



ITI

Instituto Nacional de
Tecnologia da Informação

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

1º Semestre do Exercício de 2023

Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI

Relatório das Atividade Fala.BR

1º Semestre do Exercício de 2023

Ministro-Chefe da Casa Civil

Rui Costa

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

Maurício Augusto Coelho

Chefe de Gabinete

Alcimar Sanches Rangel

Autoridade de Monitoramento

Diretor de Infraestrutura de Chaves Públicas – DINFRA/ITI

Maurício Augusto Coelho

Diretor de Auditoria, Fiscalização e Normalização – DAFN/ITI

Pedro Pinheiro Cardoso

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

Coordenadora de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento – COGED/ITI

Gisélia Nunes do Nascimento

Gestora SIC

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

Fernando Moreira Oliviere Caixeta

Analista e Respondente Fala.BR

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

Hildete Guimarães de Sousa Ribeiro

Respondente Fala.BR

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 primeiro semestre do exercício de 2023, conforme previsto no art.14 da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. 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 contabilizado no período **114** solicitações de acesso à informação e **536** registros de manifestações de ouvidoria enviadas ao ITI.

3. No semestre, o cenário de atendimento realizado pelo ITI na *Plataforma Fala.BR* correspondeu a:

3.1.	Pedidos de Acesso à Informações.....	114
3.2.	Solicitações de Ouvidoria.....	374
3.3.	Reclamações	71
3.4.	Comunicações	40
3.5.	Denúncias	23
3.6.	Sugestões	23
3.7.	Simplifique.....	2
3.8.	Elogios	3

Das Manifestações de acesso à informação (e-SIC)

4. Em relação às solicitações de acesso à informação (e-SIC), a participação social foi concentrada, em primeiro lugar, na Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional (COGED), área essa que opera as atividades da *Plataforma Fala.BR* e serve de ponto de entrada e saída no fluxo conforme disposto na Portaria n.º 5, de 10 de maio de 2021. Ficando ainda a CGAFI, em segundo lugar, como área mais demandada.

5. O resultado mostra o empenho da equipe da COGED em triar e responder as demandas rotineiras relacionadas ao credenciamento, acesso a processos administrativos e denúncias, dentre

outras.

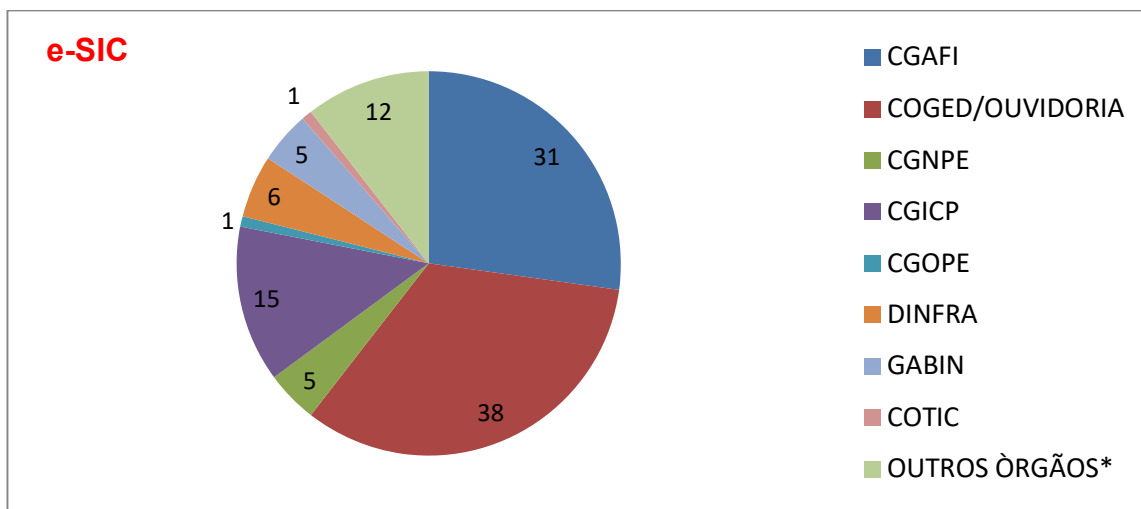
6. Para isso, foi estabelecido como rotina o desenho do fluxo do e-OUV e do e-SIC, o mapeamento das atividades das áreas do ITI e o uso de orientações padronizadas, além de perguntas frequentes, transparência passiva (depende de uma solicitação do cidadão) e transparência ativa (disponibilizada de forma proativa pelo ITI).

7. Vejamos na **Planilha 01**, todas as unidades administrativas demandadas pela sociedade no 1º semestre de 2023:

Planilha 01. e-SIC.

ORD.	UNIDADE ADMINISTRATIVA	QUANTIDADE	PERCENTUAL%
1	CGAFI	31	27,2
2	COGED/OUVIDORIA	38	33,3
3	CGNPE	5	4,4
4	CGICP	15	13,2
5	CGOPE	1	0,9
6	DINFRA	6	5,3
7	GABIN	5	4,4
8	COTIC	1	0,9
9	OUTROS ÓRGÃOS*	12	10,5
TOTAL		114	100%

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



9. 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 114 manifestações tramitadas no ITI no primeiro semestre de 2023, foram impetrados 10 recursos, conforme discriminados na **Planilha 02** abaixo:

Planilha 02. Recursos de LAI

Total de Recursos	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	4ª Instância
	CHEFE HIERÁRQUICO	AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO	CGU	CRMI
12	9	2	1	0
	75%	16,6%	8,4%	0,0%

10. As respostas às manifestações aos cidadãos, quanto ao e-SIC, apresentaram os seguintes tipos de respostas, demonstradas na **Planilha 03** abaixo:

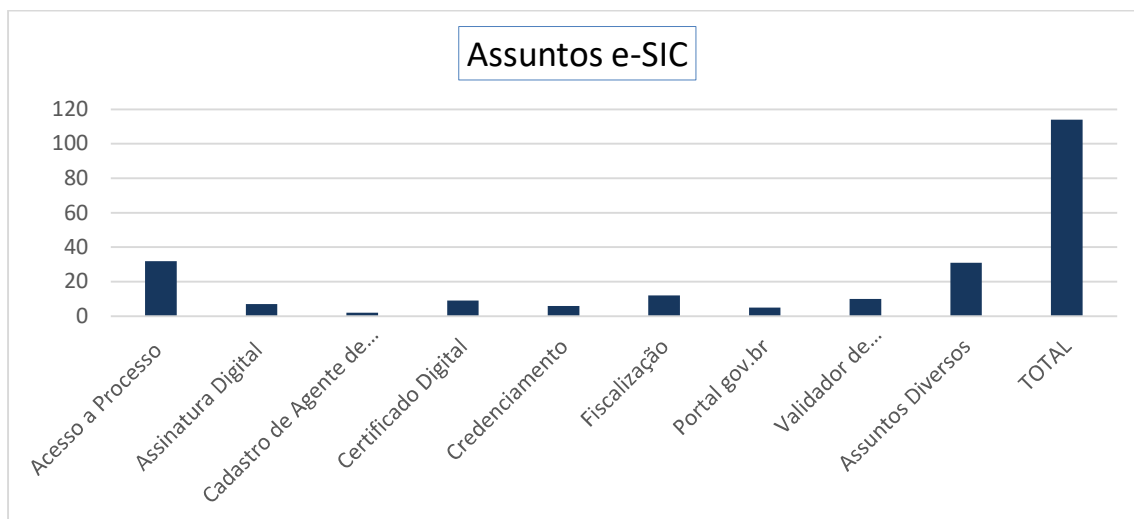
Planilha 03. Tipos de Resposta.

Tipo de Resposta	Quantidade	Percentual%
Acesso Concedido	97	85,08
Acesso Negado	4	3,50
Acesso Parcialmente Concedido	2	1,75
Informação Inexistente	1	0,87
Não se trata de solicitação	8	7,01
Pergunta Duplicada/Repetida	1	0,87
Órgão não tem competência	1	0,87
Total	114	100%

11. Com relação aos assuntos solicitados nas manifestações de acesso à informação, destacamos que nesse semestre as **demandas de acesso a processo administrativo ou de fiscalização** foram maiores que as demandas sobre credenciamento, conforme demonstrado na Planilha 04 abaixo:

Planilha 04. Assuntos solicitados na LAI.

Assuntos	Quantidade	Percentual%
Acesso a Processo	32	28,07
Assinatura Digital	7	6,14
Cadastro de Agente de Registro - CAR	2	1,75
Certificado Digital	9	7,89
Credenciamento	6	5,26
Fiscalização	12	10,53
Portal Gov.br	5	4,39
Validador de Documentos	10	8,77
Assuntos Diversos	31	27,19
Total	114	100%



12. No geral, as solicitações de acesso à informação, *como já relatado inicialmente estão relacionadas ao acesso a processos administrativos de credenciamento, descredenciamento e processos de fiscalização.*

13. Com o intuito de reduzir o envio destas solicitações à área especializada, a COGED solicitou à CGAFI orientações relacionadas a disponibilização dos seus processos, no tocante às informações que podem ser divulgadas. Assim, a CGAFI nos forneceu uma lista contendo os documentos que podem ser fornecidos aos cidadãos.

14. Com isso, a COGED juntamente com o Protocolo assumiu o atendimento referente a esse tipo de manifestação, o que fez com que as demandas enviadas à CGAFI diminuíssem ao longo do 2º semestre de 2022 e vem se mantendo até o momento. Isso mostra que a comunicação entre as áreas se consolidou de forma eficiente.

Das Manifestações de ouvidoria (e-OUV)

15. Com relação às manifestações de ouvidoria (e-OUV), **houve um aumento de mais de 100% em relação ao 1º semestre de 2022.** Isso ocorreu devido à mudança de endereço eletrônico para validação de assinatura digital com a entrada em operação do site *VALIDAR* no mês de abril/2023, gerando uma demanda expressiva de solicitações e de reclamações dos usuários por conta de inconsistências ocorridas no primeiro dia de operação.

16. Assim, a CGICP foi a área mais demandada do ITI, no período, ficando a COGED em

segundo lugar devido à utilização de padronização de respostas e, a CGAFI, em terceiro lugar, devido ainda ao alto número de denúncias e pedidos de fiscalização de ACs e ARs.

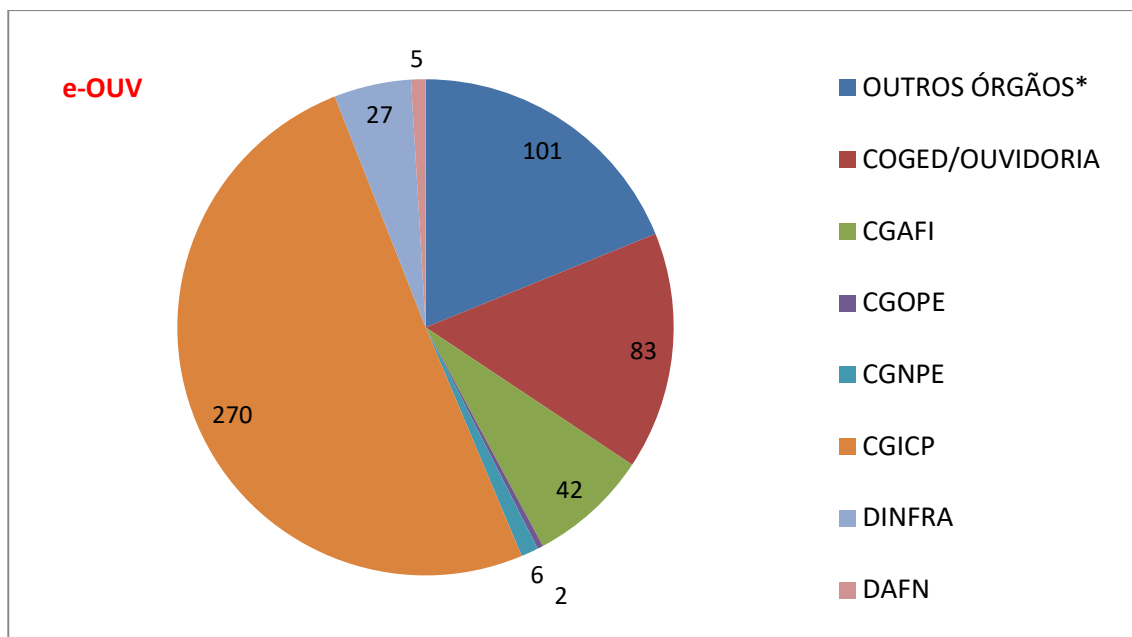
17. Importante destacar que, quase 20% das solicitações de ouvidoria se referem a temas pertinentes a outros órgãos.

18. Vejamos o detalhamento das manifestações de ouvidoria, conforme Planilha 05:

Planilha 05. e-OUV.

ORD.	UNIDADE ADMINISTRATIVA	QUANTIDADE	PERCENTUAL%
01	OUTROS ÓRGÃOS*	101	18,84
02	COGED/OUVIDORIA	83	15,49
03	CGAFI	42	7,84
04	CGOPE	2	0,37
05	CGNPE	6	1,12
06	CGICP	270	50,37
07	DINFRA	27	5,04
08	DAFN	5	0,93
TOTAL		536	100%

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



19. Acerca da **pesquisa de avaliação dos cidadãos**, 55 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação na *Plataforma Fala.BR*, o que corresponde a 8,46% do total de manifestações tratadas no ITI, conforme demonstra a Planilha 06 abaixo:

Planilha 6. Pesquisa de Satisfação de Ouvidoria.

Avaliação	Quantidade	Percentual%
Satisfeito	9	16,36
Muito Satisfeito	28	50,9
Regular	7	12,72
Insatisfeito	4	7,27
Muito insatisfeito	7	12,72
Total	55	100%

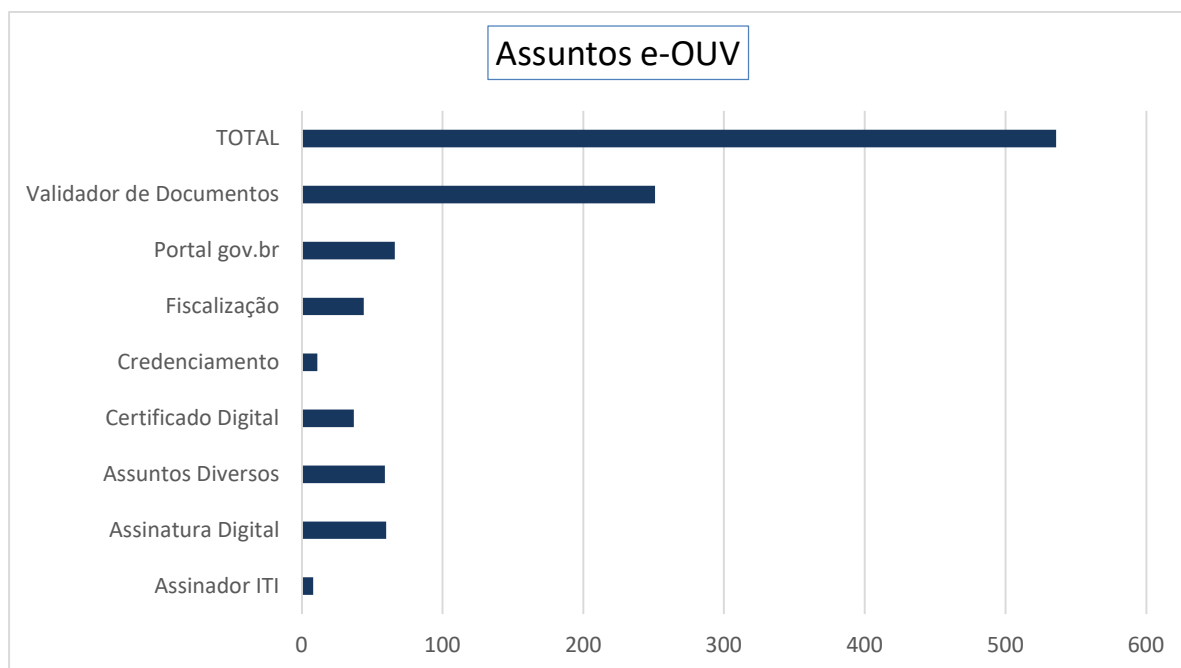
20. Analisando a pesquisa de satisfação respondida pelos cidadãos na *Plataforma Fala.BR*, observa-se que 66,45% das respostas avaliaram como satisfeito ou muito satisfeito, assim, conclui-se que, o serviço está sendo prestado satisfatoriamente.

21. A participação do cidadão através da pesquisa de satisfação em termos quantitativos ainda não é relevante para a melhoria dos processos e atendimentos dos serviços de ouvidoria, ainda assim, devemos continuar incentivando a participação através de mensagens ao final dos atendimentos, bem como adotando outros mecanismos para o fomento à prática de participação.

22. Com relação aos assuntos relacionados a ouvidoria foram mapeados e desses resultou que o assunto mais solicitado refere-se ao novo site <https://validar.iti.gov.br/>, seguido pelo Portal Gov.br, conforme a Planilha 07:

Planilha 7. Assuntos solicitados na Ouvidoria.

Assuntos	Quantidade	Percentual%
Assinador ITI	8	1,5
Assinatura Digital	60	11,2
Assuntos Diversos	59	11,0
Certificado Digital	37	6,9
Credenciamento	11	2,1
Fiscalização	44	8,2
Portal Gov.br	66	12,3
Validador de Documentos	251	46,8
Total	536	100%



23. 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, problemas na validação de assinatura digital 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.

24. Outro assunto bastante demandado foi sobre assinatura digital, matéria que vem despertando o interesse por parte dos cidadãos, cujas dúvidas e/ou esclarecimentos são prontamente sanados pela área especializada.

25. No tocante a melhoria do processo interno, foram realizadas campanhas educativas e de sensibilização ao longo de 2022 e no primeiro semestre de 2023, disseminando informações sobre a base legal (Lei nº 12.527/2011 (LAI) e Lei nº 13.460/2017), ação essa que deve ser repetida no decorrer do exercício.

26. No semestre 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. Destacamos também a divulgação dos *novos enunciados relativos à aplicação da LAI*.

27. Ainda com relação as melhorias do processo interno, a **Cartilha de Assuntos e Subassuntos catalogados para demandas do FALA.BR**, adotada desde 2022, foi atualizada no

1º semestre de 2023, melhorando o tempo de resposta ao usuário, sendo essa ação positiva para a melhoria do processo como um todo.

28. Também se passou a ter “pílulas de conhecimento”, que consiste em uma reunião temática sobre assuntos concernentes a ouvidoria, LAI, procedimentos, legislação ITI e processos do ITI, semanalmente, com o foco na aprendizagem, na disseminação de informações e na padronização de serviços.

29. A ação é conduzida pelo Ouvidor do ITI, de forma presencial, em apoio as atividades da COGED, tendo como público-alvo a equipe da COGED especificamente, que desenvolve as atividades no *Fala.BR*.

CONCLUSÃO

30. Pelo exposto, verificamos que houve um aumento da demanda da sociedade no *Fala.BR*, o que pode ser considerado positivo, uma vez que é o canal adequado para interação da sociedade com o estado.

31. As manifestações ali cadastradas são de muita valia para os órgãos, visto que ajudam a melhorar o seu funcionamento e aperfeiçoar a transparência ativa e passiva do serviço público com vistas a ter um melhor acompanhamento e controle por parte do cidadão.

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

Fernando Moreira Oliviere Caixeta
Analista
Servidor Técnico Operacional Falabr

Gisélia Nunes do Nascimento
Gestora SIC
Coordenadora de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional

Wilson Roberto Hirata
Assessor da Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização
Ouvidor do ITI

Alcimar Sanches Rangel
Chefe de Gabinete
Autoridade de Monitoramento (Artigo 40, Lei n. 12.527/2011)