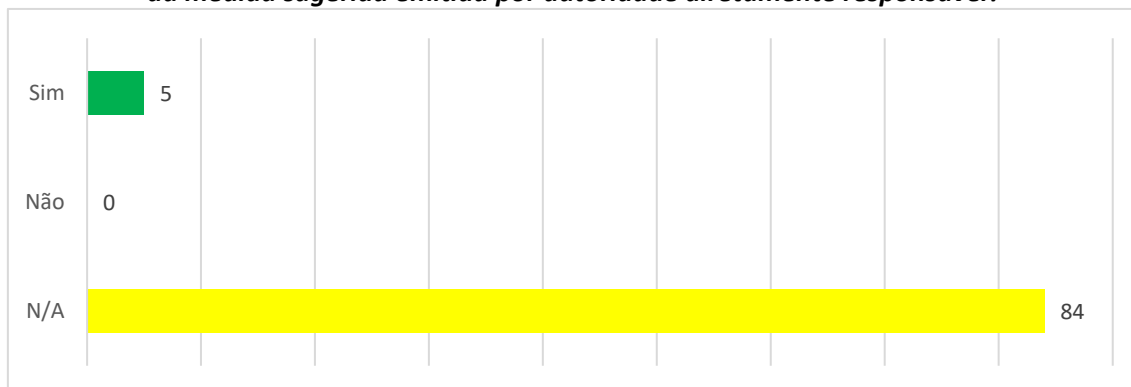
Gráfico 12: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 11 manifestações receberam respostas conclusivas contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 82 manifestações não se enquadram como solicitação.

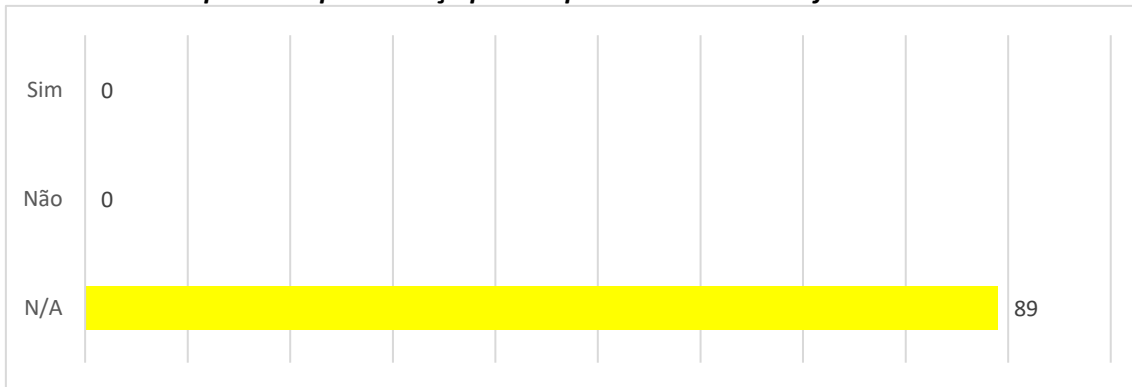
Gráfico 13: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

As 5 sugestões analisadas continham pronunciamento acerca da sua possibilidade de adoção. As demais 96 manifestações não se enquadram como solicitação.

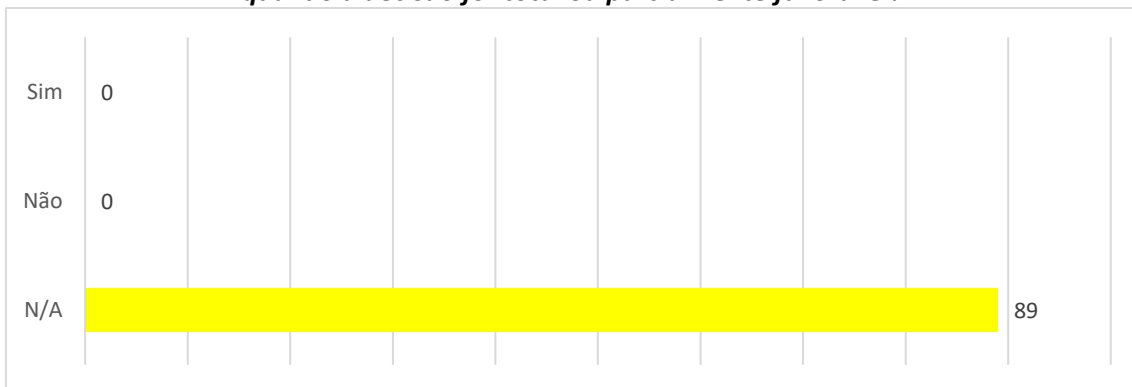
Gráfico 14: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Dentre as 89 manifestações analisadas, não havia manifestações tipo Elogio.

Gráfico 15: A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?



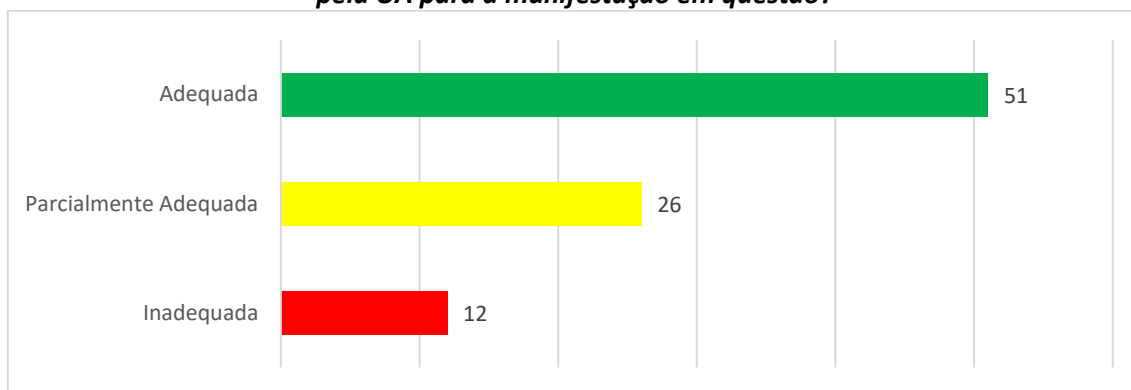
Fonte: elaboração própria.

Dentre as 89 manifestações analisadas, não havia manifestações tipo Simplifique.

B.3 Avaliação Final

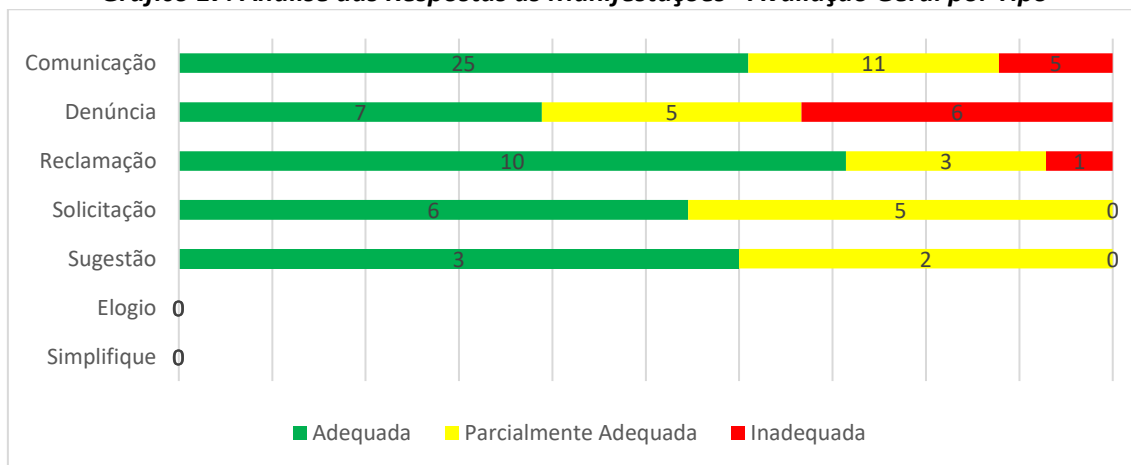
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 89 manifestações analisadas, verifica-se que: 51 foram consideradas adequadas, 26 parcialmente adequadas e 12 inadequadas.

Gráfico 16: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 17: Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 26 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 11 comunicações, 5 denúncias, 3 reclamações, 5 solicitações e 2 sugestões.

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. Dentre essas 12 manifestações inadequadas, observa-se: 5 comunicações, 6 denúncias e 1 reclamação.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere a tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade e seu encaminhamento para as áreas de apuração, marcação do registro de resolutividade e classificação do tipo e assunto da manifestação para o seu tratamento adequado.

Finalmente, a lista das 89 manifestações, 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 Avaliada

Diante do relatório preliminar entregue à CDP no dia 18 de julho de 2024, a UA enviou sua manifestação por meio do Ofício DIRPRE-CDP nº 463/2024, de 16 de dezembro de 2024 (incluído no Processo SUPER 00213.100069/2024-12). Como anexo ao documento, a Companhia detalha um plano de ação (Apêndice D) para sanar os pontos tratados no relatório preliminar.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade Avaliada

APÊNDICE D		PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA	
<p>Interessado: Controladoria Geral da União-CGU/Pará Origem: Ofício nº 10656/2024/NAOP-PA/PARÁ/CGU e Ofício nº 7110/2024/NAOP-PA/PARÁ/CGU</p>		<p>Assunto: RELATÓRIO PRELIMINAR DE AVALIAÇÃO - Exercício 2023</p>	
<p>Objetivo: Verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.</p>		<p>Cronograma de Atividades: Plano de Ação de Ouvidoria/CGU Responsável pelo Plano de Ação: OUVIDORIA- Keyla Katia Melo da Silva</p>	
RECOMENDAÇÕES:			
Item	Atividade	Evidência	Prazo
I	Adotar o Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR, conforme Portaria Normativa CGU nº 116/2024	A Ouvidoria por meio do do Plano Anual de Trabalho 2023/2024, propôs a utilização do Módulo de Triagem e Treinamento do Fala.BR. Com o reforço da CGU/Pará. Em 01/06/2024, o módulo foi implementado e está sendo utilizado.O credenciamento de empregados/observadores no Fala.BR está ocorrendo a medida que que as manifestações são recebidas na Ouvidoria e havendo a necessidade de cadastro do responsável pelo setor. No entanto a Ouvidoria ainda tem ações a serem tomadas para que o referido módulo seja utilizado 100% na Companhia: Divulgação de comunicados com orientações de uso por meio da ASSCOM, bem como o reforço aos empregados acerca da obrigatoriedade de uso.	Imediato
Item	Atividade	Evidência	Prazo
II	Estabelecer fluxos internos de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, garantindo pseudominização e encaminhamento apenas para área de apuração competente, conforme Decreto nº 10.153/2019 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024	A Ouvidoria iniciou o trabalho do Instrumento de Gestão de Tratamento de Denúncias, através do Processo SEI nº 50901.006193/2022-41 . Face o tempo decorrido para aprovação do processo, o mesmo retornou para Ouvidoria neste ano, para fazer atualização o que está sendo feito, considerando os termos da Portaria Normativa CGU 116/2024.	30 de julho de 2025.
Item	Atividade	Evidência	Prazo
III	Propor a normatização, no âmbito da CDP, da Ouvidoria como canal único de recebimento de manifestações e o encaminhamento dessas à Ouvidoria quando recebidas por outras unidades, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 10.153/2019	A normatização está prevista no Instrumento Normativo de Gestão de Ouvidoria e SIC - (item 6 - Diretrizes Específicos). A Ouvidoria vai reforçar por meio de Informativos internos aos empregados	Imediato
Item	Atividade	Evidência	Prazo
IV	Corrigir fluxo de tratamento de manifestação de Ouvidoria tipo ELOGIO, conforme Decreto nº 9.492/2018	A Ouvidoria já iniciou a atualização do Instrumento de Gestão de Ouvidoria e SIC, para adaptação dos termos da Portaria Normativa da CGU nº 116/2024 e o tipo Elogio sofrerá ajustes conforme consta no Decreto 9.492/2018.	30 de julho 2025
Item	Atividade	Evidência	Prazo
V	Aprimorar o tratamento das manifestações no que se refere à sua classificação de tipologia, assuntos e à marcação de resolatividade	Todas as classificações de tipologia já vinham classificadas no Fala.BR. Com as alterações diversas que houveram na Plataforma Fala.BR, observamos as alterações e passamos a utilizar as sugestões advindas no sistema, assim como, a resolatividade.	Imediato
Item	Atividade	Evidência	Prazo
VI	Adequar a estrutura e o planejamento das atividades da Ouvidoria de modo a atender todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 116/2024	Sobre a estrutura da Ouvidoria tem um processo tramitando SEI nº 50901002421/2022-11 no qual foi solicitado a divisória na sala. Considerando que trata-se do envolvimento de outros setores e com um fluxo um pouco mais estenoso, é necessário um tempo maior para conclusão da referida recomendação. Quanto ao planejamento das atividades da Ouvidoria haverá o empenho necessário em atender todas as competências previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº	30 de Novembro 2025

		116/2024	
Item	Atividade	Evidência	Prazo
VII	Adequar o espaço físico, provendo acessibilidade ao manifestante presencial.	A Ouvidoria solicitou à área técnica providências quanto a instalação de uma rampa de acesso a frente da porta de entrada da Ouvidoria. O pedido foi feito por meio do Processo SEI nº 50901.008736/2024-26. Considerando que trata-se do envolvimento de outros setores e com um fluxo um pouco mais extenso, é necessário um tempo maior para conclusão da referida recomendação.	30 de Novembro 2025
Item	Atividade	Evidência	Prazo
VIII	Elaborar o Relatório de Gestão à luz das exigências normativas vigentes.	Os relatórios seguem as exigências, entretanto será reforçado o atendimento conforme prevê os dispositivos legais.	28 de fevereiro 2025

Atualizado em 10/12/2024



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.