



AGÊNCIA BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA
OUVIDORIA
RELATÓRIO DE GESTÃO - 2022

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. ESTRUTURA E PAPEL 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 do ano de 2006. Até o ano de 2016, era uma unidade de assistência direta e imediata ao Diretor-Geral, por ocasião de nova estrutura regimental tornou-se uma fração dentro da unidade do Gabinete. Tal circunstância perdura no vigente Decreto 11.327, de 1º de janeiro de 2023, alterado pelo Decreto 11.390, de 20 de janeiro de 2023.

Legislações editadas a partir de 2017 marcaram o fortalecimento da atividade de Ouvidoria no Poder Executivo Federal, em especial a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e os 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.

Dentre essas diversas atribuições, é relevante destacar o disposto no Decreto nº 10.756, de 27 de julho de 2021, que reconhece expressamente as Ouvidorias 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.*

Dentro dessa perspectiva, registra-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. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA, CAPACITAÇÃO E ORGANIZAÇÃO INTERNA

Em 2022, a Ouvidoria manteve 4 profissionais lotados na fração para o exercício das suas atividades. Todos os servidores com experiência na área finalística e administrativa e com capacitações necessárias para o melhor desempenho de suas funções.

Quanto à organização dos trabalhos, internamente foram constituídos dois núcleos, sendo um Núcleo de Transparência, Acesso à Informação e Integridade e o Núcleo de Manifestações de Ouvidoria e Projetos.

4. ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2022

Ao longo do ano de 2022 a equipe da Ouvidoria ABIN exerceu suas atividades pautando sempre pela imparcialidade, profissionalismo e eficiência, prestando atendimentos tanto ao público interno quando aos cidadãos, nos termos da Lei nº 13.460/2017, bem como atendendo 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).

Além das atividades relacionadas com o tratamento de manifestações de ouvidoria e de Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria também desenvolveu atividades relacionadas ao apoio à governança e integridade do órgão, desenvolvendo atividades que visavam apoiar iniciativas relacionadas à Lei de Acesso à Informação e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

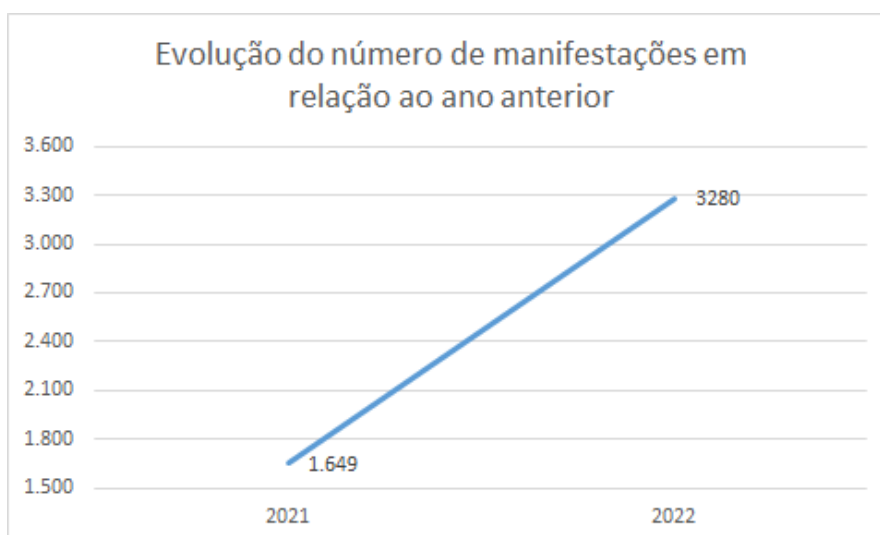
5. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria/ABIN utiliza 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-

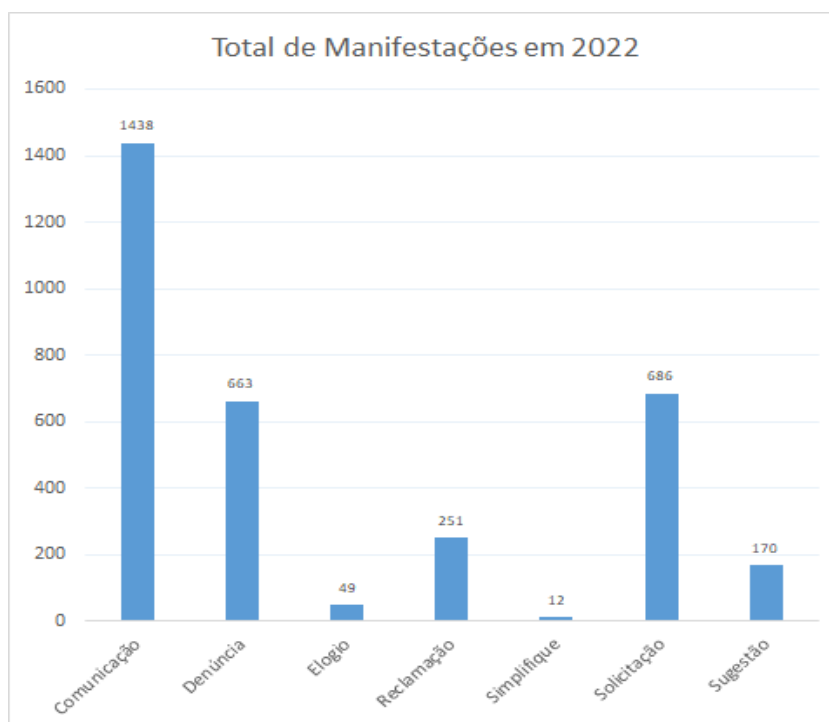
mails interno e externo), além daquelas recebidas diretamente pela plataforma, são registradas no Fala.BR.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

Com relação ao total de demandas de Ouvidoria em 2022 foram contabilizadas na planilha interna da fração **3280** manifestações, nota-se que houve um crescimento de **198,90%** no número de manifestações tratadas em relação a 2021.



As manifestações recebidas foram identificadas nas seguintes tipologias:



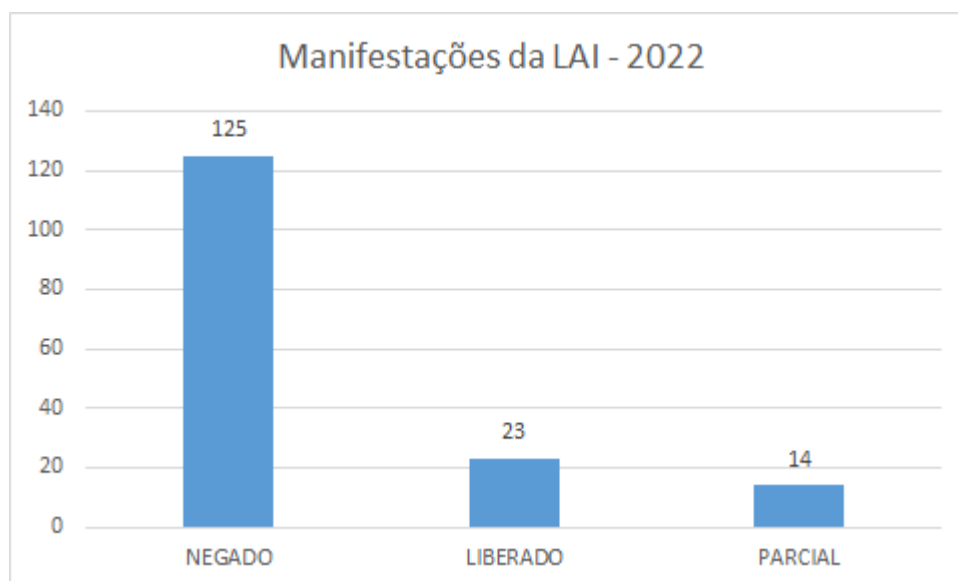
Os assuntos do público interno mais demandados dizem respeito a atos da administração relacionados à questões de pessoal (gestão de equipes, pagamento de pensões e outros benefícios; plano de saúde; reclamação de processos seletivos, remoções etc).

Em relação ao público externo, a Ouvidoria recebe muitas denúncias ou comunicações de irregularidade cuja competência de processamento de e 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.

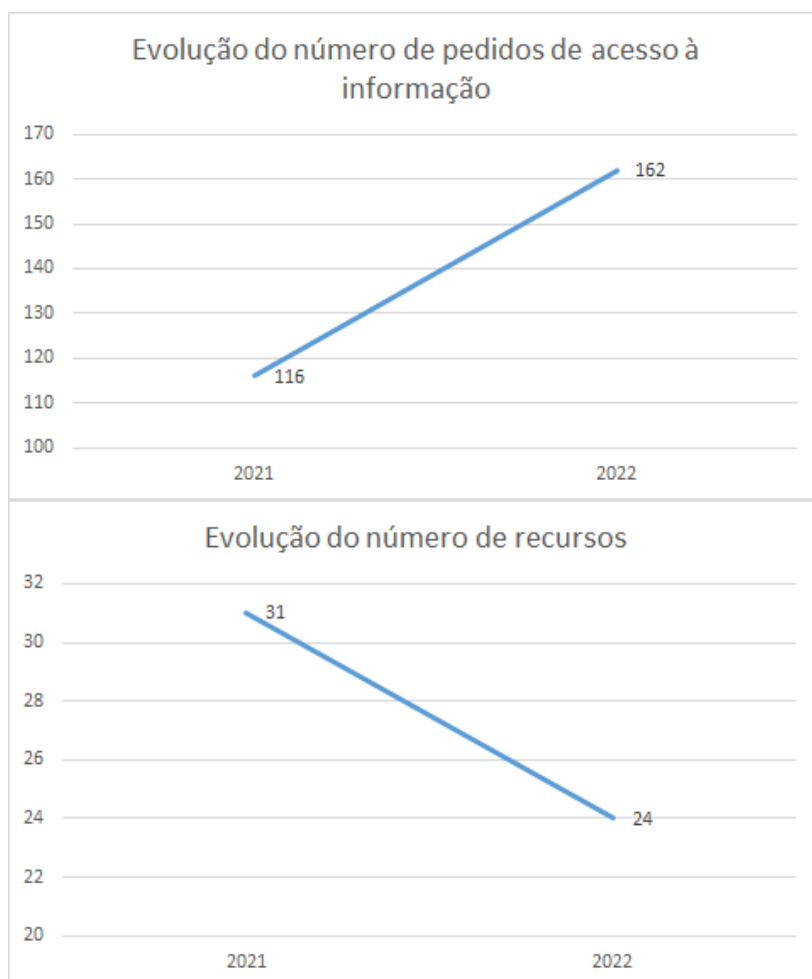
Conforme dados do Painel Resolveu?, disponível em <https://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, entre 1 jan. e 31 dez. 2022 foram recebidas 3.358 manifestações pelo Fala.Br, das quais 1.387 foram respondidas. O tempo médio de resposta foi de 2,36 dias e 100% foi dentro do prazo estabelecido na Lei nº 13.460/2017. Do total recebido, 1.971 manifestações foram arquivadas.

7. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDAS EM 2022

Com relação ao total de pedidos de acesso à informação em 2022 foram contabilizados 162, dos quais 23 tiveram as informações totalmente concedidas, 14 parcialmente concedidas e 125 totalmente negadas. Em relação à tramitação, houve 18 recursos à autoridade superior, 4 recursos ao Ministro do GSI e 2 recursos à CGU. Não houve, em 2022, recursos à CMRI.



Nota-se que houve um **incremento de 39,65%** no volume de pedidos e uma **redução de 22,58%** no número de recursos em relação ao ano anterior.



8. SOLUÇÕES ADOTADAS

Em 2022 a equipe da Ouvidoria deu continuidade ao processo de capacitação nos temas afetos à 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, sendo que a Ouvidoria fazia gestões junto aos dirigentes quanto à necessidade de eventual adequação.

9. DESAFIOS

Dentre os principais desafios identificados, a manutenção da equipe para o adequado desenvolvimento dos trabalhos é o que mais se destaca. Com a atual equipe é possível atender basicamente as demandas reativas, limitando a atuação da Ouvidoria em outros projetos.

Por essa razão, é necessário que haja a reposição e na manutenção de servidores qualificados na fração, tendo em vista a sensibilidade dos assuntos tratados e a constante participação dos profissionais da Ouvidoria em trabalhos com outras frações e unidades da Agência, além de reuniões periódicas com a OGU/CGU e outros órgãos.

Outro desafio que se apresenta é 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 tem envidado esforços possíveis para elevar o nível de maturidade da unidade, aprimorando 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 ator de controle social, a serviço da democracia e do aperfeiçoamento das atividades do Estado.

Os resultados podem ser percebidos a partir da redução do número de recursos, mesmo que com o aumento do número de manifestações, bem como pelo reconhecimento dos pares e gestores pelo trabalho realizado.

Brasília, 31 de março de 2023.
