

## **Relatório das Atividades Fala.BR do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI**

**Exercício de 2022**

Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI

Relatório das Atividade Fala.BR

Exercício de 2022

**Ministro-Chefe da Casa Civil**

Rui Costa<sup>1</sup>

**Diretor-Presidente do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação**

**-Substituto**

Maurício Augusto Coelho<sup>2</sup>

**Diretor de Infraestrutura de Chaves Públicas – DINFRA/ITI**

Maurício Augusto Coelho

**Diretor de Auditoria, Fiscalização e Normalização – DAFN/ITI**

Pedro Pinheiro Cardoso

**Chefe de Gabinete – GABIN/PRE/ITI**

Alcimar Sanches Rangel

Autoridade do Artigo 40 – Lei n. 12.527/2011

**Assessor da Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização – DAFN/ITI**

Wilson Roberto Hirata

Ouvidor do ITI

**Coordenador-Geral de Gestão e Tecnologia da Informação Substituto – CGGTI/ITI**

Felipe Bimbato Rodrigues<sup>3</sup>

**Coordenadora de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional – COGED/ITI**

Gisélia Nunes do Nascimento

Gestor SIC

**Servidor Técnico Operacional do Fala.BR – COGED/CGGTI/ITI**

Fernando Moreira Oliviere Caixeta<sup>4</sup>

Respondente Fala.BR

**Colaboradora - Apoio Especializado em Gestão - COGED/CGGTI/ITI**

Hildete Guimarães de Sousa Ribeiro

Respondente Fala.BR

---

<sup>1</sup> Esclarecemos que no ano de 2022, o Sr. Ciro Nogueira foi o Ministro-chefe da Casa Civil

<sup>2</sup> Esclarecemos que no ano de 2022, o Sr. Carlos Roberto Fortner foi o Diretor-Presidente deste ITI

<sup>3</sup> Esclarecemos que no ano de 2022, o Sr. Ricardo Ferri Conzatti foi o Coordenador-Geral de Gestão e Tecnologia da Informação – CGGTI deste ITI

<sup>4</sup> Esclarecemos que no ano de 2022, a Sra. Edna Paula Nascimento dos Santos foi a respondente do Fala.Br deste ITI

## **Apresentação**

1. Este relatório tem o propósito de apresentar informações sobre as atividades do Fala.BR no âmbito do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI, autarquia federal criada pelo art.12 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, com sede e foro no Distrito Federal, com Estrutura Regimental aprovada pelo Decreto nº 11.206, de 26 de setembro de 2022, e vinculada à Casa Civil da Presidência da República, na forma do Decreto nº 11.401, de 23 de janeiro de 2023.
2. O escopo deste relatório refere-se ao exercício de 2022. Nesse período, a sociedade se manifestou por meio dos canais de atendimento disponibilizados, quais sejam, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, tendo sido registradas no exercício **255** solicitações de acesso à informação, sendo que dessas **17** manifestações não eram pertinentes ao ITI. Com relação às manifestações de ouvidoria foram registradas **473** manifestações, sendo que dessas **132** também não eram pertinentes ao ITI, e foram devidamente encaminhadas aos órgãos competentes.
3. No exercício de 2022, temos o seguinte cenário atendido pelo ITI na Plataforma Fala.BR:

3.1.	Pedidos de Acesso à Informações.....	238
3.2.	Solicitações de Ouvidoria.....	147
3.3.	Reclamações .....	62
3.4.	Comunicações .....	74
3.5.	Denúncias .....	31
3.6.	Sugestões .....	22
3.7.	Elogios .....	4
3.8.	Simplifique.....	1

## **Das Manifestações e-SIC**

4. No tocante às solicitações de acesso à informação (e-SIC), a participação social de maneira geral se concentraram na CGAFI, devido as demandas relacionadas aos processos de credenciamento/descredenciamento de AC/AR, processos administrativos de fiscalização e auditoria.

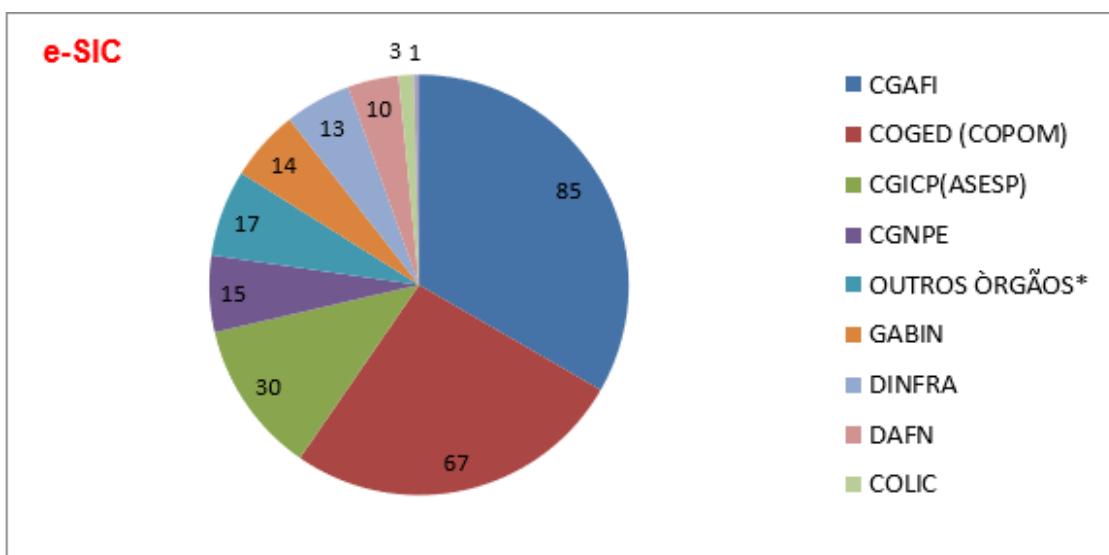
5. Com relação ao tempo médio de resposta do ITI aos pedidos de acesso à informação esse foi de 9,04 dias.

6. Vejamos na Planilha 01 (e-SIC) referente a todas as unidades administrativas do ITI, demandadas pela sociedade no exercício de 2022:

Planilha 01. e-SIC

ORD.	UNIDADE ADMINISTRATIVA	QUANTIDADE	PERCENTUAL%
01	CGAFI	85	33,3
02	COGED (COPOM)	67	26,3
03	CGICP (ASESP)	30	11,8
04	OUTROS ÓRGÃOS*	17	6,7
05	CGNPE	15	5,9
06	GABIN	14	5,5
07	DINFRA	13	5,1
08	DAFN	10	3,9
09	COLIC	3	1,2
10	CGGTI(CGPOA)	1	0,4
<b>TOTAL</b>		<b>255</b>	<b>100</b>

\*Trata-se de Manifestações que não são pertinentes ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, que foram encaminhadas aos órgãos competentes via sistema de Ouvidoria da CGU (Fala.BR).



7. Em cumprimento ao disposto no art.15 da Lei nº 12.527/2011, que trata dos recursos relacionados aos indeferimentos de acesso à informação ou ainda negativa de acesso, registramos que, de um total de 238 manifestações tramitadas no ITI no exercício de 2022, foram impetrados 17 recursos, conforme discriminados na Planilha 02 (Recursos de LAI) abaixo:

Planilha 02. Recursos de LAI

<b>Total de Recursos</b>	<b>1<sup>a</sup> Instância</b>	<b>2<sup>a</sup> Instância</b>	<b>3<sup>a</sup> Instância</b>	<b>4<sup>a</sup> Instância</b>
	CHEFE HIERÁRQUICO	AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO	CGU	CRMI
17	12	5	0	0
	70,6%	29,4%	0,0%	0,0%

8. As respostas às manifestações aos cidadãos, quanto ao e-SIC, apresentaram os seguintes tipos de respostas demonstradas na Planilha 03 (Tipos de Resposta) abaixo:

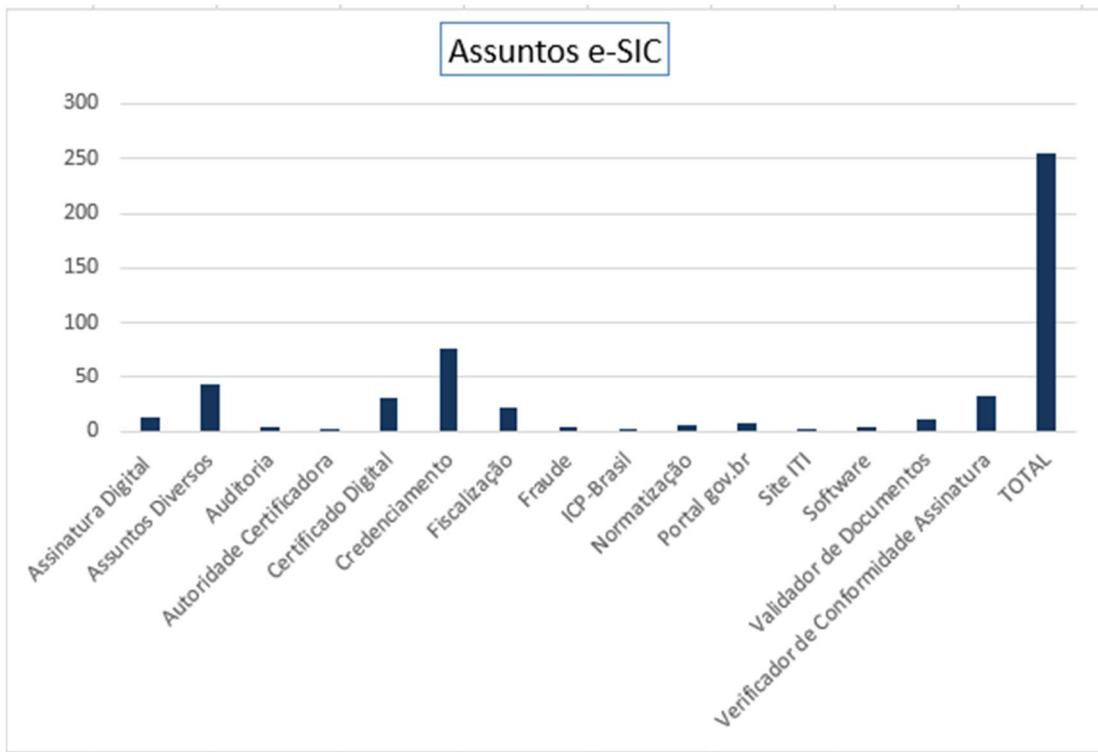
Planilha 03. Tipos de Resposta

<b>Tipo de Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual%</b>
Acesso Concedido	201	84,81
Acesso Negado	3	1,27
Acesso Parcialmente Concedido	11	4,64
Informação Inexistente	16	6,75
Não se trata de solicitação	4	1,69
Acesso Parcial	2	0,84
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

9. Com relação aos assuntos solicitados nas manifestações de acesso à informação, destacamos que as demandas sobre credenciamento ainda permanecem como a mais requisitada, conforme demonstrado na Planilha 04 (Assuntos Solicitados na LAI) abaixo:

Planilha 04. Assuntos Solicitados na LAI

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual%</b>
Auditória	3	1,18
Autoridade Certificadora	2	0,78
Assinatura Digital	13	5,10
Certificado Digital	30	11,76
Credenciamento	<b>76</b>	<b>29,80</b>
Fiscalização	22	8,63
Fraude	4	1,57
ICP Brasil	2	0,78
Normatização	5	1,96
Portal gov.br	7	2,75
Site ITI	1	0,39
Software	4	1,57
Validador de documentos	11	4,31
Verificador de Conformidade Assinatura	32	12,55
Assuntos Diversos	43	16,86
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>100</b>



10. No geral as solicitações de acesso à informação, como já relatado incialmente estão relacionadas à disponibilidade dos processos de credenciamento, descredenciamento e processos de fiscalização.

11. Com o intuito de reduzir o envio destas solicitações à área especializada, a Ouvidoria/COGED(COPOM) solicitou à CGAFI orientações relacionadas a disponibilização dos seus processos, no tocante as informações que podem ser divulgadas.

12. Assim, a CGAFI nos forneceu uma lista contendo os documentos que podem ser fornecidos aos cidadãos, com isso, a Ouvidoria/COGED(COPOM) juntamente com o Protocolo assumiu o atendimento referente a esse tipo de manifestação, o que fez com que as demandas enviadas à CGAFI diminuíssem consideravelmente. Isso mostra que a comunicação entre as áreas se consolidou de forma eficiente.

## **Das Manifestações e-OUV**

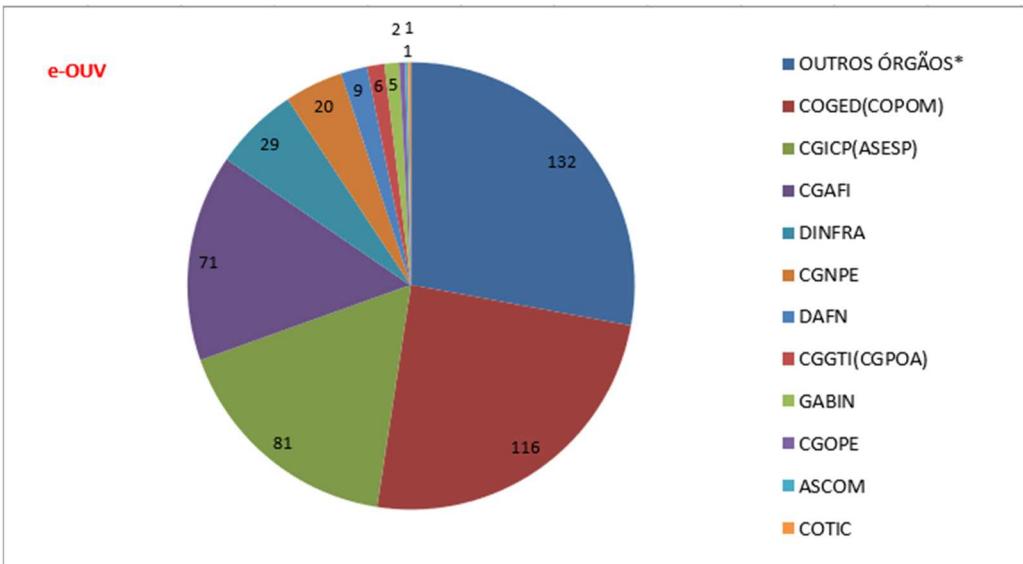
13. No tocante a distribuição das manifestações de ouvidoria (e-OUV) por unidade administrativa, é possível observar que a maioria das manifestações não eram de responsabilidade do Instituto e quanto as demais demandas, essas se concentraram na COGED (COPOM), seguida das áreas especializadas da CGICP(ASESP) e CGAFI.

14. Vejamos o detalhamento das manifestações de ouvidoria, conforme Planilha 05 (e-OUV) referente ao exercício de 2022, todas as unidades administrativas demandadas pela sociedade:

Planilha 05. e-OUV

<b>ORD.</b>	<b>UNIDADE ADMINISTRATIVA</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PERCENTUAL%</b>
01	OUTROS ÓRGÃOS*	132	27,91
02	COGED (COPOM)	116	24,52
03	CGICP (ASESP)	81	17,12
04	CGAFI	71	15,01
05	DINFRA	29	6,13
06	CGNPE	20	4,23
07	DAFN	9	1,90
08	CGGTI (CGPOA)	6	1,27
09	GABIN	5	1,06
10	CGOPE	2	0,42
11	ASCOM (CCOM)	1	0,21
12	COTIC	1	0,21
<b>TOTAL</b>		<b>473</b>	<b>100%</b>

\*Trata-se de Manifestações que não são pertinentes ao Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, que foram encaminhadas aos órgãos competentes via sistema de Ouvidoria da CGU (Fala.BR).



15. Quanto à pesquisa de avaliação dos cidadãos, apenas 29 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação na Plataforma Fala.BR, o que corresponde a 8,5% do total de manifestações tratadas no ITI, conforme demonstra a Planilha 06 (Pesquisa de Satisfação de Ouvidoria) abaixo:

Planilha 6. Pesquisa de Satisfação de Ouvidoria

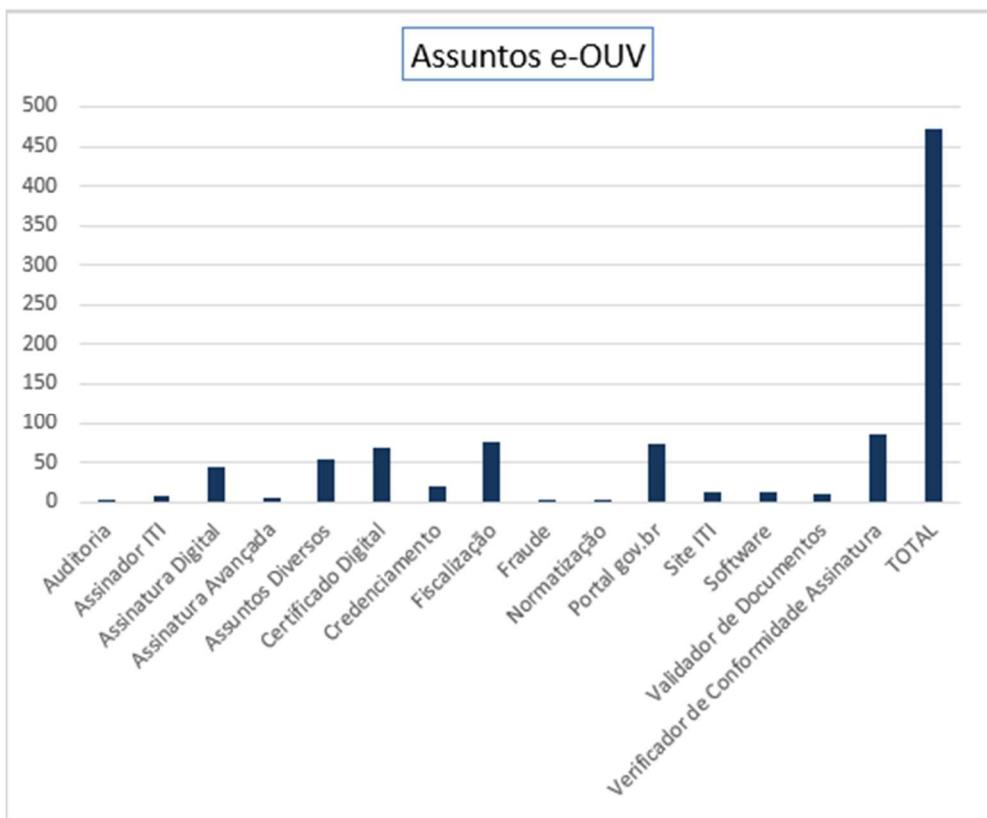
Avaliação	Quantidade	Percentual%
Satisffeito	2	6,9
Muito Satisffeito	16	55,17
Regular	1	3,45
Insatisffeito	3	10,34
Muito insatisffeito	7	24,14
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

16. Com relação à pesquisa de satisfação respondida pelos cidadãos na plataforma Fala.BR, de modo geral o resultado demonstrou um percentual baixo em torno de 8,5%. A participação do cidadão através da pesquisa de satisfação em termos quantitativos ainda não é relevante para a melhoria dos processos/atendimentos dos serviços de ouvidoria e devemos continuar incentivando a participação através de mensagens ao final dos atendimentos.

17. Com relação aos assuntos relacionados a ouvidoria mapeados, o assunto mais solicitado refere-se à fiscalização, seguido de site do ITI e certificado digital, conforme demonstra a Planilha 07 (Assuntos solicitados na Ouvidoria) abaixo:

Planilha 7. Assuntos Solicitados na Ouvidoria

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual%</b>
Auditória	2	0,4
Assinador ITI	8	1,7
Assinatura Digital	45	9,5
Assinatura Avançada	4	0,8
Assuntos Diversos	53	11,2
Certificado Digital	69	14,6
Credenciamento	19	4,0
Fiscalização	75	15,9
Fraude	2	0,4
Portal Gov.br	2	0,4
Site ITI	74	15,6
Software	12	2,5
Validador de documentos	12	2,5
Verificador de Conformidade Assinatura	10	2,1
<b>Total</b>	<b>473</b>	<b>100%</b>



18. Já com relação à ouvidoria, as demandas dos cidadãos, que são realizadas por intermédio do Fala.BR, foram demandas relacionadas a solicitação de certificado digital, ao funcionamento da Plataforma Gov.br e ainda relacionadas a temas que não são pertinentes aos órgãos públicos, tais como relação comercial das Autoridades de Registro com seus respectivos clientes, cujo saneamento é de competência do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor –

PROCON, ou até mesmo pelas vias judiciais.

19. Outro assunto bastante demando foi assinaturas eletrônicas avançadas, matéria que vem despertando o interesse por parte dos cidadãos, cujas dúvidas e/ou esclarecimentos são prontamente sanados pela área especializada.

20. No tocante a melhoria do processo, foram realizadas a disseminação sobre a LAI (Lei nº 12.527/2011) e Ouvidoria (Lei nº 13.460/2017). Durante os meses de abril, maio, junho e dezembro foram elaborados informativos para a divulgação no Boletim “Acontece ITI”, contendo as diretrizes e objetivos das referidas leis, principais conceitos, prazos de tramitação, direitos e deveres dos usuários etc.

21. Ainda com relação as melhorias do processo, no tocante a tramitação das manifestações foi elaborada juntamente com as áreas especializadas uma Cartilha de Assuntos e Subassuntos catalogados para demandas do FALA.BR, que foi crucial para melhoraria do referido procedimento. Sendo essa ação positiva para a melhoria do processo como um todo e estará periodicamente sendo atualizada juntamente com as áreas especializada para que o processo possa sempre estar atualizado.

22. Com relação ao processo de Implementação do Módulo SISOUV em atendimento a Portaria CGU nº 581/2021, foram providenciados o cadastramento das Unidades Especializadas do ITI, bem como o cadastramento dos respectivos Colaboradores (Servidores e Colaboradores) do processo. Para a finalização da referida implementação elaboramos um Manual Prático para apoiar os colaboradores no primeiro momento de utilização do módulo (Processo SEI: 00100.001069/2022-46).

23. Informa-se que o mapeamento do processo de FALA.BR foi revisado no final de 2022 e adequado à implementação do Módulo SISOUV e encontra-se disponível em: COPOM(N):COPOM > MAPEAMENTO DE PROCESSOS E RISCOS > Mapeamento FALABR\_DEZ\_2022.

24. Foi elaborado também o mapeamento referente a tramitação de denúncias no âmbito do ITI, porém este ainda necessita de revisão em 2023, para ajustes e alinhamentos com as áreas de apuração. Atualmente, ele encontra-se: COPOM(N):COPOM > MAPEAMENTO DE PROCESSOS E RISCOS > Mapeamento FALABR\_DEZ\_2022.

## **CONCLUSÃO**

25. De todo o exposto, pode-se verificar que a sociedade tem acreditado no Fala.BR e o presente relatório tem como objetivo apresentar os dados obtidos através das manifestações, oferecer publicidade das principais demandas de atendimento da Ouvidoria e LAI, permitindo fazer uma análise crítica dos serviços prestados à sociedade, mostrando, inclusive, os pontos fortes e fracos deste Instituto, para que dessa forma, cada unidade demandada pela Plataforma Fala.BR possa receber essas manifestações como subsídio às futuras ações de melhorias contínuas no que tange a transparência ativa e passiva no serviço público federal.

26. Este é o relatório que submetemos à autoridade superior para as medidas julgadas pertinentes.

Elaborado por: Edna Paula Nascimento dos Santos

Aprovado por: Gisélia Nunes do Nascimento