

RELATÓRIO DE GESTÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA DA COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS - 2025

EXERCÍCIO 2024

Presidente da Comissão de Valores Mobiliários - CVM

João Pedro Barroso do Nascimento

Auditor Chefe

Felipe Claret da Mota

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA.....	3
3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FORÇA DE TRABALHO.....	3
3.1 EQUIPE	4
3.2 CADEIA DE VALOR.....	4
3.3 CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
3.4 FLUXO DE ATENDIMENTO.....	6
4. DADOS ESTATÍSTICOS.....	8
4.1 ANÁLISE QUANTITATIVA - Número de manifestações recebidas e motivos das manifestações.....	8
4.2 ANÁLISE QUALITATIVA - principais tipos de manifestações.....	13
5. ANÁLISE DOS PROBLEMAS - Ações exitosas, dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.....	14
5.1 CRIAÇÃO DA OUVIDORIA.....	14
5.2 ATUALIZAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO.....	15
5.3 UTILIZAÇÃO DO MÓDULO DE TRIAGEM E TRATAMENTO DA PLATAFORMA FALA.BR.....	15
5.4 ADEQUAÇÃO DAS ATIVIDADES DO SERVIÇO DE OUVIDORIA.....	16
5.5 CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.....	16
5.6 NORMATIVO INTERNO E FLUXO DE ATENDIMENTO.....	16
6. INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS AVALIADOS, AS JUSTIFICATIVAS METODOLÓGICAS, OS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES E AS MELHORIAS DECORRENTES.....	17
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17

1. APRESENTAÇÃO

A Comissão de Valores Mobiliários – CVM é uma autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, instituída pela Lei nº 6.385/1976, e que, em conjunto com a Lei das Sociedades por Ações, disciplina e regula o funcionamento do mercado de valores mobiliários e a atuação dos participantes.

Neste relatório anual de gestão serão apresentadas informações quantitativas e qualitativas sobre as atividades realizadas pelo serviço de Ouvidoria da CVM ao longo do ano de 2024. O documento foi preparado em cumprimento ao que estabelece a Lei nº 13.460/17 e de acordo com as diretrizes estabelecidas no artigo 60 da Portaria CGU nº 116/2024. Utilizou-se como fonte os dados obtidos da plataforma Fala.BR, cujo sistema é fiscalizado e administrado pela Controladoria Geral da União - CGU.

É importante mencionar a utilização prioritária da Plataforma Fala.BR como ferramenta de atendimento ao público. Por meio do sistema, o cidadão pode enviar manifestações de ouvidoria (denúncias, comunicações de irregularidades, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) à CVM.

Ressaltamos que os registros das manifestações recebidas e processadas pelo serviço de ouvidoria representam apenas uma parcela das demandas e percepções da sociedade acerca do papel desta autarquia federal, uma vez que a CVM possui também um Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, que atende preferencialmente aos participantes do mercado de valores mobiliários.

2. SOBRE O SERVIÇO DE OUVIDORIA

O serviço de ouvidoria da Comissão de Valores Mobiliários – CVM, integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, é a instância pública de participação e controle social, responsável por acolher as demandas dos usuários internos e externos da entidade (pessoa física ou jurídica), receber suas manifestações com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços oferecidos e garantir os procedimentos de simplificação desses serviços, sempre pautados na ética, transparência, cidadania e imparcialidade, em respeito ao processo democrático.

Por meio da atividade de ouvidoria, o cidadão pode apresentar, com sigilo e segurança, denúncias, reclamações, comunicações de irregularidades, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação de serviços públicos relacionados às áreas de atuação da Autarquia.

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FORÇA DE TRABALHO

Cabe esclarecer que a CVM não possui uma ouvidoria estruturada e autônoma, e que o serviço de ouvidoria é prestado pela Auditoria Interna da entidade – AUD.

O regimento interno do serviço de ouvidoria da CVM está em fase de elaboração e, em sua versão preliminar, inclui toda estrutura organizacional, funcional e regimental. Além disso, sugere um quadro para composição da força de trabalho ideal, com os cargos em comissão e o quantitativo de servidores necessários a promover um trabalho de excelência e atender ao disposto na Portaria Normativa CGU 116/2024.

Durante o exercício social de 2024, portanto, o serviço de ouvidoria da CVM foi conduzido integralmente pela Auditoria Interna – AUD, unidade técnica vinculada diretamente à Presidência da CVM.

Dentre as atribuições e responsabilidades direcionadas a AUD, há a incumbência de analisar as reclamações formais apresentadas pelo público em geral sobre o funcionamento administrativo da CVM, conforme determinação do Regimento Interno da Autarquia.

A execução das atividades do serviço de ouvidoria foi realizada por meio da colaboração de 2 servidores públicos concursados da CVM, com supervisão do Auditor Chefe. Embora com estrutura precária, foi possível atender minimamente às demandas da sociedade e dos órgãos de controle externo, bem como, atender parcialmente as demandas internas e de cunho específico das mulheres.

Do corpo técnico da ouvidoria, apenas um analista possui a “Certificação em Ouvidoria”, que é um título concedido pela Ouvidoria-Geral da União – OGU e pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP àqueles alunos que finalizarem os dez cursos oferecidos em modalidade a distância no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO.

3.1 EQUIPE

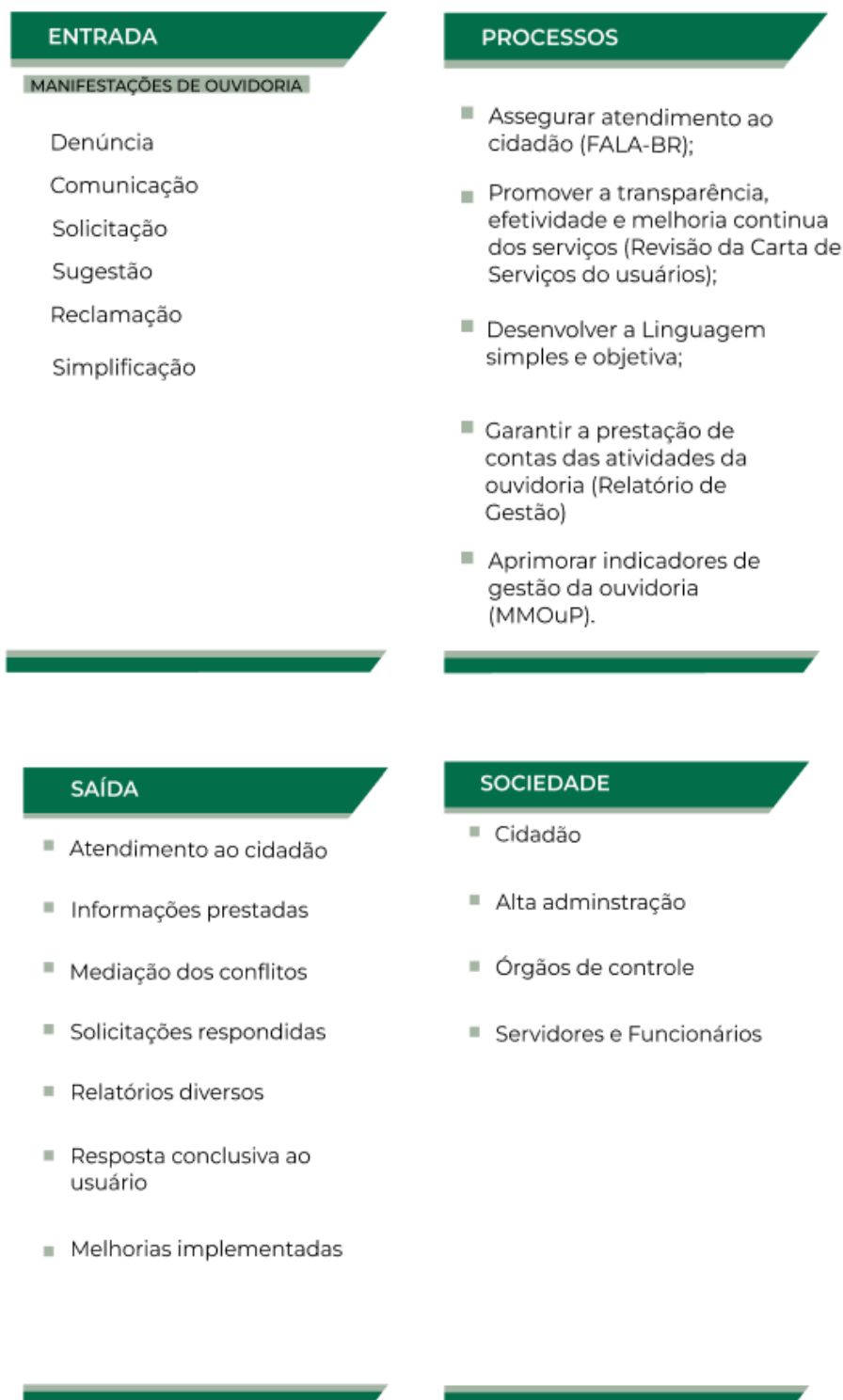
Equipe do serviço de ouvidoria da CVM:

NOME	CARGO/FUNÇÃO	ATIVIDADE
Felipe Claret da Mota	Auditor Chefe	Responsável pelo serviço de ouvidoria da CVM
Raul Portugal Neto	Analista	Gestor da Plataforma Fala.Br
Clarice Satie Kimura	Analista	Atendimento ao serviço de ouvidoria da mulher

3.2 CADEIA DE VALOR

A cadeia de valor da Ouvidoria abrange uma série de atividades centrais que contribuem para seu funcionamento eficiente, eficaz e efetivo. Isso engloba desde a recepção inicial das manifestações dos cidadãos, análises, classificações, identificações de informações sensíveis, tarjamento (anonimização), até o encaminhamento e acompanhamento das demandas.

Inclui também a geração de relatórios e a implementação de melhorias nos serviços públicos, sempre visando aprimorar a qualidade e a efetividade do atendimento ao cidadão, bem como, promover a melhoria continuada na gestão do serviço de ouvidoria. Essas ações têm o objetivo de alcançar uma melhoria e uma maturidade institucional em ouvidoria e vêm sendo desenvolvidas no âmbito do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).



3.3 CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de comunicação aos cidadãos representam os diversos caminhos pelos quais a sociedade pode direcionar suas manifestações à CVM.

A CVM possui dois canais de recebimento de solicitações da sociedade: a plataforma Fala.BR, em que o Módulo de Ouvidoria é operado pela AUD e o Módulo da Lei de Acesso à Informação é operado pela Superintendência de Orientação aos Investidores e Finanças Sustentáveis – SOI; e o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, que também é operado pela SOI.

As manifestações podem ser encaminhadas para o serviço de ouvidoria por meio de:

- Plataforma Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>);
- E-mail: ouvidoria@cvm.gov.br, ouvidoriadamulher@cvm.gov.br;
- Telefone: 21 3554.8686;
- Carta: Rua Sete de Setembro, 111, 24º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ - 20050-901;
- Atendimento Presencial (Agendamento via e-mail).

O canal preferencial para o encaminhamento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e comunicações é a Plataforma Fala.BR, pois o sistema permite maior segurança, proteção, integridade, transparência e rastreabilidade aos cidadãos e aos assuntos tratados.

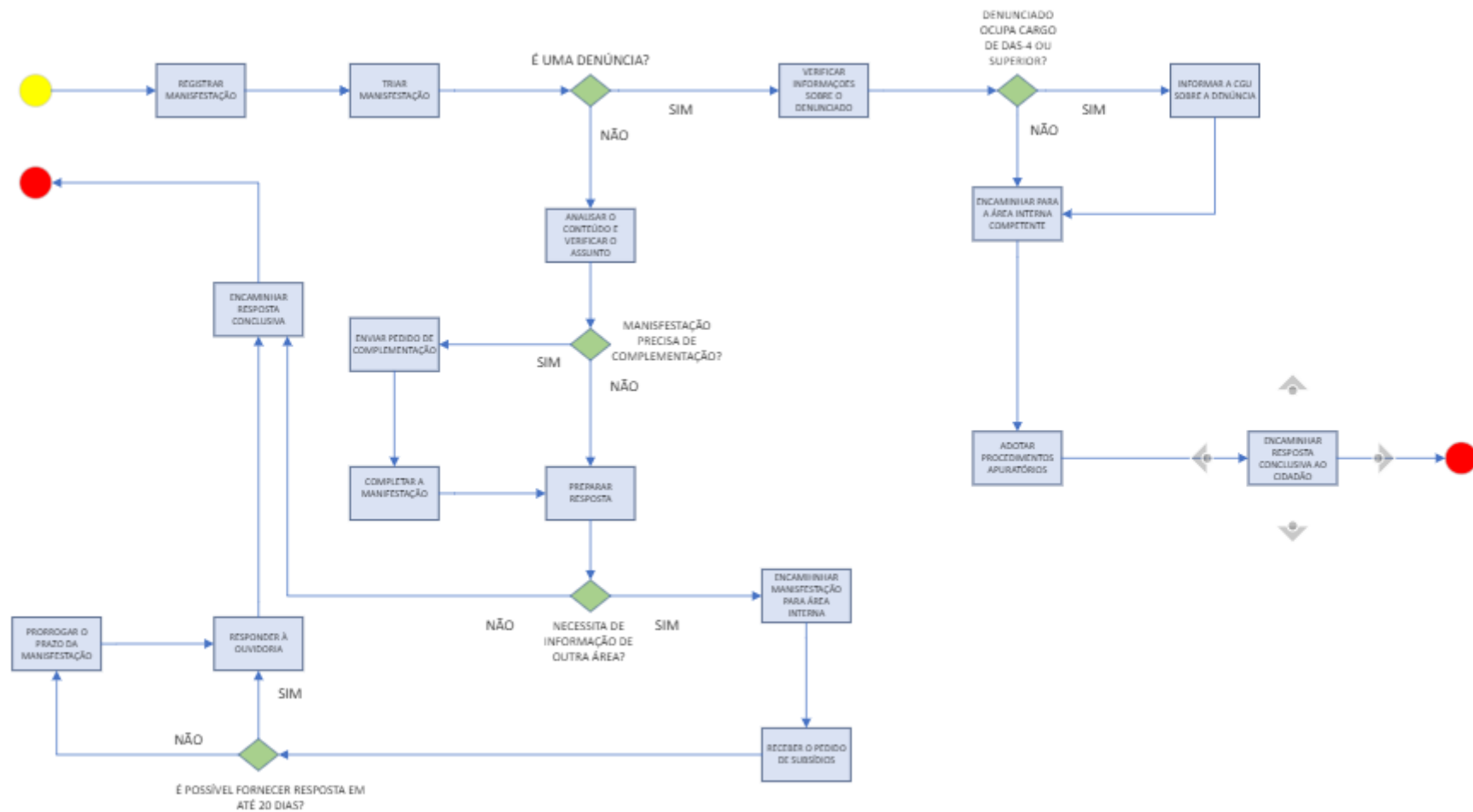
Em 2024, foi apresentado o serviço de ouvidoria interna, novo canal de denúncias de assédio moral e sexual, preconceito, discriminações ou demais assuntos correlatos que vierem a surgir. Trata-se de um serviço que busca atender às demandas oriundas dos servidores, cujo acolhimento se dá nos mesmos moldes do atendimento das manifestações provenientes de usuários de serviços públicos externos.

Ademais, foi lançado o serviço de ouvidoria da mulher, com objetivo de apoiar e promover orientações quando do recebimento de denúncias que envolvam situações relacionadas às mulheres, e notadamente, ao risco de potencial violação dos seus direitos. Esse serviço é exclusivo para as servidoras e colaboradoras da CVM e exercido exclusivamente por mulheres, através da plataforma Fala.BR, por e-mail próprio (ouvidoriadamulher@cvm.gov.br), via Teams ou presencialmente.

É importante ressaltar que qualquer manifestação pode ser dirigida a um determinado componente organizacional ou servidor da CVM, mas, em cumprimento do art. 8º da Portaria 116/2024, é incentivado que essas sejam cadastradas na Plataforma Fala.BR para acompanhamento. Caso seja necessário, o próprio serviço de ouvidoria fará o devido cadastro da manifestação na plataforma.

3.4 – FLUXO DE ATENDIMENTO

O fluxograma apresentado abaixo, ilustra de forma clara e detalhada as etapas do processo de atendimento às manifestações enviadas ao serviço de ouvidoria da CVM.



O fluxo de recebimento começa com o acolhimento da manifestação, que pode ser via e-mail, Teams, ligação telefônica, carta, presencial ou via Fala.Br. Após acolhimento, o conteúdo apresentado é obrigatoriamente registrado no Fala.Br.

Nesse momento, o serviço de ouvidoria realiza uma análise prévia e pode:

- (i) tramitar a demanda para esclarecimento da área técnica responsável pelo assunto;
- (ii) solicitar ao demandante informações complementares, se for o caso;
- (iii) enviar à atividade correcional, via e-PAD para as devidas providências; e
- (iv) responder conclusivamente.

Ao estruturar as etapas do processo, o serviço de ouvidoria assegura que todas as manifestações sejam devidamente analisadas e respondidas dentro dos prazos legais estabelecidos, o que fortalece o acesso social e a participação cidadã.

4. DADOS ESTATÍSTICOS

Os portais “Painel Resolveu?” e a plataforma Fala.BR, disponibilizados pela CGU, são fontes de informações que apresentam dados para elaboração deste relatório de gestão do serviço de ouvidoria. Através dessas ferramentas, temos acesso a dados referentes às manifestações, relacionados à qualidade dos serviços públicos e à transparência institucional.

É importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas por carta, e-mail ou presencialmente são imediatamente registradas na Plataforma Fala.BR pela equipe do serviço de ouvidoria da CVM. Isso é feito para evitar a contagem duplicada e simplificar a gestão das demandas, o que resulta na decisão de não as contabilizar separadamente.

Portanto, a sistema Fala.Br é apontado como o principal instrumento operacional do serviço de ouvidoria e, por conseguinte, a fonte original dos dados estatísticos aqui apresentados.

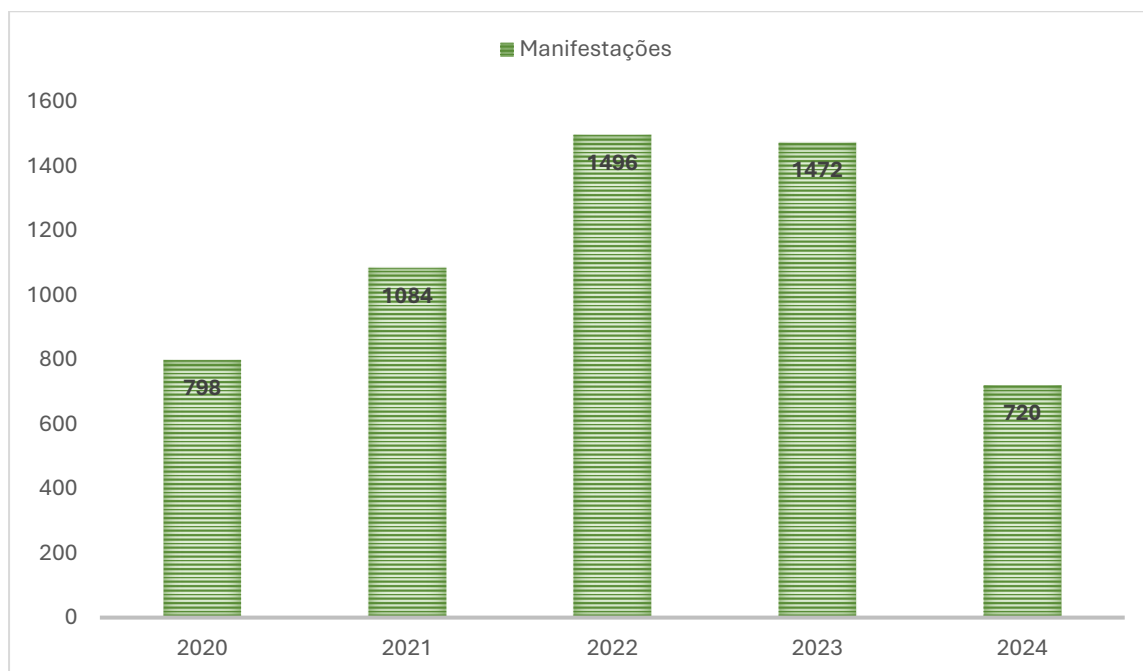
4.1 ANÁLISE QUANTITATIVA - NÚMERO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

A análise quantitativa mostra os números associados às manifestações enviadas pelos cidadãos ao serviço de ouvidoria da CVM.

As manifestações de ouvidoria englobam demandas categorizadas como denúncias, comunicações, elogios, reclamações, sugestões, solicitações, entre outras. As manifestações da Lei de Acesso à Informação (LAI) não são aqui analisadas, por fazerem parte de outro relatório específico, cuja competência é da Superintendência de Orientação aos Investidores e Finanças Sustentáveis – SOI, não estando no âmbito das atividades do serviço de ouvidoria da CVM.

Em 2024, o serviço de ouvidoria da CVM recebeu e tratou um total de 720 manifestações, representando uma redução de 48,91% em relação ao período anterior, como evidenciado no gráfico abaixo.

Gráfico 1: Total de manifestações de ouvidoria por ano



Fonte: Fala.Br, em 24/02/2025.

Vale esclarecer que as manifestações são realizadas pelos usuários do serviço público da CVM, por funcionários e colaboradores. Portanto, esse quantitativo flutua em função de fatores externos. Tais fatores abrangem a percepção dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela CVM. Não obstante, a queda no volume de manifestações pode ser analisada também como uma consequência positiva das ações e iniciativas do serviço de ouvidoria da CVM, quanto ao atendimento das recomendações emanadas pela CGU, no sentido de adotar melhorias na divulgação das informações no portal da CVM e na atualização da carta de serviços da entidade.

Entendemos que o redesenho das informações disponibilizadas ao público tenha ajudado as pessoas a usarem de forma mais eficiente os canais de atendimento da CVM, tendo em vista que o serviço de ouvidoria, administrado pela Auditoria Interna (AUD), possui a responsabilidade de receber reclamações sobre o funcionamento administrativo da CVM. Da mesma forma, o canal adequado para o recebimento da demanda relacionada à atuação de participantes do mercado de valores mobiliários é o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, sob responsabilidade e administração da Superintendência de Orientação aos Investidores e Finanças Sustentáveis - SOI.

Durante ano de 2024, dentre as 1.159 manifestações recebidas pela CVM, 720 foram atendidas pelo serviço de ouvidoria e outras 439 foram atendidas pela SOI, por tratarem de manifestações no âmbito da Lei de Acesso à Informação.

No gráfico abaixo, observamos as quantidades de manifestações recebidas pela CVM por mês, ao longo do ano de 2024.

Gráfico 2: Manifestações recebidas pela CVM em 2024, por mês



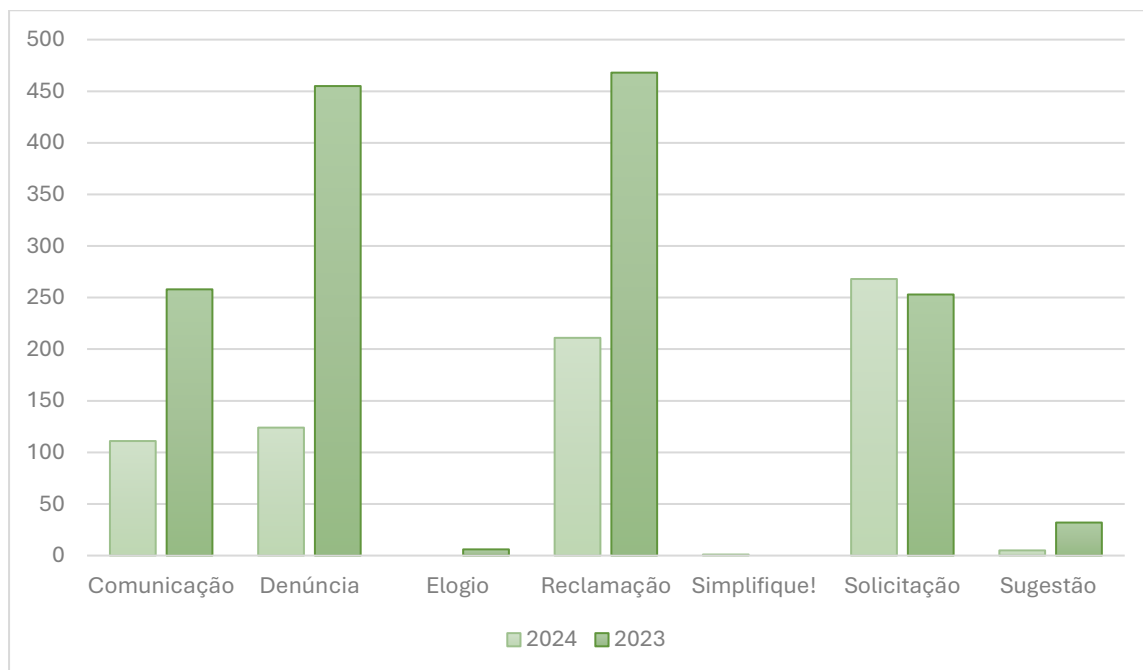
Fonte: Fala.Br em 24/02/2025

Dentre os atendimentos do serviço de ouvidoria, há um total de 7 (sete) diferentes formas ou tipologias de comunicação. Essas tipologias estão claramente representadas no quadro abaixo com seus respectivos níveis percentuais de utilização. As tipologias com maior demanda foram: solicitação (37,22%), reclamação (29,30%), denúncia (17,23%) e comunicação (15,42%). Em contrapartida, foram registrados um menor número de observações no âmbito do Simplifique! (0,14%) e sugestão (0,69%). Não houve registros de manifestações da tipologia elogio no ano de 2024.

Número de manifestações recebidas				
Tipologia	2024		2023	
1) Comunicação	111	15,42%	258	17,53%
2) Denúncia	124	17,23%	455	30,91%
3) Elogio	0	0,00%	6	0,41%
4) Reclamação	211	29,30 %	468	31,79%
5) Simplifique	1	0,14%	0	0,00%
6) Solicitação	268	37,22%	253	17,19%
7) Sugestão	5	0,69 %	32	2,17%
TOTAL	720	100,00%	1472	100,00%

Fonte: Fala.Br em 24/02/2025

Gráfico 3: Tipologia das Manifestações



Fonte: Fala.Br em 24/02/2025

É importante ressaltar que, no caso de denúncias, a função do serviço de ouvidoria está relacionada a uma avaliação preliminar, de modo a verificar se existem elementos que justifiquem o encaminhamento da demanda para a atividade de correição. Após essa avaliação preliminar, se forem identificados requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pela CVM, essa é encaminhada à atividade correcional, que também é atribuição da AUD.

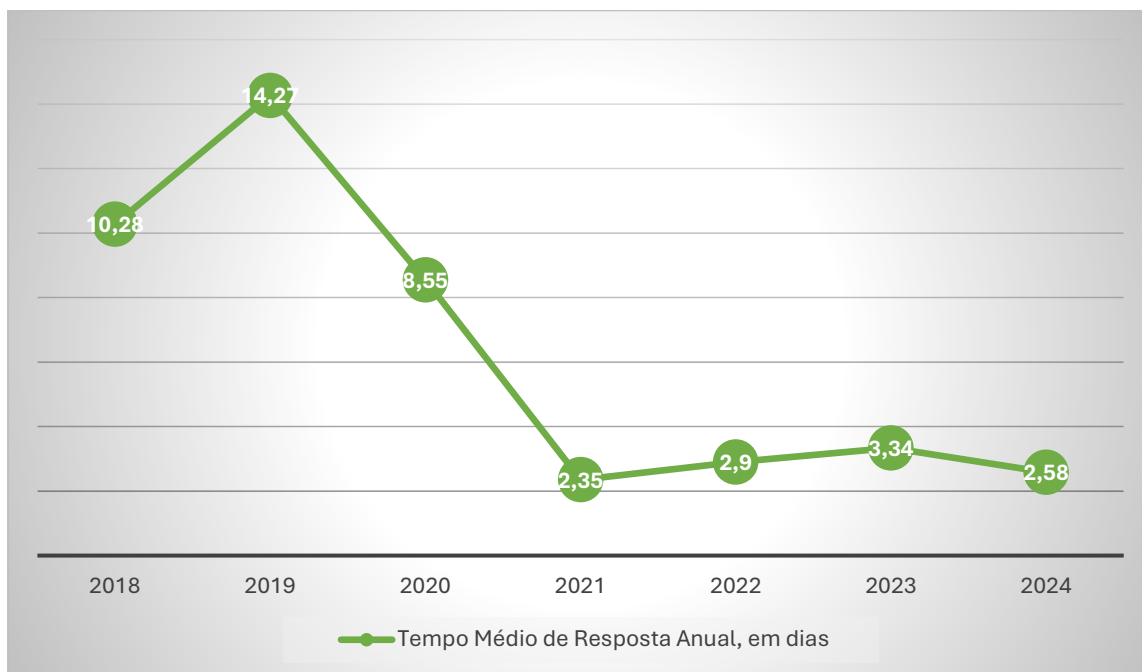
Além disso, muitas denúncias recebidas pelo serviço de ouvidoria são relacionadas às entidades do mercado de valores mobiliários fiscalizadas pela CVM, nas quais o cidadão relata acontecimentos em que se sentiu prejudicado pela atuação de uma dessas instituições.

Conforme o regramento legal, as ouvidorias devem permitir a participação social, proteger e defender os direitos dos usuários dos serviços públicos. Nessa seara, as ouvidorias têm a responsabilidade de oferecer uma resposta conclusiva às manifestações em até 30 dias após o recebimento. Caso necessário, esse prazo pode ser estendido por um período equivalente, desde que devidamente justificado.

Sendo assim, das 720 manifestações registradas na plataforma Fala.Br, em 2024, 627 foram respondidas em um tempo médio de 2,58 dias. Vale destacar que 100% das manifestações recebidas foram respondidas dentro do prazo legal (30 dias, prorrogáveis por igual período).

No gráfico abaixo, podemos observar o tempo médio de resposta anual da CVM no Fala.BR ao longo dos anos, e notar uma evolução na agilidade dos atendimentos, com uma certa estabilidade nos últimos quatro anos.

Gráfico 4: Tempo Médio de Respostas das Manifestações



Fonte: “Painel Resolveu?” em 24/02/2024

Figura 1: Tratamento das Manifestações



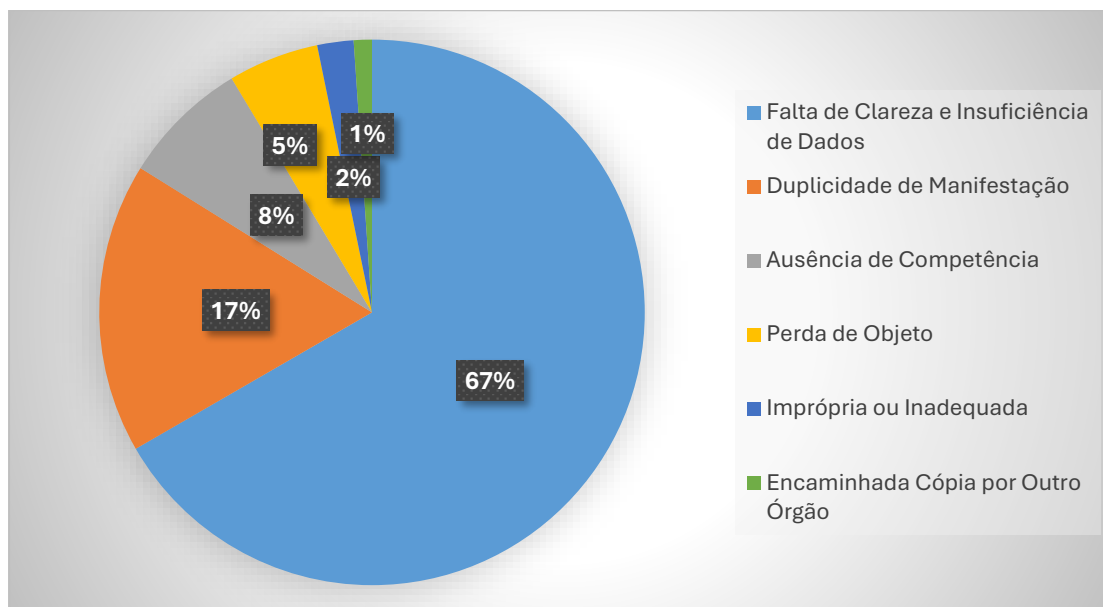
Fonte: “Painel Resolveu?” em 24/02/2024

Outras 93 manifestações foram arquivadas, cuja motivação deriva de:

- (i) falta de clareza e insuficiência de dados - 62;
- (ii) duplicidade de manifestação - 16;
- (iii) ausência de competência - 7;
- (iv) perda de objeto – 5;
- (v) imprópria ou inadequada - 2; e

(vi) encaminhada cópia por outro órgão - 1.

Gráfico 5: Manifestações Arquivadas



Fonte: “Painel Resolveu?” em 24/02/2024

Apenas três manifestações foram tramitadas para outros órgãos, por tratarem de assuntos não incluídos nas responsabilidades institucionais da CVM.

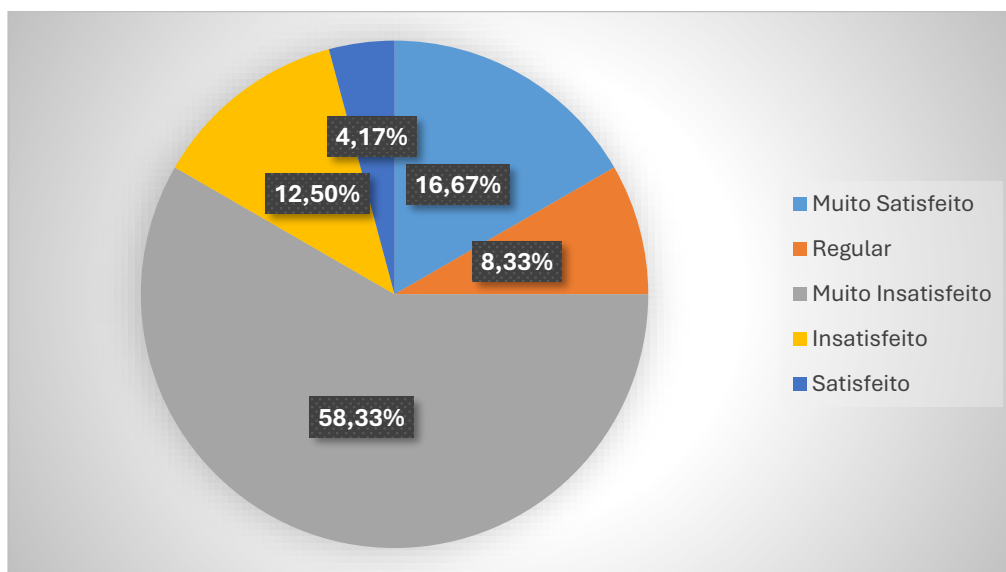
4.2 ANÁLISE QUALITATIVA – PRINCIPAIS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Por meio da análise qualitativa, examinaremos a resolutividade das manifestações e a satisfação dos usuários do serviço de ouvidoria da CVM.

Sob o olhar da resolutividade, 99,68% das manifestações de ouvidoria foram atendidas. Logo, apenas 0,32% não foram consideradas respostas conclusivas, embora os manifestantes tenham sido orientados e tiveram suas dúvidas esclarecidas, bem como, receberam o devido direcionamento institucional para atendimento do componente organizacional ora responsável pelo assunto apresentado.

Conforme é possível observar no gráfico 6, a avaliação da satisfação dos cidadãos que utilizaram o atendimento do serviço de ouvidoria da CVM, em 2024, totalizou os seguintes percentuais: 16,67% manifestaram-se como muito satisfeitos, 4,17% como satisfeitos, 8,33% em um nível regular, 12,50% demonstraram insatisfação e 58,33% revelaram-se muito insatisfeitos. Isso resultou em uma média geral de satisfação de 27,08%. Esses números vieram da resposta de apenas 24 usuários. Essa baixa amostragem pode colocar em dúvida o fidedigno valor do índice de satisfação, uma vez que não parece fornecer uma visão detalhada e abrangente do atendimento.

Gráfico 6: Satisfação dos Usuários



Fonte: “Painel Resolveu?” em 24/02/2025

Apesar da baixa participação dos usuários na pesquisa de satisfação, estamos buscando dar a devida atenção para esse tópico, a fim de encontrar uma solução que torne o atendimento mais eficaz e satisfatório às solicitações dos usuários.

Entendemos que o nível de satisfação dos usuários pode ser atribuído ao fato de que uma grande parte das manifestações recebidas pelo serviço de ouvidoria da CVM diz respeito a temas relacionados ao atendimento oferecido pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, por estarem no âmbito do mercado de valores mobiliários. Atualmente, ao receber esse tipo de manifestação, o serviço de ouvidoria oferece uma resposta conclusiva ao usuário, indicando-o para a página do SAC no sítio eletrônico da CVM, e assim encerra o atendimento.

A esse respeito, estamos avaliando a melhor forma de aprimorar os encaminhamentos e tratamentos dessas manifestações. Uma solução a ser considerada é a tramitação interna dos assuntos relacionados aos participantes do mercado de valores mobiliários pela plataforma Fala.BR, e não simplesmente realizar o encerramento da manifestação ao indicá-lo ao SAC, sem que haja o acompanhamento e a solução do problema do usuário.

Além disso, estamos buscando entender o motivo pelo qual esse tipo de solicitação está sendo feito ao serviço de ouvidoria. Acreditamos que esse fato talvez seja um indicativo de que é necessário que a CVM faça uma campanha do Serviço de Atendimento ao Cidadão, que é oferecido pela SOI, de modo a lhe oferecer maior visibilidade.

5. ANÁLISE DOS PROBLEMAS - Ações exitosas, dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos

5.1 CRIAÇÃO DA OUVIDORIA

Inicialmente, podemos esclarecer que a primeira dificuldade enfrentada guardou relação com a estrutura organizacional da autarquia, em função de não possuir uma ouvidoria propriamente dita, ou seja, um componente organizacional com o perfil de uma unidade autônoma e independente e com um ouvidor chefe instituído como titular da área.

O serviço de ouvidoria da CVM atualmente é subordinado a Auditoria Interna – AUD, que detém a responsabilidade das atividades de ouvidoria, de acordo com o Inciso X, do art. 14 da Resolução CVM 24/2021.

A inexistência de estrutura funcional independente e autônoma não permite o exercício pleno das atividades de ouvidoria, bem como, impossibilita o atendimento da totalidade das exigências impostas pela Portaria CGU 116/2024.

5.2. ATUALIZAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO

A CVM se comprometeu com a CGU em providenciar a atualização do sítio eletrônico, de modo a constar todas as informações previstas na Portaria CGU nº 116/2024, com objetivo de contribuir para a promoção de uma transparência ativa mais eficiente.

Dessa forma, em 27/3/2024, a AUD realizou a primeira reunião de trabalho com a Assessoria de Comunicação Social - ASC para adequação das informações legais exigidas. Assim, a atualização e reorganização do sítio eletrônico foi finalizada com sucesso em 21/5/2024.

Diante do exposto, comunicamos a necessidade de atender aos objetivos da Ouvidoria, que seriam: (i) propor e coordenar ações com vistas a facilitar o acesso do usuário de serviços públicos e aos instrumentos de participação na gestão (inciso II “b” do art. 5º da Portaria CGU nº 116/2024) e (ii) adotar as providências necessárias para colocar todas as informações de modo transparente no site (art. 71 da Portaria CGU nº 116/2024). Além disso, promover o direito dos usuários com o acesso gratuito aos canais de atendimento (inciso I do art. 6º da Portaria CGU nº 116/2024).

Ainda no âmbito da reorganização de informações cibernéticas, em 1/7/2024, foi iniciada campanha institucional interna promovida pela ASC, sob supervisão da AUD, para divulgação do acesso a ouvidoria interna.

Sendo assim, acreditamos que essa ação tenha sido importante para melhorar o instrumento de disponibilização de informação, agora sendo apresentada de forma mais clara, de fácil acesso e transparente aos usuários dos serviços públicos e dos funcionários da CVM.

5.3. UTILIZAÇÃO DO MÓDULO DE TRIAGEM E TRATAMENTO DA PLATAFORMA FALA.BR

A utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, está sendo adotada pelo serviço de ouvidoria desde julho/2023.

Essa alteração de procedimento está relacionada ao atendimento da orientação contida no e-mail da Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão de Ouvidorias (CGOUV) sobre os esclarecimentos da não utilização do e-mail institucional para a tramitação interna de manifestações.

Nesse sentido, a questão foi imediatamente entendida e tal prática adotada pelo serviço de ouvidoria da CVM, com destaque para o fato de que o uso do e-mail no trâmite de manifestação traz riscos de exposição e de replicação desnecessária de dados pessoais e possíveis indisponibilidades ou interrupções no tratamento da demanda. Portanto, há necessidade de resguardar a identidade e informações restritas dos manifestantes. Dessa

forma, o uso obrigatório da plataforma Fala.Br permite segurança, rastreabilidade, transparência e agilidade nas interações entre as ouvidorias e áreas técnicas.

5.4 ADEQUAÇÃO DAS ATIVIDADES DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

Em relação à adoção de ações para adequação das atividades do serviço de ouvidoria da CVM indicadas pela CGU, podemos citar as seguintes atividades que contribuem para a melhoria de serviços direcionados aos cidadãos, bem como, aos funcionários e colaboradores da CVM:

- 1) Envio de e-mail, em 20/09/2024, aos Superintendentes da CVM, com orientação e esclarecimento da AUD sobre a adoção de boa prática de resposta às demandas enviadas diretamente pelos cidadãos, informando que o canal adequado para o devido envio de manifestação é o serviço de ouvidoria, via plataforma Fala.Br;
- 2) O mesmo procedimento foi feito junto ao Colegiado da CVM através do envio de e-mail, em 02/10/2024, com igual teor; e
- 3) Envio de e-mail, em 07/08/2024, a Superintendência de Gestão de Pessoas – SGP, com a sugestão de informação para atualização da Cartilha de Assédio da CVM.

5.5 CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

De acordo com a recomendação contida no Relatório Final - Avaliação de Ouvidorias – AVOUV da CVM, o serviço de ouvidoria da CVM monitorou a atividade de atualização das informações da Carta de Serviços ao Usuário, atuando em conjunto com a Superintendência de Planejamento - SPL e com a Superintendência de Tecnologia da Informação - STI. As informações foram atualizadas de forma adequada e publicadas no sítio eletrônico da CVM e no Portal GOV.BR.

O monitoramento da atualização da carta ocorreu entre 22/05/2024 e 02/07/2024, após a SPL circular e-mail solicitando aos componentes organizacionais que realizassem as devidas atualizações das informações dos serviços pertinentes às suas áreas técnicas.

Com relação as atualizações no Portal GOV.BR, essas foram feitas entre 14/08/2024 e 28/08/2024, decorrente da necessidade de atualização periódica dos serviços digitais do Portal da CVM para atender recomendações da SGD/MGI inseridas no Plano de Transformação Digital (PTD) da CVM.

Atualmente, a versão disponibilizada no Portal GOV.BR é a mesma do sítio da CVM, que é atualizada diariamente, permanecendo a inclusão de novas informações sob a responsabilidade da área técnica.

5.6 NORMATIVO INTERNO E FLUXO DE ATENDIMENTO

A falta de normativo interno e um fluxo institucionalizado das atividades também foram itens apontados como dificuldades e que constam no Relatório Final - Avaliação de Ouvidorias – AVOUV da CVM.

Informamos que foi elaborada uma minuta de regimento interno para ouvidoria, dispendo sobre a organização, os procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações do serviço de ouvidoria da CVM, entre outros. O fluxo de atendimento das manifestações na Plataforma Fala.BR consta neste relatório, como pode ser visto no item 3.4 acima.

6. INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS, AS JUSTIFICATIVAS METODOLÓGICAS, OS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES E AS MELHORIAS DECORRENTES

- Conclusão do preenchimento e envio do formulário do 2º Ciclo de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria - MMOuP sobre a situação do serviço de ouvidoria da CVM, cujas respostas encaminhadas no bojo do conteúdo da nossa autoavaliação convergiram para o estágio que aponta ser de fundamental importância um processo interno de conscientização da necessidade de formalização da Ouvidoria como uma unidade autônoma e independente dentro da estrutura organizacional da CVM;
- Aprimoramento do layout das informações indicativas sobre o acesso ao atendimento da ouvidoria, tanto no portal da CVM, como na intranet;
- Atualização das informações contidas no link do serviço de ouvidoria do portal da CVM;
- Elaboração de normativo interno: minuta de regimento interno para regulamentar os procedimentos relacionados às atividades do serviço de ouvidoria;
- Reorganização das atividades e da equipe da ouvidoria, com o objetivo de atender à necessidade de criação da ouvidoria da mulher;
- Desenvolvimento de estratégias internas de comunicação organizacional em conjunto com a ASC, para introduzir a ouvidoria interna e incentivar que os funcionários e colaboradores registrem suas demandas na plataforma Fala.BR;
- Participação regular nos treinamentos/capacitações dos cursos e eventos disponibilizados pela ENAP/CGU;
- Revisão e monitoramento da carta de serviços dos usuários realizado com sucesso; e;
- Orientação aos componentes organizacionais sobre a obrigatoriedade na adoção da migração do trâmite do fluxo de informações e manifestações, exclusivamente, para serem utilizados na plataforma Fala.Br, no ambiente “tratar”. O procedimento anterior era realizado por e-mail. O uso do Fala.Br traz ao manifestante maior proteção, segurança e confiabilidade, e para a instituição, mais facilidade em rastrear as manifestações, bem como, garantir maior transparência da informação e no trato da coisa pública.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório buscou detalhar os principais aspectos operacionais, legais e regulamentares da atuação do serviço de ouvidoria da CVM, considerados à luz do monitoramento da implementação das recomendações apresentadas pela CGU e consubstanciado nas informações extraídas da plataforma Fala.Br e nas determinações legais impostas pela Portaria CGU nº 116/2024.

Finalmente, com base nas competências e orientações normativas, acredita-se que o presente relatório contribua para o incremento da transparência nas atividades executadas pelo serviço de ouvidoria da CVM, bem como, que a sociedade tenha maior acesso e esclarecimentos sobre os assuntos funcionais e administrativos que dizem respeito aos serviços públicos oferecidos e disponibilizados no âmbito dos compromissos regimentais da autarquia.