



Agência Brasileira de Inteligência
Direção-Geral
Gabinete
Ouvidoria

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA ABIN EXERCÍCIO 2020

1. Introdução

Este relatório trata das atividades da Ouvidoria da ABIN no ano de 2020, em atenção ao disposto no art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017 e à Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União (CGU), que determinam que as Ouvidorias devem elaborar relatório de gestão anual e publicá-lo no sítio eletrônico do órgão de gestão até o primeiro dia de abril de cada ano.

2. Do funcionamento da Ouvidoria

A Ouvidoria (OUV) foi criada pelo Decreto nº 5.609, de 9 de dezembro de 2005 (Estrutura Regimental da ABIN), e iniciou suas atividades em fevereiro de 2006. Até 2016, a OUV era órgão de assistência direta e imediata ao Diretor-Geral, mas, com a publicação de nova estrutura regimental prevista no Decreto nº 8.905, de 17 de novembro de 2016, ela passou a ser subordinada ao Gabinete, circunstância que perdura no vigente Decreto nº 10.445, de 30 de julho de 2020.

No primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria contou com três profissionais para o exercício de suas atribuições. Em agosto, houve renovação da equipe da OUV e somente um servidor antigo permaneceu na fração. A nomeação da nova Ouvidora obedeceu ao art. 11, § 1º, do Decreto nº 9492/2008¹ e à Portaria nº 1.181/2020 da CGU, com mandato estabelecido de três anos, prorrogáveis por igual período após aprovação da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Ao final do ano de 2020, portanto, a Ouvidoria passou a contar com quatro servidores.

¹ § 1º A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será submetida, pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade, à aprovação da Controladoria-Geral da União.

Todas os novos servidores da equipe receberam a Certificação em Ouvidoria, após a conclusão de oito cursos oferecidos pela CGU em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), que totalizaram 160 horas-aula:

- Controle Social.
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias.
- Gestão em Ouvidoria.
- Defesa do Usuário e Simplificação.
- Acesso à Informação.
- Introdução à Gestão de Processos.
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.
- Ética e Serviço Público.

Sem prejuízo das atividades de atendimento a manifestações dos cidadãos e do público interno exercidas pela fração, a partir de agosto de 2020 a Ouvidoria incorporou a atribuição de atendimento das demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Presidência da República endereçadas ao GSI que dizem respeito à ABIN, atividade tratada na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012.

Para melhor organização administrativa, a Ouvidoria foi estruturada em dois núcleos, a saber, núcleo de transparência e acesso à informação e núcleo de manifestações de ouvidoria. A equipe também busca aprimorar os marcos regulatórios do trabalho realizado pela OUV e executa atividades extraordinárias à fração, a exemplo de Grupos de Trabalho diversos.

Canais de atendimento

Até o primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria manteve sistema interno de registro para as manifestações dos terceirizados e dos agentes públicos em exercício na ABIN, atendimento presencial, telefone, carta, dois e-mails na intranet para recebimento de manifestações do público interno (ouvidoria@abin.gov.br e falecomabin@abin.gov.br) e dois e-mails na internet para recebimento de manifestações do público externo (ouvidoria@abin.gov.br e falecomabin@abin.gov.br). Além disso, em virtude da obrigatoriedade imposta pelo art. 24-B c/c art. 26 do Decreto nº 9492/2018, a OUV também gerenciou as manifestações da Plataforma Fala.BR endereçadas à ABIN.

A partir de agosto de 2020, esforços foram empreendidos para descontinuar o uso do sistema interno e adotar o Fala.BR como plataforma única de registro de manifestações e de unificar o atendimento por e-mail no endereço ouvidoria@abin.gov.br.

3. Do número de manifestação recebidas

Conforme dados do Painei Resolveu?, disponível em <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, com relação às manifestações recebidas entre 1 jan. e 31 dez. 2020, foram respondidas 1.562 mensagens, em um prazo médio de

0,96 dias. Nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo estabelecido na Lei nº 13.460/2017² e dividiram-se nas seguintes categorias:

Tipo	Quantidade	Percentual
Reclamação	214	13,7%
Solicitação	387	24,8%
Denúncia	379	24,3%
Sugestão	85	5,4%
Elogio	10	0,6%
Comunicação	485	31%
Simplifique	0	0%
TOTAL	1562	100%

Grande parte das manifestações não dizem respeito à atuação da ABIN, tendo a Ouvidoria informado aos cidadãos os canais e os órgãos adequados para registro da manifestação ou realizado o envio diretamente para o órgão responsável. Os cinco assuntos mais demandados foram: Coronavírus (COVID-19), auxílio emergencial, denúncia, fiscalização do estado e concurso público.

4. Soluções adotadas

Inicialmente, a equipe formada a partir de agosto de 2020 na Ouvidoria buscou, conforme relatado, capacitar-se para exercer suas atribuições a contento. Além disso, procurou solucionar os problemas mais imediatos, como, por exemplo, a adequação do espaço físico e do maquinário às necessidades de atendimento de uma Ouvidoria, de forma a garantir a segurança sanitária e o conforto mínimo dos servidores.

O passo seguinte deu-se na organização dos processos internos da fração, para estabelecer procedimentos de serviço adequados à legislação e aos normativos vigentes no tratamento das manifestações, nos pedidos de acesso à informação e demais atribuições previstas. Ademais, foram realizadas reuniões com as áreas da Agência a fim de apresentar a equipe e as propostas de integração e de trabalho da OUV, bem como diversas interações com as áreas respondentes das manifestações para melhor manejo das demandas apresentadas pelos cidadãos e pelos servidores.

² Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

5. Desafios

Com o incremento das atribuições da fração, a Ouvidoria enfrenta sério problema de falta de pessoal, uma vez que o efetivo mínimo ideal seria de cinco servidores: o titular e quatro profissionais para atendimento das demandas dos núcleos temáticos.

São necessárias, também, outras ações por parte da fração para adequação dos trabalhos aos ditames legais e normativos, como a iniciativa de constituição de mecanismo para resolução pacífica de conflitos no âmbito da ABIN.

6. Conclusões

Diante do exposto, verifica-se que a Ouvidoria se encontra em processo de estruturação e de aprimoramento de processos para o adequado atendimento de suas atribuições legais, normativas e regimentais. Em 2020, várias iniciativas de adequações já foram realizadas, mas os resultados deverão ser mais perceptíveis em 2021.

Na qualidade de canal de controle social, a serviço da democracia e do aperfeiçoamento das atividades do Estado, além do caráter reativo, a OUV deve atuar ativamente ao diagnosticar gargalos, falhas e oportunidades. Essa conduta contribui para a mitigação ou para a mediação de conflitos, além do incentivo à melhoria dos serviços prestados pelo órgão e da sugestão de abordagens que diminuam riscos à imagem institucional e ao clima organizacional.

Brasília/DF, 29 de março de 2021.