



AGÊNCIA BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA
OUVIDORIA
RELATÓRIO DE GESTÃO – 2021

1. Introdução

Este relatório trata das atividades da Ouvidoria da ABIN no ano de 2021, 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, encaminhá-lo ao dirigente máximo e publicá-lo no sítio eletrônico do órgão até o primeiro dia de abril de cada ano.

2. Do papel e da estrutura da Ouvidoria da ABIN

A Ouvidoria (OUV) foi criada pelo Decreto nº 5.609, de 9 de dezembro de 2005 e iniciou suas atividades em fevereiro de 2006. Era unidade de assistência direta e imediata ao Diretor-Geral até 2016, por ocasião de nova estrutura regimental, ano em que se tornou fração. Tal circunstância perdura no vigente decreto 10.445, de 30 de julho de 2020.

A legislação federal editada a partir de 2017 marcou o fortalecimento da atividade de Ouvidoria no Poder Executivo Federal, especialmente pelo disposto na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e pelos Decretos nº 9.094, de 17 de julho de 2017 e nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

De forma complementar, a Ouvidoria Geral da União (OGU), enquanto órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOUV), também impôs às Ouvidorias federais outras atribuições, decorrentes de sua função e posição estratégica nos órgãos e entidades públicas. Pode-se ressaltar, nesse sentido, a norma mais recente a ser seguida pelas ouvidorias federais, a Portaria nº 581 CGU/OGU, de 9 de março de 2021.

Não obstante, as Ouvidorias públicas foram expressamente reconhecidas pelo Decreto nº 10.756, de 27 de julho de 2021 como instâncias de integridade dos órgãos e entidades públicas, nos termos do inciso IV, do art. 2º:

“Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

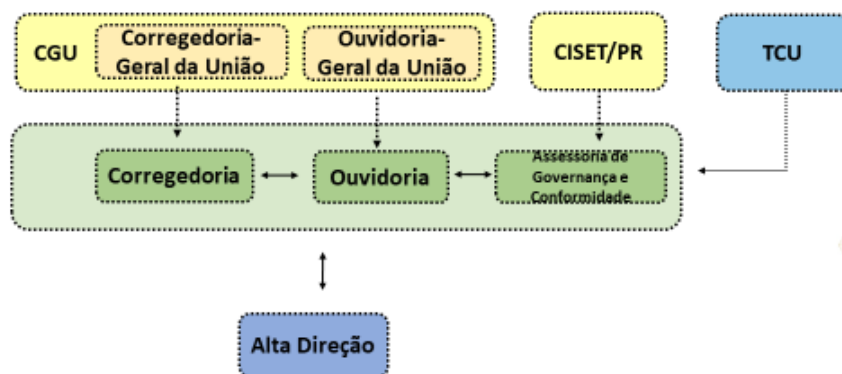
(...)

IV – funções de integridade: funções constantes dos sistema de corregedoria, ouvidoria, controle interno, gestão da ética e transparência.”

Nesse passo, registre-se que a Ouvidoria já compõe a estrutura de integridade da ABIN, devendo atuar em conjunto com a Assessoria de Governança e Controle e a

Corregedoria, nos termos do Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, além de membro do Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controle da ABIN.

ESTRUTURA DE INTEGRIDADE DA ABIN



3. Da força de trabalho da Ouvidoria, capacitação e organização interna

Em 2021, a OUV manteve cinco profissionais lotados na fração para o exercício de suas atribuições. Todos os servidores contam com mais de 10 (dez) anos no exercício do cargo e com conhecimento das áreas finalística e administrativa, bem como dos processos organizacionais da Instituição, o que facilitou e qualificou o trabalho.

Em termos de organização, internamente, os trabalhos da Ouvidoria foram divididos entre o Núcleo de transparência, acesso à informação e integridade e o Núcleo de manifestações de ouvidoria e projetos.

4. Das atividades da Ouvidoria em 2021

A equipe da Ouvidoria ABIN exerceu com profissionalismo e técnica o atendimento a manifestações de Ouvidoria dos cidadãos e do público interno, nos termos da Lei nº 13.460/2017, bem como as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Presidência da República endereçadas à ABIN, atividade tratada na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), e de elaboração das respostas a requerimentos de parlamentares.

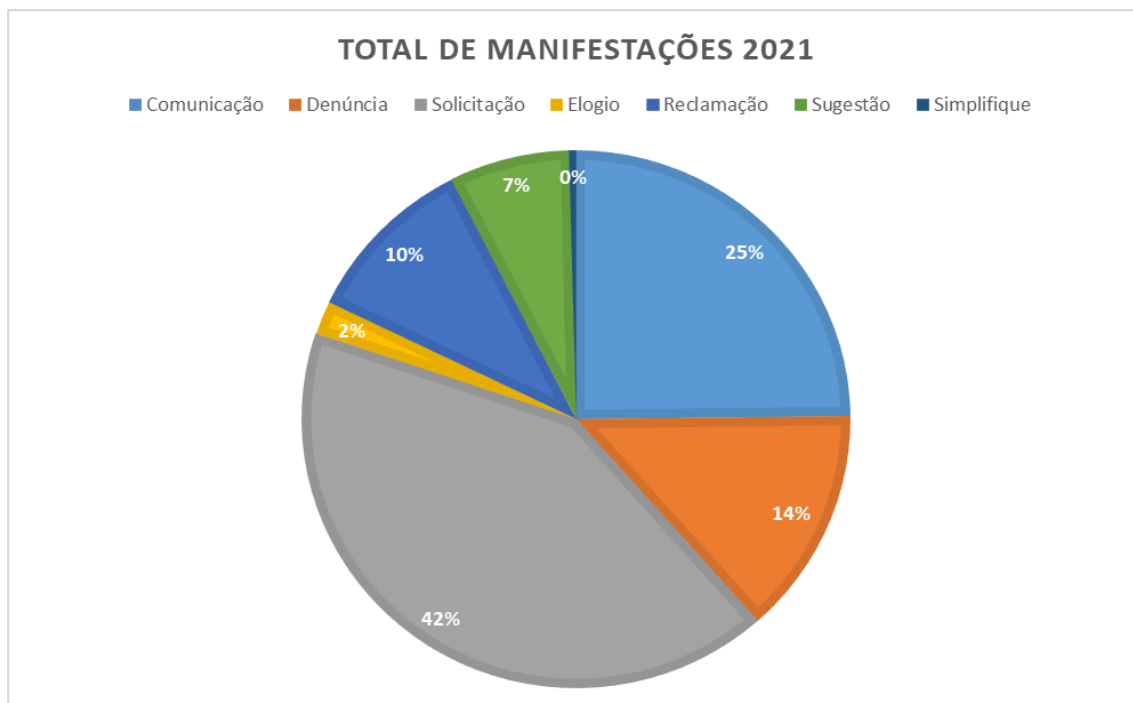
Além disso, a equipe envidou esforços ao participar de grupo de trabalho das instâncias de apoio à governança do órgão, notadamente na elaboração do novo Código de Ética da ABIN, e ao realizar palestras e integrar discussões sobre a implementação da LAI e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na Agência.

5. Canais de atendimento

Em 2021, a Ouvidoria/ABIN consolidou o Fala.BR como plataforma de registro de manifestações, atendendo às orientações da CGU e à obrigatoriedade do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018. Todas as manifestações recebidas pelos outros canais de acesso (atendimento presencial, telefone, carta e e-mails interno e externo), além daquelas recebidas diretamente pela plataforma, são registradas no Fala.BR.

6. Análise das manifestações de Ouvidoria recebidas

Com relação ao total de demandas de Ouvidoria em 2021 foram contabilizadas na planilha interna da fração 1.649 manifestações, divididas pelas seguintes tipologias:



Os assuntos do público interno mais demandados dizem respeito a atos da administração relacionados à Pandemia de COVID-19 (teletrabalho, medidas preventivas e de higienização adequada) e questões de pessoal (pagamento de pensões e outros benefícios; plano de saúde; reclamação de processos seletivos etc).

Em relação ao público externo, a Ouvidoria recebe muitas denúncias ou comunicações de irregularidade cuja competência de processamento e de atuação não é da ABIN, razão pela qual são reencaminhadas para os órgãos competentes, quando possível. Muitas denúncias ou comunicações de irregularidades revelam-se inaptas na avaliação preliminar, em razão da falta de elementos mínimos de autoria e de materialidade ou por falta de clareza e de insuficiência de dados, demandando seu arquivamento sumário.

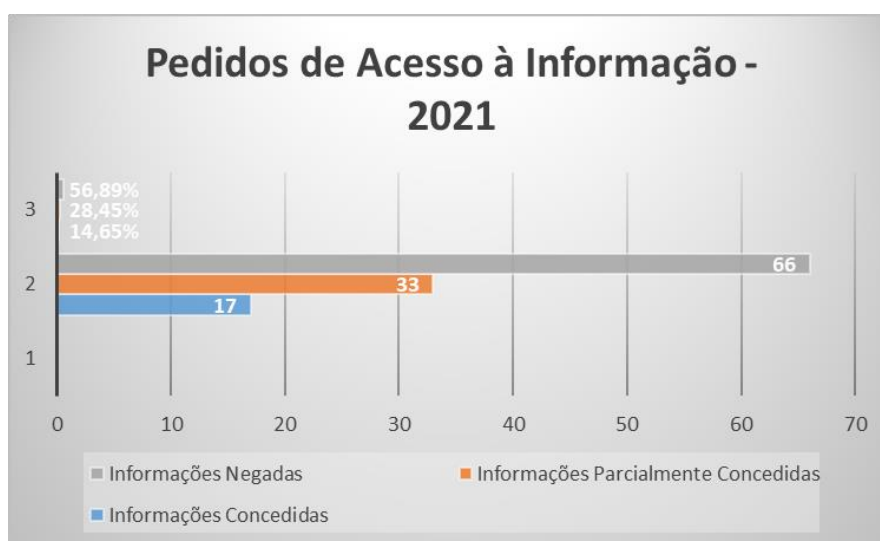
Ainda em relação ao público externo, verificou-se número considerável de manifestações relativas à vacinação COVID-19; auxílios governamentais; denúncias envolvendo o uso indevido do nome do órgão; informações sobre concurso público e manifestações de candidatos; formas de ingresso na ABIN e oferecimento de colaboração para o trabalho de Inteligência; cadastramento ou informações sobre procedimentos licitatórios.

Conforme dados do Painel Resolveu?, disponível em <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, entre 1 jan. e 31 dez. 2021 foram recebidas 1.593 manifestações pelo Fala.Br, das quais 977 foram respondidas. O tempo médio de resposta foi de 5,72 dias e 99% foi dentro do prazo estabelecido na Lei nº 13.460/2017, e apenas 1% fora do prazo. Do total recebido, 616 manifestações foram arquivadas.

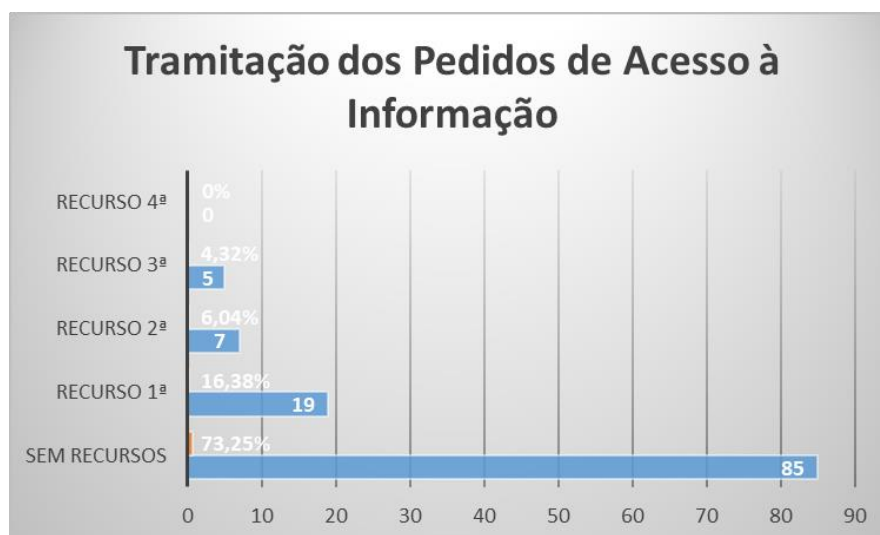
O índice de resolutividade (demanda resolvida) da Ouvidoria/ABIN é de 60% (total), 18% (parcial) e 22% (não resolvida). Quanto à pesquisa de satisfação dos usuários o percentual de satisfação média foi de 78,16%, observando-se um incremento no índice ao longo do ano, sendo de janeiro de 50% e em dezembro de 81,25%. O percentual de usuários muito satisfeitos foi de 53,68%, satisfeitos 25,26% e regular 7,37%. As respostas insatisfeito (7,37%) ou muito insatisfeito (6,32%) dizem respeito, na verdade, não à qualidade ou tempo ou mesmo índice de resolutividade, mas à insatisfação pelo arquivamento sumário.

7. Análise dos Pedidos de Acesso à Informação e Requerimentos de Parlamentares

Com relação ao total de pedidos de acesso à informação em 2021 foram contabilizados 116, dos quais 17 tiveram as informações totalmente concedidas, 33 parcialmente concedidas e 66 totalmente negadas:



Em relação à tramitação:



8. Soluções adotadas

Em 2021 a equipe da Ouvidoria continuou o processo de capacitação nos temas da Ouvidoria e necessários para implementação de projetos elaborados pela fração.

Os prazos no atendimento das demandas, bem como a qualidade das respostas, foram acompanhados de forma ativa, cuidando a Ouvidoria para alertar os gestores quanto à necessidade de adequação.

9. Desafios

Com o incremento das atribuições da fração, a Ouvidoria enfrenta problema de manutenção da equipe, cujo efetivo mínimo seria de cinco servidores. Não obstante a OUV continuar sendo uma das mais ágeis da Plataforma Fala.BR na resposta às manifestações, e ter conseguido aumentar o índice de satisfação médio das respostas de 50% em 2020 para 78,16% em 2021, a equipe, por vezes, fica sobrecarregada.

Uma solução para liberar a equipe para tarefas mais complexas seria a adoção de alguma ferramenta de Inteligência Artificial (AI), a fim de otimizar o tempo de triagem/tratamento de manifestações. Essa providência reduziria o tempo normalmente destinado aos procedimentos de arquivamento de manifestações inaptas e possibilitaria o emprego mais produtivo das habilidades dos servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações. Ainda que a AI não substitua o servidor para a totalidade do tratamento, é inequívoco que se trata de apoio relevante à tomada de decisão do analista. Há iniciativas neste sentido da OGU e de Ouvidorias de Universidades, a exemplo da UFRN.

Também se reputa desafio o Modelo de Maturidade de Ouvidoria, iniciativa da OGU/CGU que se constitui em processo de auditoria das ouvidorias do SisOuv, visando medir a capacidade estatal e autonomia dessa atividade, a fim de impulsionar os resultados mediante estabelecimento de plano de ação e assunção de compromissos.

10. Conclusões

Diante do exposto, verifica-se que a Ouvidoria conseguiu aprimorar seus processos, rotinas e o exercício de suas atribuições, atuando de forma mais proativa e condizente com o esperado para uma instância de integridade e canal de controle social, a serviço da democracia e do aperfeiçoamento das atividades do Estado.

Os resultados tornaram-se visíveis com o aumento do índice de resolutividade e satisfação dos usuários, bem como pelo reconhecimento dos pares e gestores. No entanto, além do caráter reativo, quando acionada pelos cidadãos e pelos servidores, a OUV deve atuar ativamente ao diagnosticar gargalos, falhas e oportunidades. Tal 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 mitiguem riscos à imagem institucional e ao clima organizacional.

Brasília, 31 de março de 2022.

* * *