

# **Relatório Anual de Ouvidoria**

## **2023**



# Instituto Nacional de Tecnologia da Informação

SCN, Quadra 02, Bloco E•70712-905–Brasília-DF

[www.iti.gov.br](http://www.iti.gov.br)

## **Enylson Camolesi**

Diretor-Presidente

## **Alcimar Sanches Rangel**

Chefe de Gabinete

Autoridade de Monitoramento LAI

## **Maurício Augusto Coelho**

Diretor de Infraestrutura de Chaves Públicas-DINFRA

## **Pedro Pinheiro Cardoso**

Diretor de Auditoria, Fiscalização e Normalização–DAFN

## **Wilson Roberto Hirata**

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

Ouvidor ITI

## **Felipe Bimbato Rodrigues**

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

## **Gisélia Nunes do Nascimento**

Coordenadora de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional–COGED

## **Fernando Moreira Oliviere Caixeta**

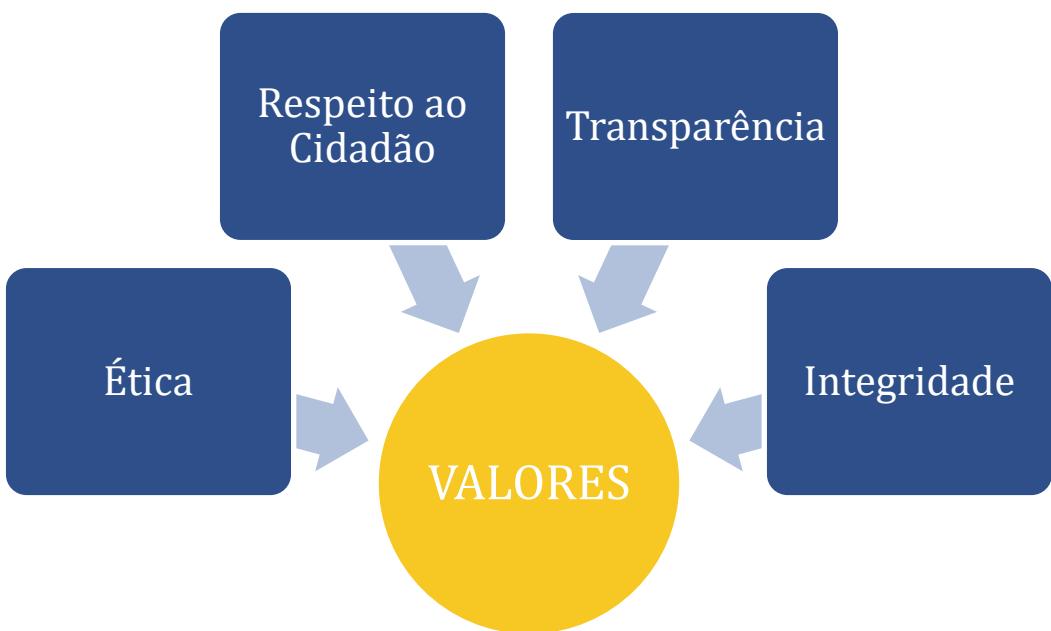
## **Hildete Guimarães de Sousa Ribeiro**

## **Michelle Moura M. De Resende Ferro Costa**

## **Lucas Veloso Alves Carreiro**

Equipe de Apoio Ouvidoria e Fala.BR

# Ouvidoria do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação



## Equipe da Ouvidoria

**Ouvendor:** Wilson Roberto Hirata

**Autoridade de Monitoramento LAI:** Alcimar Sanches Rangel

**Gestora SIC:** Gisélia Nunes do Nascimento

**Analista e Respondente FALA.BR:** Fernando Moreira Oliviere Caixeta

**Equipe de Apoio:** Hildete Guimarães de Sousa Ribeiro

Michelle Moura M. De Resende Ferro Costa

Lucas Veloso Alves Carreiro

Plataforma de manifestação: <https://falabr.cgu.gov.br/>

E-mail: sic\_iti@iti.gov.br

# Siglas

AC	Autoridade Certificadora
AR	Autoridade de Registro
CAR	Cadastro de Agente de Registro
COLIC	Coordenação de Licitações e Contratos
COTIC	Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicações
GABIN	Gabinete da Presidência
CGAFI	Coordenação-Geral de Auditoria e Fiscalização
CGGTI	Coordenação-Geral de Gestão e Tecnologia da Informação
CGICP	Coordenação-Geral de Inovação, Cooperação e Projetos
CGISE	Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança
CGOPE	Coordenação-Geral de Operações
CGNPE	Coordenação-Geral de Normalização e Pesquisa
CGU	Controladoria-Geral da União
COGED	Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional
CRMI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
DAFN	Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização
DINFRA	Diretoria de Infraestrutura de Chaves Públicas
ITI	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SIC	Serviços de Informação ao Cidadão

# Sumário

Introdução .....	6
A Ouvidoria .....	7
Das Manifestações Recebidas .....	8
Das Solicitações de Acesso à Informação (e-SIC) .....	10
Das Manifestações de ouvidoria (e-OUV) .....	16
Capacitação e conscientização .....	19
Pesquisa de Satisfação do Usuário .....	20
Conclusão .....	21

# Introdução

A Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011, tem como objetivo garantir o direito constitucional de solicitar e obter informações dos órgãos e entidades públicas. Podem pedir informações pessoas de qualquer idade e nacionalidade, além de empresas e organizações.

O acesso à informação é um direito de todos e um dever do Estado!

Ninguém precisa justificar o porquê está realizando um pedido de acesso à informação. Além disso, as informações são fornecidas gratuitamente, com exceção de eventuais custos de reprodução de documentos.

A LAI foi promulgada em novembro de 2011. Seis meses depois, ela passou a valer em todo o Brasil. No Poder Executivo Federal, ela foi regulamentada por meio do Decreto nº 7.724/2012.

Posteriormente a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispôs sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Ali, em seu art. 14 foi incluído como objetivo das ouvidorias a elaboração anual de relatório de gestão contendo ao menos: o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Assim, em atenção à lei citada no parágrafo anterior o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI apresenta o Relatório Anual de Ouvidoria do ano de 2023.

## A Ouvidoria

A Ouvidoria do ITI exerce um papel essencial na construção de uma gestão transparente e eficaz. O ITI, enquanto órgão público responsável por desenvolver e coordenar a infraestrutura de chaves públicas no Brasil, comprehende a importância de manter um canal dedicado à escuta ativa e à interação com os usuários e cidadãos.

A Ouvidoria do ITI desempenha um papel central na promoção da transparência, recebendo manifestações, sugestões e críticas da comunidade relacionadas aos serviços oferecidos pela instituição. Sua atuação busca assegurar que as atividades do ITI estejam alinhadas com as expectativas da sociedade, contribuindo para a eficiência na gestão da tecnologia da informação no país.

Neste contexto, a Ouvidoria não apenas atua como mediadora entre o ITI e os cidadãos, mas também desempenha um papel crucial na prevenção de problemas, na identificação de oportunidades de melhoria e na promoção da *accountability* no âmbito do órgão. Ao proporcionar um ambiente seguro para a expressão de opiniões, a Ouvidoria do ITI reforça o compromisso da instituição com a excelência, ética e responsabilidade em suas atividades.

Assim, a presente introdução destaca a relevância da Ouvidoria do ITI como um elemento-chave na construção de uma administração pública mais transparente, participativa e alinhada com as demandas da sociedade em relação a sua função precípua.

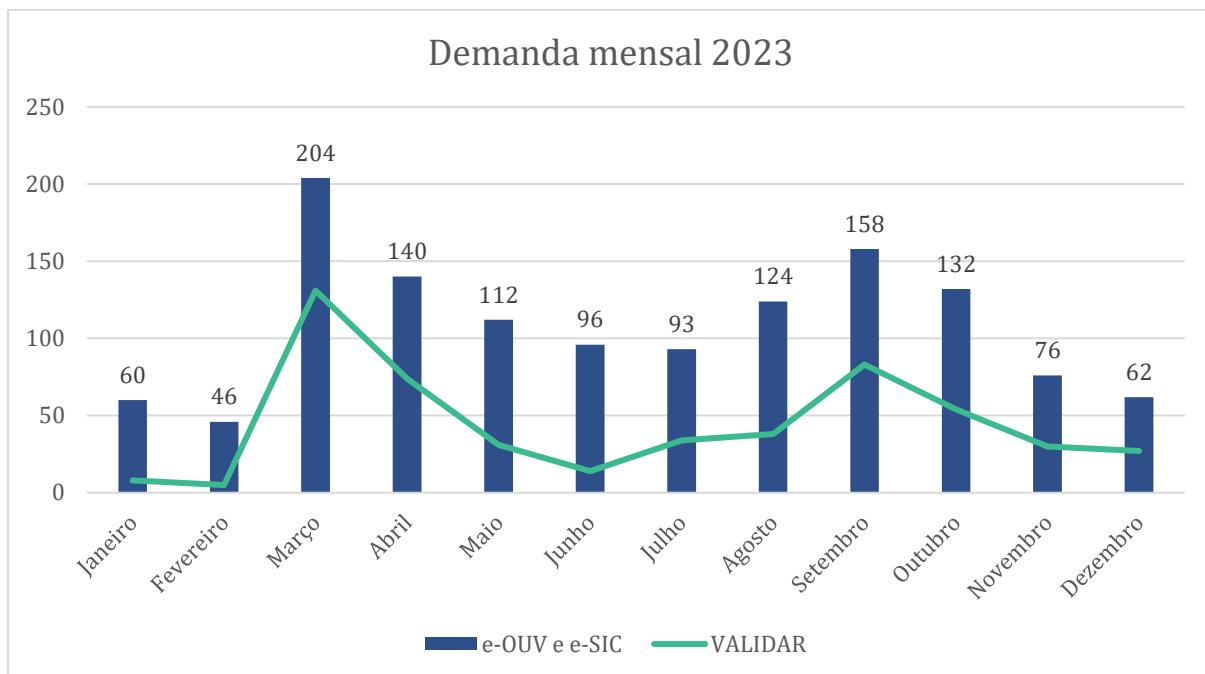
Não obstante no ano de 2023 a Ouvidoria do ITI ainda não possuir uma representação formal no organograma do órgão, conforme recomendado pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, toda a sua atuação decorreu em conformidade com a legislação vigente.

## Das Manifestações recebidas

Demandas recepcionadas pela Ouvidoria – 2021 a 2023					
Tipo de demanda	2023	Δ%	2022	Δ%	2021
Demandas de Ouvidoria e Acesso à Informação	1.046	78,8%	585	-14,3%	682
Registro inapropriado	257	73,6%	148	8,8%	136
<b>Total</b>	<b>1.303</b>	<b>77,7%</b>	<b>733</b>	<b>-10,04%</b>	<b>818</b>

No gráfico acima é notório que a demanda da ouvidoria aumentou substancialmente. Além do crescimento natural do número de usuários do sistema FALA.BR, esse aumento da demanda também se deveu à mudança de endereço eletrônico para validação de assinatura digital com a entrada em operação do site VALIDAR no mês de março/2023 (vide gráfico abaixo), gerando uma demanda expressiva de solicitações e de reclamações dos usuários por conta de inconsistências ocorridas nos primeiros dias de operação e indisponibilidade do serviço em setembro/2023, bem como a alteração do Decreto nº 7.724/2012, por meio da alteração promovida pelo Decreto nº 11.527/2023, publicado no dia 16 de maio, que determinou de forma expressa a obrigatoriedade do registro de todo e qualquer pedido de acesso à informação na plataforma FALA.BR. Dessa forma, os pedidos recebidos pelo ITI via e-mail, que anteriormente eram respondidos na mesma plataforma, passaram a ser registrados, quando possível, no sistema FALA.BR.

Os registros inapropriados são aqueles assuntos que não são de competência do ITI e que foram encaminhados a outros órgãos da administração pública.



Esse total de 1303 manifestações recebidas em 2023 corresponde a 1063 demandas de ouvidoria e 240 pedidos de acesso à informação, que estão subdivididos da seguinte forma:

1. **Solicitação de Acesso à Informação (e-SIC)** ..... 240
2. **Ouvidoria (e-OUV)** ..... 1063
  - 2.1. Solicitações ..... 686
  - 2.2. Reclamações ..... 194
  - 2.3. Denúncias/Comunicações ..... 138
  - 2.4. Sugestões ..... 38
  - 2.5. Elogios ..... 5
  - 2.6. Simplifique ..... 2

## Das Solicitações de Acesso à Informação (e-SIC)



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/>

No painel acima é demonstrado que o ITI respondeu a 100% da demanda ocorrida no ano de 2023 com um tempo médio de resposta de 8,69 dias, ocupando a posição 65 de 324 órgãos que utilizam a plataforma FALA.BR. Em 2022 o ITI ocupava a posição 79 com um tempo médio de 9,04 dias e em 2021 a posição 122 com um tempo médio de 11,44 dias. Isso demonstra a melhoria constante do órgão em atender com agilidade as demandas do cidadão.

Em 2023 a participação social foi concentrada, em primeiro lugar, na COGED, área essa que opera às 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. A CGAFI que por muitos anos foi o primeiro lugar nesse ano caiu para a segunda posição já em resultado das ações da COGED em responder as demandas recorrentes relacionadas àquela unidade.

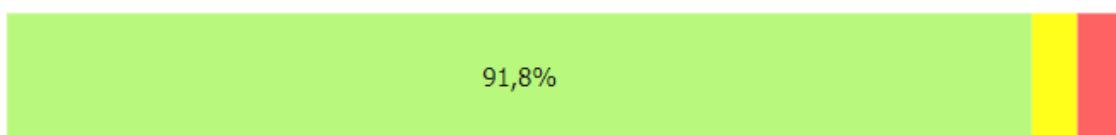
O resultado mostra o empenho da equipe da COGED em triar e responder às demandas rotineiras relacionadas ao credenciamento, acesso à processos administrativos e denúncias, dentre outras.

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). Foram também atualizadas à Carta de Serviços e, de forma ainda mais recorrente, os 45 itens dos 49 dispostos no Guia de Transparência Ativa da CGU, foram também feitas

campanhas educativas e de sensibilização acerca da lei de acesso à informação, da ouvidoria e também sobre assédio moral, sexual e discriminação.

## CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

● Cumpre ● Cumpre Parcialmente ● Não Cumpre

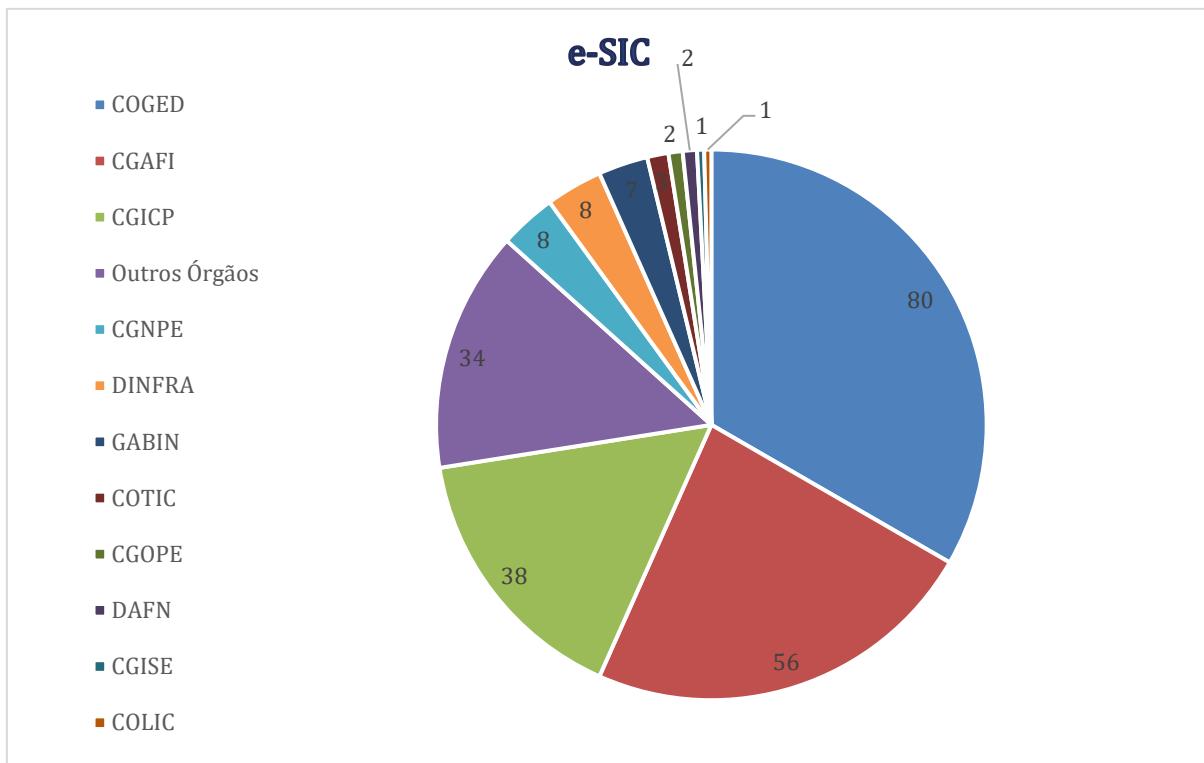


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/>

Vejamos no quadro abaixo todas as unidades administrativas demandadas pela sociedade no ano de 2023:

ORD.	Unidade Administrativa	Qtd	%
1	COGED	78	32,50
2	CGAFI	56	23,33
3	CGICP	38	15,83
4	Outros Órgãos*	36	15,00
5	CGNPE	8	3,33
6	DINFRA	8	3,33
7	GABIN	7	2,91
8	COTIC	3	1,25
9	CGOPE	2	0,83
10	DAFN	2	0,83
11	CGISE	1	0,41
12	COLIC	1	0,41
<b>Total</b>		<b>240</b>	<b>100</b>

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



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 240 manifestações tramitadas no ITI no ano de 2023, foram impetrados 21 recursos, conforme discriminados no quadro abaixo:

TOTAL DE RECURSOS	
<b>21</b>	
	1 <sup>ª</sup> INSTÂNCIA
	85,7 %
<b>18</b>	CHEFE HIERÁRQUICO
	2 <sup>ª</sup> INSTÂNCIA
	9,5 %
<b>2</b>	AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO
	3 <sup>ª</sup> INSTÂNCIA
	4,8 %
<b>1</b>	CGU
	4 <sup>ª</sup> INSTÂNCIA
<b>0</b>	CMRI

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/>

As respostas às manifestações aos cidadãos, quanto ao e-SIC, apresentaram os seguintes tipos e satisfação do usuário, demonstradas nos quadros abaixo, respectivamente:

Tipos de Resposta		
Tipos de Resposta	Qtd	%
Acesso Concedido	199	82,91
Não se trata de solicitação	15	6,25
Acesso Negado	9	3,75
Acesso Parcialmente Concedido	7	2,91
Informação Inexistente	4	1,66
Pergunta Duplicada/Repetida	3	1,25
Órgão não tem competência	3	1,25
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Todos

**TOTAL DE RESPOSTAS: 11**

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



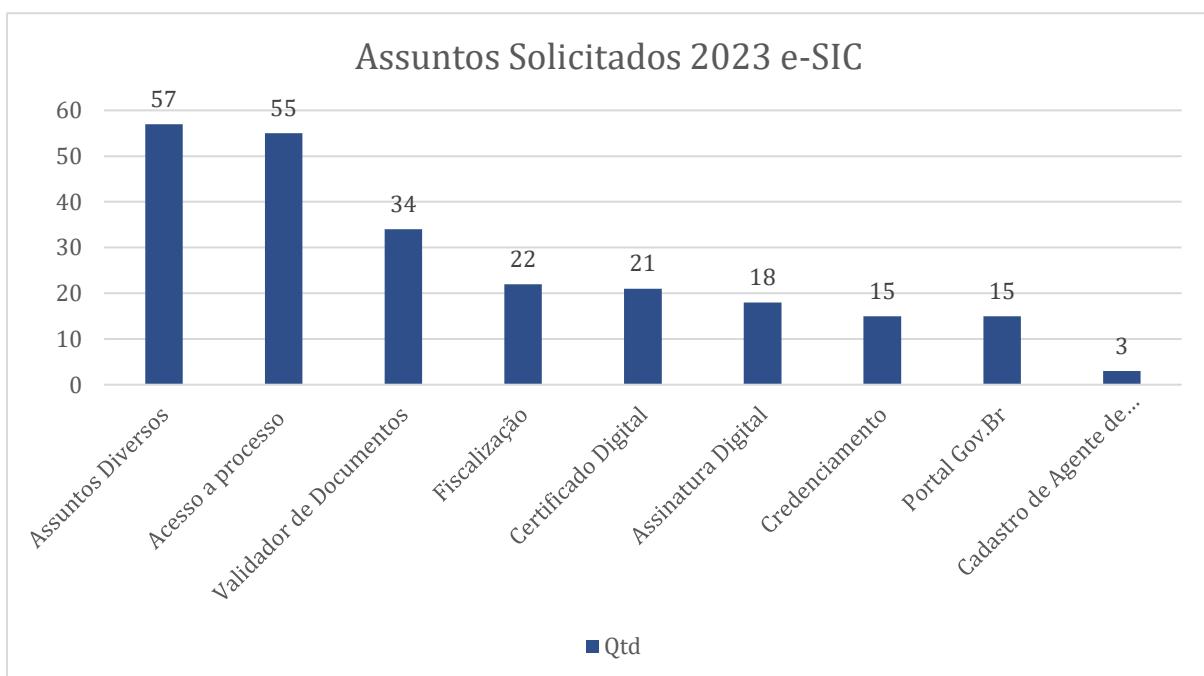
A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/>

Com relação aos assuntos solicitados nas manifestações de acesso à informação, destacamos que no ano de 2023 as demandas de acesso a processo administrativo ou de fiscalização foram maiores que as demandas sobre credenciamento, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Assuntos solicitados		
Assunto	Qtd	%
Assuntos Diversos	57	23,75
Acesso a processo	55	22,91
Validador de Documentos	34	14,16
Fiscalização	22	9,16
Certificado Digital	21	8,75
Assinatura Digital	18	7,5
Credenciamento	15	6,25
Portal Gov.Br	15	6,25
Cadastro de Agente de Registro - CAR	3	1,25
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100</b>



No geral, as solicitações de acesso à informação, como relatado inicialmente estão relacionadas ao acesso à processos administrativos de credenciamento, descredenciamento e processos de fiscalização. Também houve um aumento considerável nas solicitações relacionadas ao novo site do ITI VALIDAR.

---

Com o intuito de reduzir o envio destas solicitações à área especializada, a Ouvidoria/COGED solicitou à CGAFI orientações relacionadas a disponibilização dos seus processos, no tocante às informações que possam ser divulgadas.

Assim, a CGAFI nos forneceu uma lista contendo os documentos que podem ser fornecidos aos cidadãos, com isso, a Ouvidoria/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 consideravelmente. Isso mostra que a comunicação entre as áreas se consolidou de forma eficiente.

## Das Manifestações de ouvidoria (e-OUV)

Com relação às manifestações de ouvidoria (e-OUV), houve um **aumento de mais de 120%** em relação ao ano 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 março/2023, gerando uma demanda expressiva de solicitações e de reclamações dos usuários por conta de inconsistências ocorridas no primeiro dia de operação e/ou indisponibilidade do sistema nas semanas seguintes à implantação.

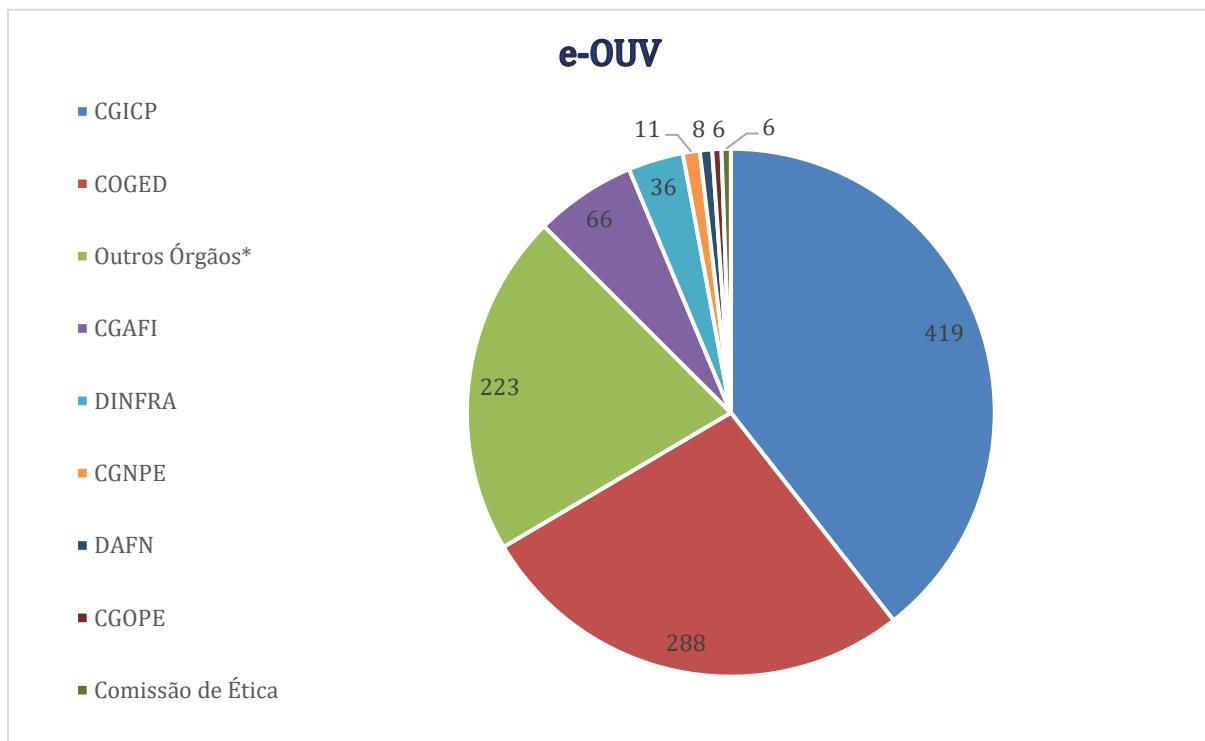
Assim, a CGICP foi a área mais demandada do ITI no ano, ficando a COGED em segundo lugar devido à utilização de padronização de respostas recorrentes e, Outros Órgãos, em terceiro lugar, devido ao fato de que muitos usuários acham que o ITI é o responsável pela assinatura e pelo portal GOV.BR.

Importante destacar que, após a COGED passar a filtrar as demandas de fiscalização e denúncias de AC's e AR's, respondendo diretamente quando se trata de relação comercial ou de empresas não credenciadas, fazendo que a demanda da CGAFI caísse substancialmente. Isso acabou acarretando à COGED um desafio ainda maior, alocando um servidor dedicado ao atendimento Falabr em detrimento às demais atividades de competência da área.

Vejamos o detalhamento das manifestações de ouvidoria, conforme quadro abaixo:

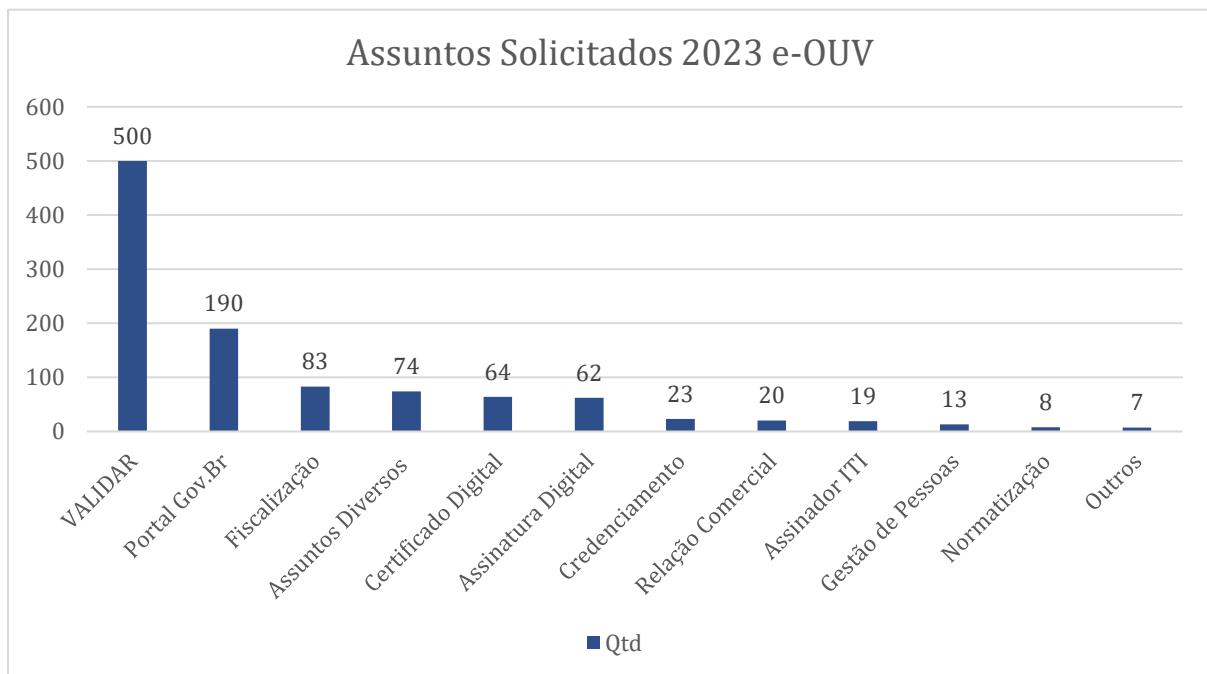
ORD.	Unidade Administrativa	Qtd	%
1	CGICP	419	39,41
2	COGED	288	27,09
3	Outros Órgãos*	223	20,97
4	CGAFI	66	6,20
5	DINFRA	36	3,38
6	CGNPE	11	3,33
7	DAFN	8	1,03
8	CGOPE	6	0,56
9	Comissão de Ética	6	0,56
<b>Total</b>		<b>1063</b>	<b>100</b>

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



Já com relação aos assuntos relacionados a ouvidoria, a demanda mais recorrente refere-se ao novo site <https://validar.it.gov.br/>, que representa quase 50% de todas as solicitações, seguido pelo Portal Gov.br, conforme quadro abaixo:

Assuntos solicitados		
Assunto	Qty	%
VALIDAR	500	47,03
Portal Gov.Br	190	17,87
Fiscalização	83	7,80
Assuntos Diversos	74	6,96
Certificado Digital	64	6,02
Assinatura Digital	62	5,83
Credenciamento	23	2,16
Relação Comercial	20	1,88
Assinador ITI	19	1,78
Gestão de Pessoas	13	1,22
Normatização	8	0,75
Outros	7	0,65
<b>Total</b>	<b>1063</b>	<b>100</b>



Também é considerável o número de demandas de fiscalização que são direcionadas à CGAFI, sendo que quando se trata de relação comercial, como supracitado, a própria COGED já direciona o usuário a acionar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – PROCON, ou até mesmo as vias judiciais.

Outros assuntos com demanda substancial são sobre certificados e assinaturas digitais, matérias que vêm despertando o interesse por parte dos cidadãos, cujas dúvidas e/ou esclarecimentos são prontamente sanados pela área especializada.

## Capacitação e conscientização

No tocante a melhoria do processo interno, foram realizadas campanhas educativas e de sensibilização ao longo 2023, disseminando informações sobre a base legal (Lei nº 12.527/2011 (LAI) e Lei nº 13.460/2017), ação constante e que deve ser continuada no ano de 2024.

Em 2023 foram elaborados informativos para a divulgação no Boletim "Acontece ITI", contendo às 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.

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

Também, os colaboradores da COGED passaram a ter “pílulas de conhecimento” com o Ouvidor do ITI, que consiste em uma reunião temática sobre assuntos concernentes à ouvidoria, LAI, procedimentos, legislação ITI e processos do ITI, semanalmente, com o foco na aprendizagem, na disseminação de informações e na padronização de serviços.

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

## Pesquisa de Satisfação do Usuário

Acerca da **pesquisa de avaliação dos cidadãos**, 73 usuários responderam à pesquisa de satisfação na *Plataforma Fala.BR*, o que corresponde a 5,6% do total de manifestações tratadas no ITI, conforme demonstra o quadro abaixo:

Pesquisa de Satisfação FALA.BR 2023		
Avaliação	Qtde	%
Muito Satisfeito	34	46,57
Satisfeito	14	19,17
Regular	9	12,32
Muito Insatisfeito	10	13,69
Insatisfeito	6	8,21
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

Analizando a pesquisa de satisfação respondida pelos cidadãos na Plataforma Fala.BR, observa-se que 65,74% das respostas avaliaram como satisfeito ou muito satisfeito, assim, conclui-se que, o serviço está sendo prestado satisfatoriamente.

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 à participação através de mensagens ao final dos atendimentos, bem como adotando outros mecanismos para o fomento à prática de participação.

## Conclusão

Pelo exposto, verificamos que houve um aumento muito considerável da demanda da sociedade no Fala.BR em relação aos assuntos tratados pelo ITI, o que pode ser considerado positivo, uma vez que é o canal adequado para interação da sociedade com o Estado.

Com a chegada de novas atribuições para o órgão a tendência é que a demanda aumente a cada ano que passa, gerando um desafio de constante atualização da transparência ativa, pessoal dedicado e exclusivo e capacitado para que a Ouvidoria não fique sobrecarregada.

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.

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