

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE GESTÃO
OVIDORIA-GERAL DA UNIÃO • OGU**

2019

BRASÍLIA • AGOSTO DE 2020

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU
Setor de Autarquias Sul (SAS) , Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

CLÁUDIA TAYA
Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvendor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

Edição da Ouvidoria-Geral da União
Elaborada pela Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU

Copyright © 2020 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE GESTÃO
OVIDORIA-GERAL DA UNIÃO • OGU**

2019

BRASÍLIA • AGOSTO DE 2020

CONTEÚDO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. ATENDIMENTOS.....	5
3. MANIFESTAÇÕES	7
4. MELHORIA CONTÍNUA DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	11
5. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	12
6. UNIDADE INTERNA ENVOLVIDA NA ANÁLISE.....	14
6.1. Secretaria-Executiva (SE).....	15
6.2. Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)	17
6.3. Diretoria de Gestão Interna (DGI)	18
6.4. Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI)	19
6.5. Diretoria de Pesquisas e Informações Estratégicas (DIE)	20
6.6. Corregedoria-Geral da União (CRG).....	21
6.7. Ouvidoria-Geral da União (OGU).....	22
6.8. Secretaria Federal de Controle Interno (SFC).....	23
6.9. Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC)	24
7. SOBRE QUEM NOS DEMANDA	26
8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	28
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	32

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Controladoria-Geral da União (CGU), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2019.

Importa destacar que as atividades de ouvidoria da CGU são realizadas pela Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCID), unidade que compõe a estrutura da Ouvidoria-Geral da União (OGU), uma das cinco áreas finalísticas do órgão.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O Relatório Anual de Gestão deverá indicar ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela OGU durante o ano de 2019, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela OGU, por meio da CGCID, durante o ano de 2019.

2. ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral da União tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

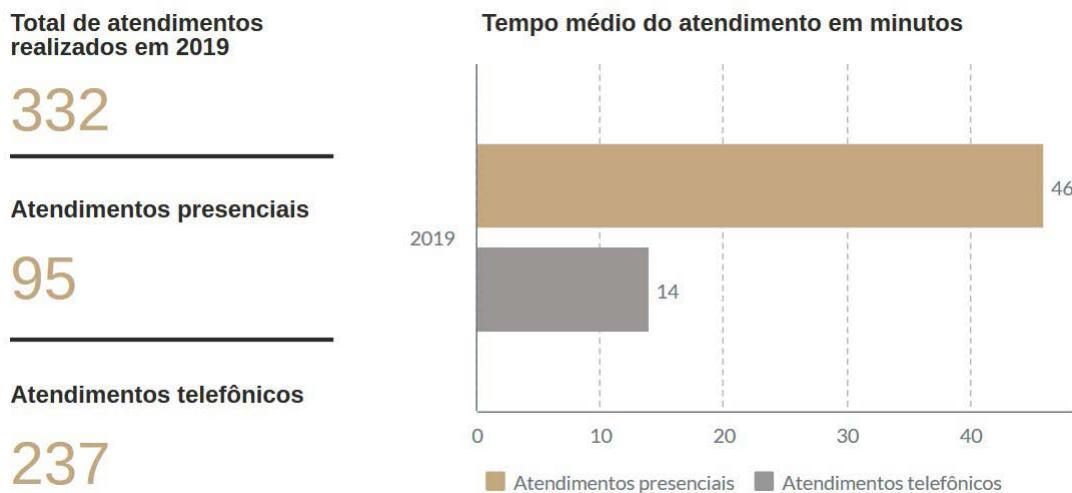
É por meio da OGU, conforme atribuições a cargo da CGCID, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a OGU ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma é o resultado da combinação entre o e-Ouv e o e-SIC, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Esta ferramenta funciona de forma integrada, pois permite o cidadão escolher para qual órgão direcionar uma manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a OGU recebe ainda cartas e e-mails, com registros inseridos posteriormente na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários.

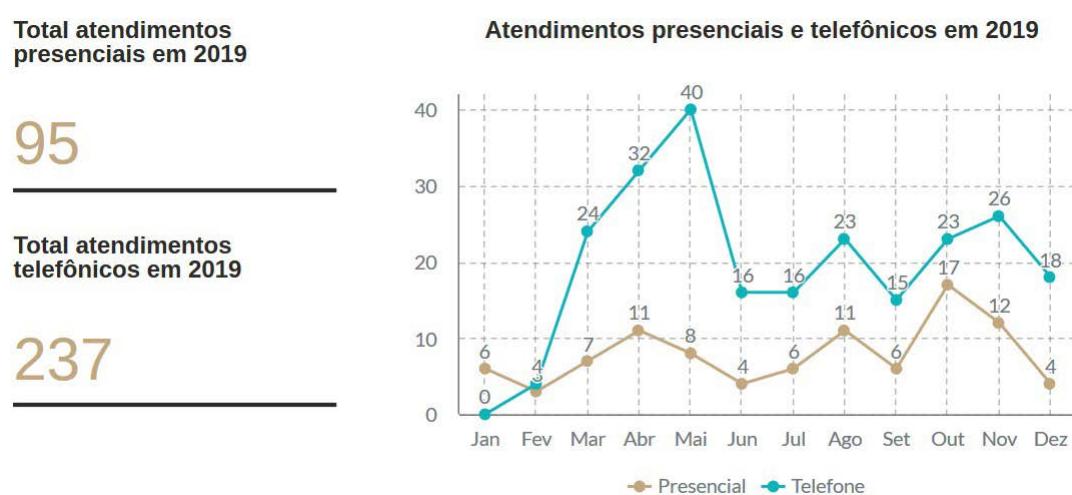
Durante o ano de 2019, foram realizados 332 atendimentos presenciais e telefônicos pela equipe da CGCID/OGU, que seguiram a distribuição constante na Figura 1:

FIGURA 1: DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS



A distribuição do quantitativo de atendimentos ao longo do ano encontra-se disposto na Figura 2:

FIGURA 2: QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS REALIZADOS AO LONGO DO ANO



Por meio do Fala.BR, foram recebidas 14.433² manifestações de ouvidoria (e-OUV), cujo detalhamento das informações consta no próximo tópico deste Relatório.

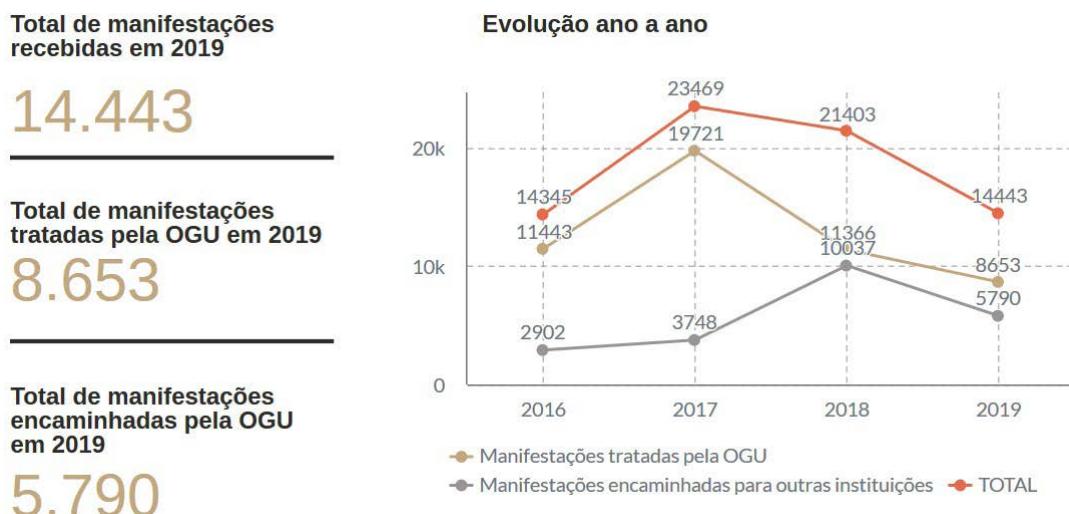
3. MANIFESTAÇÕES

Primeiramente, é importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas pela OGU por carta ou e-mail são prontamente inseridas no sistema e-OUV, integrante da Plataforma Fala.BR, pela equipe da CGCID/OGU em cumprimento ao §2º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18, razão pela qual não serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem.

Das 14.433 manifestações recebidas em 2019, 5.790 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção das respectivas providências, conforme previsão do §3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18.

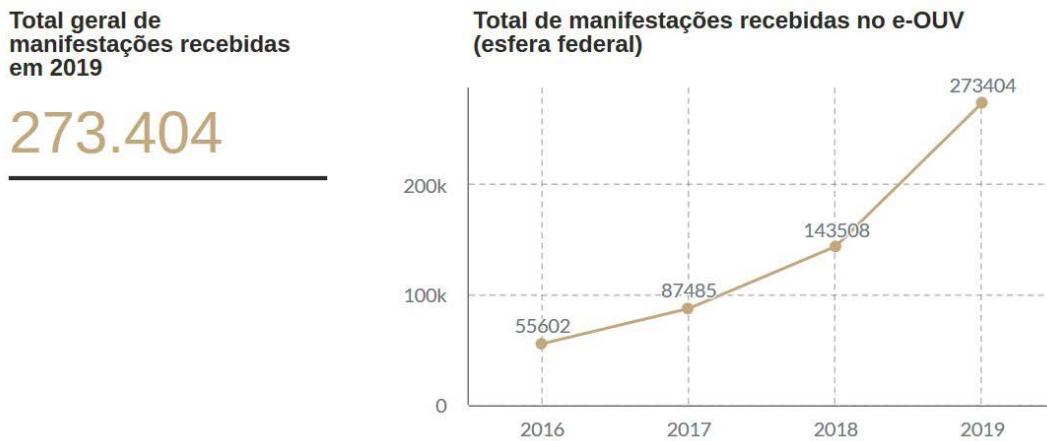
A figura 3 apresenta a evolução, desde 2016, do quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas pela OGU:

FIGURA 3: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS A OUTROS ÓRGÃOS OU ENTIDADES



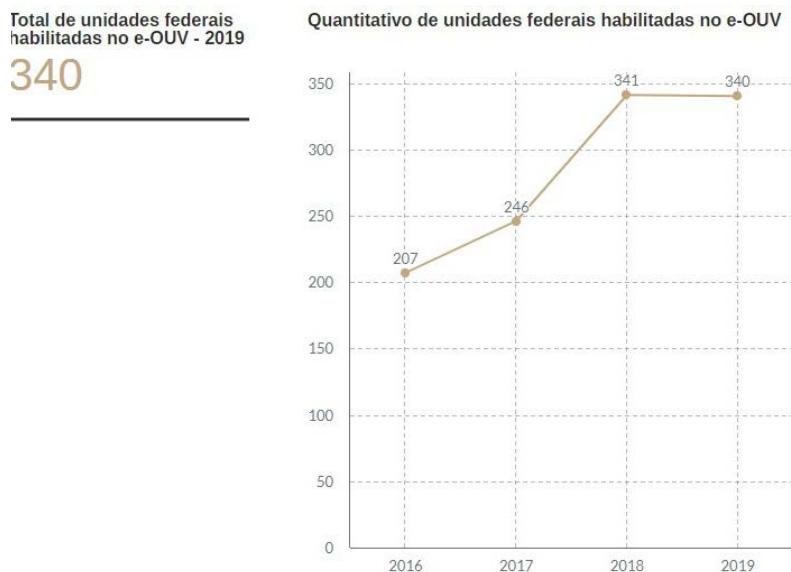
Chama a atenção a quantidade total de manifestações recebidas pela OGU, que teve uma redução de 32%³ de 2018 para 2019. Por outro lado, de acordo com os dados extraídos do “Painel Resolveu?”, os números gerais do e-OUV aumentam a cada ano, conforme se pode observar a seguir, na Figura 4:

FIGURA 4: QUANTITATIVO GERAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO E-OUV



Ou seja, considerando que o número absoluto de manifestações tem aumentado no sistema, uma possível conclusão para o fato de a quantidade de manifestações efetivamente direcionadas à CGU ter diminuído, em especial nos últimos dois anos, é provavelmente a grande quantidade de adesões de instituições ao sistema e-OUV, que permite ao usuário direcionar a manifestação diretamente ao órgão ou entidade competente por meio desse sistema integrado. Além disso, o Decreto nº 9.492/18 tornou obrigatório, a partir de setembro de 2018, o uso do e-OUV a todos os órgãos e entidades da Administração Pública federal, elevando ainda mais a possibilidade de direcionamento da manifestação à instituição efetivamente competente para tratar da questão e dispensando, portanto, o prévio encaminhamento à OGU. O gráfico a seguir apresenta o quantitativo de unidades federais habilitadas no e-OUV desde 2016:

FIGURA 5: QUANTITATIVO DE UNIDADES FEDERAIS HABILITADAS NO E-OUV



3

Redução de 21.403 para 14.443 manifestações

Quando consideradas apenas as manifestações efetivamente tratadas pela OGU no ano de 2019, a distribuição referente ao quantitativo mensal recebido é a seguinte:

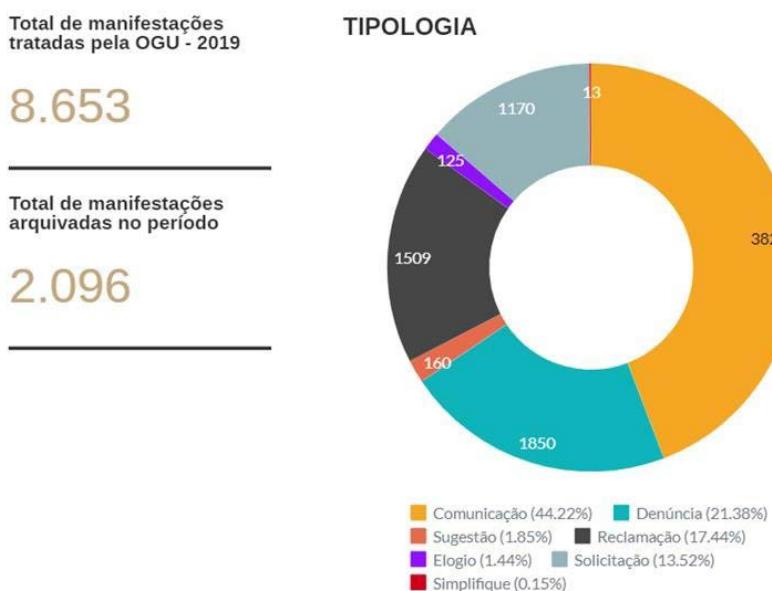
FIGURA 6: TOTAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELA OGU EM 2019



De um modo geral, a quantidade de manifestações apresentou um padrão relativamente constante ao longo do ano, com exceção do mês de dezembro, o que se deveu a um possível uso de BOT, que registrou uma grande quantidade de manifestações desconexas com o mesmo texto e associadas ao mesmo assunto. Em relação a essas manifestações, à época procedeu-se ao arquivamento.

Ainda em relação às manifestações efetivamente tratadas pela OGU, observou-se as seguintes proporções por tipologia, em 2019⁴:

FIGURA 7: DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

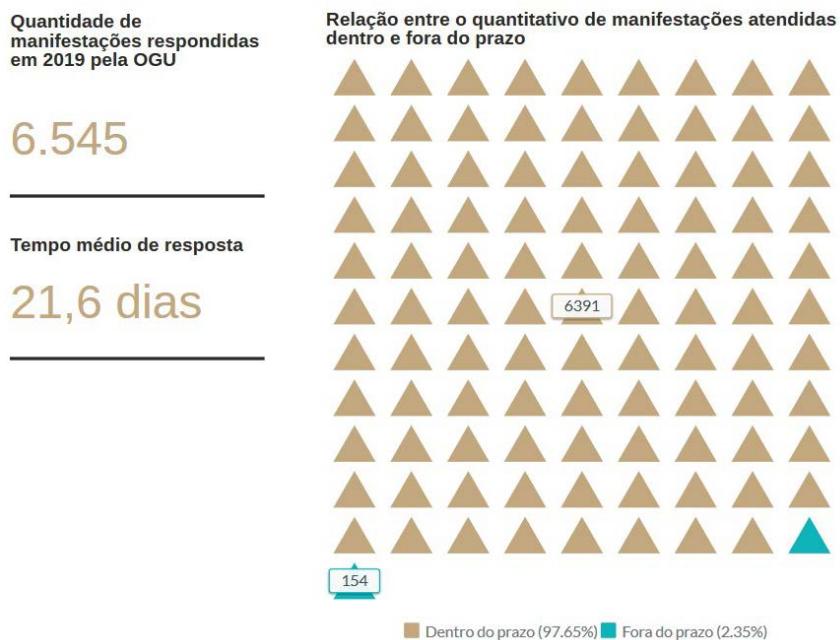


Observa-se que o tipo de registro mais frequente é a comunicação, que tem como característica principal o anonimato, e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas aos recursos federais. As comunicações representam, portanto, cerca de 44% do total de manifestações tratadas na CGU, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos prefere não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação. Ao se comparar, por exemplo, a quantidade de comunicações com o somatório das reclamações e denúncias, que são tipologias equivalentes, mas identificadas, chega-se à conclusão de que em cerca de 53%⁵ dos casos em que usuário leva ao conhecimento da CGU a prática de alguma irregularidade, ilegalidade ou insatisfação, ele prefere o fazer de forma anônima.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n° 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

Durante o ano de 2019, o desempenho da OGU⁶ no que tange ao prazo de resposta ocorreu conforme apresentado na Figura 8:

FIGURA 8: TEMPO DE RESPOSTA DA OGU ÀS MANIFESTAÇÕES



Os atrasos ocorreram, em sua maioria, em função da atuação da OGU como unidade de mediação entre os cidadãos e outras ouvidorias federais, que implica na necessidade de aguardar retorno de tais unidades, que por sua vez também dependem de respostas de outras áreas internas. Houve ainda situações em que a ferramenta informatizada⁷ utilizada pela OGU para distribuir as manifestações entre os integrantes da equipe apresentou desajuste em relação ao e-Ouv devido a atualizações do sistema, o que também resultou em atrasos no atendimento a algumas manifestações não detectadas inicialmente pela ferramenta.

⁵ Considerando-se 3826 comunicações em um universo de 7185 manifestações, resultado da somatória de 3826 comunicações + 1850 denúncias + 1509 reclamações.

⁶ Fonte dos dados do e-Ouv: Painel "Resolveu?": <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data de extração dos dados: 11/02/2020. Consideradas as manifestações que se encontravam concluídas.

⁷ Ferramenta denominada IARA.

4. MELHORIA CONTÍNUA DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Com a finalidade de promover a melhoria contínua do tratamento dado pela equipe da CGCID às manifestações encaminhadas à CGU, foram desenvolvidos e implementados projetos específicos ao longo do ano de 2019.

Em relação à qualidade das respostas e dos encaminhamentos tanto internos quanto externos, foi implementada sistemática de avaliação periódica acerca do tratamento dado por todos os servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações.

A partir da legislação e demais normativos vigentes, bem como de boas práticas orientadas pela Ouvidoria-Geral da União, foram elaborados dois questionários de avaliação distintos, em função do fluxo de tratamento: um para denúncias e outro para as demais manifestações.

Foram definidas como métodos para a definição de amostras a Tabela Philips, que indica o tamanho da amostra de acordo com o tamanho da população, e a Amostragem Aleatória Sistemática, em que, após a seleção aleatória do primeiro elemento para a amostra, os demais itens se selecionam subsequentes utilizando intervalos fixos ou sistemáticos até chegar ao tamanho da amostra desejada.

Os resultados obtidos nessas avaliações têm sido consolidados em relatórios de avaliação e utilizados para tanto correção pontual no fluxo de tratamento de determinada manifestação, quanto para a orientação geral da equipe da CGCID.

Ainda com foco na melhoria do tratamento dado às manifestações, foi iniciada em 2019 a elaboração de Manual Operacional contendo todas as atividades realizadas pela área, com detalhamento dos fluxos e dos sistemas utilizados, assim como dos pontos de atenção necessários. A previsão é que a revisão do Manual seja concluída no primeiro semestre de 2020.

Em relação à melhoria dos prazos de atendimento, verificou-se a necessidade de sistematizar as interações da CGCID com as outras ouvidorias federais, de modo a tornar esse processo mais objetivo e a diminuir o tempo dispendido pelos analistas.

Dessa forma, o gerenciamento dos prazos e a realização de contato com as ouvidorias passou a ser feito de forma centralizada por uma colaboradora terceirizada, que, além dos habituais e-mails que eram encaminhados por toda a equipe, passou a realizar contato telefônico com as ouvidorias. Tal sistemática, apesar de simples, contribuiu para que o tempo de resposta das ouvidorias fosse reduzido e para que eventuais problemas de recebimento de e-mail fossem corrigidos.

Como resultado, obteve-se em 2019, quando feita comparação com o exercício de 2018, um percentual menor de manifestações respondidas fora do prazo. Conforme destacado acima na Figura 8, em 2019, 2,35% das manifestações foram respondidas com atraso, contra 4% em 2018.

Outra alteração de fluxo realizada em 2019, diz respeito ao envio de manifestações às áreas internas da CGU para fins de manifestação acerca dos assuntos relativos ao órgão. Até o primeiro semestre de 2019, cada servidor preparava a mensagem a ser enviada e a direcionava ao setor entendido como sendo o setor correspondente. Contudo, em algumas poucas situações, observou-se que o destino dado às manifestações não correspondia à área que de fato tinha responsabilidade para tratar o assunto.

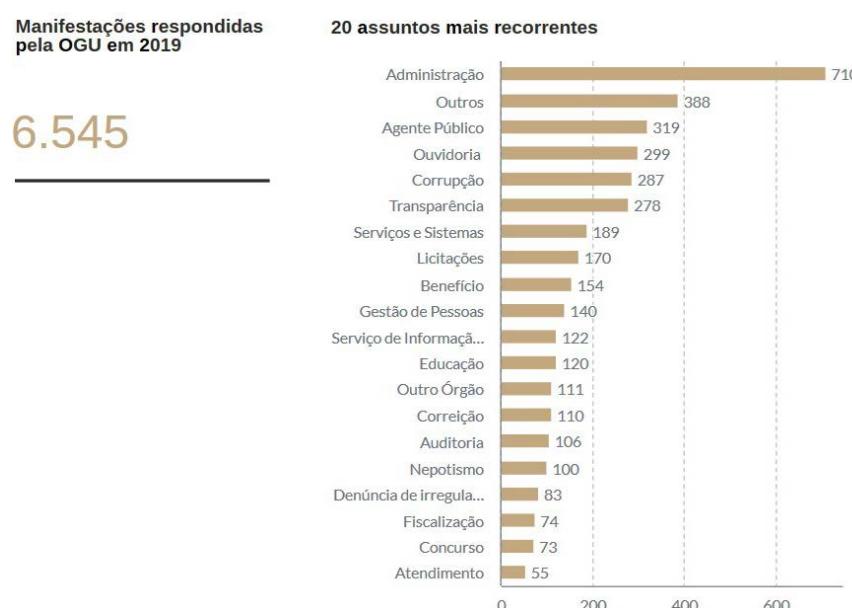
Assim, de modo a evitar desgastes internos com as áreas e impacto negativo no prazo de tratamento em função da necessidade de repasse para a área correta na sequência, a partir do segundo semestre de 2019 todas as manifestações passaram a ser revisadas pela coordenadora-geral antes de serem encaminhadas pela CGCID a outras áreas da CGU.

Assim, obteve-se a eliminação de retrabalho nesse envio interno, resultante da diminuição do efeito da assimetria de informações da equipe e do fato de eventuais dúvidas serem previamente sanadas pela coordenadora-geral com as chefias de gabinete das áreas.

5. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Os 20 pontos mais recorrentes, que correspondem a 52% ⁸ das manifestações tratadas pela CGU em 2019 (descontadas as arquivadas), com base no campo “assunto” do sistema e-OUV, foram os seguintes:

FIGURA 9: ASSUNTOS MAIS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

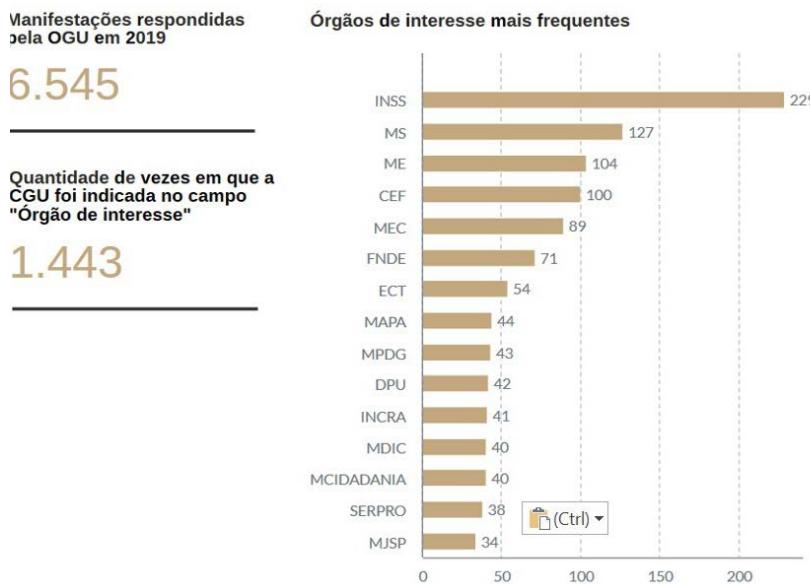


8

4486 registros num universo de 8653 manifestações tratadas pela OGU.

Já em relação aos órgãos indicados no campo intitulado “Órgão de Interesse”, cujo preenchimento pelo cidadão é facultativo, é apresentada abaixo:

FIGURA 10: ÓRGÃOS E ENTIDADES MAIS FREQUENTES NO CAMPO “ÓRGÃO DE INTERESSE”



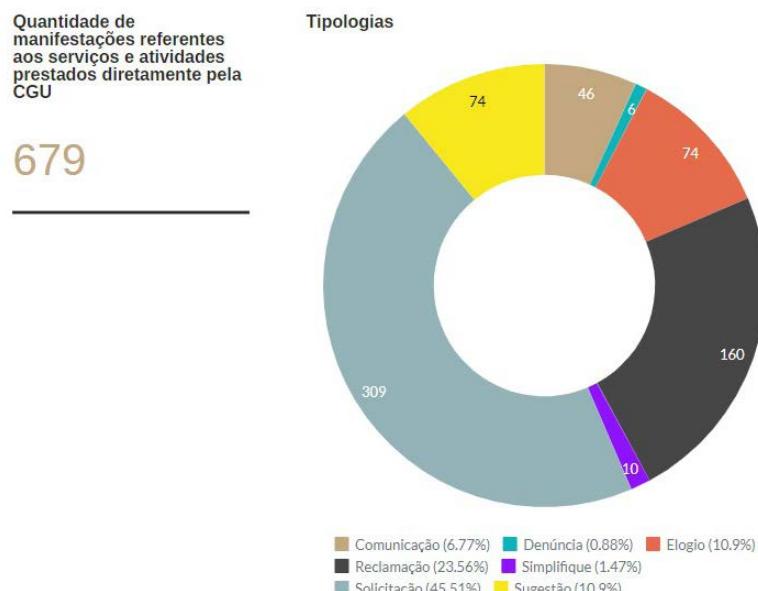
A maior parte das manifestações recebidas pela OGU, diferentemente da realidade de outros órgãos da Administração Pública federal, não diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pela CGU à sociedade, mas sim a atividades relacionadas à atuação como órgão central dos sistemas de corregedoria, controle interno e ouvidoria, e que envolvem apuração externa em outros órgãos ou entidades. Nesse sentido, essas manifestações são encaminhadas às áreas finalísticas da CGU para compor o planejamento de seus trabalhos, a realização de avaliações específicas ou de atividades de monitoramento futuras, entre outros projetos.

Há ainda manifestações relativas à atuação da OGU como órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, situações em que é requerida a interlocução direta da CGCID com outras ouvidorias para a resolução de questões pontuais ou até mesmo estruturantes.

Outra situação recorrente refere-se ao recebimento de manifestações relativas a competência exclusiva municipal ou estadual ou de outros poderes ou órgãos, como Tribunais de Contas, Ministério Público, Congresso Nacional, entre outros.

Há, contudo, um universo menor, que diz respeito a serviços e atividades prestadas diretamente pela CGU, perfazendo um total de 679 manifestações. Em relação a esse universo específico, as proporções de tipologia são bastante distintas daquelas gerais anteriormente apresentadas neste relatório, na Figura 7. Nesse caso, destaca-se que o quantitativo de registros anônimos possui baixo percentual, conforme observa-se na figura abaixo:

FIGURA 11: TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES REFERENTES AOS SERVIÇOS E ATIVIDADES DA CGU



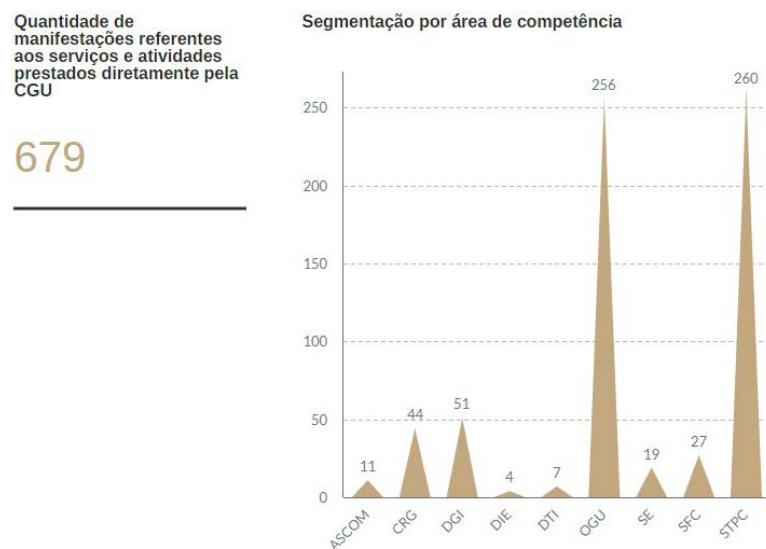
Nos próximos tópicos serão apresentadas considerações relacionadas a esse universo específico.

6. UNIDADE INTERNA ENVOLVIDA NA ANÁLISE

A depender do conteúdo da manifestação, diferentes áreas da CGU são acionadas de modo a tomar as providências cabíveis e possibilitar o envio de resposta conclusiva ao usuário. Em alguns casos, a própria CGCID, elabora resposta diretamente ao usuário.

A Figura 12 apresenta a distribuição do quantitativo de manifestações por área da CGU competente.

FIGURA 12: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREA INTERNA DA CGU



As unidades com maior número de demandas para o tratamento foram a Secretaria de Transparéncia e Prevenção da Corrupção (STPC), com cerca de 38% do total, e a própria OGU, com praticamente o mesmo percentual.

É importante ressaltar que as áreas internas da CGU demandadas durante o exercício de 2019 responderam prontamente e dentro do prazo esperado às manifestações de ouvidoria. Também, nota-se nas propostas de resposta aos usuários a cordialidade e o pronto interesse das áreas internas em esclarecer questões pontuais ou gerais e em corrigir, adaptar e melhorar situações de erro, equívoco ou problema.

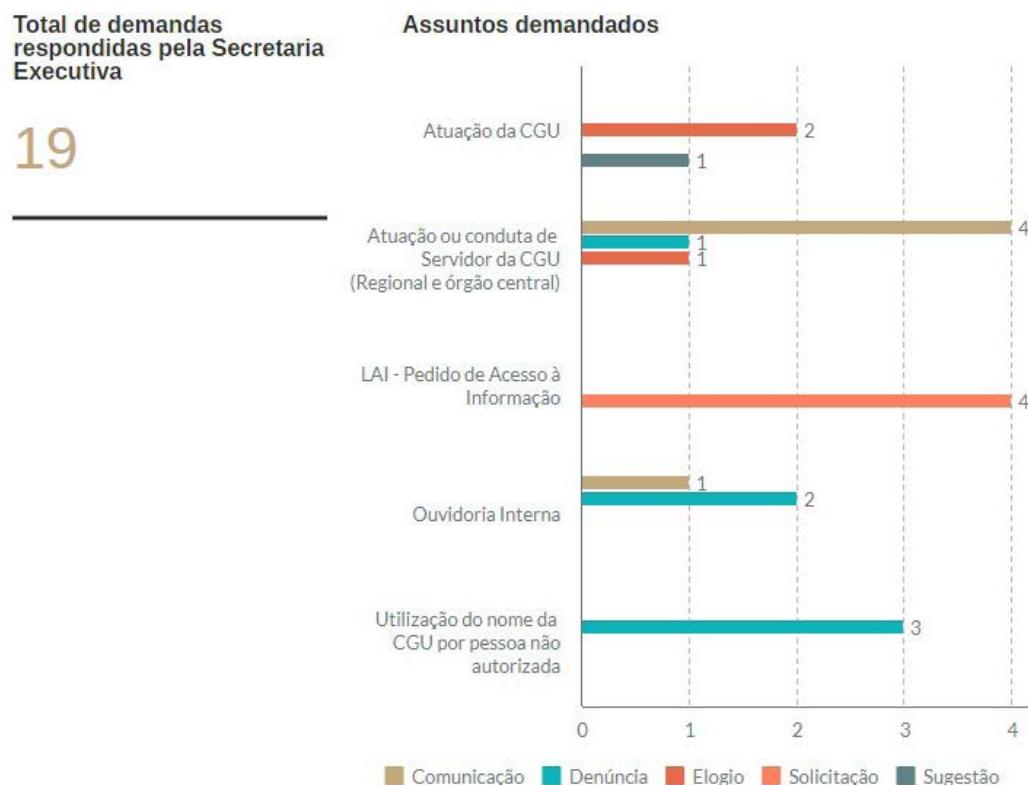
A seguir, serão apresentadas as diferentes áreas da CGU para onde foram encaminhadas manifestações em 2019 e os principais pontos das manifestações encaminhadas.

6.1. Secretaria-Executiva (SE)

A Secretaria-Executiva é o órgão integrante da estrutura organizacional responsável por assistir o Ministro na supervisão e na coordenação das atividades integrantes da CGU, bem como supervisionar e coordenar as atividades de modernização administrativa e as relacionadas aos sistemas federais de planejamento e de orçamento, de contabilidade, de administração financeira, de administração dos recursos de informação e informática, de pessoal civil e de serviços.

As manifestações correspondentes aos assuntos correspondentes à SE totalizaram 19 registros, distribuídos em 5 temas:

FIGURA 13: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À SECRETARIA-EXECUTIVA



As manifestações direcionadas a essa unidade, em sua maioria, estão relacionadas à atuação de servidores do órgão.

No tema “Atuação da CGU”, registra-se o recebimento de dois elogios, relativos às ações da CGU para o controle e a prevenção à corrupção e à eficiência e prontidão ao atendimento aos cidadãos. Ainda, foi recebida sugestão referente à definição de critérios para a ocupação de cargo em comissão no Poder Executivo federal.

Há também manifestações com objeto de denúncia, reportando possíveis irregularidades praticadas, assim como há manifestações enaltecedo o trabalho desempenhado pelos servidores.

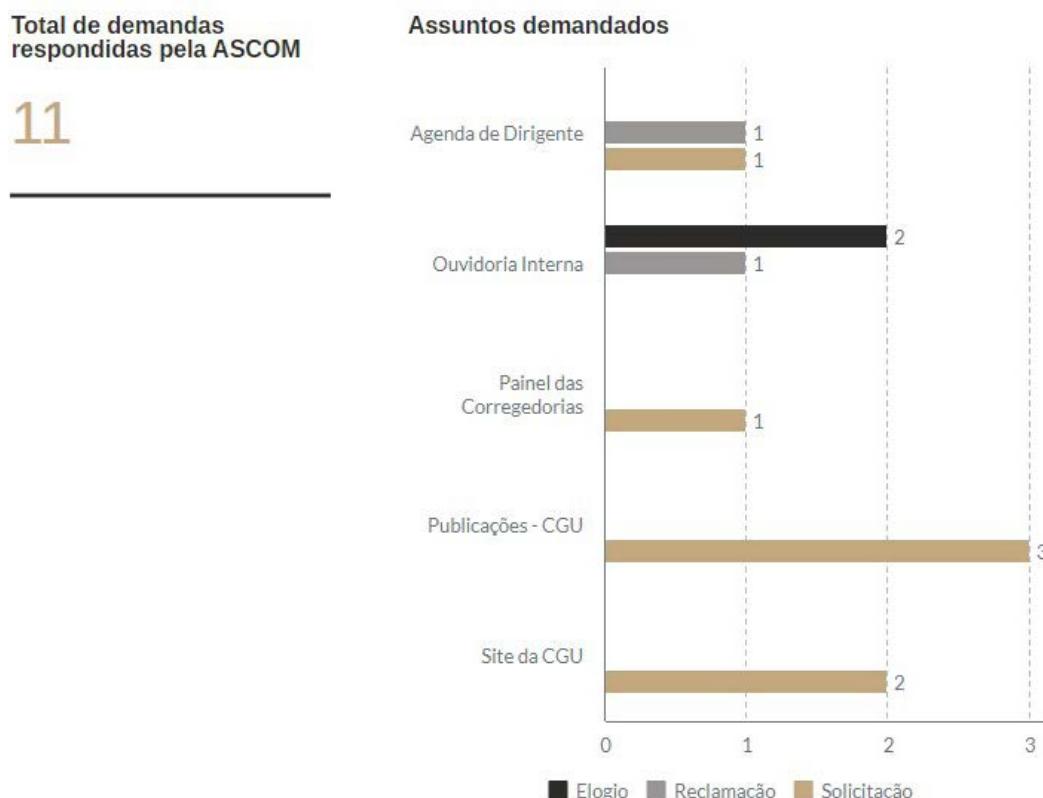
Destaca-se que as demandas relativas ao tema “Ouvidoria Interna” estão relacionadas ao tema “Atuação ou conduta de Servidor da CGU (Regional e órgão central)”, mas foram consideradas separadas para melhor visualização do quantitativo de manifestações em que foi possível confirmar terem sido feitas pelos próprios servidores ou colaboradores da CGU.

Também foram recebidas 3 denúncias, mencionadas acima com o tema “utilização do nome da CGU por pessoa não autorizada”, que não foram encaminhadas à SE por não terem sido consideradas aptas pela CGCID.

6.2. Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

A Assessoria de Comunicação Social (Ascom) atua no planejamento, coordenação e supervisão das atividades de comunicação da CGU, divulgando de forma integrada as ações e a identidade institucional do órgão para a mídia em geral, sociedade e para o público interno. Em 2019, a ASCOM recebeu um total de 11 manifestações de ouvidoria distribuídas em 5 temas, conforme detalhado na Figura 12.

FIGURA 14: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À ASCOM



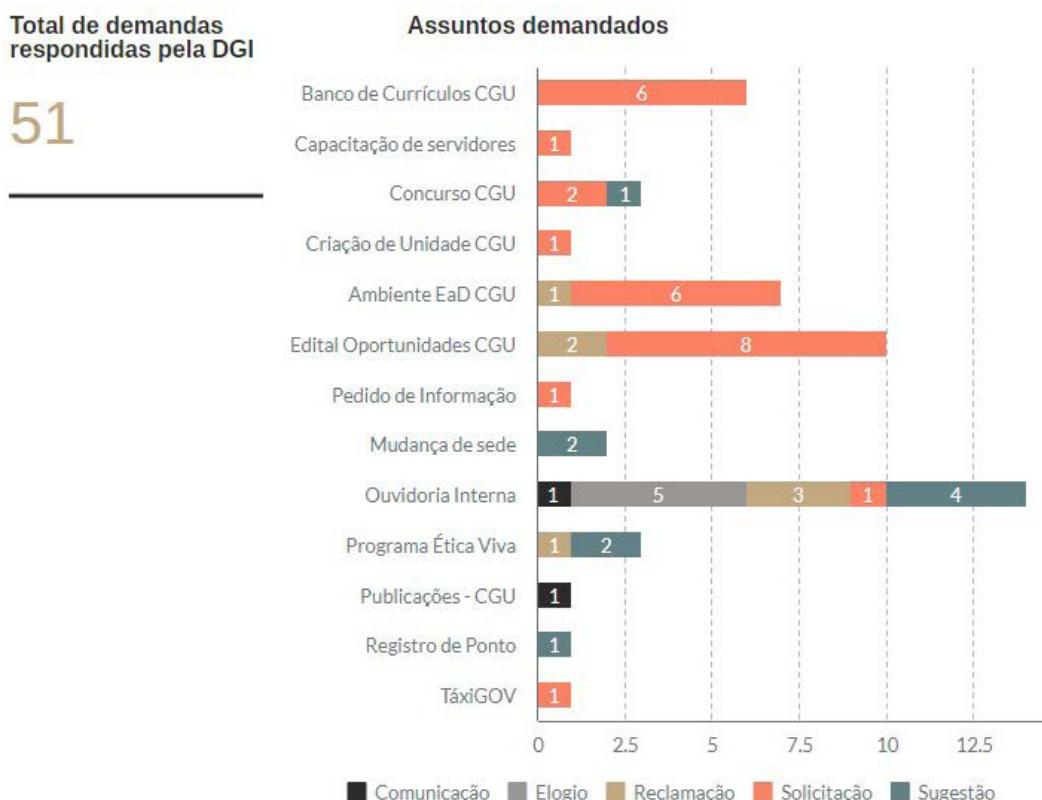
No geral, os usuários apontaram alguma inconsistência nas informações disponibilizadas pela CGU e solicitaram alguma ação do tipo correção ou melhoria no site.

No tema “Ouvidoria Interna”, foram recebidos dois elogios, um relativo ao Clipping de Monitornoamento, e outro referente ao Sexta de Notícias; e uma reclamação, relativa ao fato de a lista dos Assessores Especiais de Controle Interno (AECI) estarem desatualizadas na IntraCGU.

6.3. Diretoria de Gestão Interna (DGI)

A Diretoria de Gestão Interna, unidade que exerce as funções de planejar, coordenar e executar as atividades de gestão de pessoas, de documentos, de logística e de orçamento, finanças e contabilidade, recebeu um total de 51 manifestações de ouvidoria, conforme assuntos apresentados abaixo:

FIGURA 15: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À DGI



No geral, as demandas relacionam-se a questionamentos sobre o procedimento para seleção de servidores de outros órgãos para compor a força de trabalho na CGU, ou relatam dificuldade no acesso a Plataforma EAD da Controladoria-Geral da União (CGU) para inscrição em curso ou emissão de certificados, bem como apresentam indagações sobre o processo seletivo de servidores públicos federais, de acordo com o Edital de Oportunidades nº 8/2019 -CGU.

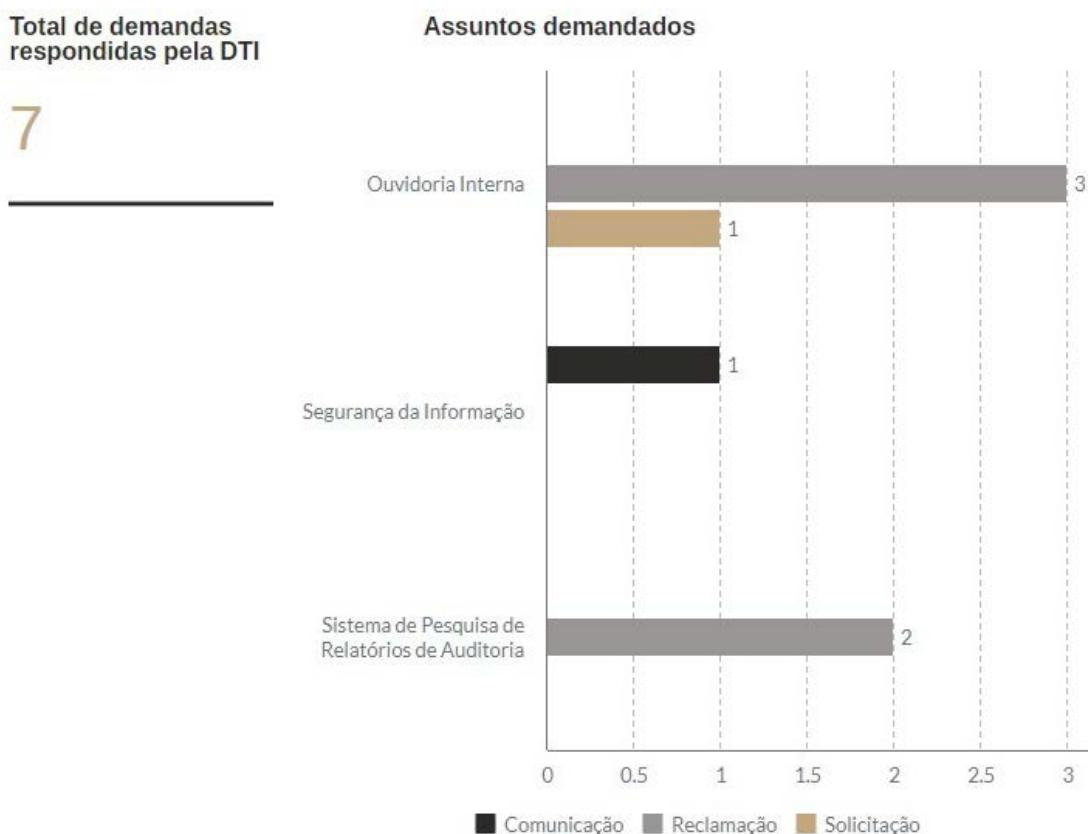
Em relação às manifestações de ouvidoria interna, os assuntos mencionados também variaram, não tendo sido observada recorrência em algum item específico. Destaca-se o recebimento de elogios relacionados a iniciativas da CGU para melhorar a qualidade de vida dos seus servidores e colaboradores.

6.4. Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI)

A Diretoria de Tecnologia da Informação é a unidade da CGU que exerce as funções de coordenação das atividades relacionadas à administração dos recursos de tecnologia da informação.

Essa Unidade recebeu um total de 7 manifestações de ouvidoria, distribuídas em 3 temas, sendo que 4 manifestações foram formalizadas por servidores ou colaboradores da própria CGU (tema Ouvidoria Interna).

FIGURA 16: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À DTI

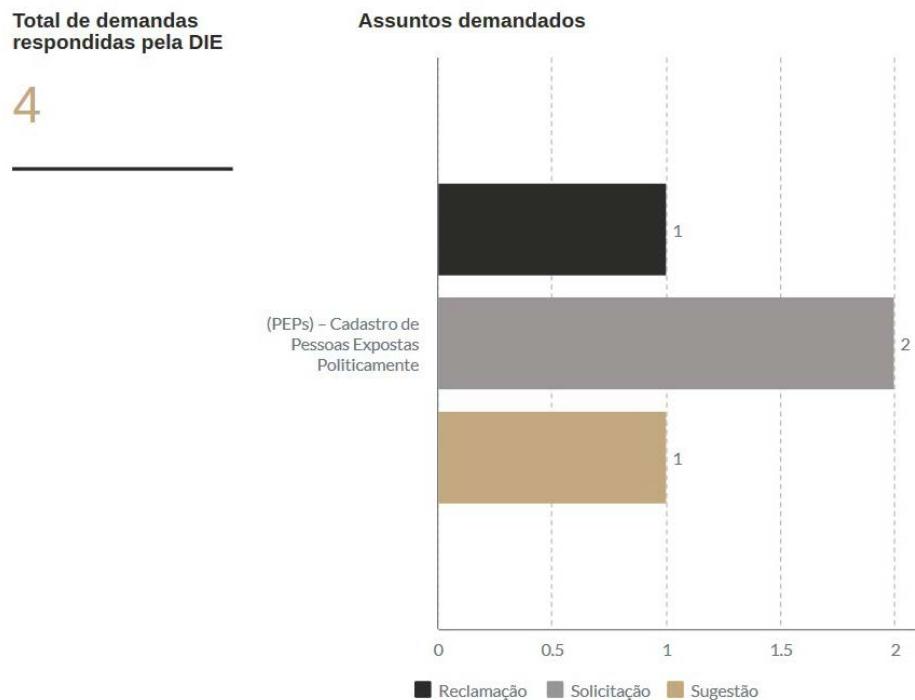


Analisando o descritivo das solicitações cadastradas, observa-se que são demandas de usuários relativas a um pedido de providências visando sanar problemas pontuais na área de tecnologia. Dentre as manifestações registradas por servidores ou colaboradores da CGU, destaca-se a ocorrência de 2 reclamações, uma de abril e outra de julho/2019, acerca do atendimento da Central de Serviços.

6.5. Diretoria de Pesquisas e Informações Estratégicas (DIE)

A Diretoria de Pesquisas e Informações Estratégicas, unidade da Secretaria de Combate à Corrupção (SCC), exerce a função de subsidiar as atividades desenvolvidas pela CGU e antecipar, em situações críticas, o encaminhamento preventivo de soluções e o apoio à tomada de decisão. Em 2019, recebeu um total de 4 manifestações de ouvidoria:

FIGURA 17: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À DIE

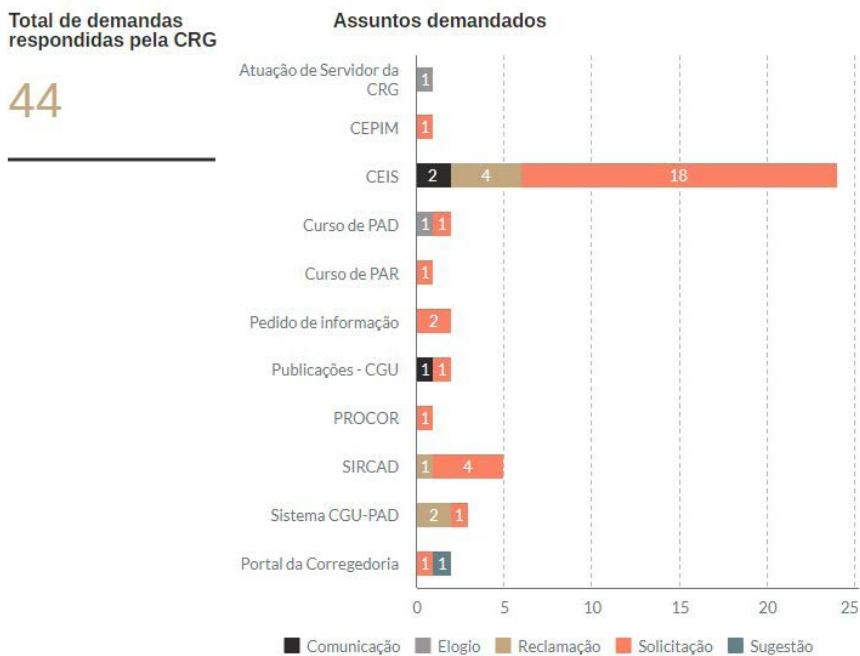


As manifestações direcionadas a essa unidade são todas relacionadas ao Cadastro de Pessoas Expostas Politicamente (PEPs).

6.6. Corregedoria-Geral da União (CRG)

A CRG - Corregedoria-Geral da União exerce as funções de corregedoria interna da CGU e de órgão central do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal (Siscor), garantindo a devida inserção da atividade correccional no contexto estratégico do combate à corrupção e do aperfeiçoamento da gestão pública. Essa unidade recebeu um total de 44 manifestações, distribuídas em 11 temas:

FIGURA 18: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À CRG



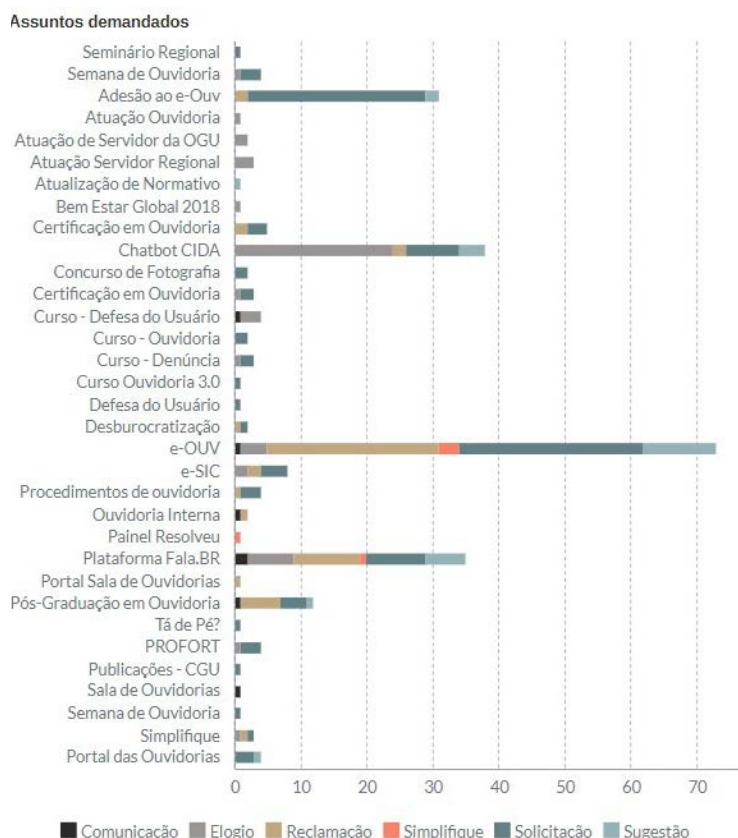
A manifestação do tipo solicitação apresenta o maior quantitativo de registros frente aos demais tipos de manifestações, e se observa que as demandas relacionadas ao CEIS - Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas são as mais frequentes, correspondendo a 51% dos registros. As manifestações apresentam, na maioria dos casos, solicitação de orientação sobre como proceder para incluir ou para retirar registros específicos de impedimentos do cadastro.

Destaca-se, ainda, o recebimento de elogio a instrutores responsáveis pelo curso de Processo Administrativo Disciplinar e Sindicância, bem como solicitação de informação sobre a programação de novas turmas.

6.7. Ouvidoria-Geral da União (OGU)

A Ouvidoria-Geral da União é o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e exerce as funções de planejar, dirigir, coordenar, orientar a execução, acompanhar e avaliar as atividades das respectivas unidades. Essa unidade recebeu um total de 256 manifestações de ouvidoria, distribuídas em 33 temas:

FIGURA 19: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À OGU



A OGU recebeu um quantitativo de 52 elogios, 55 reclamações e 111 solicitações. Quanto aos temas mais demandados, 31 manifestações de ouvidoria apresentam como objeto o tema Adesão ao e-Ouv, 38 o tema Chatbot CIDA, 73 o tema e-OUV, 35 o tema Plataforma Fala.BR, e 12 registros são relativos ao tema Pós-Graduação em Ouvidoria Pública.

Analizando os descritivos das solicitações cadastradas, observa-se que são maioria as demandas de usuários que solicitam alguma orientação ou providência. O usuário solicita, por exemplo, informação de como proceder para aderir ao sistema de ouvidoria, bem como apresenta questionamentos sobre o processo de seleção para o Curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública, oferecido pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio de parceria firmada com a Organização dos Estados Iberoamericanos (OEI).

Observa-se, também, um quantitativo significativo de registros de elogios e questionamentos sobre a implantação da ferramenta Chatbot CIDA, bem como sobre a implantação da Plataforma Fala.BR, que integrou, no mês de agosto de 2019, o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic).

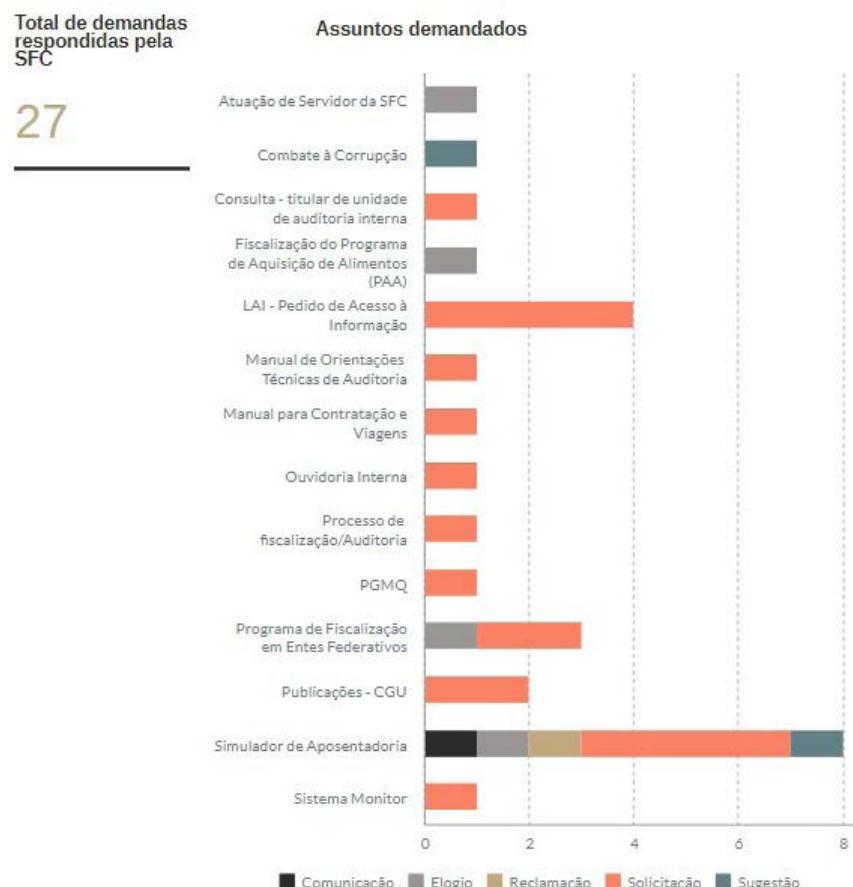
Em relação à Plataforma Fala.BR, constam reclamações acerca de dificuldades na sua utilização, tais como problemas de acesso, lentidão do sistema, limitação no quantitativo e no tamanho dos anexos, e percepção, pelo manifestante, de piora na usabilidade após a integração mencionada no parágrafo anterior. Cerca de 54% das manifestações (19) foram registradas em agosto e setembro, com queda nos meses subsequentes para uma média de 5 registros mensais. Pode-se concluir, portanto, que parte significativa das manifestações foram decorrentes do período de adaptação às inovações da plataforma e de ajustes na fase inicial de sua implementação.

As manifestações relativas exclusivamente ao e-Ouv ou ao e-Sic foram contabilizadas separadamente daquelas que dizem respeito aos aspectos comuns da Plataforma, considerando também que ela foi implantada em 01 de agosto de 2019. Quanto ao e-Sic, a maioria dos registros encontram-se dispostos na seção relativa à STPC. Contudo, também há registros relativos à OGU em decorrência da operacionalização dos pedidos de acesso à informação e aos recursos de terceira instância da Lei de Acesso à Informação.

6.8. Secretaria Federal de Controle Interno (SFC)

A Secretaria Federal de Controle Interno, unidade que exerce as atividades de órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo Federal, recebeu um total de 27 manifestações de ouvidoria, distribuídas em 14 temas.

FIGURA 20: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À SFC



Em relação ao tema LAI - Pedido de Acesso à Informação, as manifestações foram no sentido de obter acesso a relatórios de auditoria, sendo que os casos tratavam de trabalhos já publicados e, portanto, disponíveis no site da CGU.

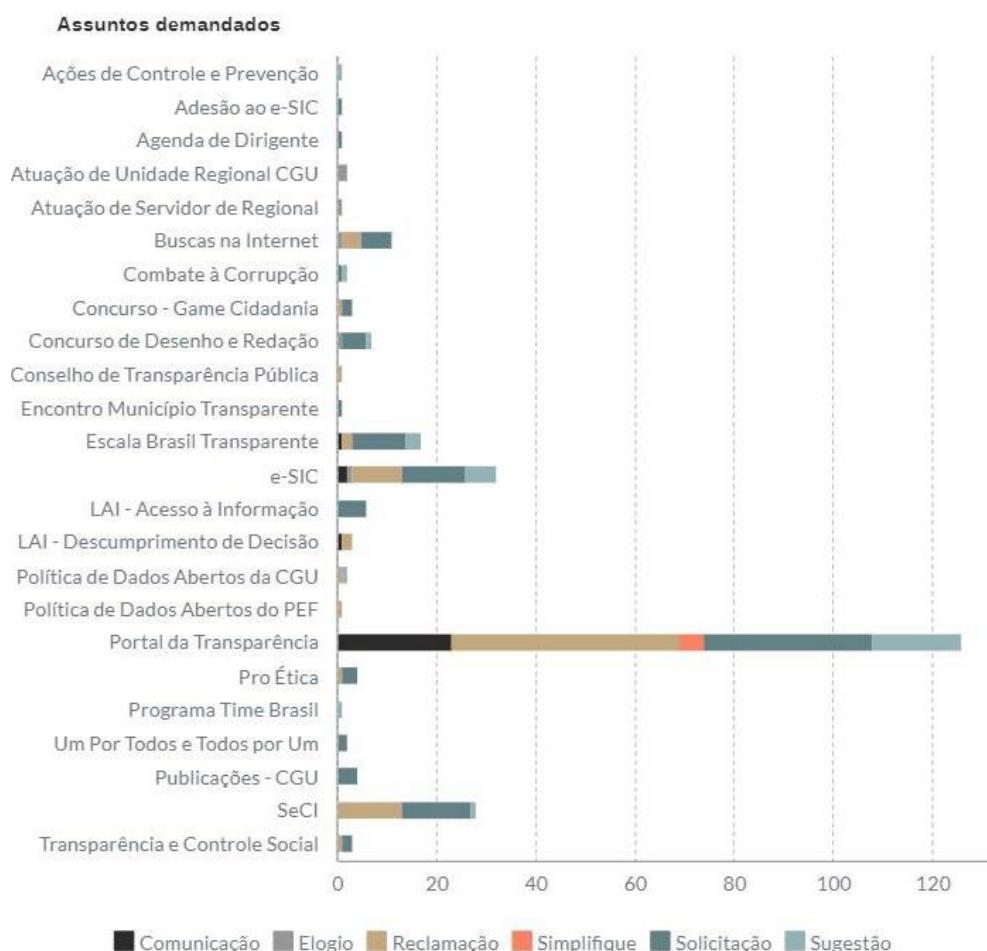
A manifestação de ouvidoria interna foi uma solicitação para disponibilização de um normativo da SFC na IntraCGU.

Observa-se que o tema mais demandado foi o funcionamento do simulador de aposentadoria da CGU, com 8 manifestações, contendo questões relativas a cálculos pontuais, à utilização da ferramenta e dúvida quanto à previsão de sua atualização frente às alterações nas regras de aposentadoria.

6.9. Secretaria de Transparéncia e Prevenção da Corrupção (STPC)

A Secretaria de Transparéncia e Prevenção da Corrupção, unidade da CGU que atua na formulação, coordenação e fomento a programas, ações e normas voltados à prevenção da corrupção na administração pública e na sua relação com o setor privado, recebeu um total de 260 manifestações de ouvidoria, distribuídos em 24 temas:

FIGURA 21: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À STPC



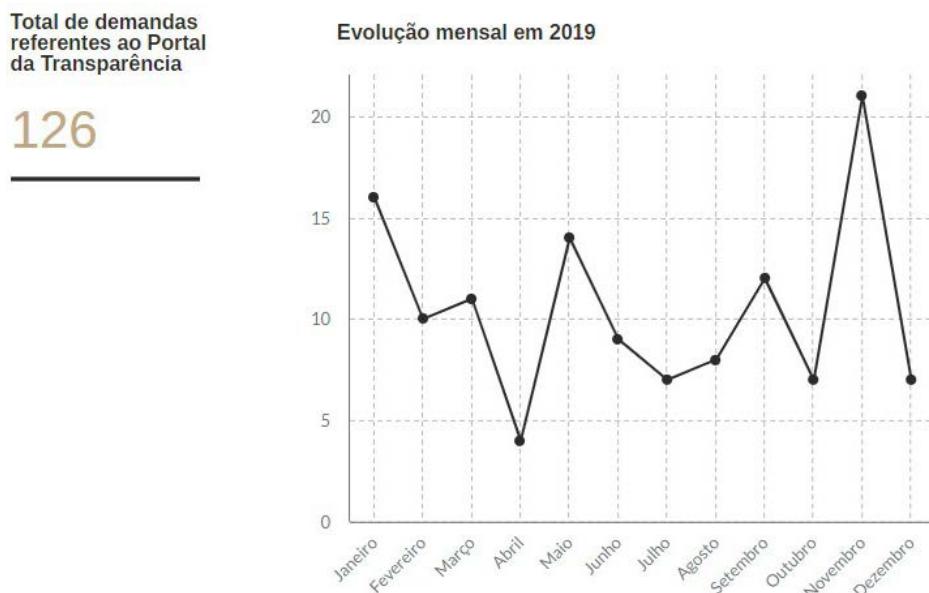
A STPC recebeu um quantitativo de 126 manifestações com o tema Portal da Transparência⁹ do Governo Federal, 32 manifestações com o tema e-SIC e 28 manifestações com o tema SeCI - Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflitos de Interesses.

Conforme se observa, o tema Portal da Transparência recebeu um expressivo quantitativo de registros, dada a relevância dessa ferramenta de participação e controle social. Desses registros relativos ao Portal, quase 55% são reclamações, identificadas ou anônimas (comunicações), apontando para possibilidades de melhoria.

No geral, os usuários apresentam solicitações relativas ao processo de consulta a dados do Portal, relatam dificuldade de acesso ou apresentam reclamações sobre erros e lentidões no sistema, bem como relatam atraso na atualização dos dados. Há ainda reclamações reportando que a nova configuração do Portal, inaugurada em junho de 2018, dificultou a consulta de dados, visto que na versão anterior a utilização era considerada mais intuitiva pelo manifestante. Tendo em vista o elevado volume de consultas ao Portal da Transparência, pelos mais variados públicos, uma conclusão possível é de que o usuário tenha sentido dificuldade para acessar informações que já costumava pesquisar no formato anterior, não fazendo uso das novas funcionalidades possibilitadas pela ferramenta.

Ainda abordando o tema Portal da Transparência, um levantamento sobre o número de registros ao longo de 2019 nos direciona ao seguinte gráfico:

FIGURA 22: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À STPC



Observa-se um aumento de registros no mês de novembro, com 7 manifestações relativas ao atraso na atualização de dados, 8 registradas por um único usuário que apresentou problemas e sugestões de melhoria para o Portal da Transparência, e 6 manifestações relativas a dúvidas sobre consultas ao Portal.

⁹ Em 2019, foram contabilizados 11,1 milhões de usuários do Portal da Transparência e 84,8 milhões de páginas visualizadas (dados disponíveis no Portal, em Estatísticas de acesso).

No que diz respeito ao SeCI - Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflitos de Interesses, o principal apontamento dos usuários diz respeito à demora, por parte das unidades de Recursos Humanos dos órgãos e entidades, em concluir as consultas submetidas.

Já em relação ao e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, são apresentados questionamentos quanto a prazos e procedimentos de recursos, falhas no sistema de registro e acesso, bem como elogio ao sistema.

7. SOBRE QUEM NOS DEMANDA

Ao registrar uma manifestação no sistema e-OUV, o usuário é convidado a preencher dados de cadastro que ajudam a compreender o público que nos demanda. Esses dados, todavia, não são de preenchimento obrigatório. Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos usuários com base nos dados disponíveis do sistema e-OUV.

FIGURA 23: PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO AO GÊNERO

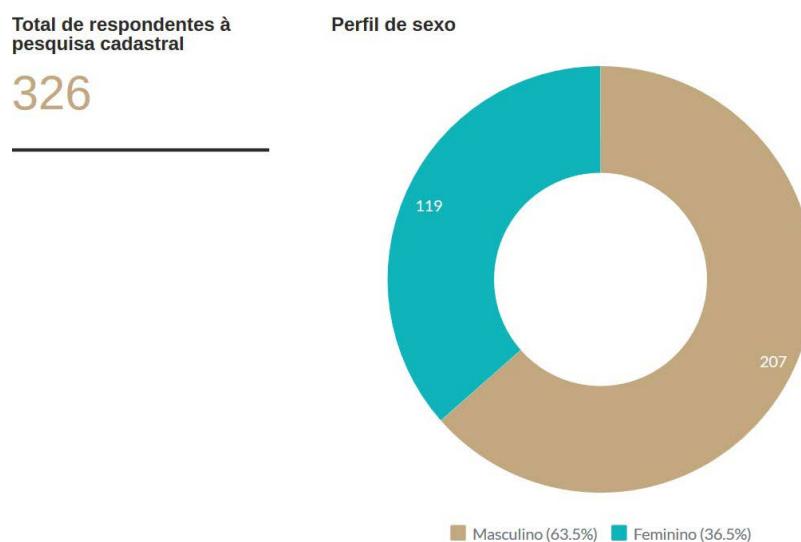


FIGURA 24: PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO À IDADE

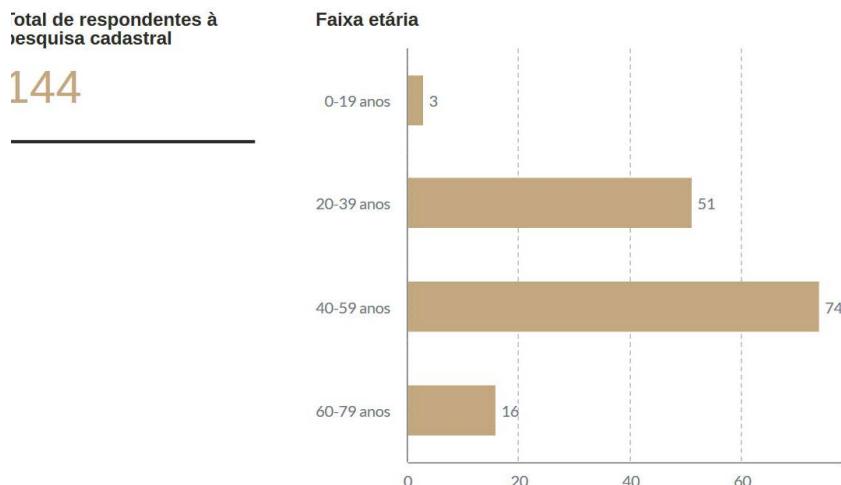


FIGURA 25: PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO A RAÇA E COR

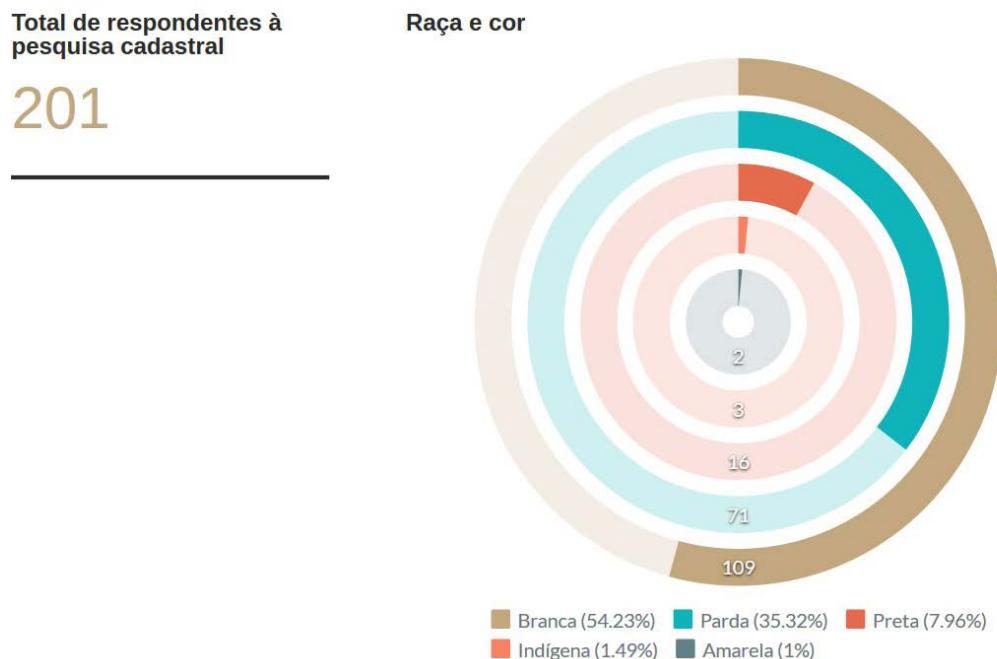
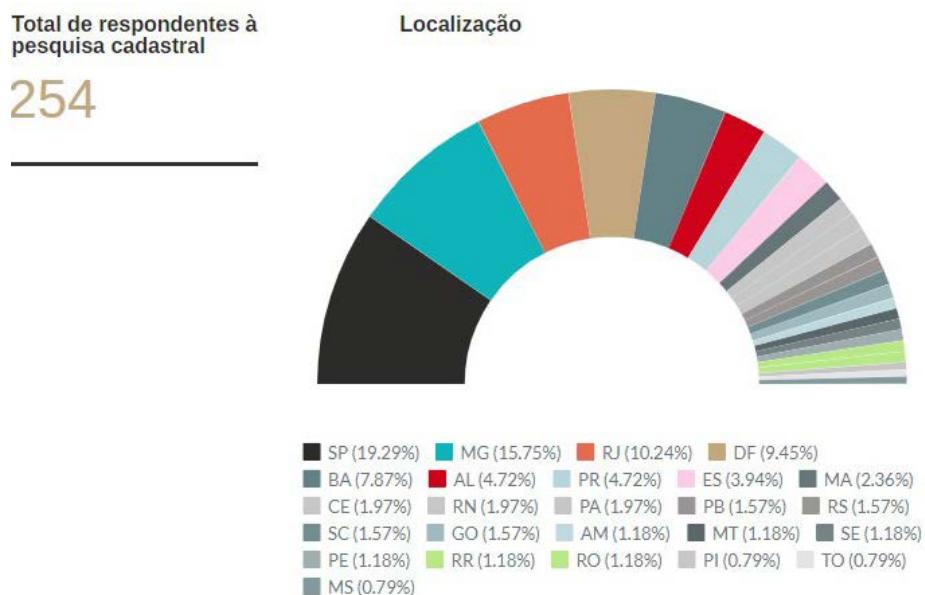


FIGURA 26: LOCALIZAÇÃO DOS USUÁRIOS

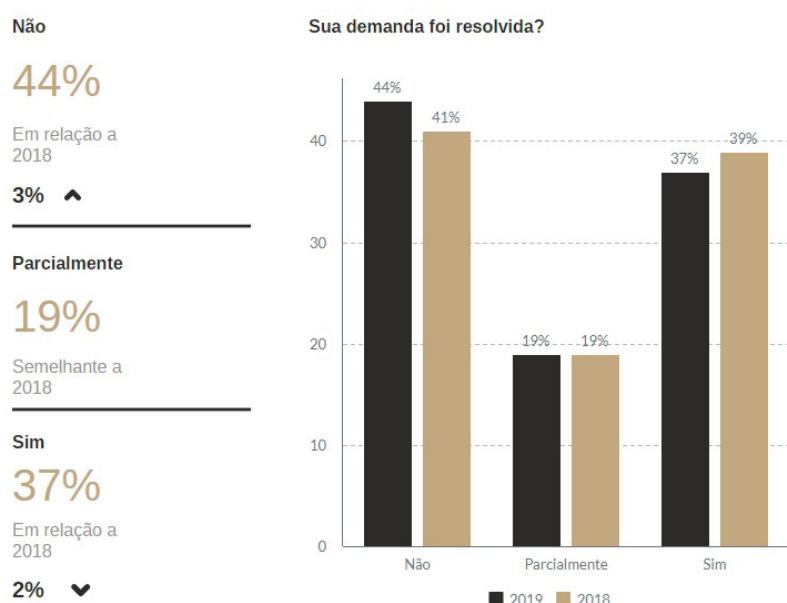


8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Ouvidoria-Geral da União busca perceber a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas por meio do sistema e-OUV. Por isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela OGU, o usuário é convidado a responder pesquisa de satisfação, cujos resultados referentes a 2019 são apresentados a seguir. De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2019 foram respondidas 520 pesquisas de satisfação referentes às respostas da OGU. Esse número indica que aproximadamente em 8%¹⁰ das manifestações respondidas pela CGU, houve preenchimento da pesquisa de satisfação por parte do usuário.

A pesquisa de satisfação convida o usuário a responder duas perguntas, a primeira sobre a resoluibilidade da demanda, a segunda sobre o atendimento da Ouvidoria. Na primeira pergunta é questionado “A sua demanda foi atendida?”. Já a segunda questiona “Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?”. Os resultados referentes à primeira pergunta são apresentados abaixo:

FIGURA 27: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA “A SUA DEMANDA FOI ATENDIDA?”



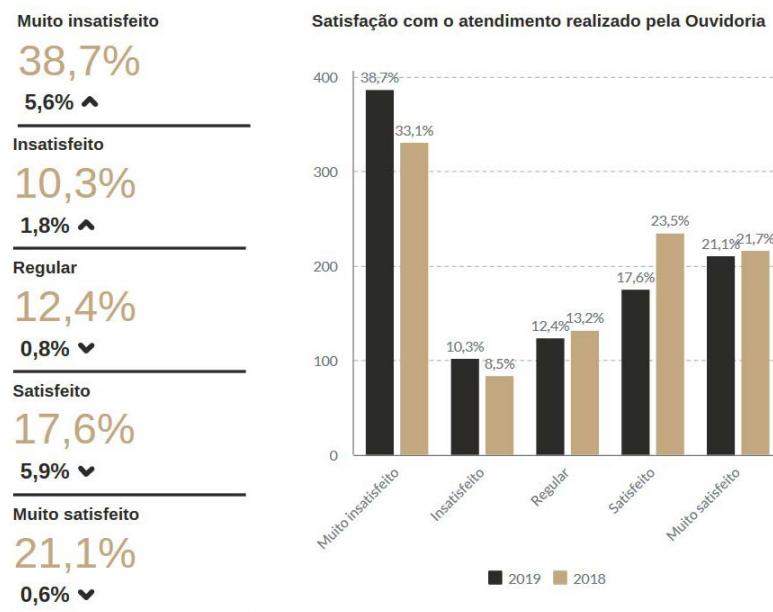
O que se observa é uma leve redução na quantidade de demandas consideradas resolvidas, quando comparado 2019 com 2018¹¹, de 39% para 37%, e um leve aumento nas consideradas não resolvidas, de 41% para 44%.

Já em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral da União, a pesquisa de satisfação registrou os seguintes resultados:

¹⁰ 520 pesquisas preenchidas em um universo de 6545 manifestações.

¹¹ Em 2018, foram respondidas 601 pesquisas de satisfação referentes às respostas da OGU, quantitativo que representa aproximadamente 6% do total das manifestações tratadas no exercício (10.629).

FIGURA 28: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA “VOCÊ ESTÁ SATISFEITO(O) COM O ATENDIMENTO PRESTADO POR ESTA OUVIDORIA?”



O que se observa, em relação a esse ponto da pesquisa de satisfação, é um leve aumento nas avaliações de “Muito insatisfeto” e “Insatisfeto”, que aumentaram 5,6% e 1,8%, respectivamente, e uma redução nas avaliações de “Regular”, “Satisfeto” e “Muito Satisfeto”, de 0,8%, 5,9% e 0,6%, respectivamente.

Considerando que os resultados de 2019 foram levemente inferiores aos resultados de 2018, procedeu-se a uma análise individualizada dos casos em que a nota atribuída pelo usuário na pesquisa de satisfação tenha sido “Não”, para a pergunta referente à resolutividade da demanda, ou “Muito insatisfeto”/“Insatisfeto”, para a pergunta referente ao atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral da União. Os tópicos mais frequentes são apresentados no gráfico abaixo:

FIGURA 29: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA “VOCÊ ESTÁ SATISFEITO(O) COM O ATENDIMENTO PRESTADO POR ESTA OUVIDORIA?”



Os dados acima permitem realizar algumas inferências sobre as avaliações consideradas ruins. Primeiramente, é natural que em alguns casos, ainda que seja oferecido o posicionamento oficial da CGU sobre determinados assuntos, a resposta não agrade ao usuário, seja porque ele discorda da posição da CGU, seja por outra razão como a experiência geral referente ao serviço público como um todo. Todavia, o que se percebe no estudo realizado é que a quantidade de avaliações negativas relacionadas a esse motivo é relativamente pequena, inferior a 8% do total analisado, conforme se pode observar no item “Discorda da resposta da CGU”.

Em contrapartida, a leitura individualizada das manifestações permitiu identificar outros tópicos muito mais representativos e que, a princípio, não deveriam, ao menos teoricamente, ser avaliados negativamente por parte do usuário. Todavia, considerando que efetivamente houve avaliação negativa nesses casos, isso se mostra como uma oportunidade de compreender e alterar, dentro das possibilidades, a estratégia de comunicação com o usuário de maneira a reverter esse quadro.

Exemplo disso é o tópico que com mais frequência apareceu entre as avaliações negativas da pesquisa de satisfação: “Ausência de competência da CGU para atuar na questão”. Cerca de ¼ de todas as avaliações negativas (27%) recebidas em 2019 foram referentes a manifestações em que a CGU simplesmente relatava ao usuário a impossibilidade de dar tratamento à questão por uma questão de ausência de competência legal. Apenas a título de exemplo, são casos de competência exclusiva municipal ou estadual, de outros poderes ou órgãos, como Tribunais de Contas, Ministério Público, Congresso Nacional, entre outros. Nesse tipo de situação, a CGU se limita a informar o usuário que não pode atuar na questão e o orienta a buscar o órgão adequado, inclusive indicado telefones de contato e endereços eletrônicos.

Outro tópico que curiosamente também apresentou muitas reiterações nas avaliações negativas foram casos em que a denúncia do cidadão foi considerada apta e efetivamente encaminhada para uma das áreas internas da Casa, para eventual apuração. Esses casos, que representaram cerca de 11% dos casos de avaliações negativas, também surpreendem pela avaliação, tendo em vista que a denúncia é encaminhada para as áreas de apuração da CGU o que, supõe-se, seja o interesse do cidadão ao denunciar. O que se observa é a aparente frustração da expectativa dos manifestantes em não obter informação acerca da efetiva apuração das denúncias. Contudo, tal situação decorre da capacidade operacional das áreas de apuração e da própria sistemática de tratamento das demandas, que via de regra ultrapassa o prazo total disponível para conclusão das manifestações, nos termos da Lei nº 13.460/17.

Em cerca de 20 casos se observou uma aparente insatisfação do usuário com a resposta oferecida pelo órgão/entidade relacionado à questão, e não propriamente a resposta da CGU. Isso ocorre frequentemente nos casos em que o cidadão relata que não recebeu resposta a uma demanda encaminhada a outra ouvidoria e a CGU atua no sentido de buscar a resposta junto à ouvidoria demandada. A resposta conclusiva oferecida ao cidadão é, portanto, após uma breve explanação, a resposta que se encontrava pendente pela outra Ouvidoria, o que pode levar o cidadão a avaliar negativamente à CGU em decorrência de não concordar ou não se sentir atendido pela resposta oferecida pela Ouvidoria originalmente demandada.

Foram também identificados 20 casos em que houve claramente algum tipo de confusão por parte do usuário ao utilizar a ferramenta de avaliação. Como exemplo, vale citar diversos elogios feitos à CGU em que o usuário avaliou o atendimento como “Muito insatisfatório”.

Nota-se também uma grande quantidade de avaliações negativas quando o assunto é relacionado ao INSS, especialmente no que diz respeito à benefícios previdenciários, demora em atendimentos, protocolos de ouvidoria atrasados, ausência de resolução de demandas. São casos complexos em

que a atuação da CGU de forma individualizada é restrita e que podem gerar frustração no usuário, que busca este órgão acreditando numa eventual resolução da questão. Importa destacar que essas manifestações foram encaminhadas pela CGCID à Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOUV) da OGU, para fins de consolidação das informações e utilização na avaliação da Ouvidoria do Ministério da Economia, responsável pelas demandas de ouvidoria previdenciária.

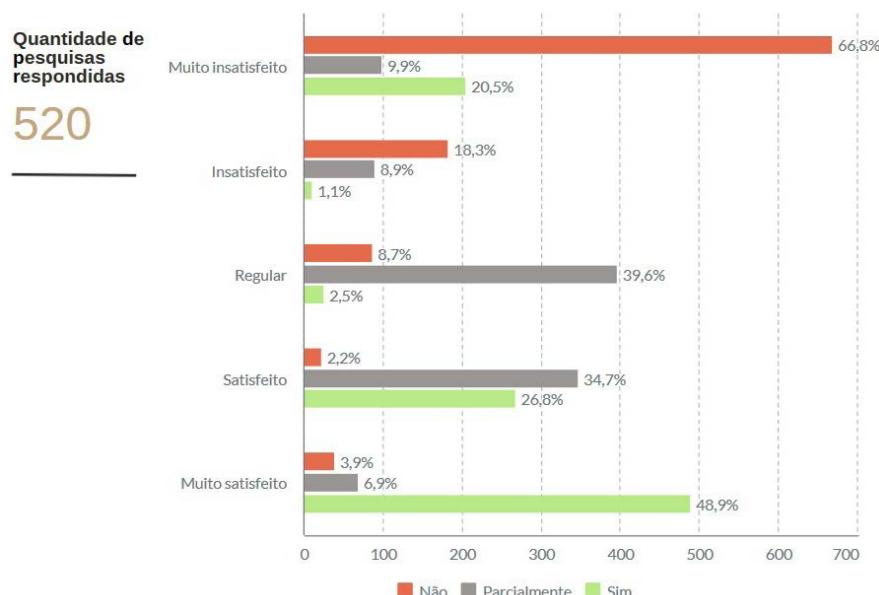
Há ainda outros exemplos de casos recorrentes que foram identificados entre as avaliações negativas, como o de cidadãos que, no âmbito da Lei de Acesso à Informação perderam prazo de recurso, ou discordam da decisão da CGU ou da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) sobre determinada questão, ou ainda buscam rediscutir uma decisão administrativa já finalizada. Foram identificados também 14 casos de avaliação negativa decorrente de uma falha no sistema e-OUV que permitiu a diversos usuários do sistema utilizarem o botão “Denunciar descumprimento” de maneira indevida, o que gerou a necessidade de envio de resposta conclusiva informando o erro, o que pode ter gerado insatisfação.

Entre os demais casos, merecem destaque alguns de solicitantes frequentes, que tendem a avaliar negativamente pelo desgaste da relação com a Ouvidoria da CGU e ainda casos em que a CGU informa que não foram identificadas irregularidades concretas na denúncia, o que muitas vezes pode gerar sentimento de frustração no usuário.

Em resumo, percebe-se que grande parte das respostas avaliadas negativamente pelo usuário da Ouvidoria da CGU possui potencial de evolução por meio de uma melhora na comunicação com o usuário, a exemplo das respostas em que a CGU informa não possuir competência para atuar no caso.

Por fim, é importante ressaltar que o usuário tende a avaliar negativamente o atendimento da ouvidoria quando sua demanda não é atendida, conforme se pode observar no gráfico abaixo:

FIGURA 30: CORRELAÇÃO SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA OUVIDORIA X ATENDIMENTO DA DEMANDA



9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Controladoria-Geral da União tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria CGU, assim como entre o cidadão e as demais unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, manualização das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe.

Observa-se, contudo, a possibilidade de melhorias na sua atuação, de modo que o reporte à alta administração da CGU acerca das principais manifestações recebidas seja feito de forma mais célere, ao longo do ano. Para tanto, a unidade conta com a perspectiva de desenvolvimento em 2020, na Plataforma Fala.BR, de ferramenta que permita o envio das manifestações a outras áreas e unidades de ouvidoria, assim como o gerenciamento desses envios, com controle de prazos e informações estruturadas relativas aos assuntos e áreas mais demandadas, possibilitando, inclusive, a informação posterior de conclusão de apuração de denúncias.

Ainda no intuito de melhorar e otimizar os trabalhos realizados, em 2019 foi estabelecido projeto em parceria com a Diretoria de Informações Estratégicas (DIE) da CGU, para a modelagem de uma ferramenta que, por meio de tecnologia de aprendizagem de máquina seja capaz de auxiliar na análise preliminar das manifestações de ouvidoria do tipo denúncia. A proposta é que o dispositivo, denominado Ferramenta de Análise de Risco em Ouvidoria (FARO), com base nas características de cada denúncia, reconheça padrões e preveja o resultado da análise de aptidão, caso a avaliação fosse feita por servidores da CGCID. Estão sendo utilizados algoritmos e estabelecida uma nota de risco para medir a probabilidade de habilitação ou não das denúncias quando da realização da análise preliminar. A ferramenta encontra-se na fase de treinamento do modelo, com perspectiva de finalização ainda em 2020.

Outro ponto a ser desenvolvido diz respeito à divulgação das atividades realizadas no âmbito da ouvidoria interna, de modo que servidores e colaboradores da CGU se sintam cada vez mais à vontade para auxiliar e participar da gestão da CGU, utilizando-se da ouvidoria como canal oficial de comunicação.

Assim, para 2020, a perspectiva é que a Ouvidoria da CGU continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública federal.



www.cgu.gov.br

 cguonline  cguonline  cguoficial  cguonline  cguoficial

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO

