



## CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

### RELATÓRIO FINAL

nº 00190.112440/2023-13

# RENOUV

# Relatório Final do Grupo de Trabalho 2023 - Atuação da Ouvidoria da Governança das Empresas Estatais

## 1.Introdução

Este relatório apresenta as atividades executadas pelo **Grupo de Trabalho sobre Atuação da Ouvidoria em Empresas Estatais da Rede Nacional de Ouvidorias (GT AOEE RENOUV)** para discutir a atuação das Ouvidorias como instrumento de aprimoramento da governança corporativa e debater a aplicação do quadro normativo vigente, considerando as peculiaridades das Empresas Estatais, incluindo as sociedades de economia mista.

O grupo reuniu-se mensalmente, de maio a novembro de 2023, por meio da ferramenta *Teams*, para debater, avaliar e propor adequações a entendimentos administrativos vigentes, bem como a adequação no quadro normativo aplicável às Empresas Estatais, em observância às leis federais vigentes, à hermenêutica e à devida hierarquia de normas jurídicas.

As responsabilidades foram definidas e distribuídas da seguinte forma:

Órgão ou unidade	Responsabilidades
------------------	-------------------

Coordenador do GT	<p>Planejar as ações e coordenar os trabalhos do grupo;</p> <p>Propor a pauta e as atividades das reuniões, que serão realizadas de maneira remota mensalmente;</p> <p>Coordenar as reuniões mensais do grupo;</p> <p>Reduzir a termo os resultados alcançados pelo grupo a cada reunião, de modo a encaminhar a elaboração dos produtos referentes ao projeto; e</p> <p>Apresentar os resultados do grupo.</p>
Ouvidorias participantes do GT	<p>Participar das reuniões e contribuir nas discussões;</p> <p>Zelar pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das demandas e soluções que lhe forem confiadas;</p> <p>Debater e aprovar a pauta e as atividades referentes às reuniões do GT, que serão realizadas de maneira remota mensalmente;</p> <p>Envidar os esforços necessários para auxiliar o alcance das metas de cada reunião do GT, com vistas aos objetivos da ação;</p> <p>Auxiliar na elaboração dos produtos previamente acordados;</p> <p>Apoiar e dar visibilidade aos resultados alcançados pelo GT;</p> <p>Contribuir para o estudo de boas práticas; e</p> <p>Contribuir com informações que subsidiem o processo de trabalho e a entrega dos produtos do grupo de trabalho.</p>
Secretaria Executiva da RENOUV	<p>Secretariar o GT;</p> <p>Encaminhar os convites e realizar os contatos necessários para as reuniões; e</p> <p>Registrar a reunião e distribuir a Ata.</p>

## 2. Integrantes do GT e Participações

Empresa	Participante
<b>BNDES</b>	Leandro Ravache
<b>BRB</b>	Eliane Santos Jhonattan Heber de Souza
<b>CAESB</b>	Eduardo Soares
<b>Caixa</b>	Andressa Pessoa Lodi
<b>Casa da Moeda do Brasil</b>	Bruno César de A. Brabo
<b>CEASA -DF</b>	Vaneska Freire
<b>CEB</b>	Bruna Lins Pimentel Adriana Moreira

<b>CGU</b> Controladoria-Geral da União	Ariana Francés Luciana Seabra Elizangela kobold Laura Corraleiro
<b>CODECA</b> Companhia de Desenvolvimento de Caxias do Sul	Rodrigo Bado
<b>CODEN AMBIENTAL</b> Companhia de Desenvolvimento de Nova Odessa/SP	Rita de Cássia Gaidos Vianna
<b>CODEVASF</b> Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba	Cinara Marques Silva Santos
<b>Controladoria-Geral do DF</b>	Cecília Fonseca Alysson
<b>CORREIOS</b> Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	Cristiano Cardoso Marcos Flávio Diniz de Carvalho
<b>EPAGRI</b> Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina	Cínthia Córdova Vieira dos Santos
<b>DATAPREV</b> Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social	Álvaro Fonseca Monteiro
<b>Metro – DF</b>	Rodolfo Antunes
<b>PETROBRAS</b> Petróleo Brasileiro S.A.	<b>Cristiano Andrade (coordenador)</b> Cesar Abbud Beatriz Nunes de Campos Henrique Ximenes C. Fernandes Luiz Vicente da Cruz e Silva
<b>TCB</b> Sociedade de transportes Coletivos de Brasília	Cley Gonçalves dos Santos
<b>TELEBRAS</b>	Joao Evangelista Guedes Filho Marlom Santana

### 3. Apresentação das atividades executadas

O GT AOEE RENOUV seguiu o plano de trabalho acordado no documento denominado Termo de Referência (anexo 6.1), de forma a contemplar os temas de atuação das Ouvidorias para fomentar o debate e a construção de propostas de adequação e aprimoramento dos serviços prestados.

Abaixo apresentamos a consolidação dos temas tratados, segregados pelas reuniões em que foram debatidos:

### 3.1 Reunião Inaugural

Realizada no dia 22 de março de 2023, a reunião inaugural atendeu ao propósito interação e apresentação dos participantes do GT AOEE RENOUV. Na ocasião, elencou-se os objetivos do trabalho e as particularidades do funcionamento das ouvidorias no âmbito das estatais a fim de discutir normativos específicos.

A elaboração do Termo de Referência (anexo 1) teve início na reunião inaugural e estabeleceu o plano de trabalho do grupo.

### 3.2 Tema 1: Transparência Ativa – Lei de Acesso à informação

27 de abril de 2023, quinta-feira.

Luiz Vicente da Cruz e Silva, Gerente Setorial de Transparência da Ouvidoria-Geral da Petrobras, apresentou os desafios enfrentados pelas ouvidorias, enquanto gestoras dos portais de transparência criados para atendimento às obrigações de transparência ativa originárias do artigo 8º da Lei n 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Essa obrigação legal, regulamentada no Capítulo III do Decreto nº 7.724/2012, tem sido objeto de diferentes interpretações por órgãos de controle, criando normas e obrigações infralegais de conteúdos distintos e, por vezes, contraditórios.

A esse respeito, foi apresentado um quadro “Guia de Transparência Ativa (6ª versão)”, da Controladoria-Geral da União (CGU) e o “Guia de Padronização de Informações das Empresas Estatais nos Portais da Internet”, da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST).

Do estudo comparativo, depreendeu-se que **os citados órgãos de controle têm normatizado obrigações de transparência ativa distintas e, por vezes, contraditórias, em conteúdo e forma**, ressaltadas na apresentação anexa, **impossibilitando o atendimento destas pelas empresas estatais.**

Sem prejuízo, muitas das obrigações desconsideram a realidade das sociedades de economia mista que, atuando em mercado competitivo, precisam “assegurar sua competitividade, governança corporativa e, quando houver, os interesses de acionistas minoritários” (artigo 5º, §1º, do Decreto nº 7.724/2012).

Vale notar ainda a criação de obrigações de transparência ativa por força de decisões



proferidas pelo Tribunal de Contas da União, a exemplo das disposições da Instrução Normativa TCU nº 84, de 22 de abril de 2020, refletidas no Guia de Transparência Ativa (7ª versão, de dezembro de 2022, da CGU).

**Proposições:** é necessário haja uma atuação conjunta dos órgãos de controle na implementação de políticas e na criação de normas de transparência ativa. Devem ser adotadas ações que criem um debate permanente e contínuo entre a CGU, TCU e SEST para delimitação de competências regulamentadoras, atenta às disposições da LAI, e um fórum de discussão que envolva as empresas públicas e sociedades de economia mista, de forma que estas possam apresentar a realidade de suas atividades, a sensibilidade das informações que produzem e a inaplicabilidade de obrigações gerais pautadas na realidade da Administração Pública Direta.

### Comparação Normativa - Conteúdo

INFORMAÇÃO	GUIA SEST	GTA/STA CGU
Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa	SIM	NÃO
Estatuto Social	SIM	SIM (Institucional)
Política de Divulgação de Informações	SIM	NÃO
Relatório de Sustentabilidade	SIM	SIM (Institucional)
Demonstrações Financeiras e Auditorias	SIM	SIM (Institucional; Auditorias)
Política de Transações com Partes Relacionadas	SIM	NÃO
Política de Dividendos	SIM	NÃO
Remuneração de Dirigentes	SIM	SIM (Servidores)
Código de Conduta e Integridade	SIM	SIM (Institucional)
Avaliação de Metas e Resultados	SIM	SIM (Institucional; Ações e Programas; Auditorias)
Atas das Assembleias Gerais	SIM	NÃO
Atas das Reuniões do Conselho de Administração	SIM	NÃO

### Comparação Normativa - Conteúdo

INFORMAÇÃO	GUIA SEST	GTA/STA CGU
Atas das Reuniões do Conselho Fiscal	SIM	NÃO
Atas das Reuniões do Comitê de Auditoria Estatutário	SIM	NÃO
Currículos profissionais dos Administradores	SIM	SIM (Institucional / Agenda de Autoridades - exige menor conteúdo)
Demonstrativos de quadro de pessoal	SIM	SIM (Servidores – exige menor conteúdo)
Acordos coletivos, convenções coletivas e/ou dissídios coletivos de trabalho aprovados	SIM	SIM (Servidores)
Informações de interesse coletivo ou geral por elas produzidas ou custodiadas	SIM	SIM (Servidores)
Rol anual de informações desclassificadas e documentos classificados	SIM	SIM (Informações Classificadas)
Relação de bens e serviços adquiridos a cada semestre	SIM	SIM (Receitas e despesas)
Contratos	SIM	SIM (Contratos)
Carta de Serviços	NÃO	SIM
Ações, Projetos e Programas	NÃO	SIM (Ações e Programas)
Participação Social	NÃO	SIM (Participação Social)
Convênios e Transferências	NÃO	SIM (Convênios e Transferências)

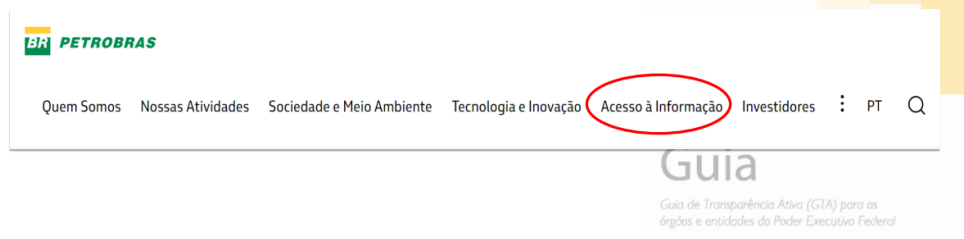
## Comparação Normativa - Forma

### Guia de Transparência Ativa – CGU:

“A divulgação ativa de dados e informações se dará em item de menu de primeiro nível, denominado ‘**Acesso à Informação**’, criado nos sites institucionais dos órgãos ou entidades com o intuito de assegurar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

[...] devem observar rigorosamente a nomenclatura e a estrutura de menu estabelecidas”.

#### Portal institucional atual



## Comparação Normativa - Forma

### Portal de Transparência



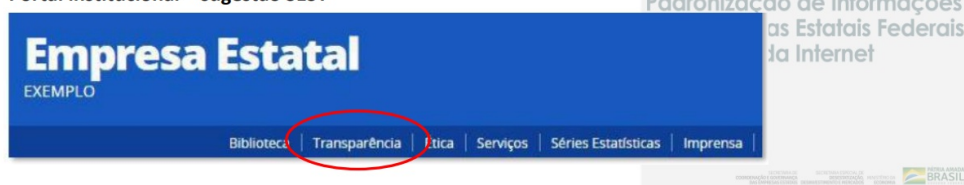
## Comparação Normativa - Forma

### Guia de Padronização – SEST:

“[...] **criar a página da transparência no portal da empresa**. [...] **é vantajoso** que o acesso à página da transparência seja identificado pelo termo ‘**Transparência**’, qualquer seja a forma de organização do portal [...] **muito importante** que a aba, o ícone ou a figura contendo o link seja sempre identificado pelo termo **Transparência**”.

[...] **cada aba do menu, cada figura ou cada ícone deverá fazer referência a um dos documentos de divulgação obrigatória**”.

#### Portal institucional – sugestão SEST



## Comparação Normativa - Forma



“Acesso à Informação”



“Transparência”



A duplicidade de regulação gera dificuldades de atualização dos Portais e atendimento às normas, em alguns pontos divergentes; sujeição a controle por órgãos distintos para temas afetos; além de custos maiores na criação de Portais Institucionais e de Transparência e no atendimento a órgãos de controle.

Entre os desafios enfrentados pelas Ouvidorias das Empresas Estatais, verifica-se a dificuldade de aderência aos normativos referentes à Transparência Ativa, considerando as orientações, acórdãos e fiscalizações do Tribunal de Contas da União -TCU e da Controladoria-Geral da União (CGU).

A título de exemplo, menciona-se a orientação quanto à forma que deve ser adotada pelas estatais para divulgação de informações em transparência ativa:

### **GUIA DA TRANSPARÊNCIA ATIVA – CGU**

#### *B.I. Orientações gerais*

*A divulgação ativa de dados e informações relativas à Lei nº 12.527, 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), nos sites institucionais dos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, deve ser feita em seção específica denominada “Acesso à Informação” e disponibilizada, necessariamente, no menu principal das páginas. O menu “Acesso à Informação” deve ser organizado em submenus, cada um aberto em página própria, conforme a sequência e a nomenclatura definidas abaixo:*

1. Institucional
2. Ações e Programas
3. Participação Social
4. Auditorias
5. Convênios e Transferências
6. Receitas e Despesas
7. Licitações e Contratos
8. Servidores (ou Empregados Públicos)
9. Informações Classificadas
10. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
11. Perguntas Frequentes
12. Dados Abertos
13. Sanções Administrativas
14. Ferramentas e aspectos tecnológicos

Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal devem observar rigorosamente a nomenclatura e a estrutura de menu e submenus estabelecidas neste Guia. Além disso, o menu “Acesso à Informação” e seus itens devem estar disponíveis em endereço eletrônico (URL) persistente e único”.

## **Guia de Padronização — SEST:**

### **6. ORIENTAÇÕES SOBRE A PUBLICAÇÃO DOS DOCUMENTOS**

*A publicação dos documentos deverá ser providenciada na página da transparência do portal da empresa estatal na internet, seguindo as seguintes orientações:*

- *Sugere-se que o menu localizado na parte superior (ou na lateral) da página principal do portal da empresa contenha aba (ou link) com o título “Transparência”.*

...

- *A página da transparência deverá ser organizada por menus, figuras ou ícones, sendo que cada aba do menu, cada figura ou cada ícone deverá fazer referência a um dos documentos de divulgação obrigatória, conforme definido no item 3.*

...

### **7. ORIENTAÇÕES SOBRE A CRIAÇÃO DA PÁGINA DA TRANSPARÊNCIA**

*Utilizou-se um esquema simplificado como forma de melhor apresentar as orientações sobre como criar a página da transparência no portal da empresa. Nesse esquema, foi adotado como premissa que o portal da estatal está organizado por meio de um menu principal localizado na parte superior da página inicial do portal.*

...

*Nesse sentido, é vantajoso que o acesso à página da transparência seja identificado pelo termo Transparência, qualquer seja a forma de organização do portal, conforme pode ser verificado no esquema simplificado.*

...

*Reitera-se que, como forma de garantir a padronização e a facilidade do público em geral e de todos os interessados encontrarem as informações relativas à página da transparência, é muito importante que a aba, o ícone ou a figura contendo o link seja sempre identificado pelo termo Transparência.*

No que diz respeito ao conteúdo que deve ser disponibilizado em Transparência Ativa, comparando-se os guias elaborados pelos citados órgãos de controle, verifica-se que algumas informações são exigidas por apenas um deles e outras por ambos, conforme se depreende do quadro abaixo:

CONTEÚDO		
INFORMAÇÃO	GUIA SEST	GTA/STA CGU
Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa	SIM	NÃO
Estatuto Social	SIM	SIM
Política de Divulgação de Informações	SIM	NÃO
Relatório de Sustentabilidade	SIM	SIM
Demonstrações Financeiras e Auditorias	SIM	SIM
Política de Transações com Partes Relacionadas	SIM	NÃO
Política de Dividendos	SIM	NÃO
Remuneração de Dirigentes	SIM	SIM
Código de Conduta e Integridade	SIM	SIM
Avaliação de Metas e Resultados	SIM	SIM
Atas das Assembleias Gerais	SIM	NÃO
Atas das Reuniões do Conselho de Administração	SIM	NÃO
Atas das Reuniões do Conselho Fiscal	SIM	NÃO
Atas das Reuniões do Comitê de Auditoria Estatutário	SIM	NÃO
Currículos profissionais dos Administradores	SIM	SIM
Demonstrativos de quadro de pessoal	SIM	SIM
Ac. coletivos, convenções c. e/ou dissídios c. de trabalho aprovados	SIM	SIM
Infos. de interesse col. ou geral por elas produzidas ou custodiadas	SIM	SIM
Rol anual de informações desclassificadas e docs. classificados	SIM	SIM
Relação de bens serviços adquiridos a cada semestre	SIM	SIM
Contratos	SIM	SIM
Carta de Serviços	NÃO	SIM
Ações, Projetos e Programas	NÃO	SIM
Participação Social	NÃO	SIM
Convênios Transferências	NÃO	SIM

Em consequência da normatização atual verifica-se:

- Regulação duplicada, gerando confusão;
- Dificuldade de atualização em atendimento às normas;
- Divergência entre normas;
- Sujeição e Controle por órgãos distintos para temas afetos;
- Custos maiores na criação de Portais Institucionais e de transparência e no atendimento aos órgãos de controle.

Considerando a necessidade de compatibilização entre as orientações constantes do Guia de Padronização de Informações das Empresas Estatais nos Portais da Internet e do Guia da Transparência Ativa elaborado pela CGU, sugere-se a continuidade do acordo de cooperação técnica, em andamento, capitaneado pela OGU, com a gestão colaborativa de representantes de empresas estatais.

### 3.3 Tema 2: Modelo de Maturidade – Aderência adequada às realidades das empresas estatais – elementos de verificação

25 de maio de 2023, quinta-feira.

As empresas Casa da Moeda, Correios e Petrobras apresentaram suas avaliações sobre a aplicabilidade do Guia de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), conduzido pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União e necessário para qualquer unidade de ouvidoria que utilize o MMOUP como instrumento de

mensuração de sua maturidade institucional.

Ao analisar a matriz do MMOP, o GT AOEE RENOUV percorreu as quatro dimensões do documento (Estruturante, Essencial, Prospectiva e Específica) para debater sobre a aplicabilidade dos itens do questionário às empresas estatais.

Considerando as peculiaridades inerentes às Ouvidorias de empresas estatais, no exercício de suas atribuições, especialmente aquelas que não prestam serviços de forma direta ao usuário de serviços públicos, foram apresentadas algumas considerações e sugestões de alterações à Matriz do Modelo de Maturidade, no que diz respeito aos itens abaixo elencados:

#### *1.5.5. Experiência do Usuário*

*Verificador: Qual o papel do perfil do usuário dos serviços do órgão ou entidade para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria?*

Sugestão: Sugerimos adequação no texto para que haja aplicabilidade também aos órgãos que prestam serviços de forma indireta ao usuário de serviços públicos, uma vez que não há interação direta de suas Ouvidorias com esses usuários.

Texto Sugerido:

#### 1.5.5 Experiência do usuário

Verificador: Qual o papel do perfil do usuário da Ouvidoria para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria?

## 2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

### 2.1.1. Mapeamento de Serviços

*Verificador: Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?*

Sugestão: Sugerimos adequação no texto para que haja aplicabilidade também aos órgãos que prestam serviços de forma indireta ao usuário de serviços públicos, considerando que suas Ouvidorias não têm interação direta com esses usuários que permita levantar informações e identificar eventuais necessidades de adequações e/ou estruturação de novos serviços.

Texto Sugerido:

### 2.1.1. Mapeamento de Oportunidades

Verificador: Como ocorre o "processo de melhoria contínua" ou "processo de mapeamento de oportunidades de negócio" no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?

### 2.1.2. Monitoramento da Carta

*Verificador: Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?*

Sugestão: Desconsiderar esse tópico para empresas que prestam serviços de forma indireta aos usuários de serviços públicos, considerando que os serviços são avaliados no âmbito das Ouvidorias das entidades/órgãos que interagem com o usuário do respectivo serviço, não havendo como empresas que prestam serviços de forma indireta levantarem informações junto aos mesmos que permita identificar eventuais desvios na prestação dos serviços.

Desta forma esse tópico só se aplicaria ao levantamento do grau de satisfação dos clientes, órgãos da Administração Pública, o que não é feito por Ouvidorias, mas por suas respectivas áreas comerciais ou de qualidade.

### *2.1.3 Qualidade da informação*

*Verificador: Como a ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?*

Sugestão: Desconsiderar esse item para empresas que não prestam serviços diretamente ao usuário, considerando que não publicam Carta de Serviços, uma vez que os serviços são prestados diretamente aos usuários por outras entidades/órgãos que as divulgam em suas respectivas cartas de serviços.

### *3.1.1 Capacidades para pesquisa*

*Verificador: A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?*

Sugestão: Desconsiderar esse item para empresas que não prestam serviços diretamente ao usuário, considerando que a interação com usuário se dá por outras entidades/órgãos que prestam os serviços diretamente ao usuário e são, portanto, seus clientes.

### *3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários*

*Verificador: A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?*

Sugestão: Desconsiderar esse item para empresas que não prestam serviços diretamente ao usuário, considerando que não há interação entre eles, logo não haveria como coletar informações no âmbito da jornada dos usuários.

## **3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS**

Sugestão: Desconsiderar o item 3.2, incluindo todos os seus subitens, a empresas públicas que não prestam serviços diretamente ao usuário, considerando as atribuições dos Conselhos de Usuários previstas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e o fato dos usuários dos serviços não interagirem com essas entidades.

## **3.4 Tema 3: Tratamento de Denúncias**

29 de junho de 2023, quinta-feira.



Jose Arthur Zambelli Alves, Ouvidor Geral da Controladoria Geral da União - CGU, explanou sobre o tratamento de denúncia e destaque para as especificidades da ouvidoria da CGU em relação às demandas de todo poder executivo.

A análise da denúncia gera um resumo do caso e parecer com conclusões e encaminhamentos. Antes disso, há caminho interno, cuja porta de entrada é o Fala.BR. Há aplicação de um filtro de classificação por uma pessoa da equipe que faz a distribuição para equipe de denúncias. Explicação quanto a forma de divisão de trabalho, resultando em economia de trabalho pelos setores de auditoria e correção. Seria possível filtrar cerca de 70% das denúncias recebidas, sem necessidade de encaminhá-las aos setores técnicos responsáveis.

A partir do encaminhamento da denúncia para o setor responsável, as denúncias são acompanhadas e monitoradas pela Ouvidoria Geral da União - OGU pelos dois meses subsequentes. Averiguam a resolutividade, ou seja, se ela de fato encerrou seu ciclo de vida na CGU.

Destaque para a proteção ao cidadão, que passou a ser o carro chefe das atividades. Portanto, há necessidade de estar atento à proteção ao denunciante. Fato que gera atenção especial para a pseudonimização e proteção dos dados pessoais.

Cristiano Andrade, Ouvidor Geral da Petrobras, apresentou o processo de tratamento de denúncia do Sistema Petrobras e promoveu uma reflexão relacionada a confiança por parte dos denunciantes sobre os canais de recebimento de denúncia.

Adicionalmente, o GT AOEE RENOUV debateu sobre conferir transparência ao processo de denúncia nos reportes quantitativos e qualitativos reportado aos diversos órgãos e conselhos públicos e privados.

Proposição: definir de forma precisa atribuição de cada um dos atores que atuam nos sistemas de integridade da Administração Pública, incluindo CGU, TCU, CEP, CGPAR, SEST, Comissões de Ética, áreas de *Compliance*, Corregedorias e Ouvidorias para que haja equilíbrio, afastando-se sobreposições e garantindo a eficiência, efetividade e eficácia. Concomitantemente, é preciso delimitar de forma precisa qual seria o objeto da perspectiva disciplinar e qual seria o objeto da perspectiva ética. Concomitantemente, é preciso delimitar de forma precisa qual seria o objeto da perspectiva disciplinar e qual seria o objeto da perspectiva ética.

### **3.5 Tema 4: Tratamento de Demandas**

03 de agosto de 2023, quinta-feira

Henrique Ximenes Carrano Fernandes, Gerente de Tratamento de Demandas da Ouvidoria-Geral da Petrobras, apresentou para discussão do GT os processos relacionados ao tratamento de manifestações; pedidos, sugestões, reclamações e elogios das partes relacionadas.

Dentro das ouvidorias, as reclamações são uma das principais demandas recebidas. As pessoas recorrem à ouvidoria quando estão insatisfeitas com algum aspecto do serviço prestado pela empresa ou quando enfrentam problemas que não foram resolvidos pelos



canais de atendimento convencionais.

As reclamações podem abranger uma ampla variedade de questões, desde problemas relacionados à qualidade do produto ou serviço, atrasos na entrega, mau atendimento por parte dos funcionários, cobranças indevidas, entre outros. Cada reclamação é única e requer uma análise cuidadosa por parte da ouvidoria.

Ao receber uma reclamação, a ouvidoria tem a responsabilidade de investigar e analisar o caso de forma imparcial e objetiva. Isso envolve coletar todas as informações relevantes, ouvir todas as partes envolvidas e buscar soluções justas e adequadas para resolver o problema apresentado.

Uma vez que a reclamação é registrada, a ouvidoria realiza um processo de acompanhamento e monitoramento, buscando agilidade e transparência na resolução do problema. Ela atua como um mediador entre o cliente e a empresa, buscando uma solução satisfatória para ambas as partes.

É importante ressaltar que a ouvidoria não tem o poder de impor sanções ou multas à empresa, mas pode recomendar ações corretivas e preventivas para evitar a repetição de problemas no futuro. Além disso, a ouvidoria pode colaborar na identificação de padrões de reclamações, auxiliando a empresa na melhoria de seus processos e na qualidade dos serviços prestados.

Em resumo, as reclamações dentro das ouvidorias são tratadas com seriedade e responsabilidade. A ouvidoria busca garantir que todas as reclamações sejam devidamente analisadas, buscando soluções justas e contribuindo para a melhoria contínua da empresa.

Outro ponto importante que deve ser destacado é que as demandas recebidas por uma Ouvidoria podem ser valiosas para a melhoria de processos dentro de uma empresa. Elas fornecem insights importantes sobre as falhas, lacunas ou problemas existentes nos serviços prestados, permitindo que a organização identifique áreas de melhoria e tome medidas corretivas.

Por meio das demandas, a Ouvidoria pode identificar tendências e padrões de problemas recorrentes. Essas informações podem ser analisadas para identificar as causas raiz dos problemas e implementar ações corretivas efetivas. Isso pode incluir revisões de procedimentos, treinamentos para os funcionários, ajustes nas políticas internas ou até mesmo mudanças na estrutura organizacional.

Além disso, as demandas podem ajudar a empresa a compreender melhor as expectativas e necessidades do seu público de interesse. Ao analisar as reclamações recebidas, a Ouvidoria pode identificar áreas em que os serviços podem ser aprimorados, seja em termos de qualidade, agilidade, atendimento ao cliente ou outros aspectos relevantes.

As reclamações também podem ser uma fonte valiosa de feedback. Elas podem destacar aspectos específicos que estão causando insatisfação no público de interesse, permitindo que a empresa avalie e reformule suas estratégias. Ao ouvir atentamente as reclamações e agir sobre elas, a empresa demonstra compromisso com a satisfação do cliente, o que pode fortalecer o relacionamento com o público e aumentar a fidelidade dos clientes.

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na gestão dessas demandas. Ela atua

como um canal de comunicação confiável e imparcial entre os seu público e a empresa, garantindo que as reclamações sejam registradas, analisadas e tratadas adequadamente. Além disso, a Ouvidoria pode monitorar ações tomadas em resposta às reclamações, verificando se as melhorias planejadas estão sendo implementadas e avaliando seu impacto.

Em resumo, as demandas recebidas por uma Ouvidoria podem ser uma fonte valiosa de informações para a melhoria de processos dentro de uma empresa. Ao analisar e agir sobre essas reclamações, a organização pode identificar áreas de melhoria, fortalecer o relacionamento com os clientes e aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

## **3.6 Tema 5: Mediação de Conflitos**

28 de setembro de 2023, quinta-feira

O processo de mediação de conflitos dentro de uma ouvidoria envolve a atuação da Ouvidoria como um mediador imparcial entre as partes envolvidas. O objetivo é facilitar a comunicação, promover o entendimento mútuo e buscar soluções consensuais para os problemas apresentados.

A mediação de conflitos é uma abordagem colaborativa, na qual a Ouvidoria age como um facilitador do diálogo entre o público de interesse e a empresa. Ele busca estabelecer um ambiente seguro e respeitoso, onde as partes possam expressar suas preocupações, interesses e pontos de vista.

O processo de mediação geralmente envolve as seguintes etapas:

1. Identificação e registro do conflito: A Ouvidoria recebe as informações sobre o conflito apresentado, registrando os detalhes relevantes, como as partes envolvidas, o histórico do problema e as expectativas de cada uma delas.
2. Coleta de informações: A Ouvidoria realiza entrevistas com as partes envolvidas, ouvindo atentamente suas versões dos fatos e suas necessidades. Ele também pode solicitar documentos ou evidências relacionadas ao conflito.
3. Análise e reflexão: Com base nas informações coletadas, a ouvidoria analisa as questões em disputa e identifica os interesses e preocupações subjacentes de cada parte. Ele busca compreender as motivações e expectativas de ambos os lados.
4. Facilitação do diálogo: A ouvidoria promove a comunicação entre as partes, criando um espaço de diálogo respeitoso e construtivo. Ele estimula a escuta ativa e ajuda a esclarecer mal-entendidos, buscando pontos de convergência e possíveis soluções.
5. Geração de opções e negociação: A Ouvidoria auxilia as partes na identificação de opções de solução e na negociação dos termos. Ele incentiva a criatividade e o pensamento colaborativo, visando alcançar um acordo que seja satisfatório para ambas as partes.
6. Elaboração de um acordo: Se as partes chegarem a um consenso, A ouvidoria auxilia na formalização do acordo, definindo claramente os compromissos e responsabilidades de cada

uma delas. Esse acordo pode ser documentado por escrito para evitar futuros desentendimentos.

7. Acompanhamento e encerramento: Após a resolução do conflito, a Ouvidoria pode realizar um acompanhamento para verificar se o acordo está sendo cumprido e se ambas as partes estão satisfeitas. Caso necessário, ela pode intervir novamente para ajudar a resolver questões adicionais.

Em resumo, o processo de mediação de conflitos dentro de uma ouvidoria busca promover a comunicação, o entendimento mútuo e a busca por soluções consensuais. O ouvidor atua como um facilitador, ajudando as partes a encontrarem um acordo satisfatório e contribuindo para a construção de um relacionamento positivo entre o cliente e a empresa.

### 3.7 Tema 6: Retrato das Ouvidorias

09 de novembro de 2023, quinta-feira

Vislumbrando apresentar um diagnóstico e oferecer uma percepção das Ouvidorias das empresas estatais participantes do **GT AOEE RENOUV**, foi elaborado um questionário com dezoito perguntas de forma a levantar os principais números de atendimento, sistemas e canais de atendimento, publicações, práticas de mediação e dialógicas, entre outros.

Os dados das empresas respondentes estão disponibilizados no anexo 4 deste documento.

## 4. Sistematização das proposições necessárias às Empresas Estatais

Um dos objetivos principais estabelecido pelo plano de trabalho do **GT AOEE RENOUV** traz a análise das necessidades adequação das leis e decretos federais, além de normas de órgãos de controle, para contemplarem as especificidades das empresas estatais.

Considerando necessidade de compatibilização de algumas diretrizes que balizam o trabalho das ouvidorias das empresas estatais, no desempenho de suas atribuições, tanto no tocante ao tratamento de demandas típicas, quanto no monitoramento da Transparência Ativa, sugere-se algumas adequações normativas, dentre as quais listamos algumas abaixo, com a totalidade apresentada nos **anexos**.

Na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e no Decreto 9.492 de 05 de dezembro de 2018, as adequações são aplicáveis a empresas estatais que prestam serviços de forma indireta ao usuário de serviços públicos, de forma a desobrigá-las da publicação de carta de serviços e criação dos Conselhos de Usuários.

**Para a Portaria CGU nº 581 de 09 de março de 2021 foram sugeridos os seguintes ajustes:**

Art. 2º: Criação do inciso III recomendando que na modelagem organizacional dos órgãos que compõem o SISOuv, as Ouvidorias estejam no mesmo nível hierárquico dos órgãos de apuração, de forma a evitar a possibilidade de sobreposição das esferas de apuração em

detrimento da área de acolhimento e garantir a independência de seus titulares.

Artigo 7º: Criação do parágrafo 3º de forma a dispensar as estatais que não prestam serviços diretamente ao usuário de serviços públicos e, portanto, não tenham serviços públicos cadastrados no Gov.BR, das atividades vinculadas à publicação de Carta de Serviços e Conselho de Usuários

Art. 13: Ajuste no inciso I do caput visando compatibilizá-lo com a exigência de autorização prévia para criação ou uso de cadastro preexistente, disposta no parágrafo 4º do mesmo artigo.

Art. 19:

- Criação de alíneas no inciso II do parágrafo 4º para esclarecer a forma de apresentação da resolutividade das demandas em conformidade às alterações realizadas na Plataforma Fala.br. Principalmente quando se refere a atualização do status das denúncias, apresentando assim um ciclo virtuoso para que o denunciante acompanhe o acolhimento, tratamento e eventual resultado da apuração.
- Criação do parágrafo 6ª instituindo a obrigatoriedade de atualização da resolutividade das denúncias pelos órgãos de apuração, apresentando assim um ciclo virtuoso para que o denunciante acompanhe o acolhimento, tratamento e eventual resultado da apuração.

Art. 82: Criação do inciso VI, incluindo entre as ações de Ouvidoria Ativa, iniciativas que envolvam a sensibilização da comunidade com relação a direitos sociais, ambientais e culturais, considerando tratar-se de importante ferramentas de participação social.

Art. 90: Inclusão de novo texto que esclareça a inaplicabilidade dos artigos que se dirigem à criação e gestão das atividades vinculadas aos Conselhos de Usuários para empresas estatais que não prestam serviços diretamente ao usuário de serviços.

Art. 91 e Art. 92 – Renumeração dos artigos.

**Quanto à Portaria nº 1.181 de 10 de junho de 2020 foi sugerido ajuste apenas no art. 7º, como segue:**

Art.7º: Criação do parágrafo 5º estabelecendo que o relatório de gestão de que trata o inciso I do § 1º será considerado em caso de indicação do Ouvidor para exercer função de titular em outro órgão, em consonância com a orientação do artigo 21 da Portaria CGU nº 27/2022 para fins de indicação de titulares de corregedoria de forma a uniformizar o entendimento.

Em relação ao Decreto nº 11.529 de 16 de maio de 2023, forma essas as sugestões de ajustes:

Art. 1º: Ajuste no texto do artigo de forma a instituir a aplicação do referido decreto aos órgãos da administração indireta.

Art. 5º: Incluir o inciso III para incluir os as unidades de Ouvidoria da administração pública federal indireta na composição do Sitai.

Art. 19. Estabelecer a competência do dirigente máximo de empresas públicas e sociedade

de economia mista para nomeação da autoridade de monitoramento, de que trata o art. 40 da LAI.

Art. 20 e 21: Renumeração dos artigos.

## **SUGESTÕES DE TEXTO PARA IMPLEMENTAÇÃO DOS AJUSTES SUGERIDOS AOS NORMATIVOS:**

### **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 7º Ficam dispensadas da divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, prevista no caput deste artigo, as empresas a que se refere o parágrafo único do artigo 3º.

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo 1º. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

Parágrafo 2º Estão dispensados da criação de conselhos de usuários os órgãos a que se refere o parágrafo único do artigo 3º.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

Parágrafo único. Estão dispensados da avaliação continuada de serviços públicos os órgãos a que se refere o parágrafo único do artigo 3º.

### **DECRETO 9492-2018**

Art. 24-C. Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cada órgão ou entidade a que se refere o art. 2º criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)

Parágrafo único. Ficam dispensados da criação dos conselhos de usuários as estatais federais, que não prestam serviços diretamente ao usuário dos serviços públicos.

### **PORTARIA 581/2021**

Art. 2º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv:

III - O cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria deverá ser compatível ou equivalente ao nível do cargo do titular das demais áreas de apuração do órgão ou entidade, como auditoria e corregedoria.

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

3º Ficam dispensados das atividades descritas nos incisos VI e VIII do caput deste artigo as estatais federais, que não prestam serviços diretamente ao usuário dos serviços públicos.

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a ela integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas na plataforma a que se refere o caput imediatamente após a resposta ao pedido de autorização a que se refere o §4º deste artigo; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável e a informação sobre o motivo da resolutividade deverá considerar:

a) Para sugestões: adoção, adoção parcial, não adoção, perda de objeto, ausência de competência e outros;

b) Para solicitações: atendimento, atendimento parcial e não atendimento, perda de objeto, ausência de competência e outros;

c) Para reclamações: solucionada, parcialmente solucionada e não solucionada, perda de objeto, ausência de competência e outros;

d) Para denúncias: apurada: procedente ou parcialmente procedente; apurada: improcedente; encaminhada pela unidade de apuração para outro órgão/entidade; insuficiência de elementos; perda de objeto; ausência de competência e outros.

§ 6º As unidades de apuração deverão informar às unidades do SisOuv o resultado dos procedimentos apuratórios ou seu arquivamento, a fim do cumprimento efetivo do disposto nos parágrafos 4º e 5º do art. 19, registrando

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

VI - No caso de empresas públicas e sociedade de economia mista que não prestem

serviços diretamente ao usuário de serviços públicos, poderão ser consideradas ações de ouvidoria ativa, iniciativas que envolvam a sensibilização da comunidade com relação a direitos sociais, ambientais e culturais.

Art. 90. Não se aplicam os artigos 55 a 69 às empresas públicas e sociedades de economia mista, que não prestam serviços diretamente ao usuário dos serviços públicos.

Art. 91. Compete ao titular da Ouvidoria-Geral da União a edição de normas complementares a esta Portaria, observado o disposto no art. 88.

Art. 92. Ficam revogadas:

I - a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 1, de 24 de junho de 2014;

II - a Portaria nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015;

III - a Portaria nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015;

IV - a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018;

V - a Instrução Normativa nº 15, de 19 de novembro de 2018;

VI - a Instrução Normativa nº 12, de 2 de agosto de 2019; e

VII - a Portaria CGU nº 2.859, de 3 de dezembro de 2020. Art. 92. Esta Portaria entra em vigor no dia 16 de março de 2021.

## **PORTARIA Nº 1.181/2020**

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§5º O relatório a que se refere o inciso I do § 1º do art. 7º será considerado para fins da análise de sua eventual indicação para ocupar cargo ou função de titular de unidade setorial de ouvidoria de outro órgão ou entidade.

## **DECRETO Nº 11.529 – 2023**

Art. 1º Este Decreto dispõe, no âmbito da administração pública federal direta, indireta autárquica e fundacional, sobre:

Art. 5º Compõem o Sitai:

III. as unidades de Ouvidoria da administração pública federal indireta indicados no art. 40 da Lei 12.527/2011.

Art. 19. A autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei 12.527/2011 será designado por ato de nomeação do dirigente máximo no caso de empresas públicas e sociedade de economia mista.

Art. 20. Ficam revogados:

Art. 21. Este Decreto entra em vigor:

I - em 17 de julho de 2023, quanto aos art. 2º a art. 9º e quanto ao inciso II do caput do art. 20; e

II - na data de sua publicação, quanto aos demais dispositivos.

No que tange à regulamentação e fiscalização de obrigações de transparência ativa, é necessário haja uma atuação conjunta dos órgãos de controle na implementação de políticas e na criação de normas de transparência ativa. Devem ser adotadas ações que criem um debate permanente e contínuo entre a CGU, TCU e SEST para delimitação de competências regulamentadoras, atenta às disposições da LAI, e um fórum de discussão que envolva as empresas públicas e sociedades de economia mista, de forma que estas possam apresentar a realidade de suas atividades, a sensibilidade das informações que produzem e a inaplicabilidade de obrigações gerais pautadas na realidade da Administração Pública Direta.

## 5. Conclusão

O plano de trabalho acordado pelo **GT AOEE RENOUV** foi atendido integralmente por meio das reuniões realizadas via Teams, de forma a promover os debates e avaliações dos temas elencados, além das proposições de adequação no quadro normativo aplicável às empresas estatais.

Adicionalmente ao supracitado, o **GT AOEE RENOUV** propôs a constituição da **Câmara Técnica das Ouvidorias das Empresas Estatais** com o intuito de avançar na consolidação desta proposta, realizar ações de disseminação de boas práticas nas Ouvidorias, e servir de fórum permanente para as questões pertinentes a atividades das Ouvidorias das empresas integrantes.

As adequações elencadas no item 4 e nos anexos 3 servirão como ponto de partida para suportar as análises de ajustes nos normativos e que terão a **Câmara Técnica das Ouvidorias das Empresas Estatais** como fórum legítimo para o debate e consolidação das alterações a serem encaminhadas aos órgãos de controle do Sistema de Integridade da Administração Pública.

Importante destacar que a criação da **Câmara Técnica das Ouvidorias das Empresas Estatais** foi aprovada na Assembleia Ordinária da RENOUV em novembro de 2023 e começará a funcionar em 2024, logo após a aprovação do seu Regimento Interno que será encaminhado para a CGU para seguir o rito de aprovação.

Agradecemos a todas as empresas que apoiaram a realização deste GT e aos profissionais que contribuíram para o êxito dos encontros e para a conclusão dos trabalhos.

## 6. Anexos

Anexo 1 - Termo de Referência

Anexo 2 - Atas das reuniões

Anexo 3 - Detalhamento das proposições de adequações normativas

Anexo 4 - Retrato das Ouvidorias



Esse relatório representa uma consolidação das informações e análises técnicas realizadas e tem como objetivo contribuir como instrumento de aprimoramento da governança corporativa e do quadro normativo vigente, considerando as peculiaridades das Empresas Estatais.

Com isso, o Grupo de Trabalho encerra sua atuação e aprova o presente Relatório.

Documento assinado eletronicamente por participantes do Grupo de Trabalho.



Documento assinado eletronicamente por **HELOISA VIEIRA CURVELLO**, **Analista Administrativo**, em 21/12/2023, às 15:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO CÉSAR DE ALMEIDA BRABO**, **Usuário Externo**, em 21/12/2023, às 15:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **ÁLVARO FONSECA MONTEIRO**, **Usuário Externo**, em 21/12/2023, às 16:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **LEANDRO ALBERTO TORRES RAVACHE**, **Usuário Externo**, em 26/12/2023, às 15:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANA MOREIRA DIAS**, **Usuário Externo**, em 26/12/2023, às 16:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Flávio Diniz de Carvalho**, **Usuário Externo**, em 29/12/2023, às 05:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://super.cgu.gov.br/conferir> informando o código verificador 3046640 e o código CRC CD5EEB91

**Referência:** Processo nº 00190.112440/2023-13

SEI nº 3046640



# **Relatório do Grupo de Trabalho RENOUV 2023**

## ***ANEXO 1***

*dezembro 2023*

## **Termo de Referência Ação RENOUV 2023**

### ***Atuação da Ouvidoria na Governança das Empresas Estatais***

#### **1. Apresentação da Ação**

*Criação de Grupo de Trabalho (GT) para debater:*

- 1) A atuação das Ouvidorias como instrumento de aprimoramento da governança corporativa das Empresas Estatais (Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista); e*
- 2) A aplicação do quadro normativo vigente (leis e decretos federais e normas de órgãos de controle federais), atinente à função Ouvidoria, considerando as peculiaridades das Empresas Estatais, sobretudo a natureza das sociedades de economia mista.*

#### **2. Justificativa para a implementação da Ação**

*O funcionamento das ouvidorias nas Empresas Estatais impõe a observância da Lei das Estatais, em consonância às normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Lei das Sociedades Anônima e da Securities and Exchange Commission (SEC), além das boas práticas de Governança Corporativa consolidadas por entidades de mercado como ANBIMA, ABRASCA, AMEC, e órgãos públicos e/ou reguladores, tais como; CGU, MME, TCU, SEST, CGPAR e CEP. Por essa razão, as empresas públicas e as sociedades de economia mista necessitam de regras que contemplem as suas especificidades e respeitem a sua Governança Corporativa.*

#### **3. Objetivos da Ação**

*Debater, avaliar e propor adequações a entendimentos administrativos vigentes, bem como a adequação no quadro normativo aplicável às Empresas Estatais, em observância às leis federais vigentes, à hermenêutica e à devida hierarquia de normas jurídicas.*

#### **4. Coordenador da Ação**

Luiz Cristiano de Andrade – Ouvidor-Geral da Petrobras

#### **5. Regras para a participação no Grupo de Trabalho**

- Ser o representante indicado das ouvidorias de Empresas Estatais e Sociedades de Economia Mista;
- Ter disponibilidade para frequentar as reuniões (frequência mínima de 70%); e
- Dar sua contribuição para a construção dos produtos.

## 6. Produtos

Como resultado da ação pretendida, espera-se entregar como produto um relatório para o Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias. O documento será composto pela apresentação das atividades executadas, e o rol de adequações necessárias para que as Empresas Estatais e Sociedades de Economia Mista tenham um arcabouço adequado para a sua regulação. Mediante as considerações e a aprovação do relatório por parte do Conselho Diretivo, o relatório final - ou correspondente resumo com pontos de destaque - será posteriormente entregue aos membros da Rede Nacional de Ouvidorias.

## 7. Matriz de responsabilidades

Órgão ou unidade	Responsabilidades
Coordenador do GT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planejar as ações e coordenar os trabalhos do grupo;</li><li>• Propor a pauta e as atividades das reuniões, que serão realizadas de maneira remota mensalmente;</li><li>• Coordenar as reuniões mensais do grupo;</li><li>• Reduzir a termo os resultados alcançados pelo grupo a cada reunião, de modo a encaminhar a elaboração dos produtos referentes ao projeto; e</li><li>• Apresentar os resultados do grupo.</li></ul>
Ouvidorias participantes do GT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participar das reuniões e contribuir nas discussões;</li><li>• Zelar pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das demandas e soluções que lhe forem confiadas;</li><li>• Debater e aprovar a pauta e as atividades referentes às reuniões do GT, que serão realizadas de maneira remota mensalmente;</li><li>• Envidar os esforços necessários para auxiliar o alcance das metas de cada reunião do GT, com vistas aos objetivos da ação;</li><li>• Auxiliar na elaboração dos produtos previamente acordados;</li><li>• Apoiar e dar visibilidade aos resultados alcançados pelo GT;</li><li>• Contribuir para o estudo de boas práticas; e</li><li>• Contribuir com informações que subsidiem o processo de trabalho e a entrega dos produtos do grupo de trabalho.</li></ul>
Secretaria Executiva da RENOUV	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secretariar o GT;</li><li>• Encaminhar os convites e realizar os contatos necessários para as reuniões; e</li><li>• Registrar a reunião e distribuir a Ata.</li></ul>

## 8. Riscos

1. Risco: Indisponibilidade de participação dos representantes.  
Mitigação: Concordância dos participantes com o calendário prévio de ações e reuniões.  
Alternativa: Autonomia de aprovação do coordenador da ação.
2. Risco: Impossibilidade de entrega do produto dentro dos prazos definidos  
Mitigação: Definir o cronograma com os atores e responsabilidades previamente acordadas  
Alternativa: 1) Autonomia de aprovação do coordenador da ação e/ou CGU.  
2) Uso de deliberações virtuais para cumprir o cronograma.

## 9. Etapas de implementação

### ✓ **27 de abril de 2023, quinta-feira.**

- *Apresentação do Termo de Referência;*
- *Debate sobre Tema 1: Transparência Ativa – Lei de Acesso à informação;*
- *Construção de minuta com proposição de melhorias baseada no debate sobre o tema 1.*

### ✓ **25 de maio de 2023, quinta-feira.**

- *Aprovação do Termo de Referência e validação das etapas da ação;*
- *Tema 2: Modelo de Maturidade – Aderência adequada às realidades das empresas estatais – elementos de verificação; e*
- *Construção de minuta com proposição de melhorias baseada no debate sobre o tema 2.*

### ✓ **29 de junho de 2023, quinta-feira.**

- *Debate sobre o Tema 3: Tratamento de Denúncias; e*
- *Construção de minuta com lições aprendidas no debate sobre o tema 3*

### ✓ **03 de agosto de 2023, quinta-feira**

- *Análise da minuta com os temas: 1, 2 e 3;*
- *Debate sobre o Tema 4: Tratamento de Demandas; e*
- *Construção de minuta com lições aprendidas no debate sobre tema 4.*

✓ **31 de agosto de 2023, quinta-feira**

- *Debate sobre Tema 5: Adequações necessárias nas leis e decretos federais e normas de órgãos de controle federais para que contemplem as especificidades das Empresas Estatais e Sociedades de Economia Mista*
- *Construção de minuta com proposições sobre tema 5.*

✓ **28 de setembro de 2023, quinta-feira**

- *Consolidação das informações, considerando os temas de 1 a 5; e*
- *Elaboração das minutas dos documentos a serem propostos a CGU para avaliação.*
- *Tema 06 – Mediação de Conflitos*

✓ **09 de novembro de 2023, quinta-feira**

- *Tema 07 – Retrato das Ouvidorias*
- *Validação do produto – aprovação final*
- *Definição dos prazos*

## **10. Revisão do Termo de Referência**

O Termo de Referência é passível de revisão e poderá ser revisado no decorrer do período dos trabalhos do GT.



# **Relatório do Grupo de Trabalho RENOUV 2023**

## ***ANEXO 2***

*dezembro 2023*



## Ata da 1ª Reunião do Grupo de Trabalho - Atuação da Ouvidoria na Governança de Serviços

Dia: 22 de março de 2023

### Participantes da Reunião:

PETROBRAS (coordenador)	Luiz Cristiano	
Controladoria-Geral da União	Marcos Lindenmayer	
TELEBRAS	Augusto Cesar Abreu dos Santos	
Controladoria-Geral do DF	Cecília Fonseca	
Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins	Josefa de Oliveira Machado	
Casa da Moeda do Brasil	Bruno César de A. Brabo	
Companhia de Desenvolvimento de Caxias do Sul - CODECA	Rodrigo Bado	
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba	Cinara Marques Silva Santos	
Companhia de Desenvolvimento de Nova Odessa/SP - CODEN AMBIENTAL	Rita de Cássia Gaidos Vianna	
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	Marcos Flávio Diniz de Carvalho	
Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - DATAPREV	Álvaro Fonseca Monteiro	
Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina (Epagri)	Cíntia Córdova Vieira dos Santos	
BNDES	Leandro Ravache	





Caixa	Andressa Pessoa Lodi	

#### **Pauta da Reunião:**

1. Apresentação dos participantes.
2. Apresentação dos objetivos do GT.

#### **Resumo das Discussões**

- Necessidade atuar em rede para discutir as particularidades do funcionamento das ouvidorias no âmbito das estatais a fim de discutir normativos específicos. Diferenças que fazem com que as estatais tenham outros obstáculos para atender as normatizações da área, tais como SAC, tri dígitos específicos, conflitos de normativos e orientações.
- Luiz Cristiano (Petrobrás) explica algumas especificidades pelas quais enfrenta dentro do contexto de sua empresa e a sobreposição das esferas de controles sob as quais as empresas estatais estão submetidas. Exemplo com o portal de transparência e com a LAI em relação aos documentos sigilosos.
- Propõe que Luiz Vicente, responsável pela transparência da Petrobrás faça apresentação sobre o que é necessário observar para as ouvidorias de estatais possam atender e consigam os 100% no ranking de transparência.
- Bruno (Casa da Moeda) comenta que atualmente é preciso lidar com três tipos de orientações conflitivas (SEST, TCU e CGU) de entes reguladores diferentes. E sugere discutir o que é ou não aderente à realidade das estatais.
- Cristiana informa sobre mudanças internas na CGU que levaram o tema de LAI para a SNAI. Cristiano solicita convidar um representante para próxima reunião. Discussão avança para entender que as ouvidorias também cuidam da parte de transparência passiva e ativa.
- Um dos objetivos será discutir sobre a gestão do canal de denúncia, seja fala.BR ou canal independente/próprio e os normativos específicos.
- Adriana (CEB) explica que um dos pontos mais sensíveis é o canal de denúncias e nesse campo há normatização divergente sendo, portanto, um ponto urgente para ser discutido entre as ouvidorias. Há risco de interpretação conflitivas.
- Cínthia (EPAGRI) traz dúvida sobre questão de proteção de testemunha e atuação do ouvidor como testemunha em processo disciplinar. Orientação e discussões no sentido de proteção do denunciante e o dever de sigilo, bem como proteção da área de apuração. Necessidade de ponderação quanto a entrega de dados do denunciante, sem expor a vítima, conforme as



especificidades de cada caso concreto. Especificação sobre o caso da EPAGRI. Leandro Ravache (BNDES) destaca o fato de os casos de assédio e a proteção da testemunha ainda não estar tão clara em termos normativos. Sugestões para que ela não se deixe ser pressionada pelo trabalho que legalmente está fazendo. Uso de árvore de temas para direcionar demandas e temas e poder mapear os tipos decisões que pode tomar.

- Proposta de discussão sobre a ouvidoria como canal para interlocução com diversos atores e internos e externos.
- Andressa compartilha sobre o caso da Caixa em 2022 e como foi a atuação da ouvidoria sobre o caso e mencionando alguns dos instrumentos utilizados no caso.
- Encaminhamento de denúncias relacionados aos DAS 4 e 5 para a CGU, por parte das estatais, representando retrabalho e sem recebimento de feedback. Discutir sobre troca com a CGU e melhoria nessa relação com a CGU. O mesmo se aplica às retaliações, considerando o uso opcional do Fala.br. Portanto, é necessário discutir
- Terceira frente de atuação é o recebimento de reclamação, detalhado em normas publicadas pela CGU.
- Secretaria Executiva relembra a necessidade de especificação da entrega do GT ao final de suas discussões.
- Bruno propõe discutir também o modelo de maturidade das ouvidorias, pois alguns itens não se aplicam à realidade das estatais. Considerando nuances de estatais, o cumprimento do modelo se torna algo proforma.
- Adriana (CEB) sugere compartilhamento de boas práticas sobre
- Próximo encontro 30 minutos sobre modelo de maturidade com Bruno (Casa da Moeda) para apresentação o modelo e no restante da reunião sobre transparência. Uma reunião sobre denúncia. Solicitam apresentação sobre o modelo por parte da CGU.

### **Encaminhamentos**

- Apresentação de Luiz Vicente, área de transparência da Petrobrás, na próxima reunião.
- Convidar representante da SNAI para compor o grupo na próxima reunião, para uma nova conversa.
- Três pontos principais propostos para discussão: LAI em ouvidorias em estatais, proteção ao denunciante com canal de denúncia independente e o recebimento de reclamações.

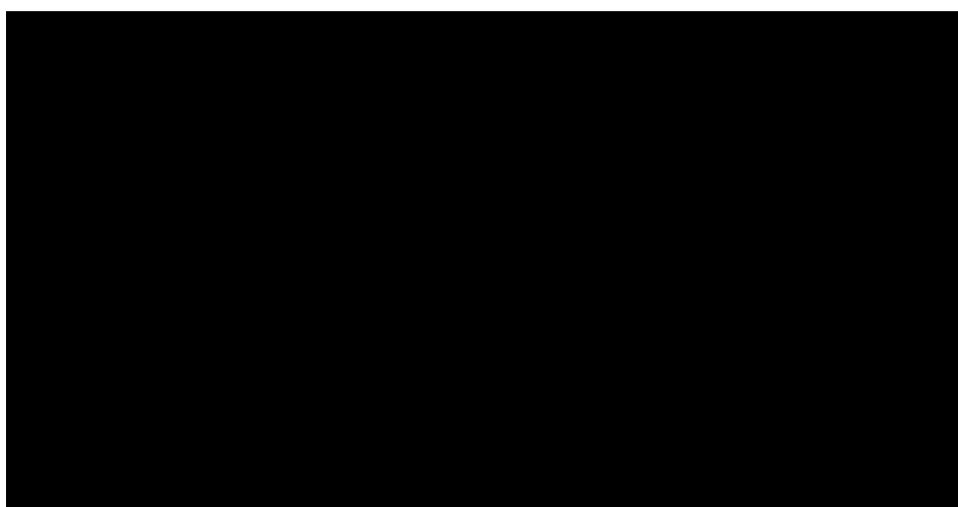


- Começar discussão com LAI e encontro com as duas Secretarias para posteriormente tentar articulação com TCU e SEST. Dois ou três encontros sobre denúncias e pensar em que temas específicos desse tema.
- Inclusão de um novo tema de discussão sobre modelo de maturidade das ouvidorias públicas.
- Sugestão de encontro mensal na última semana do mês.

#### **Registro**

- Registro de contatos:

- 
- 
- 
- 
- 
- 



## **2ª Reunião do GT – Ouvidorias na governança corporativa de estatais**

**Data: 27/04/2023 - 10:00**

### **PARTICIPANTES**

1. Alyson – OGDF;
2. Antônio César Abbud - Ouvidoria Geral da Petrobrás
3. Aurisomarlom Pereira Santana - Ouvidoria da Telebrás
4. Beatriz Nunes de Campos - Ouvidoria Geral da Petrobrás
5. Bruno César de Almeida Brabo – Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil
6. Cristiano Cardoso Costa – Assessoria da Ouvidoria dos Correios
7. Eliane Bruna Oliveira dos Santos Senna
8. Elizângela Capanema Souza Koboldt – CGART/OGU
9. Everton Kischlat – CGART/OGU
10. Heloísa Vieira Curvello – CGART/OGU
11. Laura Aparecida Biberg – CGOUV/OGU
12. Luciana de Fátima – CGART/OGU
13. Luiz Cristiano Oliveira de Andrade – Ouvidoria Geral da Petrobrás
14. Luiz Vicente da Cruz e Silva - Ouvidoria-Geral da Petrobrás
15. Sérgio Santos Alves - Ouvidoria Geral da Petrobrás
16. Vaneska Freire – CEASA/DF

### **PAUTA**

- 10h - Apresentação
- 10h10 – Apresentação do Termo de Referência
- 10h40 - Debate sobre o primeiro tema – Transparência Ativa
- 11h20 – Considerações Gerais e encaminhamentos
- 11h30 - Término

### **PRINCIPAIS PONTOS DEBATIDOS:**

- Beatriz, da Petrobras, faz apresentação do Termo de Referência (TR). Dúvidas e comentários ao longo da apresentação. Solicitaram o envio dos convites para todas as reuniões do GT após a aprovação do TR. Equipe da Petrobras esclarece dúvidas sobre como será o funcionamento do grupo.
- Fica pactuado o prazo de 09 de maio para que participantes enviem comentários e sugestões de alteração ao TR.
- Luiz Vicente, da Petrobras, faz apresentação sobre a Transparência em empresas públicas. Apresenta o caminho que a Petrobras percorreu para atingir o 1º lugar no ranking de transparência da CGU há dois anos. Há apresentação de uma comparação normativa entre as exigências do guia da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - Ministério da Economia (SEST) e os da CGU. Grupo discute o desafio de monitorar e trabalhar com normativas diferentes de órgãos diferentes como, por exemplo, no caso das expressões obrigatórias Acesso à Informação (CGU) X Transparência (SEST). Portanto, sugerem criação de um GT composto pela CGU, SEST e estatais, para uniformizar a normatização dos portais de transparência ativa.
- Ideia da criação é discutida pelo grupo e entende-se como uma necessidade urgente para a realidade das empresas estatais e para sociedades de economia mista, visto que atinge a todas.

- Apresentação aborda ainda o tema proteção da competitividade e o sigilo de informações estratégicas. Trata ainda o tema denúncias e apurações e o acesso por terceiros, proteção do denunciante, proteção da testemunha e os respectivos sigilos aplicáveis a cada caso apresentado. Como conclusão apresenta as fragilidades da concessão e acesso a denúncias e apurações.

- Comentário do Luiz Cristiano sobre a experiência da Petrobras sobre GT interno para discussão de violências sexuais em ambiente de trabalho. Portanto, considera a defesa e o contraditório importante tanto quanto a possibilidade de proteger contra atos de retaliações ao denunciante. Havendo, portanto, necessidade de reavaliar e fazer um trade off para avaliar consequências de dar publicidade sobre informações que podem inibir denúncias.

- Destaque para a aplicação de decisões da CGU direcionadas a servidores públicos sendo aplicadas à Petrobras que não se enquadrariam ao campo de atuação das empresas públicas. Traz a necessidade de reflexão sobre aplicação diferente de normas que considerem a lógica específica das empresas a fim de não colocar alguém em posição privilegiada de informação em relação ao que é divulgado para mercado.

- Luiz Vicente sugere, por fim, a criação de um grupo de trabalho específico, com participação da CGU e representantes das estatais para revisar posicionamentos apresentados no Power Point. Inclusive, considerando a hermenêutica jurídica, a interpretação das normas jurídicas de aplicação estatais e, eventualmente, posicionamentos de tribunais superiores.

- Luiz Cristiano, da Petrobras, sugere articulação de reunião com setores da CGU responsáveis pela LAI e transparência pública (SNAI e SIP), para 18/05, durante visita de sua equipe a eles. O objetivo seria levar à CGU as dificuldades identificadas pelos participantes do GT e a necessidade de ter sensíveis dialogar sobre eles.

### **ENCAMINHAMENTOS:**

- Disparar convites para todas as reuniões do GT – Secretaria Executiva da Renouv.

- Envio do TR para comentários e sugestões ao grupo por e-mail. Prazo para envio de comentários e sugestões até dia 09/05/2023. – Secretaria e Executiva e membros do GT

- Convidar representante da OGU para falar de MMOUP na reunião de 25/05.

- Equipe da Petrobrás contará, na reunião de 25/05, como foi a aproximação com SNAI em relação à necessidade de aprofundar discussões

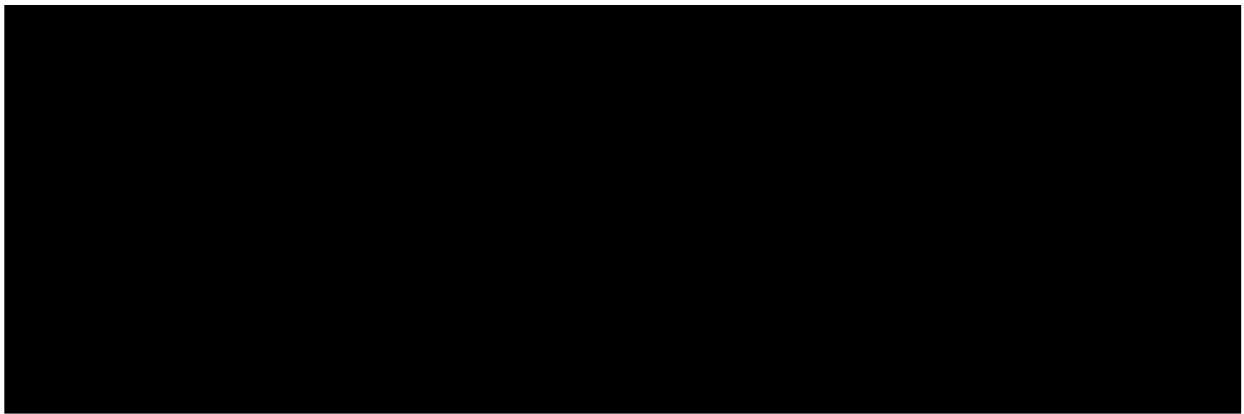
### **ANEXOS:**

- Termo de Referência GT – Estatais v.0;

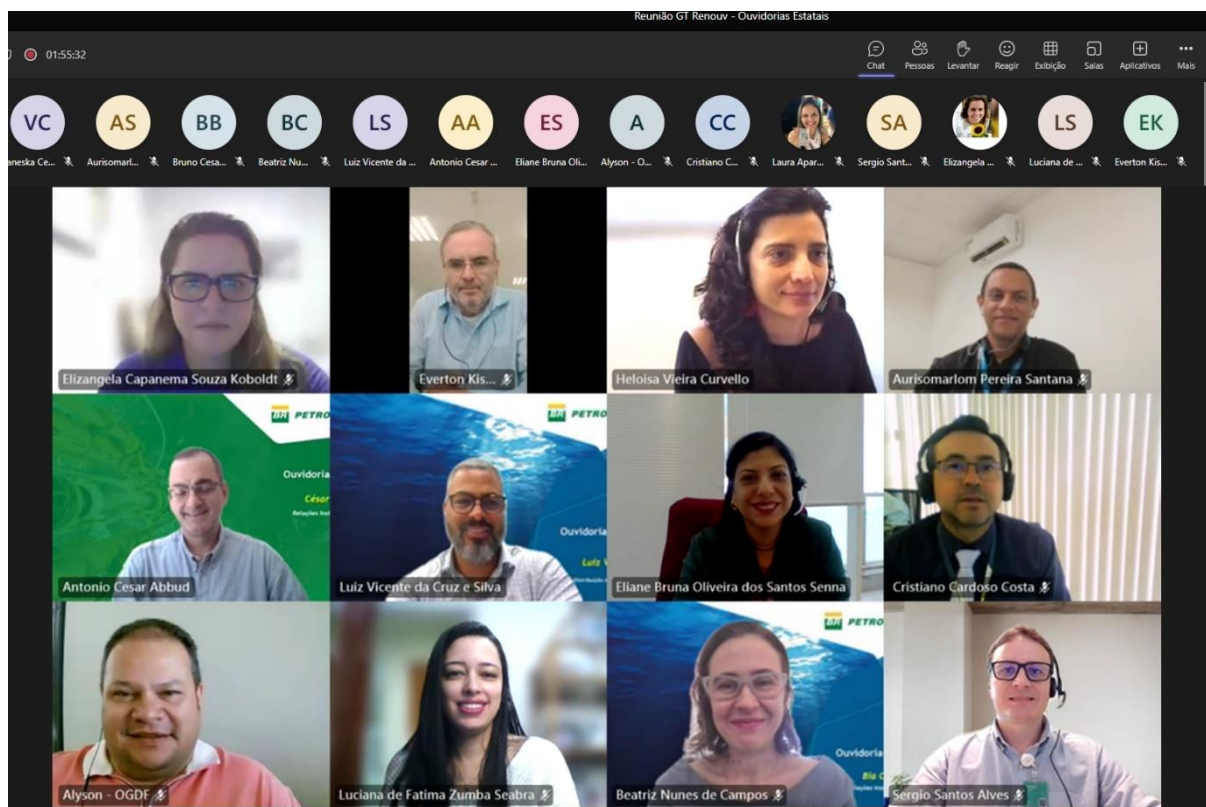
- Apresentação sobre Transparência;

### **NOVOS CONTATOS:**

- [REDACTED]



## REGISTRO:



# DESAFIOS DE TRANSPARÊNCIA

Atuação das Ouvidorias na Governança  
das Empresas Estatais

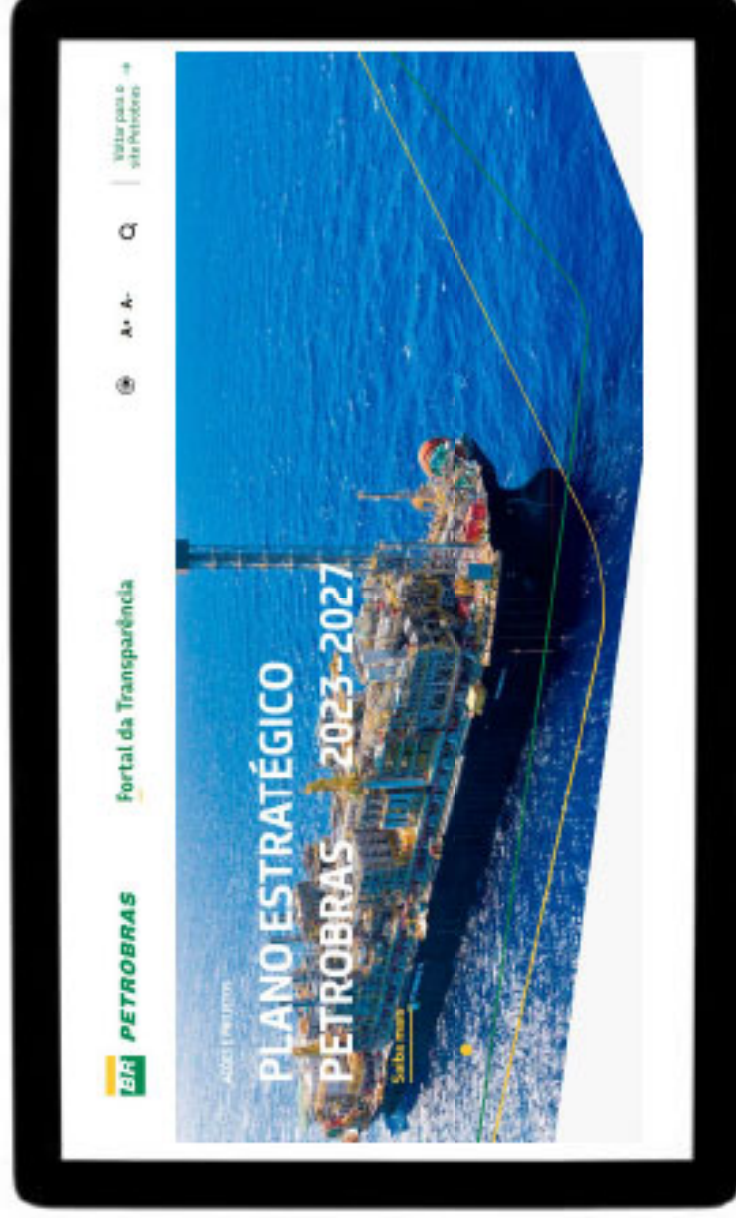
Luiz Vicente da Cruz e Silva  
Abril de 2023



RENOUV



# I. TRANSPARÊNCIA ATIVA - PORTAL DE TRANSPARÊNCIA



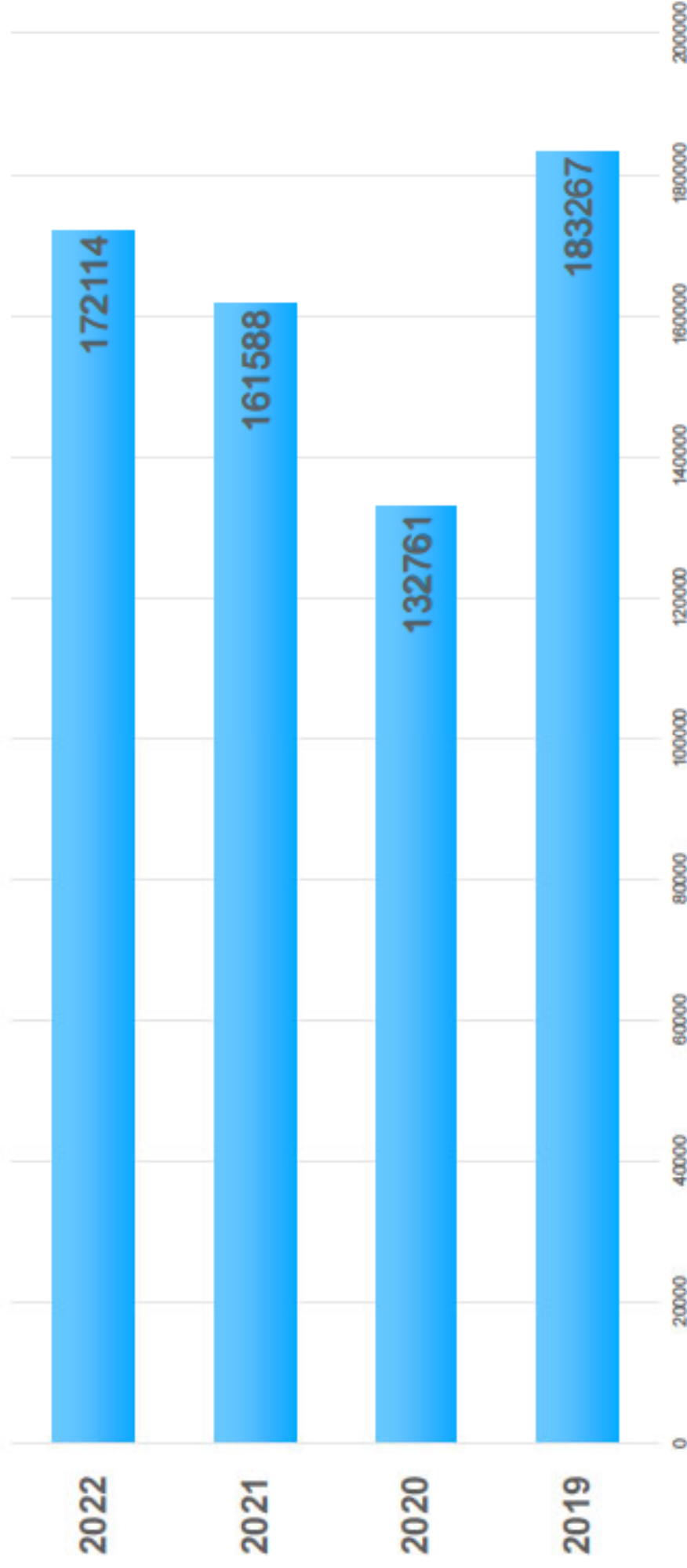
<http://transparencia.petrobras.com.br/>



# TRANSPARÊNCIA ATIVA - PORTAL DE TRANSPARÊNCIA



ACESSOS AO PORTAL DE TRANSPARÊNCIA



# TRANSPARÊNCIA ATIVA - PORTAL DE TRANSPARÊNCIA

**PETROBRAS – Petróleo Brasileiro S.A.**

Última Atualização >> 10/10/2022 06:00:17  
Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: SOCIEDADE DE ECONOMIA MISTA

## TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **49**

RANKING DE CUMPRIMENTO

**1° / 302**



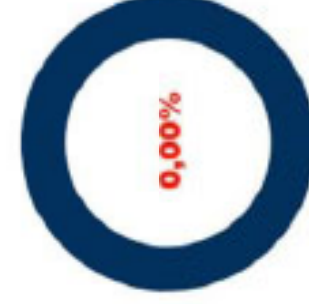
## ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



CUMPRIDOS



CUMPRIDOS PARCIALMENTE



NÃO CUMPRE

**SEGUNDO ANO CONSECUTIVO COM NOTA MÁXIMA NA AVALIAÇÃO DA CGU.**

2021

2022

# Guia de Padronização de Informações das Empresas Estatais nos Portais da Internet

## ACÓRDÃO Nº 2726/2021 – TCU – Plenário.

**“[...] 1.6.2. Recomendar à Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais da Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados do Ministério da Economia, com fundamento no art. 11 da Resolução-TCU 315, de 2020, que:**

**1.6.2.1. aprimore o guia “Padronização de Informações das Empresas Estatais Federais nos Portais da Internet” [...]”.**

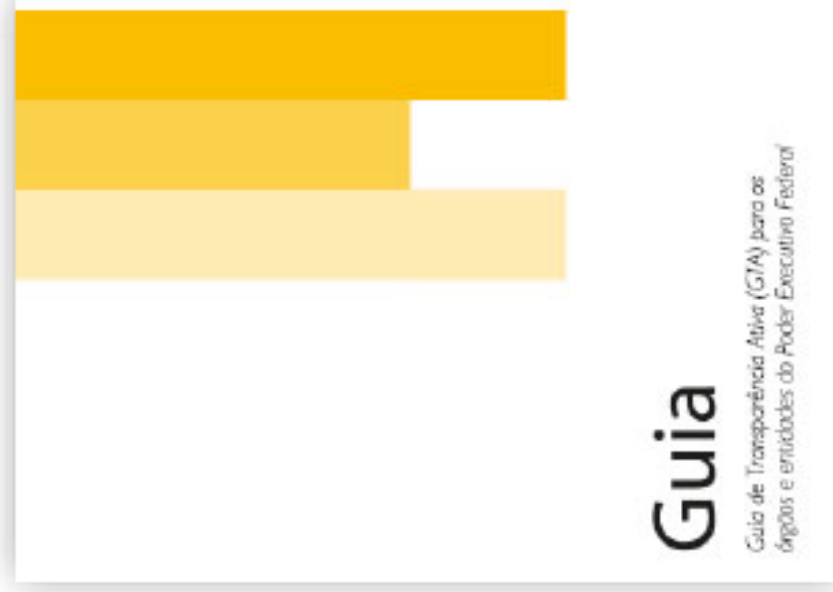


## Panorama normativo

- [Lei de Acesso à Informação \(12.527/2011\)](#) ➡ [Decreto nº 7.724/2012](#)  
➡ [Controladoria-Geral da União](#) ➡ [Guia de Transparência Ativa \(e Sistema de Transparência Ativa\)](#)
- [Lei das Estatais \(13.303/2016\)](#) ➡ [Decreto nº 8.945/2016](#) ➡ [Acórdão nº 2726/2021-TCU-Plenário](#) ➡ [Guia de Padronização SEST/CGPAR](#)



## Comparação Normativa





# Comparação Normativa - Conteúdo

INFORMAÇÃO	GUIA SEST	GTA/STA CGU
Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa	SIM	NÃO
Estatuto Social	SIM	SIM (Institucional)
Política de Divulgação de Informações	SIM	NÃO
Relatório de Sustentabilidade	SIM	SIM (Institucional)
Demonstrações Financeiras e Auditorias	SIM	SIM (Institucional; Auditorias)
Política de Transações com Partes Relacionadas	SIM	NÃO
Política de Dividendos	SIM	NÃO
Remuneração de Dirigentes	SIM	SIM [Servidores]
Código de Conduta e Integridade	SIM	SIM (Institucional)
Avaliação de Metas e Resultados	SIM	SIM (Institucional; Ações e Programas; Auditorias)
Atas das Assembleias Gerais	SIM	NÃO
Atas das Reuniões do Conselho de Administração	SIM	NÃO

# Comparação Normativa - Conteúdo

INFORMAÇÃO		GUIA SEST	GTA/STA CGU
Atas das Reuniões do Conselho Fiscal		SIM	NÃO
Atas das Reuniões do Comitê de Auditoria Estatutário		SIM	NÃO
Curriculos profissionais dos Administradores		SIM	SIM (Institucional / Agenda de Autoridades - exige menor conteúdo)
Demonstrativos de quadro de pessoal		SIM	SIM (Servidores – exige menor conteúdo)
Acordos coletivos, convenções coletivas e/ou dissídios coletivos de trabalho aprovados		SIM	SIM (Servidores)
Informações de interesse coletivo ou geral por elas produzidas ou custodiadas		SIM	SIM (Servidores)
Rol anual de informações desclassificadas e documentos classificados		SIM	SIM (Informações Classificadas)
Relação de bens e serviços adquiridos a cada semestre		SIM	SIM (Receitas e despesas)
Contratos		SIM	SIM (Contratos)
Carta de Serviços		NÃO	SIM
Ações, Projetos e Programas		NÃO	SIM (Ações e Programas)
Participação Social		NÃO	SIM (Participação Social)
Convênios e Transferências		NÃO	SIM (Convênios e Transferências)

## Comparação Normativa - Forma

### Guia de Transparência Ativa – CGU:

*“A divulgação ativa de dados e informações se dará em item de menu de primeiro nível, denominado ‘Acesso à Informação’, criado nos sites institucionais dos órgãos ou entidades com o intuito de assegurar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação. [...] devem observar rigorosamente a nomenclatura e a estrutura de menu estabelecidas”.*

### Portal institucional atual



Quem Somos   Nossas Atividades   Sociedade e Meio Ambiente   Tecnologia e Inovação   **Acesso à Informação**   Investidores   :   PT   Q

# Guia

Guia de Transparência Ativa (GTA) para os  
órgãos e entidades do Poder Executivo Federal



# Comparação Normativa - Forma

## Portal de Transparência



Institucional	+
Ações e Programas	+
Auditorias	+
Participação Social	+
Convênios e Transferências	
Receitas e Despesas	+
Licitações e Contratos	+
Serviçôres	

Informações Classificadas	
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	+
Perguntas Frequentes	
Dados Abertos	
Responsabilização de Pessoas Jurídicas	
Transparência e Prestação de Contas	

## Guia

Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal

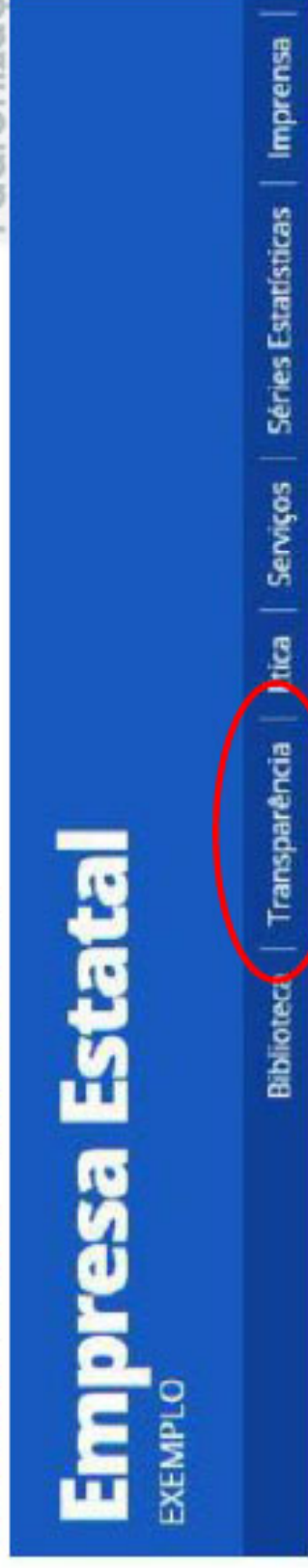
## Comparação Normativa - Forma

### Guia de Padronização – SEST:

*“[...] criar a página da transparência no portal da empresa. [...] é vantajoso que o acesso à página da transparência seja identificado pelo termo ‘Transparência’, qualquer seja a forma de organização do portal [...] muito importante que a aba, o ícone ou a figura contendo o link seja sempre identificado pelo termo Transparência”.*

*“[...] cada aba do menu, cada figura ou cada ícone deverá fazer referência a um dos documentos de divulgação obrigatória”.*

Portal institucional – sugestão SEST



## Comparação Normativa - Forma



Quem Somos | Nossas Atividades | Sociedade e Meio Ambiente | Tecnologia e Inovação | **Acesso à Informação** | Investidores | PT | Q

“Acesso à Informação”



“Transparência”



## **Consequências da normatização atual**

- Regulação duplicada, gerando confusão;
- Dificuldades de atualização do atendimento às normas;
- Divergência entre normas;
- Sujeição a controle por órgãos distintos para temas afetos;
- Custos maiores na criação de Portais Institucionais e de Transparência e no atendimento a órgãos de controle.



## Sugestão de ação para contornar a divergência

### Ampliação do conteúdo e ajustes no Portal de Transparência:

*“Havendo uma forma diferente de organização do acesso às diferentes áreas de informação do portal, como por exemplo, ícones, menu lateral, figuras contendo links etc., a estatal deverá fazer as adequações necessárias para garantir que o acesso à página da transparência seja facilmente localizado.*

*[...] nas páginas da transparência propriamente ditas, em razão da solução técnica ou padrão adotados, a estatal poderá efetuar as adequações que julgar pertinentes, respeitando sempre o objetivo final deste guia, qual seja, apresentar de forma clara e intuitiva todos os documentos relacionados no item 3”.*

(Item 7 do Guia de Padronização SEST)

# Sugestão de ação para contornar a divergência

## Ampliação do conteúdo e ajustes no Portal de Transparência:

Informações Classificadas
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC
Perguntas Frequentes
Dados Abertos
Responsabilização de Pessoas Jurídicas
Transparência e Prestação de Contas

## TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS



Ematendimento à Instrução Normativa nº 84, de 22/04/2020, do Tribunal de Contas da União (TCU), no artigo 8º da referida Instrução Normativa para fins de prestação de contas.

*“A página da transparência deverá apresentar um texto introdutório explicando os fundamentos jurídicos que motivaram a sua criação (Lei nº 13.303/2016, Lei nº 12.527/2011, Decreto nº 8.945/2011 e CGPAR nº 30/2022). Eventualmente, poderão ser relacionados outros normativos como normas do BACEN, da CVM etc.”.*

(Item 7 do Guia de Padronização SEST)

## **Sugestão de ação para o Grupo de Trabalho**

- Propor a criação de grupo de trabalho, composto pela Controladoria-Geral da União, SEST e representantes de empresas estatais, para uniformizar a normatização de transparência ativa no âmbito federal;

## II. TRANSPARÊNCIA PASSIVA – TEMAS SENSÍVEIS

### Reflexões sobre precedentes da CGU e da CMRI





## Proteção da competitividade

**Sigilo**

*“[...] Empresa ratificou os riscos decorrentes da divulgação das informações, alegando que sua posição estratégica como Operadora possui caráter primordial, objetivando expandir atividades, reunir tecnologias e ampliar investimentos; que segundo a Lei nº 12.351/2010, que trata da exploração e produção de petróleo, a PETROBRAS tem o direito de preferência em atuar como operadora dos blocos contratados sob regime de partilha; que, atuando como operadora de consórcio, a PETROBRAS possui um instrumento de mandato conferindo-lhe poderes para agir em seu nome e no nome dos consorciados. Assim, manifestou-se que a divulgação das informações co-titularizadas pelos consórcios poderiam obstaculizar a realização de novas parcerias e, como segunda consequência, as empresas consorciadas iam considerar o ônus decorrente da publicidade das informações por parte da Operadora, antes de se consorciarem com uma empresa estatal. Diante disso, a recorrida alega que o documento solicitado possui tratamento sigiloso, com base no art. 5º, § 1º do Decreto 7.724/2012, necessitando assim de confidencialidade das informações, tendo em visto a perda da competitividade da Empresa, caso ocorra a publicidade das mesmas.*

*Destarte, segundo o § 7º, art. 1º, do Decreto nº 9.355/2018 os consórcios operados pela PETROBRAS estão sujeitos a regime próprio das empresas privadas, não se aplicando o assim o procedimento licitatório em suas contratações. A base legal para a formação de consórcios pela Empresa e suas subsidiárias está previsto no art. 63 da Lei 9.478/1997 [...]. [...] entende-se que a recorrida reitera que o processo de contratação nº 4600653648 é sigiloso na sua integralidade, uma vez que se trata de documento sensível, de titularidade de todos os parceiros do Consórcio de Libra 1, sendo certo que a sua divulgação, pelas razões fáticas acima apresentadas, tem o condão de gerar prejuízos à competitividade, estando protegidos pelo disposto no §1º do art. 5º, Decreto nº 7.724/2012”. (48023.001610/2022-11 – SIC Petrobras nº 1665/2022).*

## Denúncias e apurações: acesso por terceiros

**Público**

[...] As relações de trabalho existentes entre as empresas estatais e seus empregados são reguladas pelas mesmas *normas aplicáveis aos empregados das empresas privadas, [...] Consolidação das Leis do Trabalho – CLT* (Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943[...]). Entretanto, em face dos princípios constitucionais da legalidade, da isonomia, da moralidade e da impessoalidade, o ente da administração pública indireta que explora atividade econômica deve expor as *razões do ato demissional* praticado e a elas fica vinculado. Nesse sentido, torna-se importante a instauração de procedimento apuratório [...] consubstancia uma sequência de atos que culminarão na tomada de decisão em relação à responsabilidade administrativa sobre determinado fato, *entende-se que os procedimentos dessa natureza possuem interesse público e são passíveis de acesso por terceiros quando finalizados, em decorrência do disposto no artigo 7º, §3º da Lei nº 12.527/2011*". (Decisão CGU no NUP 99909.000438/2020-83 – SIC Petrobras nº 450/2020)



## Denúncias e apurações: proteção do denunciante

**Sigilo  
parcial**

*“[...] Inicialmente, insta repisar que a demanda inicial do cidadão é afeta à matéria disciplinar, e sobre este assunto esta Controladoria tem entendimento consolidado de que as informações decorrentes de processos administrativos disciplinar finalizados, inclusive os investigatórios, são públicas, ou seja, qualquer particular, independentemente de ser parte interessada ou não, tem o direito ao acesso, fazendo-se exceção quanto às informações sigilosas, tais como: dados bancários e fiscais; informações pessoais (endereço, telefone, número de CPF, dados biométrico) e informações relativas à identificação de eventual denunciante”.*

(NUP 23546.011532/2022-24 - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás – IFG).

Proteção da identidade do denunciante: artigo 31, da Lei nº 12.527/11; artigo 10, caput e §7º da Lei nº 13.460/2017; artigos 6º e 9º do Decreto nº 10.153/2019.

## Denúncias e apurações: proteção da testemunha

**Sigilo  
parcial**

*“[...] a Recorrida solicitou que fosse mantida a obliteração das informações que pudessem identificar as testemunhas, tendo em vista o risco de represália por parte do Requerente, já que o mesmo compõe o quadro de empregados da Transpetro, assim como os empregados e prestadores de serviços ouvidos durante o processo de apuração das denúncias. O Requerente, inclusive, é fiscal do contrato dos prestadores de serviços. Nesse sentido, conforme apontando pela Empresa Requerida e ponderado no parecer da CGU, há que se ter prudência na disponibilização de conteúdo que permita a identificação das testemunhas, considerando o eventual risco de retaliações, dado o contexto em que estão inseridas as testemunhas e o Requerente, vez que são pessoas que direta ou indiretamente mantêm relação de trabalho. Deve-se considerar, também, que a exposição da identidade das testemunhas pode constranger outros empregados a não denunciarem condutas ilícitas por medo de represálias. [...] esta Comissão acata os argumentos da Recorrida e mantém a obliteração de eventuais informações pessoais existentes na documentação, dos nomes das testemunhas e de partes de seus depoimentos que possibilitem sua identificação, com base no art. 31, § 1º, inciso I, da Lei nº 12.527, de 2011”.  
(Decisão nº 55/2021/CMRI - 48003.003386/2020-60 – Transpetro).*



## **Fragilidades da concessão e acesso a denúncias e apurações**

- Fragiliza a credibilidade de canais de denúncia: viola a confidencialidade dos relatos e fragiliza o anonimato, características fundamentais dos canais;
- Desestimula a apresentação de denúncias e a colaboração em apurações;
- Pode permitir a identificação de denunciante e testemunhas: fragiliza a ambiência, cria riscos de retaliação e situações de violência no trabalho, fragilizando a gestão e eficiência;
- Expõe mecanismos de apuração – ferramenta dos sistemas de Integridade;
- Expõe a empresa a oscilações de valor de mercado e fragiliza a negociação de suas ações, negociadas em Bolsa de Valores;

## Acesso a denúncias e apurações: fundamentos recorrentes

Enunciado CGU nº 14/2016: RESTRIÇÃO DE ACESSO DOS PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES: “Os *procedimentos disciplinares* têm acesso restrito para terceiros até o julgamento, nos termos do art. 7º, parágrafo 3º, da Lei nº 12.527/2011, regulamentado pelo art. 20, caput, do Decreto nº 7.724/2012, sem prejuízo das demais hipóteses legais sobre informações sigilosas” .

*Processo administrativo disciplinar* – Lei nº 8.112/1990 (Regime jurídico dos *servidores públicos* civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais)

Instrução Normativa CGU nº 14/2018 (atividade correcional no Poder Executivo Federal).

# Acesso a denúncias e apurações: regime jurídico próprio

Constituição da República Federativa do Brasil:

Artigo 173: “§ 1º A lei estabelecerá o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços, dispondo sobre [...] II - a sujeição ao **regime jurídico próprio das empresas privadas, inclusive quanto aos direitos e obrigações civis, comerciais, trabalhistas e tributários**”;

Decreto nº 7.724/2012:

Art. 5º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União.

§ 1º A divulgação de informações de **empresas públicas, sociedade de economia mista e demais entidades controladas pela União** que atuem em **regime de concorrência**, sujeitas ao disposto no art. 173 da Constituição, estará submetida às normas pertinentes da Comissão de Valores Mobiliários, a fim de **assegurar sua competitividade, governança corporativa e, quando houver, os interesses de acionistas minoritários**.



## Sugestão de ação para o Grupo de Trabalho

- **Propor a criação de grupo de trabalho específico**, composto pela Controladoria-Geral da União e representantes de empresas estatais, para revisar os posicionamentos aplicados no julgamento de pedidos de acesso à informação de empresas públicas e sociedades de economia mista, considerando a hermenêutica jurídica e posicionamentos dos tribunais superiores; ou
- **Realizarmos, no âmbito do presente grupo de trabalho, pautas específicas** para debate e acerca dos posicionamentos e riscos apontados, considerando a hermenêutica jurídica e posicionamentos dos tribunais superiores.



# Luiz Vicente da Cruz e Silva

Promoção da Transparência  
Ouvidoria-Geral  
Petróleo Brasileiro S.A. - Petrobras



### **3ª Reunião do GT – Ouvidorias na governança corporativa de estatais**

**Data: 25/05/2023 - 10:00**

#### **PARTICIPANTES**

1. Álvaro Fonseca - DATAPREV
2. Anderson Miranda - BRB
3. Andressa Pessoa - CEF
4. Antônio César Abbud - Ouvidoria Geral da Petrobrás
5. Beatriz Nunes de Campos - Ouvidoria Geral da Petrobrás
6. Bruno César de Almeida Brabo – Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil
7. Cecília– OGDF
8. Cristiano Cardoso Costa - Assessoria da Ouvidoria dos Correios
9. Elizângela Capanema Souza Koboldt – CGART/OGU
10. Everton Kischlat – CGART/OGU
11. Heloísa Vieira Curvello – CGART/OGU
12. Laura Aparecida Biberg – CGOUV/OGU
13. Luciana de Fátima Zumba - CGART/OGU
14. Luiz Cristiano Oliveira de Andrade – Ouvidoria Geral da Petrobrás
15. Vaneska Freire – CEASA-DF

#### **PAUTA**

- 10h - Apresentação
- 10h10 – Apresentação Apresentação MMoup
- 10h40 - 11h – Considerações Gerais e encaminhamentos
- 11h11 - Término

#### **PRINCIPAIS PONTOS DEBATIDOS:**

- Informe sobre a aprovação do Termo de Referência. O Grupo não fez alterações à proposta discutida na reunião anterior.

- Apresentação de Laura – OGU sobre o MMOUP, sua origem, criação, dimensões, estrutura. Instrumento de referência para os gestores da ouvidoria da a otimização dos objetivos e processos. 02 anos de estudos. Conduzido pela CGU com apoio da Euro Social. Processo envolveu realização de entrevistas, consultas públicas, mais de 800 contribuições. Foi implantando para todas as unidades do SISOUV. Falou das 04 dimensões do modelo: a) Estruturante: gestão de pessoas b) Essencial: maturidade dos processos, governança e c) Perspectiva: Maturidade dos projetos e d) Específica: não foi trabalhada ainda. Modular. Irá se desenvolver conforme as características específicas.

- No espaço para dúvidas e discussões, Laura explicou sobre a origem e processo de avaliação. Envio de resultados das avaliações e envio de feedbacks.

- Bruno, da CMB, explica que seu órgão tem características muitas específicas, e que o instrumento não foi construído para atender suas características próprias. O plano de ação não foi feito, no entanto

não teve aplicabilidade a essas especificidades. Assim, a depender da natureza do órgão, este nunca chegará ao nível alto de avaliação devido à falta de aderência do MMOUP as peculiaridades. Portanto, sugere a necessidade de adotar alternativas de métodos ou avaliações.

- Laura explica sobre a dimensão estratégica, pontua que é possível encaixar as especificidades das estatais mediante a colaboração do GT para adequação do modelo.

- Pedido de reunião para entrega de propostas do GT à CGOUV. Sugestão de CMV propor modificações e revisão da Petrobrás para apresentar como produto do GT à CGU. Em setembro inicia-se o 2º ciclo.

- Cecilia informa sobre a experiência como voluntária em grupo para a avaliação do modelo. Destaque para a necessidade de adaptação para o perfil da Rede. Complementando que o ganho é atrelar os objetivos com o planejamento estratégico da organização. Usou o MMOUP para aplicar no órgão central, apesar de não o modelo não ter sido feito para órgãos centrais, somente para os setoriais. Por fim, sugere fazer o trabalho de forma compartilhada para que haja uma troca de construção e aprendizado e depois consolidar para mostrar para a Laura (CGU).

- Discussão sobre o fluxo de como será feita a minuta de sugestões sobre o MMOUP. Em uma semana (01/06/2023) CMB dispara uma primeira proposta de minuta para ECB e Petrobras que, por sua vez, terão até 14 de junho.

- Possibilidade de realização de oficina no seminário de Belo Horizonte. Necessidade de envio de resumo e produto proposto.

#### **ENCAMINHAMENTOS:**

- Desenho de uma primeira versão de minuta sobre o MMOUP adaptado às empresas públicas, por parte da CMB até 01/06. Análise e contribuições dos Correios e Petrobras até 14/06/2023. Apresentação na próxima reunião.

#### **-ANEXOS:**

- Apresentação MMOUP



**GT Renouv**

Comentários e sugestões de adequação no MMOP  
29 de junho de 2023

## DIMENSÃO ESTRUTURANTE

### 1.1 INSTITUCIONALIDADE

### 1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE

### 1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR

### 1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE

### 1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE

#### 1.5.1 Infraestrutura tecnológica

#### 1.5.2 Infraestrutura de base de dados

#### 1.5.3 Infraestrutura física

#### 1.5.4 Acessibilidade tecnológica

# Comentários e sugestões de adequação



## 1.5.5 Experiência do usuário

**Verificador:** Qual o papel do perfil do usuário dos serviços do órgão ou entidade para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria?

**Tipo de escala:** Situacional

**Verificador:** Qual o papel do perfil do usuário ~~dos serviços do órgão ou entidade~~ da Ouvidoria para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria?

**Tipo de escala:** Situacional

BC

**Bruno Cesar de Almeida Brabo**

...

RESPOSTA: Não se aplica.  
JUSTIFICATIVA:  
PARA A CMB:  
A CMB presta serviços a outros órgãos públicos e não diretamente ao usuário de serviços públicos.

Sugestão: Experiência com o fornecedor direto, como Banco Central, Polícia Federal, Receita Federal e ECT, e suas respectivas demandas, o grau de satisfação. O IG-SEST também cobrou da CMB mecanismos de solução extrajudicial de conflitos, tema que a Ouvidoria está conduzindo com os demais atores institucionais.

1 de junho de 2023, 11:02

JL

**Jose Luiz de Ascenção Júnior**

Avaliação Correios:  
Resposta: Aplicável

Os Correios prestam serviços diretos ao cidadão Comum, podendo a Ouvidoria ser acionada como instância recursal.

Já possuímos atividades em andamento com os atores institucionais envolvidos para o alcance de nível superior a nossa avaliação atual.

5 de junho de 2023, 09:21

**Beatriz Nunes de Campos**

Sugerimos adequação no texto para aplicabilidade em ambos os casos, uma vez que refere-se ao usuário da Ouvidoria.

14 de junho de 2023, 12:27

# Comentários e sugestões de adequação

NÍVEL			
Limitado	Básico	Sustentado	Otimizado
Não há levantamento de perfil direcionado a apoiar a definição de procedimentos, roteiros ou canais de atendimento da ouvidoria.	Existe levantamento de perfil dos usuários <del>de serviços do órgão ou entidade</del> , e esses dados são considerados de maneira pontual ou incidental, na definição dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria.	Existe levantamento de perfil dos usuários <del>de serviços do órgão ou entidade</del> , e o processo estabelecido para a formulação dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria levam ou levaram em consideração tais dados como determinantes das escolhas adotadas pela unidade na comunicação com os usuários.	Existe levantamento de perfil dos usuários <del>de serviços do órgão ou entidade</del> , e o processo estabelecido para a formulação dos procedimentos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria leva ou levaram em consideração tais dados como determinantes das escolhas adotadas pela unidade na comunicação com os usuários. Tal processo está integrado com os processos de governança de serviços de tal forma que as alterações nos perfis dos usuários de serviços levem a ajustes periódicos em tais procedimentos, roteiros ou canais de atendimento.



# Comentários e sugestões de adequação



## DIMENSÃO ESSENCIAL

### 2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

#### 2.1.1 Mapeamento de serviços

**Verificador:** Como ocorre o processo de mapeamento de serviços no órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada?

**Tipo de escala:** Progressiva

NÍVEL			
Limitado	Básico	Sustentado	Otimizado
A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de mapeamento de serviços.	A ouvidoria apoia os gestores de serviço no processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, sem, contudo, haver procedimento e rotinas específicas para essa finalidade.	A ouvidoria conduz, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada, no âmbito de procedimento e rotinas específicas e institucionalizadas para essa finalidade.	A ouvidoria participa da governança dos serviços prestados pelo órgão, conduzindo, junto aos gestores de serviços, o processo de mapeamento de serviços do órgão ou entidade a que está vinculada no âmbito de processos e rotinas institucionalizadas, em processo monitorado a fim de promover a aderência dos serviços existentes aos padrões de qualidade e direitos previstos na Lei de defesa dos usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460/17), apontando a necessidade de adequações ou estruturação de novos serviços de acordo com as informações levantadas junto aos usuários, quando necessário.

BE

**Bruno Cesar de Almeida Brabo** ...

RESPOSTA: Não se aplica.

JUSTIFICATIVA:

PARA A CMB:

A CMB presta serviços a outros órgãos públicos e não diretamente ao usuário de serviços públicos.

PARA AS DEMAIS EMPRESAS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA:

Desde que prestem serviços diretamente ao usuário do serviço público, esse item é aplicável.

Sugestão: Entender que essa opção se aplica ao mapeamento dos processos de Ouvidoria interna, com o fornecimento das informações das áreas gestoras.

1 de junho de 2023, 11:04

JL

**Jose Luiz de Ascenção Júnior**

Avaliação Correios:

Resposta: Aplicável

Os Correios prestam serviços diretos ao cidadão Comum, podendo a Ouvidoria ser acionada como instância recursal..

Já possuímos atividades em andamento com os atores institucionais envolvidos para o alcance de nível superior a nossa avaliação atual.

5 de junho de 2023, 09:28

**Beatriz Nunes de Campos**

Sugestão: Alterar de: "processo de mapeamento de serviços" para: "processo de melhoria contínua" ou " processo de mapeamento de oportunidades de negócio"

14 de junho de 2023, 14:02

@mencionar ou responder

# Comentários e sugestões de adequação

## 2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário

**Verificador:** Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários?

**Tipo de escala:** Progressiva

NÍVEL			
Limitado	Básico	Sustentado	Otimizado
A ouvidoria não produz nem utiliza dados de avaliação de serviços.	A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, em processos de trabalho não estruturados, encaminhando-os aos gestores de serviços.	A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, utilizando metodologia documentada a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, encaminhando as informações aos gestores dos serviços no âmbito de processos periódicos e institucionalizados.	A ouvidoria sistematiza e analisa dados coletados diretamente ou por outros meios, utilizando metodologia documentada a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, encaminhando as informações aos gestores dos serviços no âmbito de processos institucionais que abrangem, também, o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas.

Bruno Cesar de Almeida Brabo

RESPOSTA: Não se aplica

JUSTIFICATIVA:

PARA A CMB:

A CMB não presta serviços diretamente ao cidadão, por esse motivo não divulga Carta de Serviços ao Usuário, mas apresenta o Catálogo Comercial da CMB, por meio do qual fornece aos cidadãos informações sobre seus produtos. PARA AS DEMAIS EMPRESAS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA: Desde que prestem serviços diretamente ao usuário do serviço público, esse item é aplicável. A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, ao definir o objetivo da carta de serviços e prever a obrigatoriedade de sua divulgação deixa claro que se trata de serviços prestados pelo órgão ao usuário. Portanto, os serviços devem ser divulgados pelos órgãos que prestam o serviço ao usuário e que realiza o atendimento ao público.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. § 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Ocorre que o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, institui a Carta de Serviços ao Usuário dispôs:

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

Fica a dúvida da validade para órgãos que não prestam serviço diretamente aos usuários.

Sugestão: Entender essa opção se aplica no levantamento de grau de satisfação dos clientes, quais sejam, órgãos da Administração Pública.

1 de junho de 2023. 11:08

Jose Luiz de Ascensão Júnior

Avaliação Correios:  
Resposta: Aplicável

Os Correios prestam serviços diretos ao cidadão Comum, podendo a Ouvidoria ser acionada como instância recursal.

Nos Correios a competência pela gestão da Carta de Serviços é da Diretoria de Negócios, não ocorrendo participação direta da Ouvidoria. Destaca-se que de forma indireta a Ouvidoria, ao realizar a supervisão do Canal de Atendimento (FaleConosco) e propor recomendações de melhoria acaba contribuindo com as melhorias nos serviços da Empresa e na atualização da Carta de Serviços.

5 de junho de 2023, 09:42

# Comentários e sugestões de adequação



## 2.1.3 Qualidade da informação

**Verificador:** Como a ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada?

**Tipo de escala:** Progressiva

NÍVEL			
Limitado	Básico	Sustentado	Otimizado
A ouvidoria não participa ou não tem conhecimento sobre a realização de processo de atualização de informações na Carta de Serviços.	A ouvidoria apoia o processo de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, sem, contudo, existirem procedimento e rotinas específicas para essa finalidade.	A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade.	A ouvidoria conduz processo periódico de atualização e revisão crítica das informações constantes na Carta de Serviços do órgão, por meio de rotinas específicas instituídas formalmente para essa finalidade, monitorando os resultados por meio de indicadores previamente estabelecidos e adotando medidas corretivas junto aos gestores sempre que detectada nova oportunidade de atualização ou aperfeiçoamento da informação disponível.

**BC** Bruno Cesar de Almeida Brabo

RESPOSTA: Não se aplica  
JUSTIFICATIVA:  
PARA A CMB:  
A CMB não presta serviços diretamente ao cidadão, por esse motivo não divulga Carta de Serviços ao Usuário, mas apresenta o Catálogo Comercial da CMB, por meio do qual fornece aos cidadãos informações sobre seus produtos.  
PARA AS DEMAIS EMPRESAS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA:  
Desde que prestem serviços diretamente ao usuário do serviço público, esse item é aplicável.

Sugestão: A CMB divulga o Relatório de Gestão e a Carta Anual de Governança Corporativa no Portal da CMB. Avaliar se esses relatórios de informações podem ser considerados neste ponto.  
<https://www.casadamoeda.gov.br/arquivos/pcmb/a-empresa/governanca-corporativa/carta-anual-de-politicas-publicas-e-governanca-corporativa-2023-ano-base-2022.pdf>  
1 de junho de 2023, 11:09

**JL** Jose Luiz de Ascensão Júnior

Avaliação Correios:  
Resposta: Aplicável

Os Correios prestam serviços diretos ao cidadão Comum, podendo a Ouvidoria ser acionada como instância recursal.

Nos Correios a competência pela gestão da Carta de Serviços é da Diretoria de Negócios, não ocorrendo participação direta da Ouvidoria. Destaca-se que de forma indireta a Ouvidoria, ao realizar a supervisão do Canal de Atendimento (FaleConosco) e propor recomendações de melhoria acaba contribuindo com as melhorias nos serviços da Empresa e na atualização da Carta de Serviços.

5 de junho de 2023, 09:47

# Comentários e sugestões de adequação



## 2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

2.2.1 Controle social

2.2.2 Transparência de desempenho

2.2.3 Contabilização de benefícios

## 2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS

2.3.1 Processo de tratamento de manifestações

2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna

2.3.3 Atendimento

2.3.4 Proteção ao denunciante

2.3.5 Processo de realização de resolução pacífica de conflitos

2.3.6 Análise preliminar

2.3.7 Linguagem e adequação de respostas

2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias

2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações.

# Comentários e sugestões de adequação



## 2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES

2.4.2 Perfil dos manifestantes

2.4.3 Análise de dados

2.4.4 Produção de informações estratégicas

## DIMENSÃO PROSPECTIVA

\_3.1 BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES

# Comentários e sugestões de adequação

## 3.1.1 Capacidades para pesquisa

**Verificador:** A ouvidoria realiza pesquisas para a coleta de informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários?

**Tipo de escala:** Progressiva

NÍVEL			
Limitado	Básico	Sustentado	Otimizado
Não realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos.	Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia definida pela própria ouvidoria, de acordo com as necessidades de coleta de dados observada pela ouvidoria a partir das manifestações recebidas.	Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, de acordo com as necessidades observadas de coleta de dados. Os resultados das pesquisas são encaminhados aos gestores e geram informações sujeitas a monitoramento por meio de indicadores relevantes, claros, específicos e verificáveis para fins de avaliação das medidas implementadas em decorrência destes.	Realiza pesquisas periódicas junto aos usuários de serviços públicos com metodologia específica definida em conjunto com o gestor responsável pelo serviço avaliado, utilizando meios tecnológicos para coleta e análise dos dados e sistema informatizado para a coleta e gerenciamento dos dados. Os resultados das pesquisas são encaminhados aos gestores e geram informações sujeitas a monitoramento por meio de indicadores relevantes, claros, específicos e verificáveis para fins de avaliação das medidas implementadas em decorrência destes.

BC Bruno Cesar de Almeida Brabo ...

RESPOSTA: Não se aplica.

JUSTIFICATIVA:

PARA A CMB:

A CMB presta serviços a outros órgãos públicos e não diretamente ao usuário de serviços públicos.

PARA AS DEMAIS EMPRESAS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA:

Desde que prestem serviços diretamente ao usuário do serviço público, esse item é aplicável.

Observação: A questão já foi enfrentada institucionalmente, entendendo-se que a Ouvidoria, no limite, poderia exercer funções incompatíveis com a sua missão precípua de instância de controle e participação social, gerindo, por exemplo, atividades relacionadas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

1 de junho de 2023, 11:13

JL Jose Luiz de Ascensão Júnior

Avaliação Correios

Resposta: Aplicável para as empresas da Administração Indireta que prestam serviços diretamente ao usuário.

5 de junho de 2023, 09:52

@mencionar ou responder



# Comentários e sugestões de adequação

## 3.1.2 Mobilização ativa junto aos usuários

**Verificador:** A ouvidoria realiza ações proativas para coleta de informações no âmbito da jornada dos usuários?

**Tipo de escala:** Progressiva

NÍVEL			
Limitado	Básico	Sustentado	Otimizado
Não realiza.	A ouvidoria realiza ações proativas esporádicas, aproveitando oportunidades específicas. As informações coletadas são encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisão.	A ouvidoria realiza ações proativas periódicas e definidas por metodologia específica, com utilização de técnicas de gerenciamento de projetos ou dentro de processos já definidos de pós-atendimento. As informações são encaminhadas para os gestores responsáveis pela tomada de decisão.	A ouvidoria realiza ações proativas no âmbito de projetos desenvolvidos com os setores responsáveis pelo serviço prestado, ou em processos já estabelecidos de pós atendimento. Os projetos e processos são gerenciados em sistema informatizado, gerando informações necessárias à resolução de problemas apontados pelos usuários de serviços públicos ou evidenciados pelos gestores.

**Bc** Bruno Cesar de Almeida Brabo ...  
RESPOSTA: Não se aplica.

JUSTIFICATIVA  
PARA A CMB:  
A CMB presta serviços a outros órgãos públicos e não diretamente ao usuário de serviços públicos, é possível verificar que esse item apenas se aplicaria aos clientes do clube que é o único usuário com interface direta com a CMB.

PARA AS DEMAIS EMPRESAS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA:  
Para entidades que não prestam serviços diretamente ao usuário não há interação entre eles, logo não haveria como coletar informações no âmbito da jornada dos usuários.

A jornada do usuário é o mapeamento das interações dos usuários com a empresa ou marca, visando a visualização dos pontos de contato de um usuário ao realizar qualquer atividade com a empresa de forma a facilitar a definição de estratégias de encantamento que gerem a identificação do público-alvo com a empresa. Dessa forma é possível identificar falhas no atendimento e relacionamento com o cliente; analisar novas oportunidades de negócio; mapear a viabilidade de um novo produto ou serviço; aprimorar um produto ou serviço; facilitando a busca por melhorias para o usuário e a melhoria na experiência do usuário como um todo.

1 de junho de 2023, 11:14

**JL** Jose Luiz de Ascensão Júnior  
Avaliação Correios:

Resposta: Aplicável para as empresas da Administração Indireta que prestam serviços diretamente ao usuário.

5 de junho de 2023, 09:53

@mencionar ou responder

# Comentários e sugestões de adequação



## 3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS

### 3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de usuários

**Verificador:** Como se relaciona a ouvidoria com os conselhos de usuários de serviços públicos do órgão?

**Tipo de escala:** Progressiva

NÍVEL			
Limitado	Básico	Sustentado	Otimizado
Não se relaciona.	A ouvidoria se relaciona, contudo sem que haja procedimentos ou periodicidade definidos.	A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente.	A ouvidoria concentra a interlocução entre Conselheiros e gestores por meio de procedimentos e periodicidade instituídos formalmente, possuindo os meios necessários para que a informação produzida nos conselhos seja encaminhada aos gestores responsáveis pela tomada de decisão acerca dos serviços avaliados.

**Bruno Cesar de Almeida Brabo** ...  
RESPOSTA: Não se aplica.  
JUSTIFICATIVA:  
PARA A CMB:  
A CMB presta serviços a outros órgãos públicos e não diretamente ao usuário de serviços públicos, por esse motivo não foram instituídos Conselhos de Usuários.  
PARA AS DEMAIS EMPRESAS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA:  
Desde que prestem serviços diretamente ao usuário do serviço público, esse item é aplicável.

OBSERVAÇÕES: Não há aplicabilidade do item 3.2, incluindo todos os seus subitens, à empresas públicas que não prestam serviços diretamente ao usuário, considerando as atribuições dos Conselhos de Usuários previstas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e o fato dos usuários dos serviços não interagirem com essas entidades.  
Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.  
Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:  
I - acompanhar a prestação dos serviços;  
II - participar na avaliação dos serviços;  
III - propor melhorias na prestação dos serviços;  
IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e  
V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Sugestão: Considerando a natureza de Ouvidoria Interna, no máximo, poderia ser pensada a Carta de Serviços de atividades internas, que já se encontram em normativo. Não entendemos pela aplicabilidade.  
1 de junho de 2023, 11:16

**Jose Luiz de Ascensão Júnior**  
Avaliação Correios

Resposta: Aplicável para as empresas da Administração Indireta que prestam serviços diretamente ao usuário.  
5 de junho de 2023, 09:57

# Comentários e sugestões de adequação



## 3.2.2 Engajamento de conselheiros

**Verificador:** Qual o papel da ouvidoria no processo de chamamento e de engajamento de voluntários ao Conselho de Usuários do órgão a que está vinculada?



**Tipo de escala:** Progressiva

NÍVEL			
Limitado	Básico	Sustentado	Otimizado
Não exerce nenhum papel.	A ouvidoria realiza campanhas esporádicas, por meio do apoio incidental de gestores interessados.	A ouvidoria realiza ações de comunicação com periodicidade mínima anual, com apoio incidental de gestores interessados, a fim de obter o engajamento dos usuários.	A ouvidoria planeja as ações de comunicação com periodicidade mínima anual em conjunto com assessoria de comunicação do órgão ou entidade e com o gestor de serviços, seguindo metodologia específica a fim de definir mensagem, meio e estratégia mais adequados ao engajamento dos usuários.

BC

**Bruno Cesar de Almeida Brabo**

...

**RESPOSTA:** Não se aplica.

**JUSTIFICATIVA:**

**PARA A CMB:**

A CMB presta serviços a outros órgãos públicos e não diretamente ao usuário de serviços públicos, por esse motivo não foram instituídos Conselhos de Usuários.

**PARA AS DEMAIS EMPRESAS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA:**

Desde que prestem serviços diretamente ao usuário do serviço público, esse item é aplicável.

1 de junho de 2023, 11:16

JL

**Jose Luiz de Ascensão Júnior**

Avaliação Correios

Resposta: Aplicável para as empresas da Administração Indireta que prestam serviços diretamente ao usuário.

5 de junho de 2023, 09:57

@mencionar ou responder

# Comentários e sugestões de adequação



## 3.2.3 Utilidade da relação

**Verificador:** Qual o papel da ouvidoria na produção de consultas realizadas aos conselheiros dos serviços prestados pelo órgão a que está vinculada?

**Tipo de escala:** Progressiva

NÍVEL			
Limitado	Básico	Sustentado	Otimizado
Não realiza consultas a conselheiros de serviços públicos.	Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia definida pela própria unidade, e apresenta os resultados das consultas ao gestor do serviço.	Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados, e apresenta os resultados das consultas ao gestor do serviço.	Realiza consultas com periodicidade mínima anual, com metodologia transparente e definida em diálogo com o gestor do serviço avaliado, utilizando sistema digital de coleta e análise dos dados, apresenta o resultado das consultas ao gestor do serviço e monitora a implementação de propostas de melhorias e a resolução de problemas que tenham apontados pelos conselheiros.

BC

**Bruno Cesar de Almeida Brabo**

...

**RESPOSTA:** Não se aplica.

**JUSTIFICATIVA:**

**PARA A CMB:**

A CMB presta serviços a outros órgãos públicos e não diretamente ao usuário de serviços públicos, por esse motivo não foram instituídos Conselhos de Usuários.

**PARA AS DEMAIS EMPRESAS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA:**

Desde que prestem serviços diretamente ao usuário do serviço público, esse item é aplicável.

1 de junho de 2023, 11:16

JL

**Jose Luiz de Ascensão Júnior**

Avaliação Correios

Resposta: Aplicável para as empresas da Administração Indireta que prestam serviços diretamente ao usuário.

5 de junho de 2023, 09:57

@mencionar ou responder

# Comentários e sugestões de adequação



## 3.3.1 Articulação interinstitucional ampla

**Verificador:** Como se dá o relacionamento da ouvidoria com outros órgãos de defesa dos usuários?

**Tipo de escala:** Progressiva

NÍVEL			
Limitado	Básico	Sustentado	Otimizado
A ouvidoria não interage com outros órgãos de defesa do usuário de serviços públicos.	A ouvidoria interage com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos.	A ouvidoria interage com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação/interação e, também, esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos.	A ouvidoria interage com outros órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação/interação e, também, esporadicamente, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos. Em todos os casos, a interação ocorre com base em plano de trabalho previamente acordado entre as partes, que indique elementos mínimos de governança, obrigações, produtos e metas verificáveis resultantes da interação.



BC

Bruno Cesar de Almeida Brabo

...

**RESPOSTA:** Não se aplica.

**JUSTIFICATIVA:**

**PARA A CMB:**

A CMB presta serviços a outros órgãos públicos e não diretamente ao usuário de serviços públicos. Para as estatais que não prestam serviços diretamente aos cidadãos não faz sentido o relacionamento com outros órgãos de defesa de usuários de serviços públicos, considerando que os usuários dos serviços não interagem com essas entidades.

**PARA AS DEMAIS EMPRESAS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA:**

Desde que prestem serviços diretamente ao usuário do serviço público, esse item é aplicável.

1 de junho de 2023, 11:17

JL

Jose Luiz de Ascenção Júnior

Avaliação Correios

Resposta: Aplicável para as empresas da Administração Indireta que prestam serviços diretamente ao usuário.

5 de junho de 2023, 10:01

@mencionar ou responder

## **4ª Reunião do GT – Ouvidorias na governança corporativa de estatais**

**Data: 29/06/2023 - 10:00, via teams.**

### **PARTICIPANTES**

1. Álvaro Fonseca Monteiro – DATAPREV
2. Aurissomarlon Pereira Santana -Telebrás
3. Anderson Miranda - BRB
4. Andressa Pessoa - CEF
5. Antônio César Abbud - Ouvidoria Geral da Petrobrás
6. Beatriz Nunes de Campos - Ouvidoria Geral da Petrobrás
7. Bruno César de Almeida Brabo – Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil
8. Cecília Fonseca – OGDF
9. Cristiano Cardoso Costa - Assessoria da Ouvidoria dos Correios
10. Eliane Bruna Oliveira - BRB
11. Elizângela Capanema Souza Koboldt – CGART/OGU
12. Eduardo Romualdo - CAESB
13. José Luiz de Ascensão - Assessoria da Ouvidoria dos Correios
14. Heloísa Vieira Curvello – CGART/OGU
15. Leandro Alberto Torres Ravache - BNDES
16. Luiz Cristiano Oliveira de Andrade – Ouvidoria Geral da Petrobrás
17. Luiz Henrique Chaves Chagas - Assessoria da Ouvidoria dos Correios
18. Vaneska Freire – CEASA-DF
19. José Arthur Zarife Alves - Ouvidoria Setorial - CGU
20. Melina – Ouvidoria Setorial - CGU

### **PAUTA**

- Debate sobre o Tema 3: Tratamento de Denúncias; e
- Construção de minuta com lições aprendidas no debate sobre o tema 3
- Modelo de Maturidade – tratar comentários ao documento proposto, fruto dos encaminhamentos após a última reunião;

### **PRINCIPAIS PONTOS DEBATIDOS:**

- Apresentação de Artur sobre tratamento de denúncia e a experiência da CGU com análise de denúncias. Destaque para as especificidades da ouvidoria da CGU em relação às demandas de todo executivo. Análise da denúncia gera um resumo do caso e parecer com conclusões e encaminhamentos. Antes disso, há caminho interno, cuja porta de entrada é o Fala.BR. Há aplicação de um filtro de classificação por uma pessoa da equipe que faz a distribuição para equipe de denúncias. Explicação quanto a forma de divisão de trabalho, resultando em economia de trabalho pelos setores de auditoria e correção. Seria possível filtrar cerca de 70% das denúncias recebidas, sem necessidade de encaminhá-las aos setores técnicos responsáveis.

- A partir do encaminhamento da denúncia para o setor responsável, as denúncias são acompanhadas e monitoradas pela OGU pelos dois meses subsequentes. Averiguam a resolutividade, ou seja, se ela de fato encerrou seu ciclo de vida na CGU.



- Destaque para a proteção ao cidadão, que passou a ser o carro chefe das atividades. Portanto, há necessidade de estar atento à proteção ao denunciante. Fato que gera atenção especial para a pseudonimização e na proteção dos dados aos denunciantes.

- Na parte de perguntas e respostas, questionam sobre fonte de capacitação. Artur destacou cursos de tratamento de denúncias pelo PROFOCO. Questionamento também sobre a pseudonimização em casos em que é necessário revelar o nome/dados do denunciante para dar seguimentos às investigações. Em caso de assédio sexuais, em geral, opta-se por não revelar o denunciante ou vítima em um primeiro momento. No caso, da CGU foi feito um acordo com a área responsável. Grupo pede para CGU compartilhar com o GT exemplo de Nota Técnica/Parecer utilizada nos casos em que encaminha denúncia sem pseudonimizar dados relevantes para a apuração na Corregedoria, para ser estudada como alternativa análoga a ser aplicada nas empresas.

- Questionamento sobre a qualificação da denúncia, após a implementação da LGPD, não foi possível acessar alguns bancos de dados necessários a análises prévias e prazo de resposta para responder manifestações de ouvidoria. e como responder quando há casos que estão em análise pela área técnica responsável. Artur, explica que também teve acesso a banco de dados restringido. No entanto, para a realidade da CGU, equipe se vale muito de dados abertos disponibilizados, por exemplo, no Portal da Transparência. Apesar disso, destaca que nem tudo sobre as estatais está em transparência pública. Artur explica ainda como são realizadas as respostas ao cidadão quando envolve casos que estão em investigação.

- Apresentação da Petrobrás sobre tratamento de denúncia. Luiz Cristiano traz, em primeiro lugar, algumas provocações sobre como as empresas de seu sistema lidam como tema. A primeira provocação é relacionada a confiança nos canais funde denúncia. Para ele, funcionam muito bem para aquelas fraudes contábeis, para questões relacionadas à corrupção, mas há limitações dos canais de denúncia em relação a questões comportamentais. Por exemplo, um denunciante da administração pública que vai utilizar o fala BR sabendo que aquilo ali vai para um órgão. O próprio órgão vai analisar a denúncia. Como fazer com que confiem nos canais de denúncia em casos de abuso moral, profissional e assédio sexual?

- Atualmente, denuncia de violência no trabalho, chegam a cerca de 800 num universo de mais de 2 mil, dentro da Petrobrás. Trata-se de um desafio para a empresa. Como reportar e dar utilidade aos dados geridos pela ouvidoria em relação a isso? É um desafio pois eram questões que não apareciam. Em 2019, o tema violência passa a ser carro chefe nas denúncias até hoje. Estamos falando de ofensa, ameaça, intimidação, assédio moral, assédio sexual.

- Por fim, há a questão de como conferir transparência ao processo de denúncia nos reportes quantitativos e qualitativos uma vez que a empresa reporta denúncias a diversos órgãos e conselhos públicos e privados.

### **ENCAMINHAMENTOS:**

- Envio por parte da OGU de exemplo de Nota Técnica para reduzir retrabalho com pseudonimização nos casos de denúncia em que o nome é necessário para dar seguimento à apuração, para compartilhar com GT.

- Para o próximo encontro. Para o tema “tratamento de demandas” apresentação por parte do GDF.

- Reunião do 27/07 será remarcada para 03/08 com duas horas de duração para tratar também da revisão sobre o trabalho realizado acerca do MMOUP.

**ANEXOS:**

- Apresentação da Petrobrás sobre tratamento de denúncias.

# Ouvidoria-Geral

---



## Tratamento de Denúncias

Grupo de Trabalho Renouv  
29/06/2023

# CANAL DE DENÚNCIA

Denúncias sobre condutas contrárias à lei  
ou ao Código de Conduta Ética

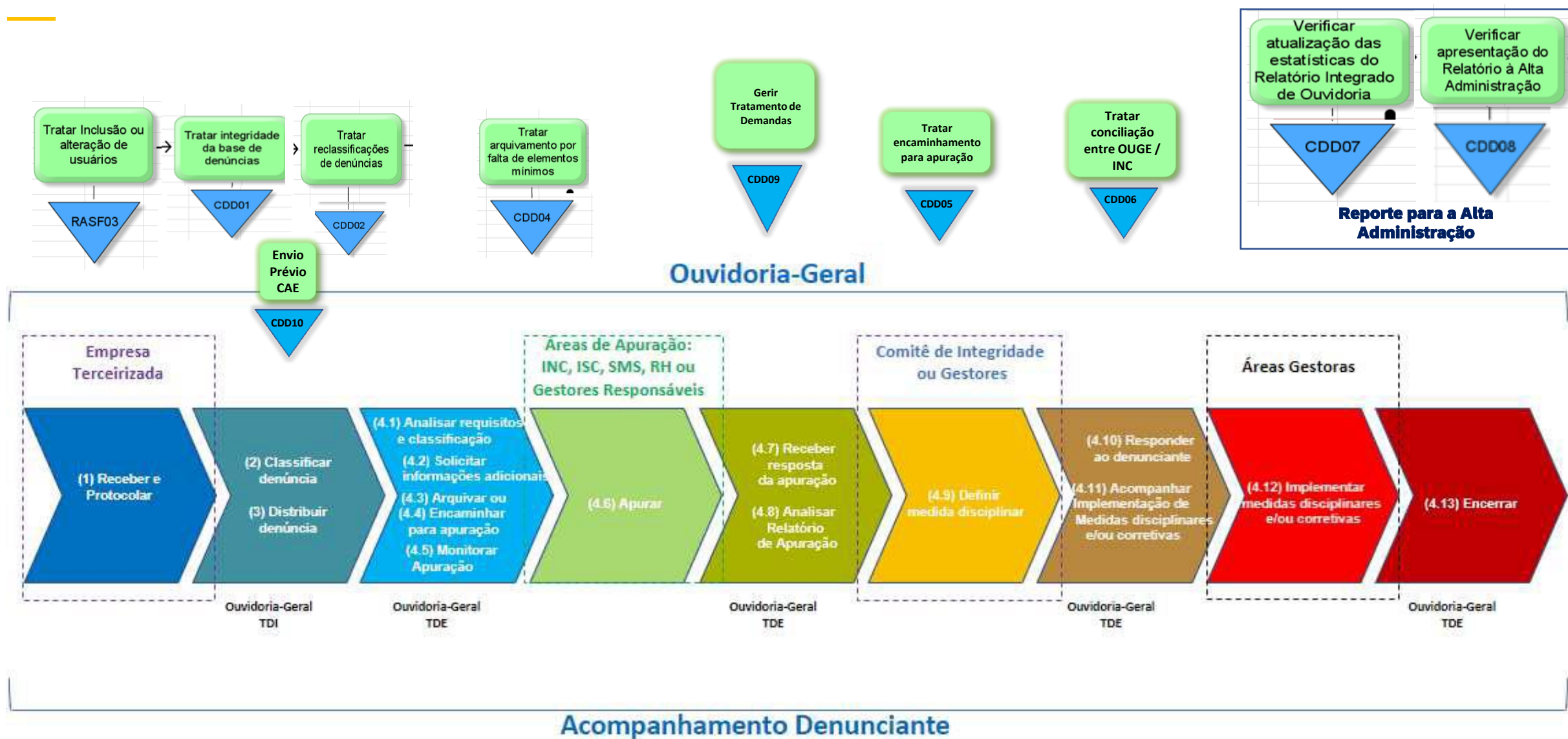


[www.contatoseguro.com.br/petrobras](http://www.contatoseguro.com.br/petrobras)  
0800 601 6925



- ✓ **PL-0SPB-00003 – POLÍTICA DE OUVIDORIA**
- ✓ **DI-1PBR-00246 – FORMULAÇÃO, RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS**
- ✓ **DI-1PBR-00308 – PROTEÇÃO A DENUNCIANTES**
- ✓ **DI-1PBR-00069 – GESTÃO DO SISTEMA DE INTEGRIDADE**
- ✓ **DI-1PBR-00305 – DIRETRIZES PARA APURAÇÕES RELATIVAS AOS TEMAS DE ESCOPO DO COMITÊ DE INTEGRIDADE**
- ✓ **PP-2OUV-00005 – TRATAMENTO E MONITORAMENTO DE DENÚNCIAS**
- ✓ **PP-1PBR-00510 – APLICAR REGIME DISCIPLINAR E SISTEMA DE CONSEQUÊNCIAS**

# FLUXO DO PROCESSO



\*Medidas cautelares

Controle SOx

INTERNA \ Força de Trabalho





## OUVIDORIA-GERAL

Desenha, implementa e aplica os Controles SOx



## CONTROLES INTERNOS/CONF

Aprova o desenho dos controles apresentados pela Ouvidoria-Geral, registra os controles no GRC PC – *Governance Risk Compliance – Process Control*, revisa e testa as evidências registradas juntamente com os auditores independentes (hoje KPMG)



**O tratamento de denúncias estabelecido pela Petrobras possui as características esperadas pela *Securities and Exchange Commission (SEC)* no Programa de *Whistleblower*.**

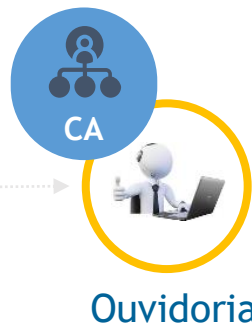


**Programa de *compliance* apresentado à SEC e ao *Department of Justice* dos EUA (DOJ) no final de 2014 e encerradas por meio de acordo em setembro de 2018 – sem apontamentos**

# TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

Competências para apuração e Julgamento Disciplinar

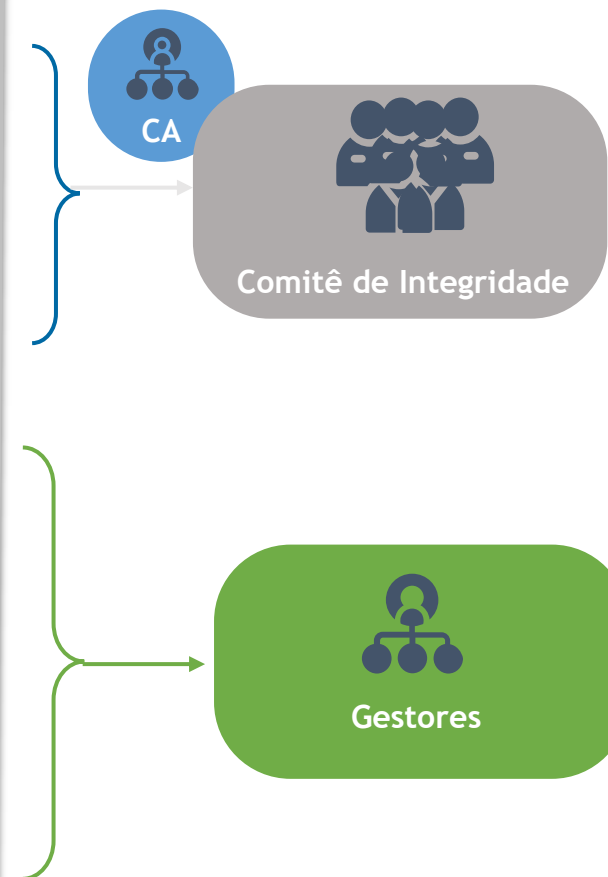
## Tratamento e Monitoramento de Denúncias



## Área de Apuração



## Julgamento Disciplinar



\*Assédio moral e discriminação

A predefinição de áreas de apuração por tema, além de permitir a especialização das áreas destinatárias das denúncias, reduz significativamente a discricionariedade e, portanto, qualquer decisão arbitrária da ouvidoria.

## Incidentes de Conformidade



INC

- . Adulteração de dados ou informações empresariais
- . Conflito de interesses
- . Descumprimento das regras do processo decisório
- . Evolução patrimonial incompatível com a renda
- . Falsidade declaratória ou documental
- . Favorecimento
- . Intervenção indevida em atividade de fiscalização
- . Irregularidades em auditoria
- . Irregularidades em controles internos/demonstrações financeiras
- . Irregularidades em convênios
- . Irregularidades em operações de comercialização
- . Irregularidades em patrocínios
- . Irregularidades em processos de contratação
- . Irregularidades na execução contratual
- . Irregularidades na gestão de portfólio
- . Irregularidades no tratamento de denúncias/incidentes
- . Lavagem de dinheiro
- . Nepotismo
- . Recebimento/oferecimento indevido de brindes, presentes e hospitalidades
- . Suborno/Propina
- . Subvenção para atos ilícitos
- . Uso de pessoa interposta

Tempo de apuração  
90 a 120 dias

A predefinição de áreas de apuração por tema, além de permitir a especialização das áreas destinatárias das denúncias, reduz significativamente a discricionariedade e, portanto, qualquer decisão arbitrária da ouvidoria.

## Incidentes de Segurança Corporativa

Tempo de apuração  
50 dias

ISI

- Agiotagem
- Apropriação indevida
- Extorsão
- Furto
- Incidentes de controle de acesso
- Invasão / ocupação
- Irregularidade no tratamento de dados pessoais
- Roubo
- Sabotagem
- Segurança cibernética
- Segurança nas instalações
- Uso indevido de bens, serviços, dados e informações
- Uso indevido de imagem da companhia
- Vandalismo
- Vazamento de dados ou informações empresariais
- Venda ou uso indevido de substâncias entorpecentes, psicotrópicas, precursoras ou controladas

# Temas e Áreas de apuração de denúncias

## Segurança Meio Ambiente e Saúde

SMS

Emergência e Contingência  
Higiene Ocupacional  
Acidentes de Trabalho  
Segurança Operacional  
Regras de Ouro, Incidentes e Desvios  
Fatores Humanos  
Promoção da Saúde  
Saúde ocupacional  
Vigilância Sanitária e doenças transmissíveis  
Urgência e Emergência em Saúde  
Área verdes, qualidade do ar, rios e mares  
Licenciamento ambiental  
Projetos socioambientais  
Manejo de fauna

Tempo de apuração  
50 dias

## Recursos Humanos

RH

Concurso público  
Desvio de função  
Gestão de pessoas

# Temas e Áreas de apuração de denúncias





## Violências Sexuais



Assédio Sexual  
Comportamento de Natureza Sexual  
Exploração Sexual de crianças e adolescentes  
Importunação Sexual  
Pedofilia  
Estupro/tentativa de estupro  
Exploração Sexual

Tempo de apuração  
30 dias

# Cristiano Andrade

Ouvidor-Geral da Petrobras



**Cristiano Andrade**  
Ouvidor-Geral da Petrobras



## OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº XXX, de X de XXXXXX de 2023

Dispõe para os casos de retaliação a um denunciante, de violência no trabalho, específico e identificado, que tem-se por derivação lógica a impossibilidade de utilização do procedimento prévio de pseudonimização, nos termos do no art. 7º do Decreto nº 10.153, de 2019

O OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das competências que lhe conferem os incisos I e III do art. 118 c/c o inciso II do art. 68 da Portaria CGU nº 677, de 10 de março de 2017, e considerando o disposto nos incisos I, XI e XII do art. 12 do Decreto nº 9.681, de 3 de janeiro de 2019, o disposto nos incisos I, II e IV do art. 11 e o parágrafo único do art. 24-B do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o disposto nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e a Instrução Normativa CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, resolve:

Livia Carneiro Carvalho Vasconcellos

Com a publicação do Decreto nº 10.890/2021, em 10 de dezembro de 2021 (Processo relacionado SEI nº [00190.104719/2021-61](#)), foram introduzidas alterações no Decreto nº 10.153/2019 que, dentre outras, estabelecem medidas antirretaliação, incluindo competências específicas de recebimento e apuração, pela Controladoria-Geral da União, em relação a denúncias de práticas de retaliação na Administração Pública federal, sendo necessário que o denunciante informe a denúncia antecedente que tenha ensejado o ato de retaliação, conforme trechos transcritos a seguir:

Art. 10. Compete à Controladoria-Geral da União: [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021\)](#)

[...]

III - receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciantes praticadas por agentes públicos dos órgãos e das entidades a que se refere o art. 2º e instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.890, de 2021\)](#)

IV - adotar ou determinar, de ofício, as medidas de proteção previstas no caput do [art. 4º-C da Lei nº 13.608, de 2018](#); [\(Incluído pelo Decreto nº 10.890, de 2021\)](#)

V - suspender atos administrativos praticados em retaliação ao direito de relatar;  
e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.890, de 2021\)](#)

VI - editar atos administrativos com vistas à proteção do denunciante. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.890, de 2021\)](#)

Art. 10-A. As denúncias de que trata o inciso III do **caput** do art. 10 deverão indicar a denúncia original que tenha ensejado ato comissivo ou omissivo de retaliação, por meio de número de protocolo válido gerado pelo Sistema de que trata o inciso II do **caput** do art. 10, ou por sistema a ele integrado. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.890, de 2021\)](#)

Observa-se, portanto, que, tratando-se de apuração de supostas condutas que caracterizem retaliação a um denunciante específico e identificado, tem-se por derivação lógica a impossibilidade de utilização do procedimento prévio de pseudonimização, sob pena de frustrar-se a finalidade do procedimento apuratório, visto que será necessário, sempre, atribuir a autoria da denúncia original (nos termos do art. 10-A) à vítima do ato de retaliação e autora da denúncia que o comunica (nos termos do art. 10, III).

Assim, em vista do disposto no art. 7º do Decreto nº 10.153, de 2019, solicito informar se essa Corregedoria-Geral da União entende ser indispensável conhecer a identidade do denunciante para a análise dos fatos relatados na denúncia, sempre que esta estiver fundamentada no inciso III do art. 10 do referido Decreto.

Atenciosamente,

---

## DESPACHO CRG

À OGU,

Em atenção ao Despacho OGU ([2261072](#)), informo que nos casos de apuração de supostas condutas que caracterizem retaliação a um denunciante específico e identificado faz-se necessário que a corregedoria tenha ciência da autoria da denúncia, sem a qual inviabiliza-se a apuração disciplinar.

Atenciosamente,

---

## DESPACHO OGU GAB

**À CGCID,**

Encaminho o Despacho CRG [2295819](#), que informa ser indispensável para apuração a identidade do denunciante no caso de tratamento de denúncia de retaliação, nos termos do inciso III do art. 10 e art. 10-A do Decreto nº 10.153/2019.

O referido despacho deverá ser referenciado no trâmite de denúncia de retaliação, a fim de justificar o envio sem pseudonimização para a Corregedoria-Geral da União, em observância ao art. 7º do mencionado decreto.

## **5ª Reunião do GT – Ouvidorias na governança corporativa de estatais**

**Data: 03/08/2023 - 10:00, via teams.**

### **PARTICIPANTES**

1. Adriana Moreira Dias - CEB
2. Álvaro Fonseca Monteiro – DATAPREV
3. Aurissomarlon Pereira Santana -Telebrás
4. Beatriz Nunes de Campos - Ouvidoria Geral da Petrobrás
5. Bruno César de Almeida Brabo – Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil
6. Bruna Lins Pimentel - CEB
7. Cristiano Cardoso Costa - Assessoria da Ouvidoria dos Correios
8. Eliane Bruna Oliveira - BRB
9. Elizângela Capanema Souza Koboldt – CGART/OGU
10. Eduardo Romualdo – CAESB
11. Henrique Ximenez Fernandes - Gerente da área de tratamento de demandas - Petrobrás
12. José Luiz de Ascensão - Assessoria da Ouvidoria dos Correios
13. João Evangelista Guedes Filho - TeleBrás
14. Heloísa Vieira Curvello – CGART/OGU
15. Luiz Cristiano Oliveira de Andrade – Ouvidoria Geral da Petrobrás
16. Luiz Henrique Chaves Chagas - Assessoria da Ouvidoria dos Correios
17. Luiz Vicente da Cruz e Silva

### **PAUTA**

- Revisão sobre o trabalho realizado acerca do MMOUP. Apresentar e receber comentários ao documento proposto, fruto dos encaminhamentos do GT.
- Debate sobre o Tema “Tratamento de Demandas”.

### **PRINCIPAIS PONTOS DEBATIDOS:**

- Apresentação por parte da equipe revisora (Petrobras, ECT e Casa da Moeda), com debate e inclusão de comentários do GT a medida que contribuições dos participantes foram apresentadas. Alterações foram colocadas diretamente nos documentos.
- Debate sobre a aplicabilidade da Carta de Serviços às empresas que não prestam serviço ao público externo/ não realizam serviços públicos diretamente ao cidadão. Sugestão do GT de incluir explicação sobre particularidade das empresas que não se aplicam a tais parâmetros do MMOUP.
- Ajuste de texto no seguinte sentido “aplicável para as entidades que prestam serviços públicos - possuem usuários/consumidores”
- No entanto, sugerem adotar a análise ao modelo utilizando o ponto de vista do usuário de ouvidoria, como elo entre o demandante e o gestor.
- Petrobrás fará nova adaptação ao documento e o apresentará à CGU. Luiz Cristiano solicita, como encaminhamento, **marcação de reunião com presença da SEST/MGI, CGU e GT para alinhamento final sobre o tema.**



- Tema 2: Tratamento de demandas e seu processo relacionado aos normativos da CGU: Henrique – gerente de tratamento de demandas da Petrobrás, explica sobre estudo interno comparando a Port. 581/CGU e o que é feito e foi ou adequado pela empresa para adaptar-se à legislação. Destaca redução no prazo de respostas ao citar, quando passou a citar a legislação. Fato que gerou melhoria no tempo de respostas por parte das áreas técnicas. Redução nos prazos de resposta incrementa a qualidade do serviço.

- Outro aspecto trazido pela Port. 581 é o uso de mediação e consequente expansão do escopo de atuação da ouvidoria. Empresa montou 11 unidades específicas para realizar processo de facilitação de conflito.

- Henrique destaca o exemplo o Banco do Brasil com o tema. Além do serviço de pós-denúncia.

- Luiz Cristiano acrescenta orientação da ONU - Resolução da ONU A/75/186:

“Em 16 de Dezembro de 2020, a Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) publicou a Resolução Nº 75/186 destacando o papel central das ouvidorias públicas em 3 grandes frentes:

- Promoção do respeito pelos direitos humanos e garantias fundamentais

- Melhoria de serviços públicos, promovendo o Estado de direito, a boa governança, a transparência, a responsabilização e a equidade

Promoção da boa governança na Administração Pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos.”

- A mediação, segundo Luiz Cristiano, representa um salto qualitativo na atuação e nos resultados da ouvidoria. Entra na seara da pós-denúncia e sai da lógica binária de demanda/denúncia X tratamento/punição. A denúncia é confirmada ou não confirmada. Quando ela não é confirmada, você nada faz ou nada pode fazer. E quando ela é confirmada, você vai para um regime de consequências, uma sanção. Não é o que na área afetada, no ambiente de trabalho afetada por um comportamento irregular.

- Para isso, Petrobrás fez treinamento mais amplo em sua equipe de ouvidoria. E de práticas dialógicas e Justiça Restaurativa para parte da equipe.

- Sugestão de a Renouv convidar o BB para mostrar experiência sobre campo de mediação, pois avançaram no tema e criaram uma forma de atuação nesse campo. Uso de agentes multiplicadores para treinamento.

- Eliane (BRB) questiona se há orientação de alguma instituição para servir como base para atuação. Henrique explica que após a apresentação dos dados para o gestor responsável do processo, o RH observou mudanças positivas.

- Eliane (BRB) pergunta se há orientação de alguma forma para colocar mais de uma área para conversar e tentar chegar num consenso e chegar numa resposta final para compartilhar. Se há algum comitê? Como é na prática para a empresa?

- Henrique explica que após citar a legislação e apresentar os dados de ouvidoria aos setores da empresa observou mudanças em relação ao comportamento dos gestores. Gerou mudança na cultura

da empresa e na atuação dos gestores, mas a integração e diálogo com os gestores sempre é necessário. Geração de relatórios em casos repetitivos com sugestão de melhoria para o setor e apresentação formal do documento ao gestor. Assim, criou-se uma cultura em relação ao papel da ouvidoria.

- Dúvida sobre capacitação dos servidores da ouvidoria no campo da mediação e resolução pacífica de conflitos. A primeira dúvida é com relação à capacitação dos empregados lotados na ouvidoria no recorte de mediação de conflitos, se houve uma capacitação, treinamento é como isso aconteceu na Petrobras. A outra dúvida é, no âmbito de mediação e da resolução pacífica de conflitos, se já é uma prática implementada? É formalizada? Com relação ao termo de mediação, é lavrado um termo.?

- Henrique conta que a empresa treinou empregados por meio de curso geral, na PUC. Depois a gente começou uma formação mais específica para alguns empregados que iriam ficar com esse processo mesmo. A gente proporcionou curso para a mediação mesmo com instituição privada. Curso com parte teórica, depois parte prática

- Em relação ao tema da próxima reunião, cujo tema é “adequações necessárias nas leis e decretos federais e normas dos órgãos de controle e federal para que contemple as especificidades das empresas estatais e sociedades de economia mista”, Eliane sugere que GT estude o tema e que cada participante estude traga suas conclusões para discussão no grupo.

- GT solicita mudança de data da próxima reunião para 31/08, mesma hora. Heloísa pediu engajamento de todos do GT para a produção dos estudos/levantamentos de legislação de órgãos de controle (CGU, SEST, TCU) para que as diferentes especificidades das ouvidorias de empresas estatais possam ser atendidas, adequadas e esclarecidas, nas discussões que o grupo deverá ter com tais órgãos.

### **ENCAMINHAMENTOS:**

- Adaptação da versão final das observações sobre o MMOUP. Versão final encaminhada à CGU.
- Articular reunião com presença da SEST, CGU e GT para apresentar as observações e alinhamento entendimento sobre o tema.
- Convidar o BB para mostrar experiência sobre campo de mediação de conflitos.
- Averiguar data com Cecília - OGDF para apresentar experiência do GDF com tratamento de demanda.
- Remarcar próxima reunião para 31/08 - 10h.
- Participantes vão trazer resultado dos estudos com conclusões sobre as alterações necessárias para adaptar a política às diferentes especificidades do GT.

### **ANEXOS:**

- Apresentação da Petrobrás sobre revisão do MMOUP.

### **Link da reunião:**

[https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19:meeting\\_NDc1YWM2ZWQtMDNiZi00NGU3LWFmZDYtNTdmZjcwMWMwYmE3@thread.v2/0](https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19:meeting_NDc1YWM2ZWQtMDNiZi00NGU3LWFmZDYtNTdmZjcwMWMwYmE3@thread.v2/0)

?context=%7B%22Tid%22:%226678d9fe-0921-417d-8411-5f1c18defbbb%22,%22Oid%22:%22df03acca-9dc5-46b6-8915-f793f7f1e901%22%7D

## **6ª Reunião do GT – Ouvidorias na governança corporativa de estatais**

**Data: 31/08/2023 - 10:00, via teams.**

### **PARTICIPANTES**

1. Andressa Pessoa Lodi
2. Antônio Cesar Abbud - Ouvidoria Geral da Petrobrás
3. Beatriz Nunes de Campos - Ouvidoria Geral da Petrobrás
4. Bruno César de Almeida Brabo – Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil
5. Bruna Lins Pimentel – CEB
6. Cecília Fonseca - GDF
7. Cristiano Cardoso Costa - Assessoria da Ouvidoria dos Correios
8. Eliane Bruna Oliveira - BRB
9. Elizângela Capanema Souza Koboldt – CGART/OGU
10. Fernanda Stheffane Ribeiro – CGOUV/OGU
11. Henrique Ximenez Fernandes - Gerente da área de tratamento de demandas – Petrobrás
12. José Pedro O. Rosses - EPAGRI
13. Heloísa Vieira Curvello – CGART/OGU
14. Luiz Cristiano Oliveira de Andrade – Ouvidoria Geral da Petrobrás
15. Luiz Henrique Chaves Chagas - Assessoria da Ouvidoria dos Correios

### **PAUTA**

- Apresentação sobre tratamento de demandas no GDF, com Cecília.
- Adequações necessárias nas leis e decretos federais e normas de órgãos de controle federais para que contemplem as especificidades das Empresas Estatais e Sociedades de Economia Mista

### **PRINCIPAIS PONTOS DEBATIDOS:**

- Apresentação do GDF sobre tratamento de demandas e como tem inovado na Rede de Ouvidorias local. Conta sobre a mudança para ver a ouvidoria como parte da integridade. Segundo ela, a ouvidoria é um lugar de dualidade e de integridade. Portanto, fez-se necessário reforçar a existência de um canal de denúncia. Sendo ele não só um canal, como um meio e fim. E sim, visto como um fim, uma instância de governança de serviço. Sendo elemento agregador que reafirma a importância da integridade pública e que a gente seja esse elemento agregador e acelerador da melhoria da gestão pública e não tido como um canal.

- Apresentação dos pilares de inovação na Rede de Ouvidorias do GDF: governança de serviços, governança de dados e informações e governança de Rede. Apresentação também das fontes de inspiração para embasar o posicionamento da OGDF. São elas: OCDE, ONU e Agenda 20-30. Destaque para adesão das Rede de Ouvidorias do GDF à Estratégia ESG. Adoção dos ODS e trabalho em forma de projetos. Aderiu ao MMOUP de forma espontânea, pois não é órgão do Executivo Federal, como forma de guiar adoção de melhorias.

- Adoção por toda a Rede do uso da linguagem simples com apoio do Laboratório Iris do Ceará. Sendo o uso de tal linguagem não apenas na forma textual. É um pensamento by design desde o princípio para fazer produtos com a linguagem simples.

- Apresenta também nova forma de relacionamento com o cidadão por meio de Inteligência Artificial (IA), sem a necessidade de o cidadão classificar sua demanda. A inteligência que faz a classificação. O resultado foi a redução do tempo que o usuário demora em fazer a demanda e redução também do tempo de classificação por parte da ouvidoria. Há riscos de erro e para mitigá-los trabalham com análise de riscos, correção do fluxo e reclassificação por parte da Ouvidoria Central. Gerando por fim, reaprendizagem da AI.

- Em relação ao fluxo, destaque para 100% do registro de denúncias ser feito por meio da ouvidoria, para análise e triagem prévia. Já há fluxos estabelecidos com setores responsáveis pela correção ou apuração dos fatos reportados. O fluxo considera, inclusive, a prevenção da retaliação ao ouvidor. Assim, as denúncias são direcionadas da Ouvidoria-Geral ao dirigente do máximo do órgão sem passar pelo ouvidor setorial. Fluxo específico também quando as denúncias são contra altos funcionários. E, ainda, fluxo específico sobre uso do dado pessoal relacionada à aplicação da LGPD.

- Participantes tem oportunidade de apresentar o fruto de seus estudos sobre legislações que podem ser contraditórios ou não se aplicarem à realidade das ouvidorias de estatais.

- Luiz Cristiano sugere uma apresentação/reunião para discutir sobre o reporte que as ouvidorias de estatais têm que gerar para os colegiados das companhias. Considerando, determinadas peculiaridades que interferem no timing das publicações dos relatórios.

- Coordenador informa também sobre a proposta de oficina sobre análise de dados e produção de relatórios específicos, no seminário de São Paulo.

- Luiz Cristiano trata ainda sobre a possibilidade de aplicar questionário para que membros do GT respondam e apoiem a realização de um diagnóstico a fim de avançar melhor embasar a situação das ouvidorias de estatais.

- Beatriz trata sobre o início da confecção do documento final do GT, com possibilidade de consolidação de informações relevantes e questões para serem repassadas à SEST,

- Encaminhamento: atualização do Termo de Referência, incluindo o estudo diagnóstico. Trazer para a próxima reunião a estrutura do documento, para abrir para contribuições.

### **ENCAMINHAMENTOS:**

- Bruno da Casa da Moeda, irá encaminhar até o dia 06/09 seus levantamentos que servirão como esqueleto a ser complementado pelos demais colegas.

### **ANEXOS:**

- [https://cgugovbr.sharepoint.com/sites/ou-ogu-ogugab-douv-cgart/Documentos%20Compartilhados/General/Gestão%20da%20Rede%20Nacional%20de%20Ouvidorias/Ações%20RENOUV%202023/2.2023 %20GT%20Estatais/Anexo%20R.6 %20Inovação%20na %20Rede%20de%20Ouvidorias%20do%20GDF%20-%20Cecília%20Fonseca.pdf](https://cgugovbr.sharepoint.com/sites/ou-ogu-ogugab-douv-cgart/Documentos%20Compartilhados/General/Gestão%20da%20Rede%20Nacional%20de%20Ouvidorias/Ações%20RENOUV%202023/2.2023%20GT%20Estatais/Anexo%20R.6%20Inovação%20na%20Rede%20de%20Ouvidorias%20do%20GDF%20-%20Cecília%20Fonseca.pdf)

Como temos  
inovado na  
rede de  
Ouvidorias  
do GDF...

Nossa história



Controladoria-Geral  
do Distrito Federal







## Ouvidoria:

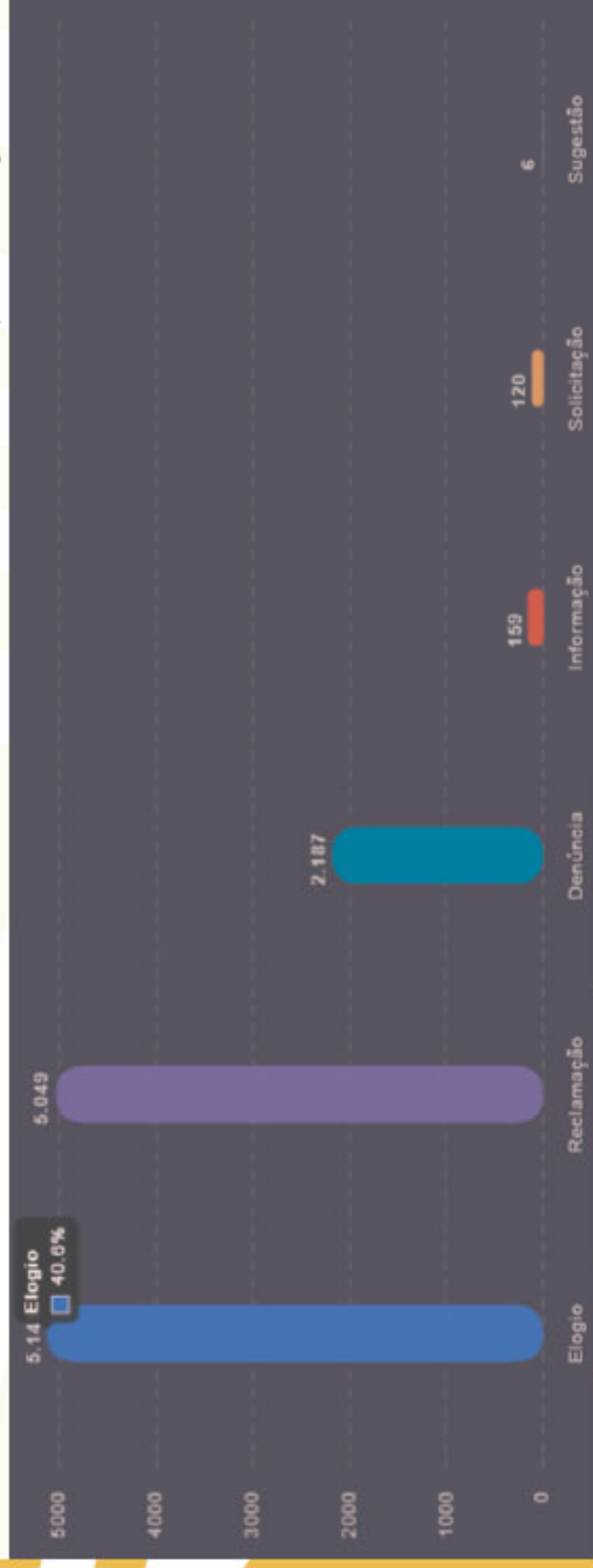
### LUGAR DE DUALIDADE E INTEGRIDADE



# Elogio

## AOS SERVIDORES DO GDF

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br) - 2023



QUEM  
SOMOS  
HOJE



131

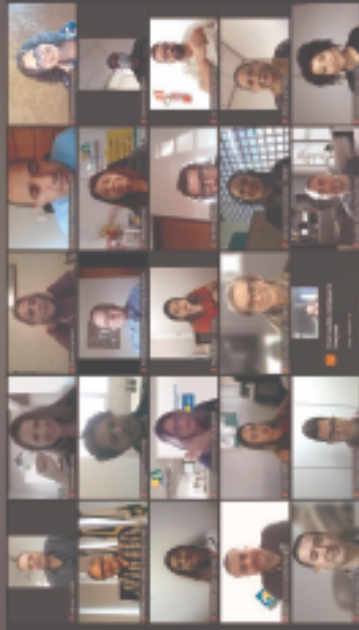
OUVIDORIAS



400  
SERVIDORES

50%

COM MAIS DE 5 ANOS  
DE EXPERIÊNCIA



# VOLUME DE MANIFESTAÇÕES

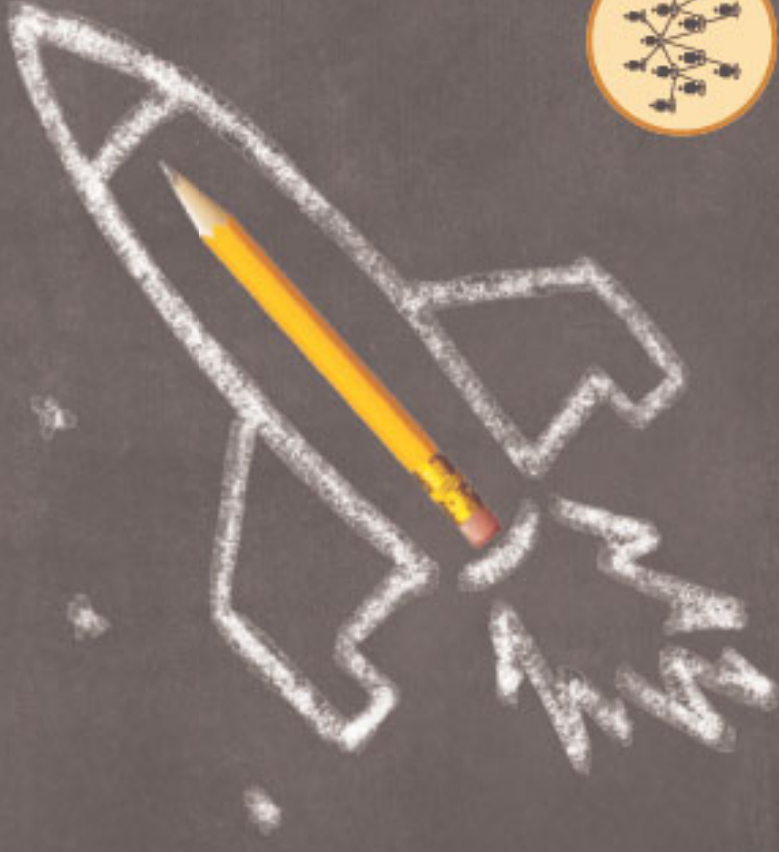
**214.566**

**HOJE**

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	ANO
157.527	2017
193.023	2018
230.483	2019
251.792	2022
293.306	2021
312.994	2022



# PILARES DA INOVAÇÃO NA REDE DE OUVIDORIAS DO GDF...



Governança de Serviços



Governança de Dados e Informações



Governança de Rede





## GESTÃO COLABORATIVA



## FOCO NAS PESSOAS E NOS TALENTOS



## SABEMOS ONDE QUEREMOS CHEGAR



# GOVERNANÇA DE REDE

# 7

ALAVANCAS  
PARA PROMOVER  
UMA AMBIENTE  
PROPÍCIO A  
INOVAÇÃO



Propósito



Experimentação



Diversidade



Empoderamento



Colaboração



Competência  
de Inovação



Quick-wins

Fonte: <https://inventta.net/como-criar-um-ambiente-propicio-a-inovacao/>



# NOSSAS INSPIRAÇÕES

*OCDE*



*ONU*



*PACTO GLOBAL*



Governo centrado nas  
pessoas

Resolução 75/186

Agenda 2030



# 1ª Rede de Ouvidoria com estratégia ESG no país

# E

## Ambiental



### Serviços públicos

**Abordagem centrada na resiliência:** reconhecimento de que os seres humanos e a natureza estão interligados em um único sistema socioecológico.

# S

## Social



### Direitos Humanos

Ouvidoria como **instância promotora e protetora** dos Direitos Humanos

# G

## Governança

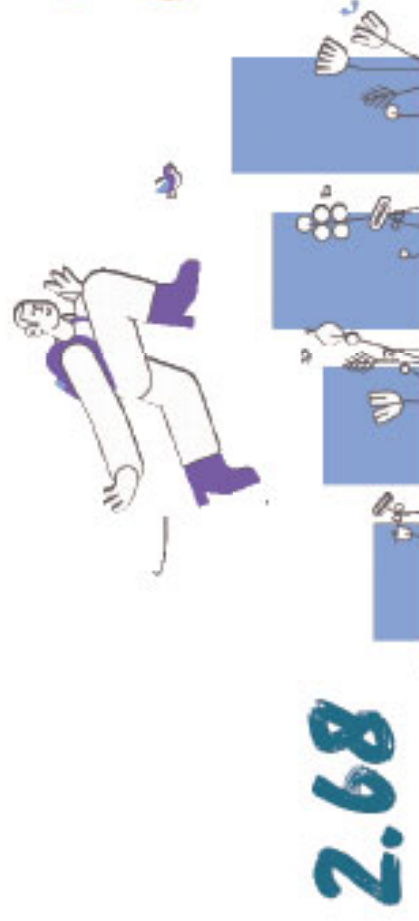


### Boa Governança

Ouvidoria como **aceleradora** da boa governança na administração pública e na melhoria das suas relações com os cidadãos, **fortalecendo a prestação de serviços públicos**



# Evoluimos o nível de maturidade da OGDF



# MMOUP

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

2017

HISTÓRICO DE DADOS



FERRAMENTAS DE EXTRAÇÃO E  
CRUZAMENTOS DE DADOS (BI)



PESSOAS CAPACITADAS  
PARA ANALISAR DADOS  
E CONTEXTOS

# GOVERNANÇA DE DADOS

WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR



P A I N E L  
**Ouvidoria**  
DISTRITO FEDERAL

# NOSSOS NÚMEROS 2022

Maior autonomia e fortalecimento das ouvidorias seccionais

96%

Planos de ação  
publicados

47

Visitas às  
Ouvidorias

84%

Projetos relacionados  
aos seus assuntos mais  
demandados

46

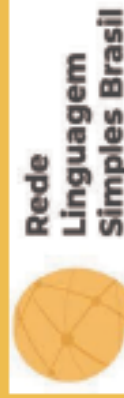
Formalizaram  
recomendações

6

Reuniões GT  
Articulação







**DESENVOLVIMENTO DAS  
CAPACIDADES DA REDE E  
ADEQUAÇÃO DA LINGUAGEM**



**SENSIBILIZAÇÃO DOS  
DIVERSOS ATORES**



**ATUAÇÃO DA OUVIDORIA  
NA MELHORIA DOS  
SERVIÇOS**

# GOVERNANÇA DE SERVIÇOS



# FORMAÇÃO CONTINUADA

## 2021/2022



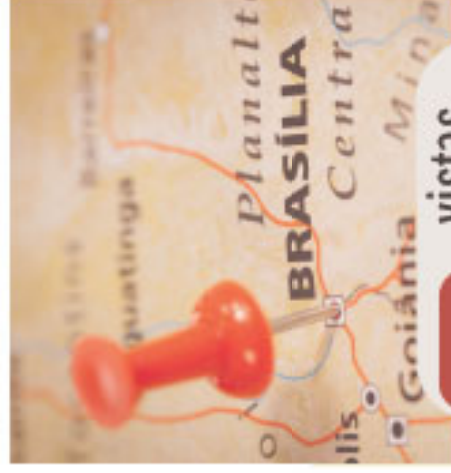
**1.200** horas

Carga horária do  
ciclo 2021/2022



**2.413** certificados

Capacitados em  
temas de Ouvidoria,  
Correição, Controle  
e Governança



**109** vistas  
técnicas

Visitas às Ouvidorias  
para tirar dúvidas e  
dar recomendações  
de melhoria



**64** ouvidores

Com certificação  
em Ouvidoria

**70%**

# Linguagem Simples



## Relatórios Anuais



[ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-e-relatorios-da-ouvidoria-geral-do-df/](https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-e-relatorios-da-ouvidoria-geral-do-df/)

## Guia prático



[ouvidoria.df.gov.br/manuais/](https://ouvidoria.df.gov.br/manuais/)

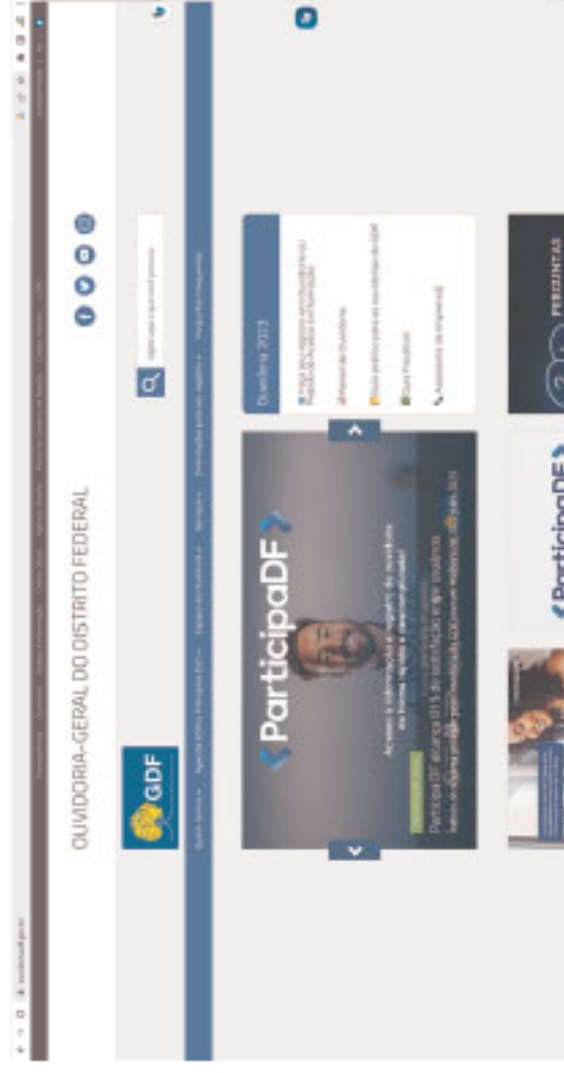
## Melhores práticas



<https://ouvidoria.df.gov.br/concurso-melhores-praticas-em-ouvidoria-do-df/>

# Conheça nosso trabalho

[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)





# NOVA FORMA DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

## Inteligência artificial

WWW.PARTICIPA.DF.GOV.BR

Participa DF

162

Participa DF

Acesso à Informação

Ouvیدoria

Perguntas Frequentes

Meus Registros

Participa DF

Qual serviço você quer acessar agora?



Acesso à  
Informação

Acessar Aqui



162  
OUVIDORIA

Acessar Aqui

Que bom que você acessou a plataforma de participação social do Governo do Distrito Federal. Os sistemas e-Sic(Pedidos de Informação) e Ouv-DF(Ouvidorias do GDF) passam a compor o PARTICIPA DF. Todos os serviços de Ouvidoria e de Acesso à Informação em um só lugar e com login único.



ParticipaDF



#### Internet

[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)



#### Presencial

Qualquer ouvidoria  
do GDF



#### Telefone

Central 162

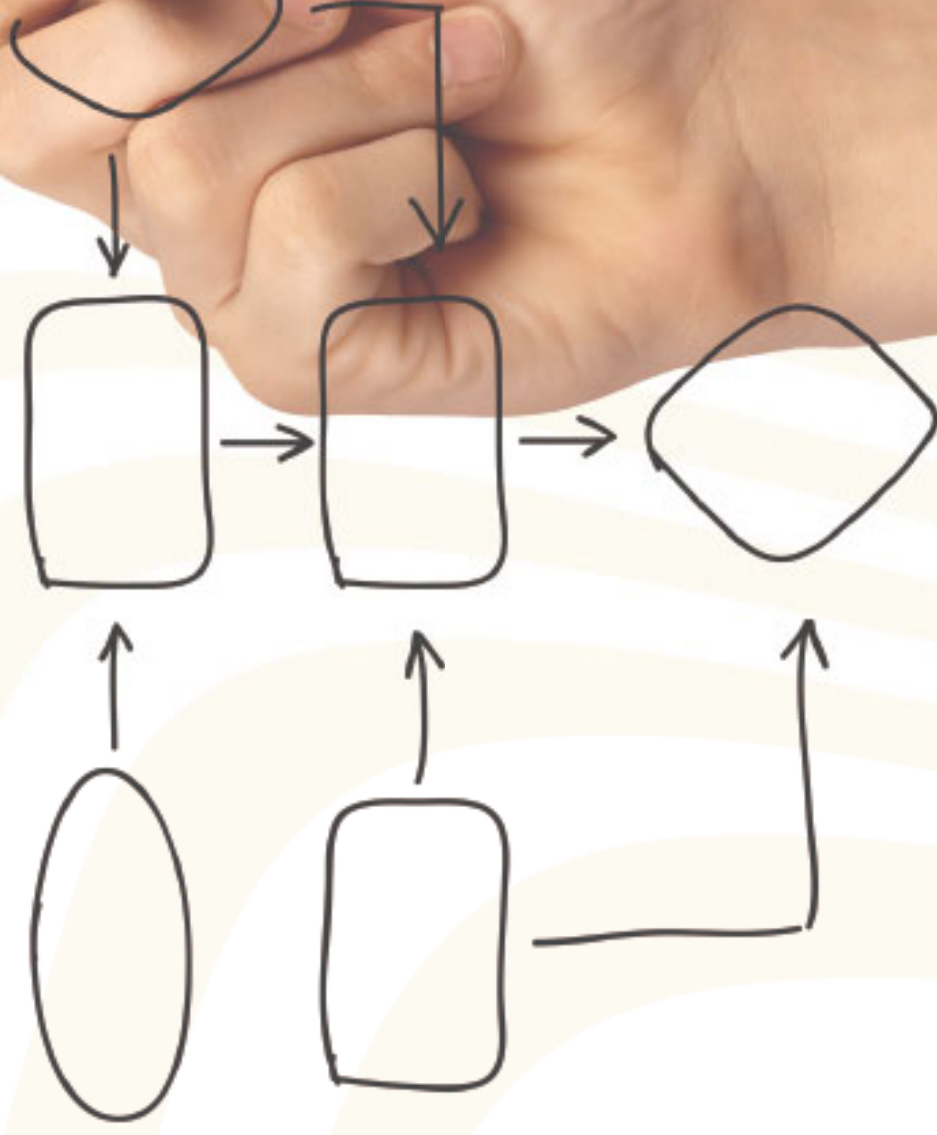
## CANAIS DE ATENDIMENTO

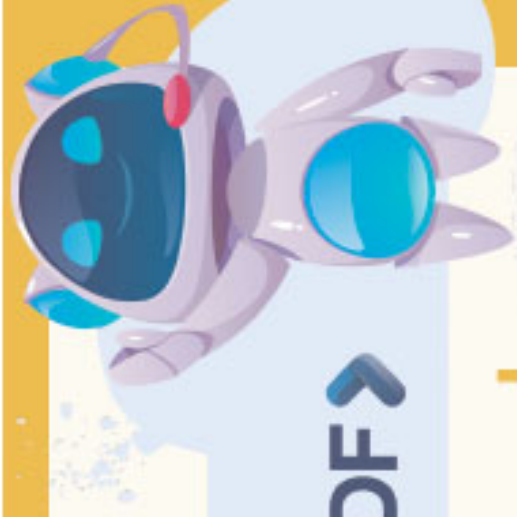
### Inclusão e acessibilidade



# FLUXO

DE ATENDIMENTO





**Canais de atendimento**

- Central 162
- [participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)
- Presencial

- Reclamação
- Denúncia
- Elogio
- Sugestão
- Solicitação
- Informação

**Cidadão**

**Parti  
cipaDF**

**Tratamento:**  
Controle interno,  
corregedoria, polícia  
e/ou ouvidorias  
especializadas

OGDF realiza análise  
prévia e encaminha para  
tratamento

Encaminha para  
OGDF

**SIM**

**É denúncia?**

Ouvidoria  
recebe resposta  
técnica

Ouvidoria encaminha para  
área técnica produzir  
informações para resposta

Encaminha para  
órgão/entidade  
competente

**Não**

Pesquisa de  
satisfação com o  
serviço de ouvidoria

Ouvidoria  
recebe resposta  
técnica

Resposta ao  
cidadão



Relatórios gerenciais:  
Recomendações de  
melhorias nos serviços

# Fluxo para

MANIFESTAÇÕES DE  
ASSÉDIO MORAL E SEXUAL





**Canais de atendimento**  
Central 162  
[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)  
Presencial

**Cidadão ou servidor público**

**ParticipaDF**

Reclassificação do assunto e segue fluxo

NÃO

1. Envio à Comissão Especial de Combate e Prevenção ao Assédio (processo SEI sigiloso)

2. Resposta ao cidadão com número do processo.

Ouvidoria-Geral do DF recebe todas as denúncias e analisa, complementa e encaminha

**Assédio Moral e Sexual**

**CORREIÇÃO**

Comissão faz juízo de admissibilidade da denúncia

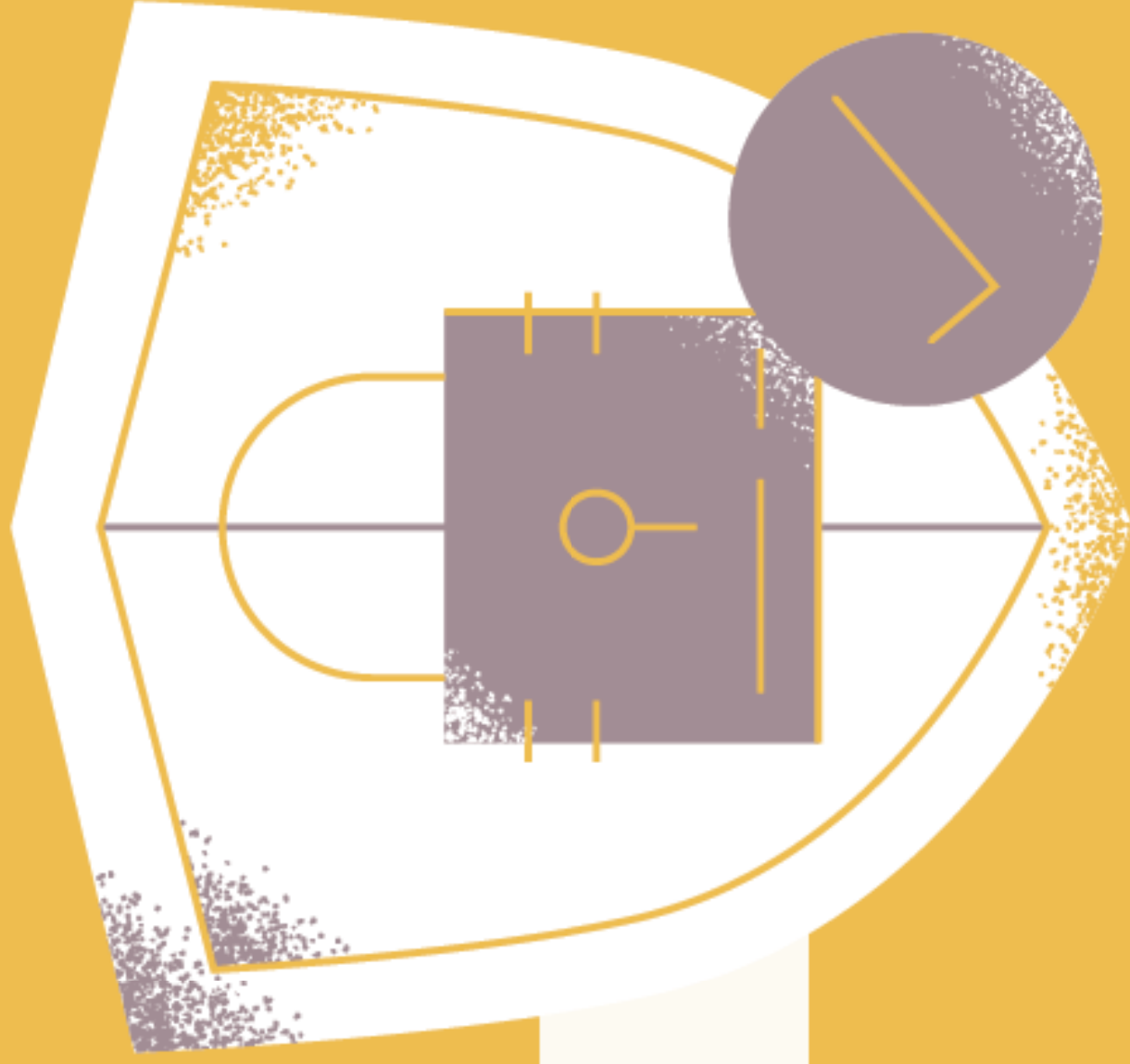
Sendo admitida, a Comissão abre novo processo SEI sigiloso e encaminha para o gestor máximo da pasta

Gestor máximo toma as providências necessárias e devolve o processo à Comissão

Comissão devolve o processo para Ouvidoria-Geral do DF com o número do processo para tratamento da denúncia

Ouvidoria-Geral do DF completa resposta ao cidadão





# LCPD

APLICADA À OUVIDORIA

# Finalidade do uso do dado pessoal



## Cadastro do(a) usuário(a)

Abertura de conta no Participa-DF com o fornecimento de dados obrigatórios e opcionais



## Tratamento da manifestação

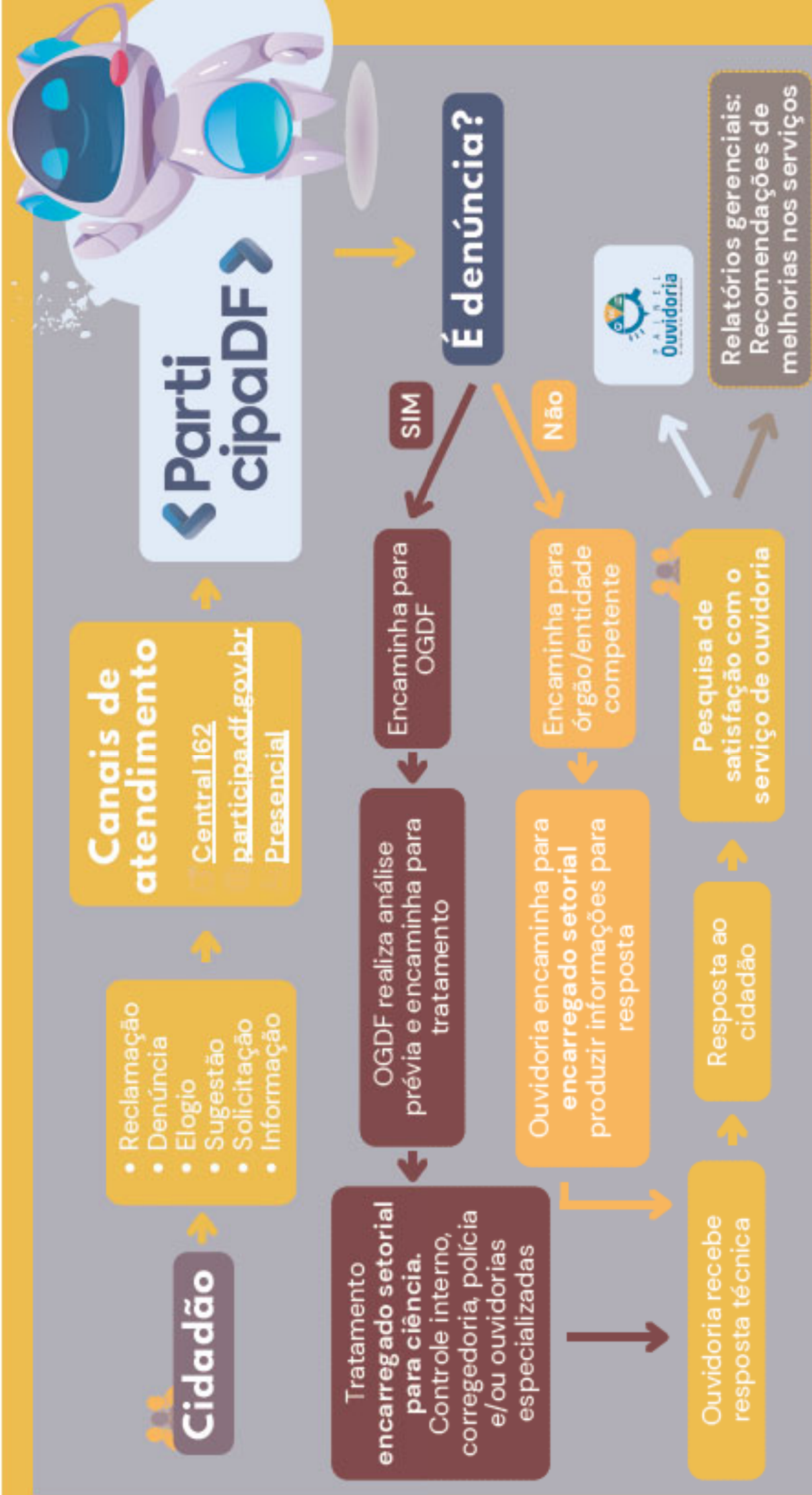
Desenvolvimento das operações necessárias à solução do mérito apresentada na manifestação registrada (análise, triagem, uso compartilhado de dados e tomada de providências) em um ou mais órgãos / entidades responsáveis



## Custódia

Guarda dos dados contidos nas manifestações registradas para fins estatísticos envolvidos na construção e definição de políticas públicas







P A I N E L

**Ouvidoria**

DISTRITO FEDERAL

[WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR](http://WWW.PAINEL.OUV.DF.GOV.BR)



ANO

01/01/2021

10/05/2021

ASSUNTO

SELECIONE O ASSUNTO

UNIDADE

SELECIONE A UNIDADE

SITUAÇÃO

DECIDIDA

EM ANÁLISE

RESOLVIDA

NÃO RESOLVIDA ANOS ESPERA COMPLETAR

RESPOSTADA

PROMISSÃO

RESOLVIDA ANOS ESPERA COMPLETAR

NÃO RESOLVIDA

VERIFICA ANOS PROMISSÃO

CLASSIFICAÇÃO

SELECIONE A REDAÇÃO ADMINISTRATIVA

SELECIONE A FORMA DE ENTRADA



Possui informações interativas e em tempo real quanto à evolução histórica das demandas; à situação atual dessas demandas na ouvidoria; à classificação delas quanto ao seu tipo: elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços...

#### VISÃO GERAL

RANK ÓRGÃOS

ASSUNTOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PRAZOS

FORMA DE ENTRADA

MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

CARTA DE SERVIÇOS

+ Registrar uma manifestação

O Escuro

Claro

#### MANIFESTAÇÕES NO MAPA



Ativar o Windows

Acesse Configurações para ativar o Windows.

Manifestações

Quantidade

0% - 16%

16% - 32%

32% - 48%

48% - 64%

64% - 80%

80% - 100%

ANO

01/01/2021

10/05/2021

ASSUNTO

SELECIONE O ASSUNTO

UNIDADE

SELECIONE A UNIDADE

SITUAÇÃO

DECIDIDA

EM ANÁLISE

RESOLVIDA

NÃO RESOLVIDA ANOS ESPERA COMPLETAR

RESPOSTADA

PROMISSÃO

RESOLVIDA ANOS ESPERA COMPLETAR

NÃO RESOLVIDA

VERIFICA ANOS PROMISSÃO

RESOLVIDA ANOS ESPERA COMPLETAR

CLASSIFICAÇÃO

SELECIONE A REDAÇÃO ADMINISTRATIVA

SELECIONE A FORMA DE ENTRADA



Possui informações interativas e em tempo real quanto à evolução histórica das demandas; à situação atual dessas demandas na ouvidoria; à classificação delas quanto ao seu tipo: elogios, reclamações, denúncias, sugestões, informações e solicitações de serviços...

#### VISÃO GERAL

RANK ÓRGÃOS

ASSUNTOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PRAZOS

FORMA DE ENTRADA

MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

CARTA DE SERVIÇOS

+ Registrar uma manifestação

O Escuro

Claro

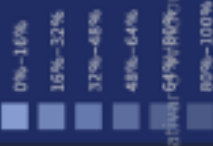
#### MANIFESTAÇÕES NO MAPA



Ativar o Windows

Acesse Configurações para ativar o Windows.

Manifestações







PAINEL  
**Ouvidoria**  
DISTRITO FEDERAL

VISÃO GERAL

RANK ÓRGÃOS

ASSUNTOS

RECURSA DE SATISFAÇÃO

PRAZOS

FORMA DE ENTRADA

MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

CARTA DE SERVIÇOS

+ Registrar uma manifestação

[O Estado](#)

[Claro](#)

ANO

01/01/2021

09/05/2021

CLASSIFICAÇÃO

EL

IN

BU

BO

RE

DE

ASSUNTO

SELECIONE O ASSUNTO

FORMA DE ENTRADA

SELECIONE A FORMA DE ENTRADA

completa

## TODOS OS ÓRGÃOS

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	FJZB	100%	35	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2º	CODEPLAN	100%	7	100%	100%	67%	50%	100%	50%
3º	RA-SAM IRA XII	100%	440	98%	97%	95%	96%	97%	92%
4º	JBB	100%	4	100%	0%	0%	0%	0%	0%
5º	RA-CAND IRA XXI	100%	92	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6º	EMATER	100%	32	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7º	SELDI	100%	53	100%	100%	98%	100%	100%	94%
8º	RA-RFI IRA XVII	98%	256	100%	100%	99%	100%	100%	97%
9º	RA-TAG IRA III	94%	589	100%	95%	96%	92%	94%	88%
10º	RA-BRAZ IRA IV	93%	397	90%	98%	97%	98%	98%	96%
11º	FHB	85%	521	100%	93%	94%	98%	98%	88%
12º	SEAPE	84%	198	100%	97%	95%	97%	97%	89%
13º	RA-SCIA IRA XXVI	84%	247	95%	96%	94%	96%	91%	96%
14º	RA-RFI IRA XXII	84%	69	99%	97%	98%	97%	100%	97%
15º	OF-GCM	83%	71	98%	89%	89%	94%	89%	84%



## Claro







PAINEL  
**Ouvidoria**  
DISTRITO FEDERAL

#### VISÃO GERAL

RANK ORÇÃOS

ASSUNTOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PRAZOS

FORMA DE ENTRADA

MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS

MANIFESTAÇÕES VINCULADAS

CARTA DE SERVIÇOS

+ Registrar uma manifestação



Escuro



Claro

#### SITUAÇÃO

ANO

01/01/2021

09/05/2021

RECEBERA

EN ANÁLISE

RESPONDIDA

NÃO RESPONDA  
EM 90 DIAS

CLASSIFICAÇÃO

DE RE SO SU IN EL

SELECIONE O ASSUNTO

SELECIONE A REGIÃO ADMINISTRATIVA

SELECIONE A FORMA DE ENTRADA

UNIDADE

SELECIONE O ASSUNTO

SELECIONE A REGIÃO ADMINISTRATIVA

RECEBERA

EN ANÁLISE

RESPONDIDA

NÃO RESPONDA  
EM 90 DIAS

CLASSIFICAÇÃO

DE RE SO SU IN EL

SELECIONE O ASSUNTO

SELECIONE A REGIÃO ADMINISTRATIVA

SELECIONE A FORMA DE ENTRADA

UNIDADE

SELECIONE O ASSUNTO

SELECIONE A REGIÃO ADMINISTRATIVA

RECEBERA

EN ANÁLISE

RESPONDIDA

NÃO RESPONDA  
EM 90 DIAS

CLASSIFICAÇÃO

DE RE SO SU IN EL

SELECIONE O ASSUNTO

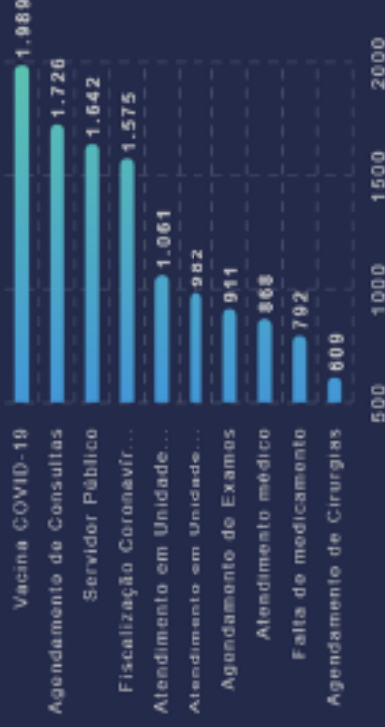
SELECIONE A REGIÃO ADMINISTRATIVA

SELECIONE A FORMA DE ENTRADA

#### FORMAS DE ENTRADA



#### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



#### REGIÕES ADMINISTRATIVAS



# Qual Ouvidoria você quer ser?

## Faça sua história...

Controladoria-Geral do  
Distrito Federal



“

Seja a mudança que você quer ver!

Mahatma Gandhi

”

**ParticipaDF**



[ouvidoria.df.gov.br](http://ouvidoria.df.gov.br)



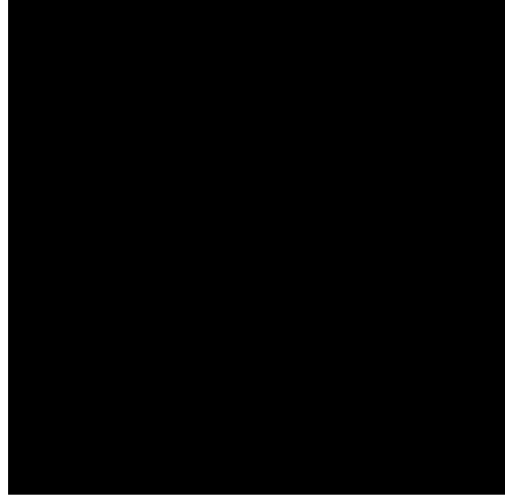
[ouvidoriageral@cg.df.gov.br](mailto:ouvidoriageral@cg.df.gov.br)



61 2108-3313



**Cecília Souza da Fonseca**  
Ouvidora-Geral do DF na  
Controladoria-Geral do Distrito Federal



# CECÍLIA SOUZA DA FONSECA

Ouvidora-Geral do Distrito Federal - CGDF



Quem não sabe o que busca,  
não identifica o que acha.

IMMANUEL KANT - FILÓSOFO PRUSSIANO



**Linked in**

# Redes Sociais da Controladoria-Geral do DF



[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)



[ouvidoriageral@cg.df.gov.br](mailto:ouvidoriageral@cg.df.gov.br)



[www.cg.df.gov.br](http://www.cg.df.gov.br)



[@cgdfoficial](https://twitter.com/cgdfoficial)



[@cgdfoficial](https://www.instagram.com/cgdfoficial)



[@cgdfoficial](https://www.youtube.com/cgdfoficial)



Anexo do Palácio do Buriti - 13º andar - Controladoria-Geral do DF

## Faça parte da nossa história!



Controladoria-Geral  
do Distrito Federal



## ouvidoria

## **7ª Reunião do GT – Ouvidorias na governança corporativa de estatais**

**Data: 29/09/2023 - 10:00, via teams.**

### **PARTICIPANTES**

1. Adriana Moreira Dias – CEB/DF
2. Andressa Pessoa Lodi -
3. Antônio Cesar Abbud - Ouvidoria Geral da Petrobrás
4. Beatriz Nunes de Campos - Ouvidoria Geral da Petrobrás
5. Bruno César de Almeida - CMB
6. Cristiano Cardoso Costa - Assessoria da Ouvidoria dos Correios
7. Eliane Bruna Oliveira - BRB
8. Elizângela Capanema Souza Koboldt – CGART/OGU
9. Fernanda Ibiapina dos Reis – Banco do Brasil (Convidada Externa)
10. Henrique Ximenez Fernandes - Gerente da área de tratamento de demandas – Petrobrás
11. José Luiz de Ascensão Júnior -
12. Heloísa Vieira Curvello – CGART/OGU
13. Laura Aparecida Biberg – CGOUV/OGU
14. Luciana de Fátima Zumba - CGART/OGU
15. Luiz Henrique Chaves Chagas - Assessoria da Ouvidoria dos Correios

### **PAUTA**

- Apresentação do Banco do Brasil sobre sua experiência com mediação de conflitos
- Consolidação das informações, considerando os temas de 1 a 5; e
- Elaboração das minutas dos documentos a serem propostos a CGU para avaliação.
- Proposta de oficina do GT no Seminário Renouv em São Paulo

### **PRINCIPAIS PONTOS DEBATIDOS:**

- Apresentação do Banco do Brasil começa questionando sobre a experiência das demais ouvidorias em relação aos níveis em que estão de implementação e conhecimento acerca do tema mediação de conflitos.

- Fernanda, representante convidada, explicação quanto à origem do conceito de mediação de conflitos, da ideia de dar voz às vítimas e a teoria da Justiça Restaurativa. O Banco criou uma metodologia própria, chamada mediação restaurativa. O objetivo foi trazer o diálogo para a resolução e questões como: como vamos resolver? Além do resgate das relações e reposicionamento dos envolvidos na “comunidade”. Destaque ainda para o uso da comunicação não violenta.

- Instituição quer diversidade em suas equipes e em consequência disso, há potencialmente mais possibilidades de falhas na comunicação, na conexão e de geração de conflitos. Apresentação dos passos da Comunicação Não Violenta (C/NV). Explicação sobre o funcionamento da prática restaurativa. Adesão voluntária por parte do demandante e demandado. Sessões realizadas apenas com a presença do mediador, que tem perfil específico e capacitação adequada, demandante e demandado. O foco é no futuro e na reparação do dano. Não se trata de reparação do dano financeiramente, ali no âmbito da mediação. Apresentação das perguntas poderosas da mediação, que são necessariamente feitas neste processo.

- Capacitação primeiro online e disponível para todos os funcionários da empresa que também estimulou a realização por todos. Curso adotado nas trilhas de treinamento.
- Emprego de capacitação presencial, com simulação de situações de conflitos, para capacitar os mediadores. Hoje projeto funciona com mediadores voluntários. Fernanda fala que nessa modalidade, falta reconhecimento, financeiro ou pessoal (pontos em avaliação, por exemplo). Dados de impacto do trabalho são mensurados em recursos financeiros economizados pelo Banco comparando a mediação com processos administrativos.
- Tema 2: Beatriz explica sobre os subsídios enviados por Bruno, da Casa da Moeda, e revisão por parte da Petrobrás. Proposta de estrutura foi projetado. Sugestão de construção de estrutura do produto e separação por temas. Book com diagnóstico dos temas debatidos. Abud complementa que a ideia é ter um retrato de todos que participaram.
- Proposta de alteração de data para a próxima reunião. Mudança de 26/10 para 09/11. Até segunda, dia 10/10, Petrobrás compartilhará esboço do documento com resultado dos indicadores da pesquisa. Reforçam que é momento de o grupo opinar e propor melhorias.
- Grupo terá até dia 01/11 para comentar e propor melhorias à versão final do documento
- Heloisa destaca a importância de participação e compromisso de todos no produto desse GT para que tenha diversidade de perfis na construção. O retrato das ouvidorias irá reforçar o relatório final.
- Heloisa pede para o Abudd para falar sobre a proposta de oficina. Ele explica que será sobre análise de dados, inteligência artificial para fazer a troca com as áreas. Tema: Análise de dados e reportes das Ouvidorias à Direção Superior das Empresas Estatais.
- Abudd pede a agenda de eventos para a Heloisa que explica que a OGU tem vários eventos, porém a Rede possui 03 eventos que são os três seminários no ano.

### **ENCAMINHAMENTOS:**

- Encaminhar e-mail para [REDACTED] (CEB- DF);
- Fernanda irá encaminhar os slides da apresentação para o e-mail da Heloisa;
- Próxima reunião do GT para dia 09/11/2023;
- Envio do esboço do documento (indicadores, retrato) e relatório para o dia 10/10 - Cesar Abudd e Beatriz Campos;
- Prazo para revisão do documento - dia 01/11/2023.

### **ANEXOS:**

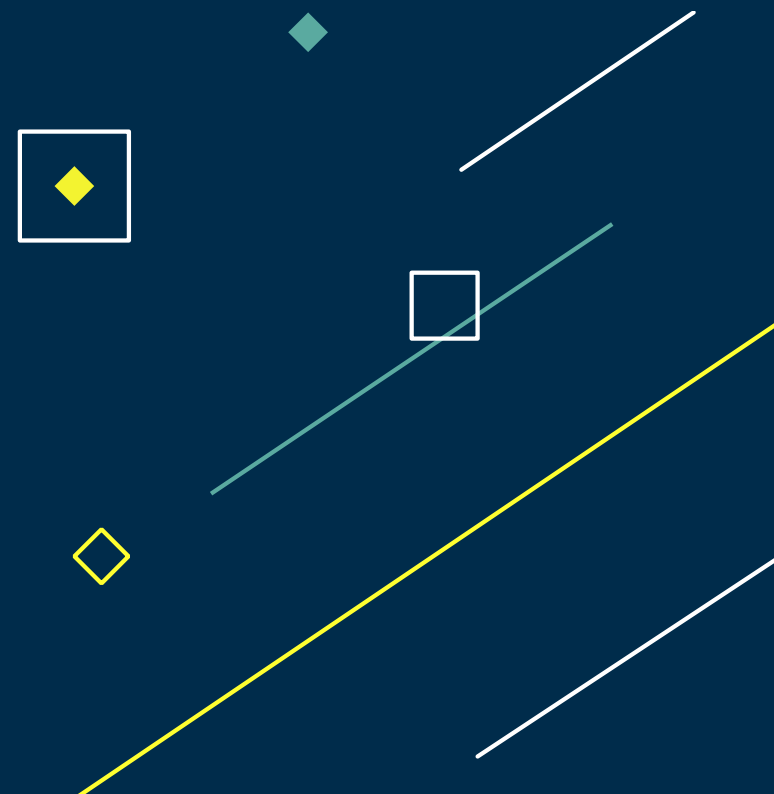
- Apresentação do Banco do Brasil
- Planilha em Excel com Proposição de adequações normativas



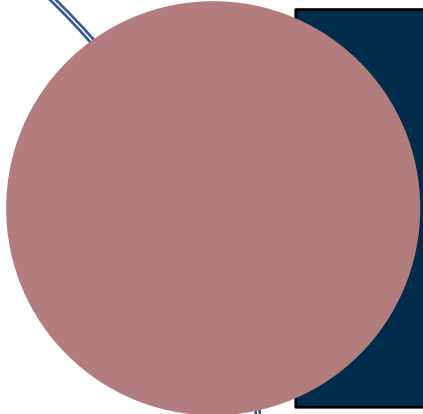


# Mediação Restaurativa

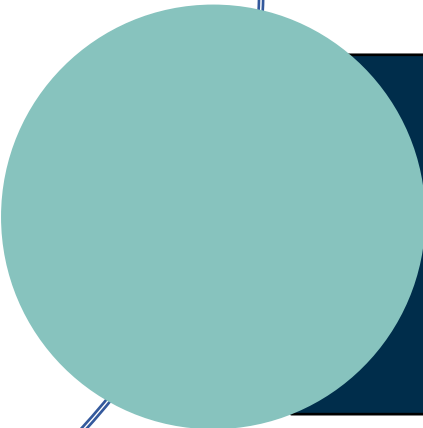
Ouvidoria Interna do Banco do Brasil



# Origem da Mediação no BB



O BB foi a primeira empresa brasileira a utilizar a metodologia de Mediação Restaurativa para solução de conflitos. Implementada em 2014, realizamos uma mediação a cada três dias, com alto índice de acordo entre os envolvidos



Inspiração na Justiça Restaurativa, baseada em práticas restaurativas e Comunicação Não Violenta com objetivo de restaurar as relações

# Por que a Mediação?



Experiência BB:

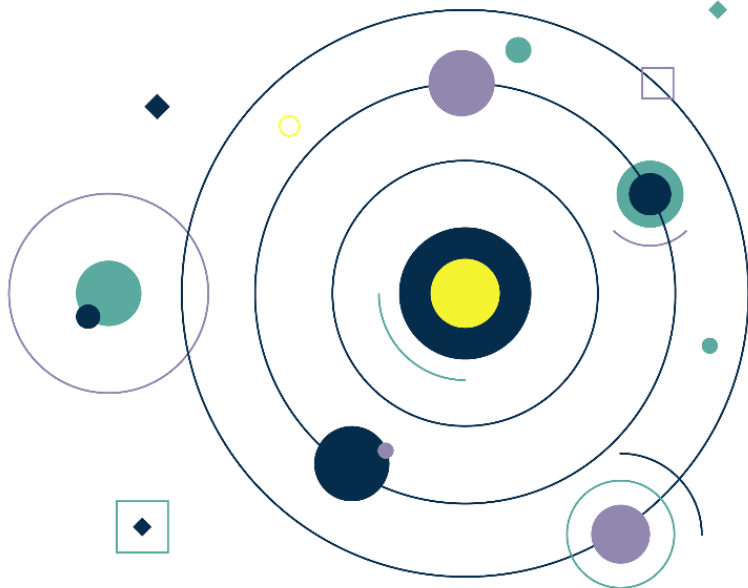
A solução está no espaço de comunicação

Equipes heterogêneas:

- + conflitos
- + relações harmônicas

# Passos da CNV

#interna



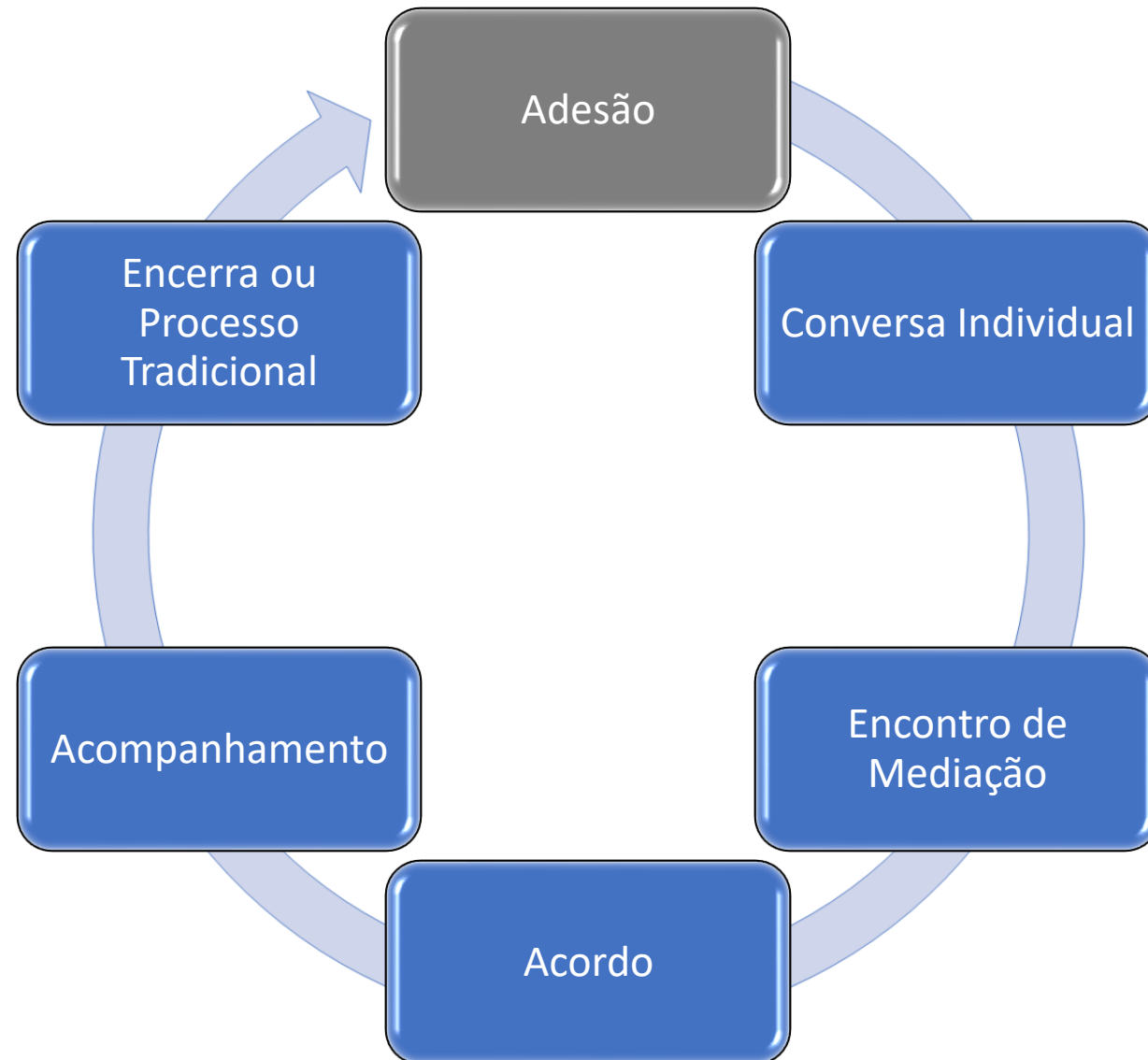
# Como funciona a Prática Restaurativa?

#interna



# Fluxo da Mediação no BB

#interna





# Princípios da Mediação no BB

A decorative vertical line on the left side of the slide, composed of several colored circles (red, teal, grey, purple, teal, red) connected by a thin blue line.

Condução do mediador por meio de perguntas

Comunicação Não Violenta e descritiva

Garantia de manifestação das partes

Multiparcialidade

Igualdade de condições

Responsabilização

Foco no futuro e reparação do dano

# Perguntas poderosas da Mediação

#interna

O que aconteceu do seu ponto de vista?

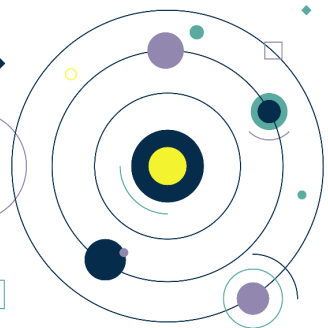
O que você sentiu sobre o ocorrido?

Como você acha que pode ter contribuído para que a situação ficasse dessa forma?

Além de vocês, quem mais você acha que foi afetado ou prejudicado com esse conflito?

O que você acha que precisa acontecer para as coisas voltarem a ficar bem?

Como você pode contribuir para que as coisas voltem a ficar bem?





# A importância da paráfrase



Escutar o que foi falado

Identificar pontos comuns e convergentes

Selecionar os pontos principais

Reforçar o mais importante

Confirmar com o respondente se foi essa sua intenção



O sucesso do encontro está na adesão. Importante investir tempo na realização do acordo



Reforçar os pontos:

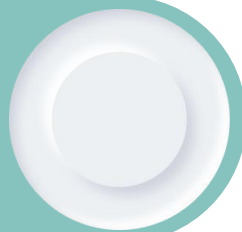
- O contato de adesão deve ser feito pelo mediador
- Não fazer julgamento e oferecer o mesmo tempo de fala para as partes
- Trabalhar os sentimentos
- Foco no futuro
- Solicitar sempre que as partes falem de si
- Parafrasear e reforçar os pontos positivos

# Resultados obtidos

#interna



Mediação  
Restaurativa



614 cadastrados

530 com acordo = 86,31%

60 sem acordo

24 em estudo

722 cadastrados

586 com acordo = 81,16%

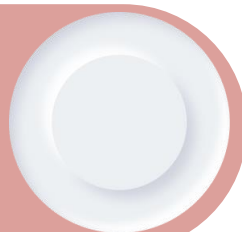
131 sem acordo

05 em estudo



Conversa  
Restaurativa

Funcionários  
aptos para  
atuar

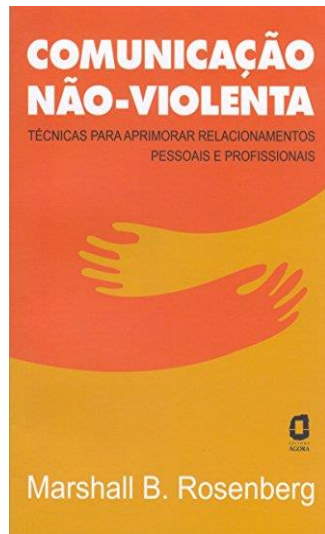


1.421

85.123



Funcionários  
Treinados em  
CNV



Brené Brown:  
O poder da  
vulnerabilidade



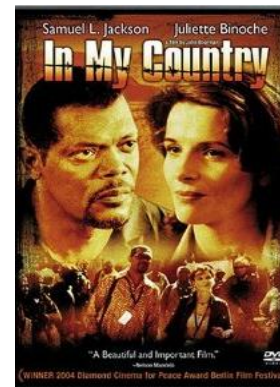
Marshall  
Rosenberg: CNV



Sven Frohlich: CNV



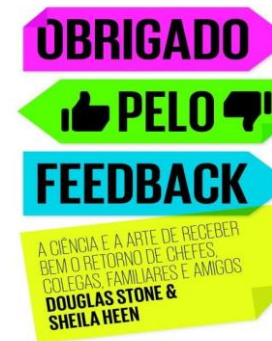
Filme: Até o último  
homem



Filme: Em minha  
terra



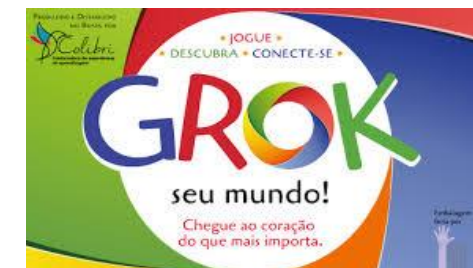
Brené Brown: O  
poder da empatia



A importância da  
empatia



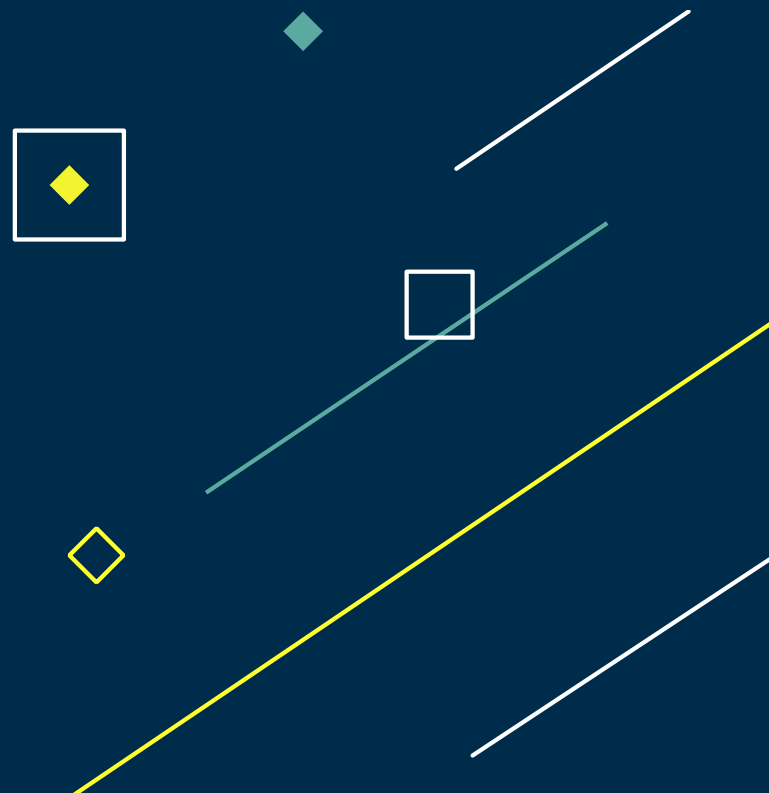
Filme: O outro par







# Gratidão





# **Relatório do Grupo de Trabalho RENOUV 2023**

## ***ANEXO 3***

*dezembro 2023*

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.	PROPOSIÇÃO	OBSERVAÇÕES
Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.	Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.	
	Parágrafo único: Ficam dispensados da publicação do quadro geral dos serviços públicos prestados, as estatais federais, que não prestam serviços diretamente ao usuário dos serviços públicos.	Não se aplica para estatais federais que não prestam serviços diretamente ao usuário de serviços públicos e que não tem serviços públicos cadastrados no Gov.BR.
Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.	Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.	
§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.	§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.	
...	...	
	§ 7º Ficam dispensadas da divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, prevista no caput deste artigo, as empresas a que se refere o parágrafo único do artigo 3º.	Não se aplica para estatais federais que não prestam servços diretamente ao usuário de serviços públicos e que não tem serviços públicos cadastrados no Gov.BR.
Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.	Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.	
Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:	Parágrafo 1º. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:	
...	Parágrafo 2º Estão dispensados da criação de conselhos de usuários os órgãos a que se refere o parágrafo único do artigo 3º.	Não se aplica para estatais federais que não prestam servços diretamente ao usuário de serviços públicos e que não tem serviços públicos cadastrados no Gov.BR.
Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.	Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.	
	Parágrafo único. Estão dispensados da avaliação continuada de serviços públicos os órgãos a que se refere o parágrafo único do artigo 3º.	Não se aplica para estatais federais que não prestam servços diretamente ao usuário de serviços públicos e que não tem serviços públicos cadastrados no Gov.BR.

DECRETO 9492-2018	PROPOSIÇÃO	OBSERVAÇÕES
Art. 24-C. Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cada órgão ou entidade a que se refere o art. 2º criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)	Art. 24-C. Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cada órgão ou entidade a que se refere o art. 2º criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)	
	Parágrafo único. Ficam dispensados da criação dos conselhos de usuários as estatais federais, que não prestam serviços diretamente ao usuário dos serviços públicos.	Não se aplica para estatais federais que não prestam serviços diretamente ao usuário de serviços públicos e que não tem serviços públicos cadastrados no Gov.BR.

PORTARIA 581/2021	PROPOSIÇÃO	OBSERVAÇÕES
Art. 2º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv:	Art. 2º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv:	
...	...	
	III - O cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria deverá ser compatível ou equivalente ao nível do cargo do titular das demais áreas de apuração do órgão ou entidade, como auditoria e corregedoria.	Para evitar a possibilidade de sobreposição das esferas de apuração em detrimento da área de acolhimento (Ouvidorias) recomenda-se que na modelagem organizacional esses órgãos estejam no mesmo nível hierárquico.
Art. 5º São objetivos do SisOuv:	Art. 5º São objetivos do SisOuv:	
...	...	
Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:	Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:	
...	...	
VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;	VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;	
...	...	
VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:	VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:	
a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;	a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;	
b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;	b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;	
c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação;	c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação;	
e d) consolidar os dados por eles coletados;	e d) consolidar os dados por eles coletados;	
	3º Ficam dispensados das atividades descritas nos incisos VI e VIII do caput deste artigo as estatais federais, que não prestam serviços diretamente ao usuário dos serviços públicos.	Não se aplica para estatais federais que não prestam serviços diretamente ao usuário de serviços públicos e que não tem serviços públicos cadastrados no Gov.BR.
...	...	
Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:	Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:	
I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)	I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas na plataforma a que se refere o caput imediatamente após a resposta ao pedido de autorização a que se refere o §4º deste artigo; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)	Devido a incompatibilidade entre o inciso I do caput com o paragrafo 4º do mesmo artigo.
...	...	

§ 4º A autorização prévia do usuário é necessária para a criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)	§ 4º A autorização prévia do usuário é necessária para a criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)	
...	...	
Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:	Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:	
...	...	
§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:	§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:	
I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;	I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável;	
...	...	
II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.	II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.	
	a) Nos casos das tipologias sugestão, solicitação e reclamação a infomação sobre o motivo da resolutividade deverá considerar: b) Para sugestões: adoção, adoção parcial, não adoção, perda de objeto, ausência de competência e outros; c) Para solicitações: atendimento, atendimento parcial e não atendimento, perda de objeto, ausência de competência e outros; d) Para reclamações: solucionada, parcialmente solucionada e não solucionada, perda de objeto, ausência de competência e outros; e) Para denúncias: apurada: procedente ou parcialmente procedente; apurada: improcedente; encaminhada pela unidade de apuração para outro órgão/entidade; insuficiência de elementos; perda de objeto; ausência de competência e outros.	É preciso detalhar a resolutividade em conformidade às alteração da Plataforma Fala.br. Principalmente quando se refere a atualização do status das denúncias, apresentando assim um ciclo virtuoso para que o denunciante acompanhe o acolhimento, tratamento e eventual resultado da apuração.
§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)	§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante. (inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)	
	§ 6º As unidades de apuração deverão informar às unidades do SisOuv o resultado dos procedimentos apuratórios ou seu arquivamento, a fim do cumprimento efetivo do disposto nos parágrafos 4º e 5º do art. 19, registrando	É importante a atualização das denúncias quanto a sua resolutividade, apresentando assim um ciclo virtuoso para que o denunciante acompanhe o acolhimento, tratamento e eventual resultado da apuração.



Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.	Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.	
Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:	Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:	
...	...	
	VI - No caso de empresas públicas e sociedade de economia mista que não prestem serviços diretamente ao usuário de serviços públicos, poderão ser consideradas ações de ouvidoria ativa, iniciativas que envolvam a sensibilização da comunidade com relação a direitos sociais, ambientais e culturais.	As atividades de ouvidoria ativa são importantes ferramentas de participação social, não podendo deixar de ser utilizada pelas Ouvidarias das estatais federais.
Art. 90. Compete ao titular da Ouvidoria-Geral da União a edição de normas complementares a esta Portaria, observado o disposto no art. 88.	Art. 90 Não se aplicam os artigos 55 a 69 às empresas públicas e sociedades de economia mista, que não prestam serviços diretamente ao usuário dos serviços públicos.	não se aplica para estatais federais que não prestam serviços diretamente ao usuário de serviços públicos e que não tem serviços públicos cadastrados no Gov.BR.

PORTARIA Nº 1.181/2020	PROPOSIÇÃO
Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.	Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.
§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:	§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:
I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e	I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e
...	...
	<p>§5º O relatório a que se refere o inciso I do § 1º do art 7º será considerado para fins da análise de sua eventual indicação para ocupar cargo ou função de titular de unidade setorial de ouvidoria de outro órgão ou entidade.</p> <p>Referência:Art. 21 PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 27, DE 11 DE OUTUBRO DE 2022</p>

DECRETO Nº 11.529 - 2023	PROPOSTA	OBSERVAÇÕES
Art. 1º Este Decreto dispõe, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, sobre:	Art. 1º Este Decreto dispõe, no âmbito da administração pública federal direta, indireta autárquica e fundacional, sobre:	
...	...	
Art. 5º Compõem o Sitai:	Art. 5º Compõem o Sitai:	
...	...	
	III. as unidades de Ouvidoria da administração pública federal indireta indicados no art. 40 da Lei 12.527/2011	
...	...	
Art. 19. Ficam revogados:	Art. 19. A autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei 12.527/2011 será designado por ato de nomeação do dirigente máximo no caso de empresas públicas e sociedade de economia mista.	
I - o Decreto nº 5.482, de 30 de junho de 2005; e		
II - o Decreto nº 10.756, de 27 de julho de 2021.(Vigência)		
Art. 20. Este Decreto entra em vigor:	Art. 20. Ficam revogados:	
I - em 17 de julho de 2023, quanto aos art. 2º a art. 9º e quanto ao inciso II do <b>caput</b> do art. 19; e	I - o Decreto nº 5.482, de 30 de junho de 2005; e	
II - na data de sua publicação, quanto aos demais dispositivos.	II - o Decreto nº 10.756, de 27 de julho de 2021.(Vigência)	
	Art. 21. Este Decreto entra em vigor:	
	I - em 17 de julho de 2023, quanto aos art. 2º a art. 9º e quanto ao inciso II do <b>caput</b> do art. 19; e	
	II - na data de sua publicação, quanto aos demais dispositivos.	

PADRONIZAÇÃO TRANSPARÊNCIA ATIVA	
Proposta	Normativos Impactados
<p>As publicações em Transparência Ativa para as empresas públicas e sociedades de economia mista deverão harmonizar as diretrizes previstas na 3ª ed. do Guia de Padronização de Informações das Empresas Estatais Federais nos Portais da Internet com a 6ª ed. do Guia da Transparência Ativa da CGU.</p> <p><b>Acordo de Cooperação Técnica com a SEST, em andamento.</b></p>	<a href="https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/arquivos/gta_6_versao_2019-defeso.pdf">1) https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/arquivos/gta_6_versao_2019-defeso.pdf</a>
	<a href="https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/empresas-estatais-federais/central-de-conteudo/guias-e-manuais/guia_padronizacao_informacoes_portais_internet_edicao_3_versao_9.pdf">2) https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/empresas-estatais-federais/central-de-conteudo/guias-e-manuais/guia_padronizacao_informacoes_portais_internet_edicao_3_versao_9.pdf</a>



# **Relatório do Grupo de Trabalho RENOUV 2023**

## ***ANEXO 4***

*dezembro 2023*

**Empresa:** Petróleo Brasileiro S.A. – Petrobras

**Ouvidor-Geral:** Luiz Cristiano Oliveira de Andrade

**Responsável pelo preenchimento:** Antônio Cesar Abbud

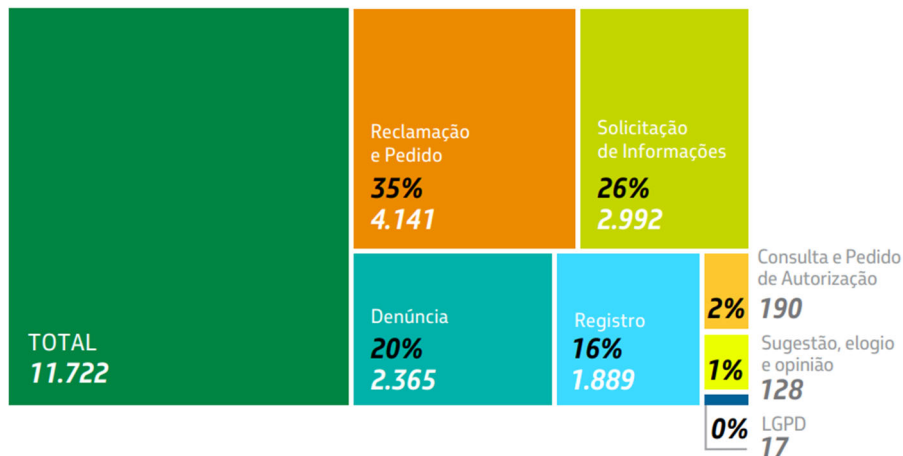
**Cargo:** Gerente de Articulação Institucional, Integração e Gestão da Ouvidoria-Geral

**Contato (e-mail e telefone):** [REDACTED]

## OUVIDORIA EM NÚMEROS

### 1. Qual o total de manifestações recebidas em 2022?

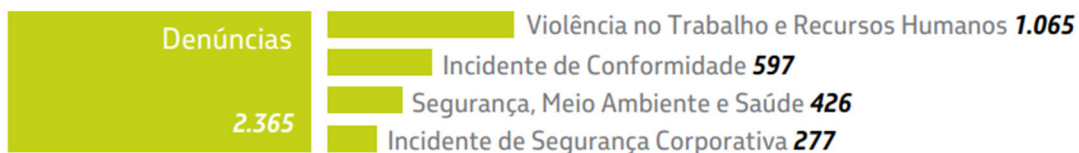
11.722 manifestações



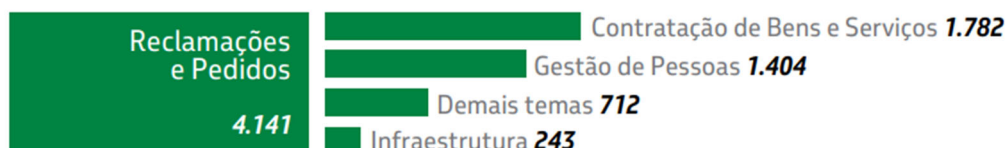
### 2. Quantas denúncias foram recebidas em 2022?

2.365 denúncias = 20% do total de manifestações

### 3. As denúncias são classificadas? Se sim, qual a classificação e seus quantitativos?



### 4. Quantas reclamações, sugestões, pedidos e elogios foram registrados em 2022?





## 5. Quantas pessoas fazem parte da equipe de Ouvidoria?

50 profissionais

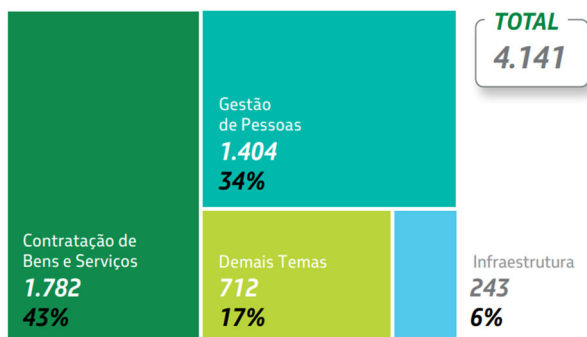
## 6. A Ouvidoria possui indicadores? Se sim, quais?

Tempo Médio de Tratamento de Demanda (TTMD) – Em 2022, as reclamações e pedidos foram respondidos no tempo médio de 18 dias, sendo 86% abaixo de 30 dias, prazo máximo estabelecido pela Controladoria Geral da União (CGU).

## 7. Quais são os números da Ouvidoria-Geral?

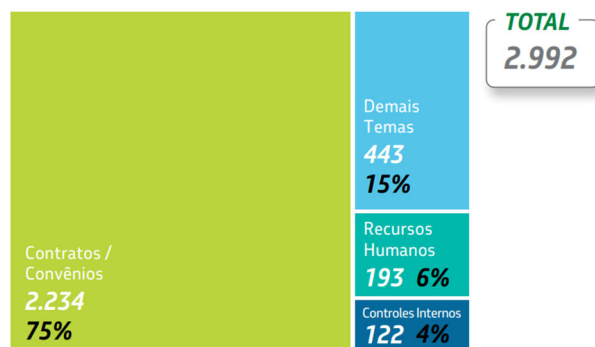
### 7.1 – Reclamações, sugestões, pedidos e elogios foram registrados

#### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

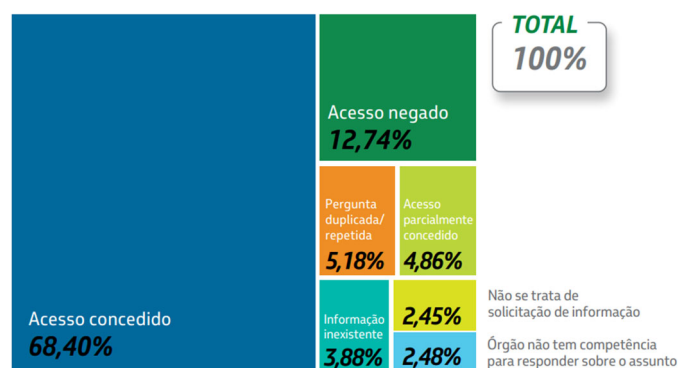


### 7.2 – Solicitação de Informações

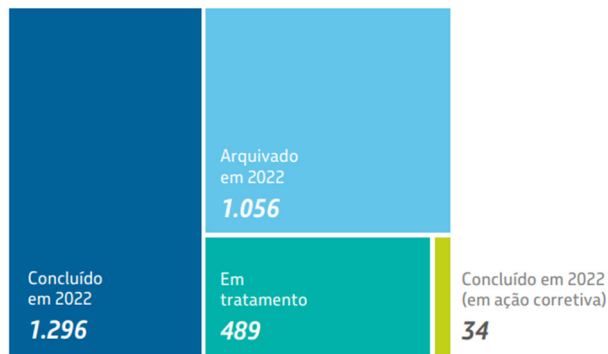
#### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



#### GRAU DE ACESSO À INFORMAÇÃO



### 7.3 – Denúncias Apuradas



Das denúncias apuradas em 2022, 374 foram confirmadas ou parcialmente confirmadas, com adoção das respectivas providências pelo sistema de integridade, e 922 não foram confirmadas.

### 7.4 – Sanções Aplicadas em 2022

#### CASOS CONFIRMADOS

Em 2022, foram confirmadas 18 denúncias de Assédio Sexual, Discriminação, Assédio Moral e Comportamento de Natureza Sexual na Petrobras e suas controladas, das quais 7 apresentaram conteúdo associado\*.

Foram aplicadas as seguintes medidas disciplinares:

- 2 denúncias de assédio moral**
  - 2 advertências
- 4 denúncias de discriminação**
  - 2 advertências
  - 1 termo de compromisso
  - 1 suspensão
- 3 denúncias de comportamento de natureza sexual**
  - 1 advertência
  - 1 suspensão
  - 1 desligamento
- 1 denúncia de assédio sexual**
  - 1 suspensão

\*Uma mesma consequência pode estar relacionada a duas ou mais denúncias associadas.

## SISTEMAS E CANAIS DE ATENDIMENTO

### 8. A Ouvidoria utiliza o sistema Fala BR? ( X ) Sim ( ) Não

Somente para o “Acesso à Informação” que recebe os pedidos da LAI.

### 9. Utiliza algum sistema além do Fala BR? Se sim, qual(is)?

Service Now Demandas – para tratamento de demandas (Reclamação, Solicitação e Elogio)  
e

Contato Seguro – para tratamento de denúncias.

### 10. A Ouvidoria é a gestora do sistema de recebimento das denúncias?

Oferecemos um canal exclusivo para o recebimento de denúncias, disponível em português, inglês e espanhol, 24 horas, todos os dias do ano. O serviço é operado por empresa externa e especializada, submetido a controles internos e auditoria, para aferir a integralidade e totalidade das denúncias, bem como a conformidade do seu tratamento. Todas as ligações são atendidas por especialistas treinados para obter o máximo de informações a respeito da denúncia relatada, sem comprometer o anonimato da fonte.

## PUBLICAÇÕES

### 11. Elabora relatório de Ouvidoria e faz publicação em site externo?

Sim. Além dos relatórios apresentados para nosso conselhos, publicamos no portal interno da empresa e no site externo: [Ouvidoria-Geral da Petrobras](#)

### 12. Publica Carta de Serviços?

Não.

## RETALIAÇÃO

### 13. Realiza apuração das denúncias de retaliação?

A Ouvidoria encaminha para a área de Integridade Corporativa como previsto na Diretriz de não-retaliação a denunciante.

### 14. Encaminha denúncia da Alta Administração no escopo previsto para a CEP – Comissão de Ética Pública?

Sim.

## MEDIAÇÃO E PRÁTICAS DIALÓGICAS

### **15. A Ouvidoria realiza mediação para solucionar conflitos?**

Sim.

### **16. Como foi a capacitação da equipe para mediação de conflitos?**

Através de treinamentos em instituições reconhecidas.

### **17. A Ouvidoria possui processo de facilitação de diálogo e demais práticas dialógicas aplicáveis, sob os princípios da Justiça Restaurativa?**

Sim.

### **18. Como foi a capacitação da equipe para mediação de conflitos?**

Através de treinamentos em instituições reconhecidas.

**Empresa:** Casa da Moeda do Brasil - CMB

**Ouvidor:** Bruno César de Almeida Brabo

**Responsável pelo preenchimento:** Bruno César de Almeida Brabo

**Cargo:** Ouvidor

**Contato (e-mail e telefone):** [REDACTED]

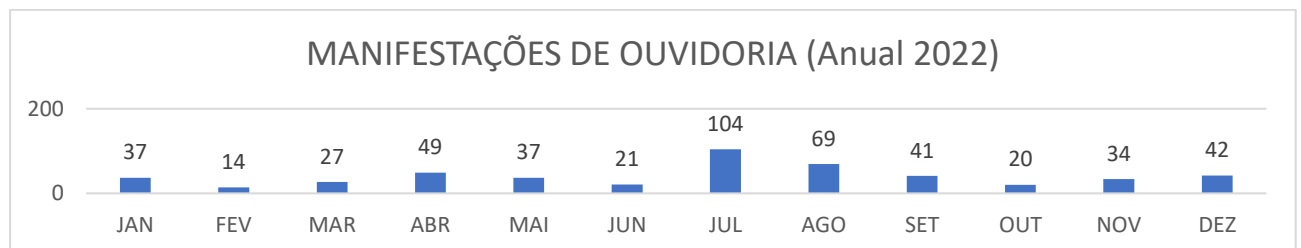
## OUVIDORIA EM NÚMEROS

### 1. Qual o total de manifestações recebidas em 2022?

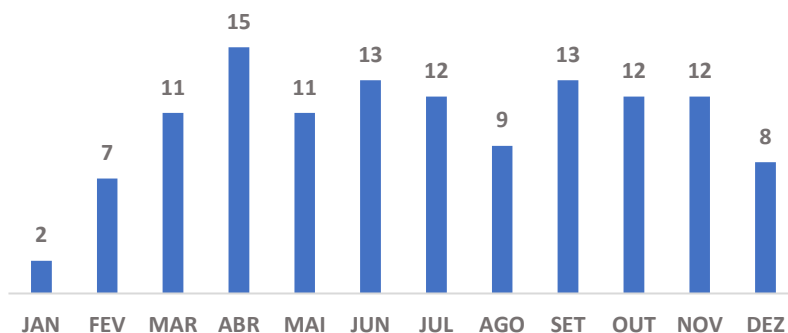
➤ PLATAFORMA FALA.BR

Foram tratados, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, 620 (seiscentos e vinte) registros, distribuídos em:

- 495 (quatrocentos e noventa e cinco) Manifestações de Ouvidoria

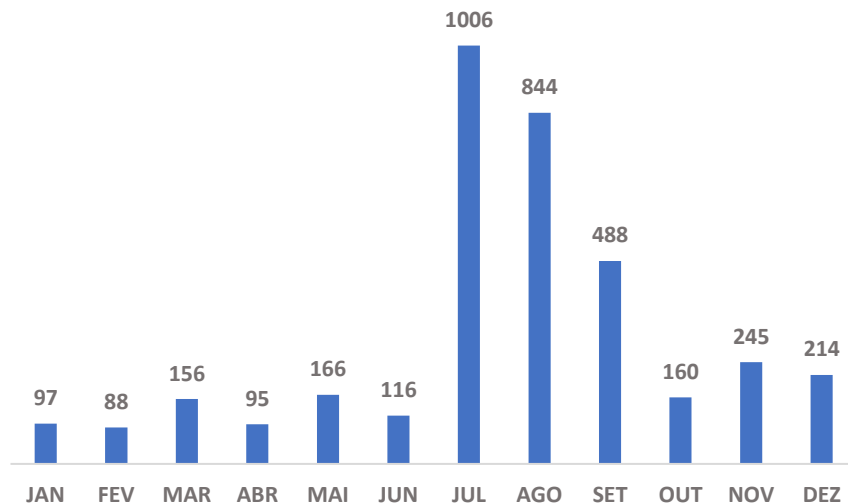


- 125 (cento e vinte e cinco) Pedidos de Acesso à Informação.



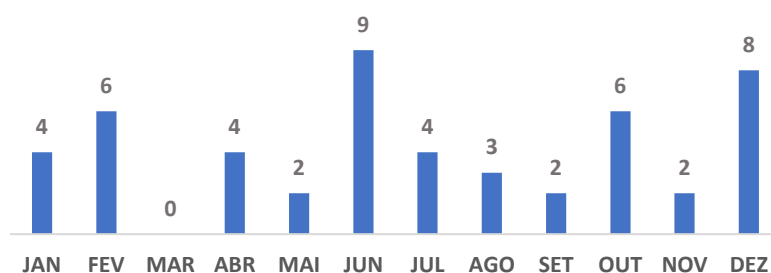
### ➤ FALE CONOSCO

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 3.675 (três mil, seiscentos e setenta e cinco) mensagens no ano de 2022.



### ➤ OUVIDORIA RESOLVE

Em 2022 foram recebidas 50 demandas por este canal. O Ouvidoria Resolve é acionado sempre que o cidadão ou empregado necessita de uma rápida orientação sobre questões administrativas. A equipe da Ouvidoria orienta sobre local ou contato para atendimento, normativos internos e demandas de baixa complexidade. O quadro acima apresenta o quantitativo total de orientações, realizadas mês a mês, pela equipe da Ouvidoria da CMB.



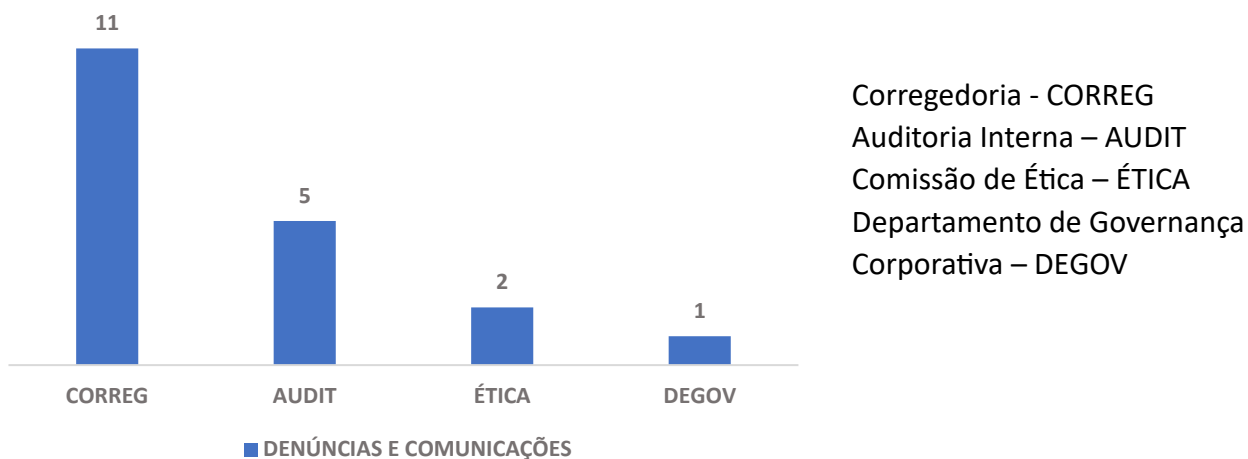
## 2. Quantas denúncias foram recebidas em 2022?

- 14 denúncias
- 05 comunicações

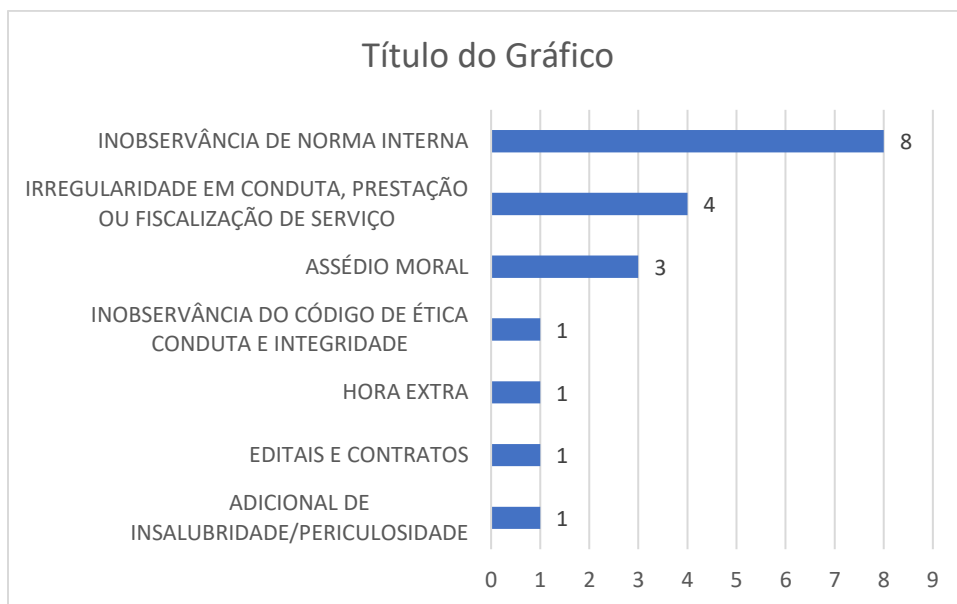


### 3. As denúncias são classificadas? Se sim, qual a classificação e seus quantitativos?

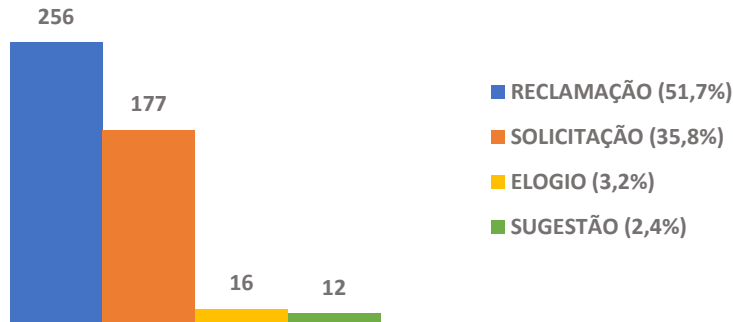
➤ Por órgão de encaminhamento:



➤ Por Subassuntos:



#### 4. Quantas reclamações, sugestões, pedidos e elogios foram registrados em 2022?



#### 5. Quantas pessoas fazem parte da equipe de Ouvidoria?

05 profissionais

#### 6. A Ouvidoria possui indicadores? Se sim, quais?

➤ Tempo Médio de Tratamento de Demanda

Em 2022, as demandas foram respondidas no tempo médio de 8,56 dias, sendo 100% dentro do prazo máximo estabelecido pela Controladoria Geral da União (CGU).

➤ Pesquisa de Clima Organizacional da CMB – Canal de Denúncias

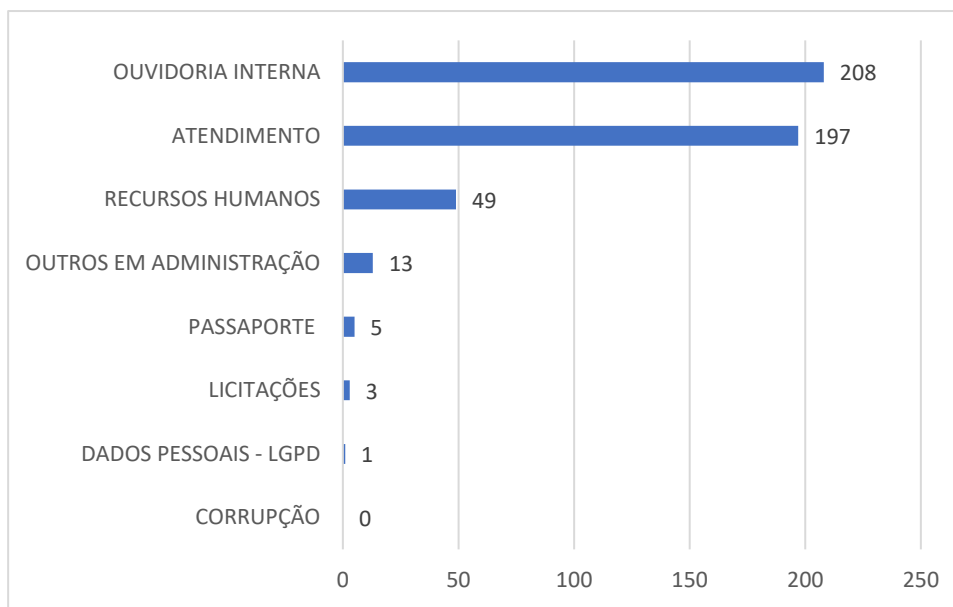
A Ouvidoria da CMB participa da Pesquisa de Clima Organizacional da CMB e em 2022, obteve todos os indicadores com conceito ÓTIMO. A avaliação teve como amostra os empregados da CMB que responderam a perguntas sobre a Ouvidoria, que é o canal de denúncias de nossa empresa. Foi utilizado uma escala de 1 a 10, para avaliação de concordância e conhecimento:

- Tenho conhecimento da existência da Ouvidoria da CMB - Média 9,25
- Considero a Ouvidoria da CMB um canal de denúncia confiável – Média 8,30
- Posso as informações necessárias para contatar a Ouvidoria da CMB em seus canais de atendimento (e-mail, telefone, Microsoft Teams, Atendimento Presencial, Urnas da OUVID, Plataforma Fala BR) – Média 8,63

## 7. Quais são os números da Ouvidoria-Geral?

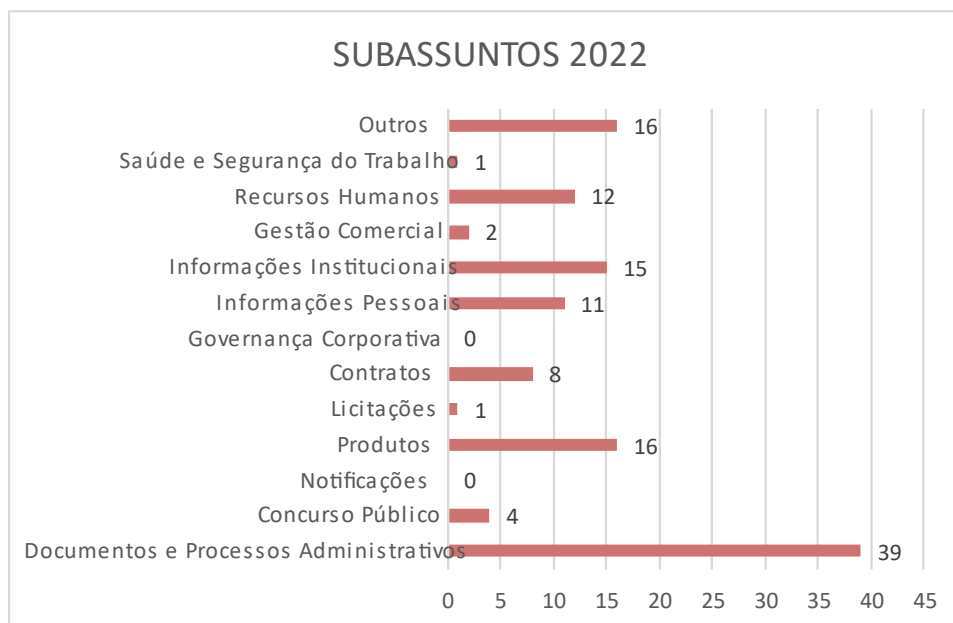
### 7.1 – Reclamações, sugestões, pedidos e elogios foram registrados

- Total por assuntos mais abordados

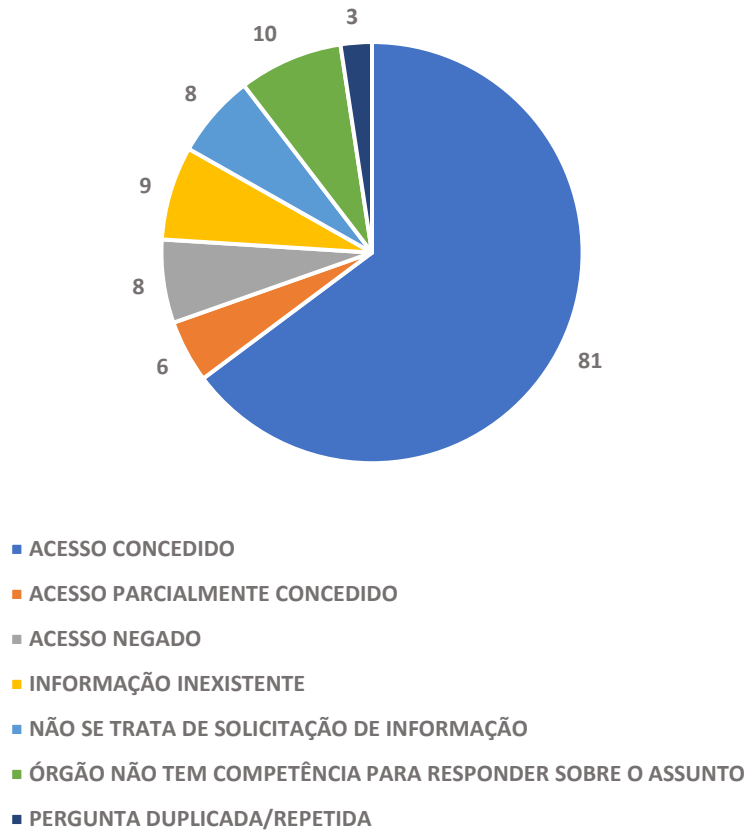


### 7.2 – Solicitação de Informações

- Principais temas que foram objeto de Pedidos de Acesso à Informação:



➤ Grau de Acesso à Informação:



### 7.3 Denúncias Apuradas

12 Denúncias

02 Comunicações

### 7.4 – Sanções Aplicadas em 2022

Link da Corregedoria:

<https://www.casadamoeda.gov.br/arquivos/pcmb/a-empresa/corregedoria/relatorio-de-gestao-da-corregedoria/relatorio-de-gestao-corregedoria-CMB-2022.pdf>

## SISTEMAS E CANAIS DE ATENDIMENTO

**8. A Ouvidoria utiliza o sistema Fala BR? ( X ) Sim ( ) Não**

**9. Utiliza algum sistema além do Fala BR? Se sim, qual(is)?**

Não.

**10. A Ouvidoria é a gestora do sistema de recebimento das denúncias?**

Sim. A Ouvidoria centraliza todas as denúncias recebidas pela Casa da Moeda do Brasil - CMB. Por força normativa, as denúncias recebidas por qualquer órgão da CMB são submetidas, imediatamente, à Ouvidoria para fins de tratamento e monitoramento.

## PUBLICAÇÕES

**11. Elabora relatório de Ouvidoria e faz publicação em site externo?**

Sim. A Ouvidoria elabora relatórios trimestrais e Relatórios de Gestão Anuais, todos apresentados aos Conselhos de Administração e Fiscal, ao Comitê de Auditoria e publicados em Transparência Ativa, no portal da empresa na internet, acessíveis por meio dos links abaixo:

Relatórios Trimestrais:

<http://www.casamoceda.gov.br/portal/a-empresa/ouvidoria/relatorios.html>

Relatórios de Gestão Anuais:

<http://www.casamoceda.gov.br/portal/a-empresa/ouvidoria/relatorio-de-gestao-anual.html>

**12. Publica Carta de Serviços?**

Não. A CMB não presta serviços diretamente ao cidadão. Sendo assim, nesse item é divulgado o catálogo comercial da Empresa, com informações aos cidadãos sobre seus produtos e serviços.

## RETALIAÇÃO

**13. Realiza apuração das denúncias de retaliação?**

A Ouvidoria da CMB segue a orientação da Portaria CGU Nº 581/2021.

Art. 35-A. Compete exclusivamente ao órgão central receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º do Decreto nº 10.153, de 2019, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.

§ 1º As unidades setoriais do SisOuv que receberem denúncias de que trata o caput as encaminharão imediatamente ao órgão central.

**14. Encaminha denúncia da Alta Administração no escopo previsto para a CEP – Comissão de Ética Pública?**

Sim. Quando se enquadram no escopo de competências da CEP – Comissão de Ética Pública, as denúncias são submetidas ao referido órgão.

<b>MEDIAÇÃO E PRÁTICAS DIALÓGICAS</b>
---------------------------------------

**15. A Ouvidoria realiza mediação para solucionar conflitos?**

Sim.

**16. Como foi a capacitação da equipe para mediação de conflitos?**

A equipe de Ouvidoria da CMB realiza todos os treinamentos disponibilizados pela CGU referentes ao tema. Ressalta-se que se encontra em fase contratação uma ação de capacitação em mediação de conflitos, para integrantes da equipe de Ouvidoria da CMB.

**17. A Ouvidoria possui processo de facilitação de diálogo e demais práticas dialógicas aplicáveis, sob os princípios da Justiça Restaurativa?**

Não.

**18. Como foi a capacitação da equipe para mediação de conflitos?**

Não se aplica.



**Empresa:** Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – CORREIOS

**Ouvidor-Geral:** Marcos Flávio Diniz de Carvalho

**Responsável pelo preenchimento:** José Luiz de Ascensão Júnior

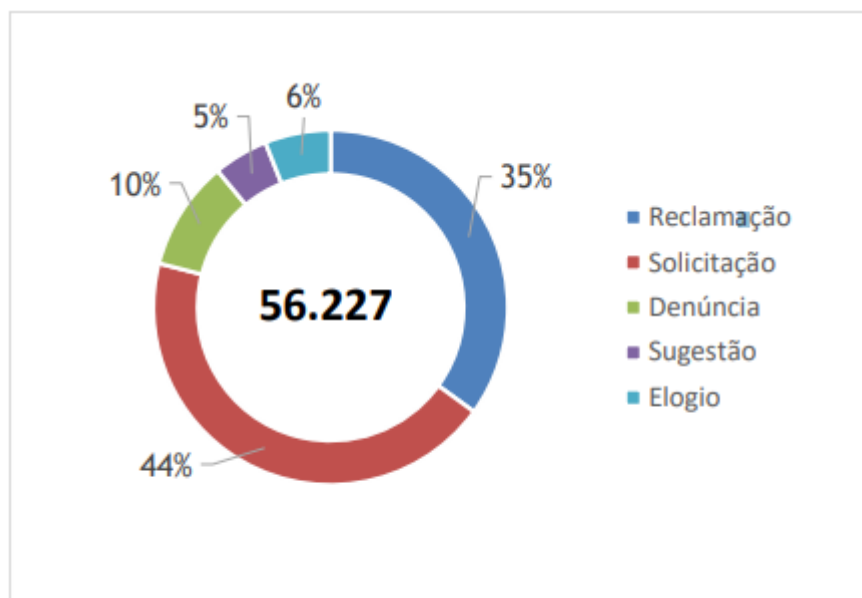
**Cargo:** Analista de Correios Júnior - Administração

**Contato (e-mail e telefone):** [REDACTED]

## OUVIDORIA EM NÚMEROS

### 1. Qual o total de manifestações recebidas em 2022?

56.227 manifestações



Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Fale Conosco/Data Lake. Acesso em: 30 jan. 2023.

### 2. Quantas denúncias foram recebidas em 2022?

5.651 denúncias = 10% do total de manifestações

### 3. As denúncias são classificadas? Se sim, qual a classificação e seus quantitativos?

Há concentração dos motivos denunciados em 2022 em dois itens: “Inconformidade ética” e “Corrupção ou Fraude”, que juntos detêm 80% do total das denúncias e comunicações de irregularidade do ano após a análise preliminar.

“**Inconformidade ética**” foi o principal motivo das denúncias e comunicações de irregularidade, representando **47% do total recebido** pela Ouvidoria em 2022. Estas

denúncias associam-se a “Mau Procedimento” (35%), “Descumprimento Normativo” (8%), “Ofensa” (1%), “Ameaça” (1%), entre outros submotivos (2%).

O segundo motivo mais denunciado foi “Corrupção e/ou Fraude”, representando 33% das denúncias e comunicações de irregularidade recebidas na Ouvidoria.

Outros motivos como “Assédio ou Discriminação”, “Conflito/Conflito de interesses”, “Crimes Postais” representam 20% do total.

#### 4. Quantas reclamações, sugestões, pedidos e elogios foram registrados em 2022?

Quantidade de manifestações por tipo

TIPO	2022
Reclamação	19.567
Solicitação	24.976
Denúncia	5.651
Sugestão	2.545
Elogio	3.488
<b>TOTAL</b>	<b>56.227</b>

Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Sistema Fale Conosco, Ouvidoria.

#### 5. Quantas pessoas fazem parte da equipe de Ouvidoria?

26 profissionais

#### 6. A Ouvidoria possui indicadores? Se sim, quais?

Indicador de Qualidade de Ouvidoria (IQOuv) - mede a qualidade do atendimento realizado pela Ouvidoria. Utiliza dois indicadores como base para a sua fórmula de cálculo:

a. PRMO: percentual de respostas no mês, fornecidas dentro do prazo de 30 dias, às manifestações de Ouvidoria, em relação ao total de manifestações respondidas (TMR) e ao total de manifestações pendentes de resposta há mais de 30 dias (MPS30); e

b. PMSR: percentual de manifestações que não geraram recorrências, em relação ao total de respostas efetivados no mês (TRP).

O PRMO mede o prazo da primeira resposta ao usuário/cliente em relação às manifestações dirigidas à Ouvidoria, prevista para ser fornecida em até 30 (trinta) dias contados a partir do seu recebimento (Portaria CGU nº 581/2021, art. 12, § 2º).

Já o PMSR mede o percentual de manifestações dirigidas à Ouvidoria que não geraram recorrências em relação ao total de respostas fornecido pela Ouvidoria ou seus representantes. A medição abrange as manifestações recebidas pela Ouvidoria, excluídas as denúncias e comunicações de irregularidade.

As manifestações recebidas por meio da plataforma Fala.BR são importadas automaticamente para o sistema Fale Conosco, módulo Ouvidoria e compõem as manifestações dirigidas à Ouvidoria.

Meta Global => 77,5%

Resultado 2022 => 79,9%

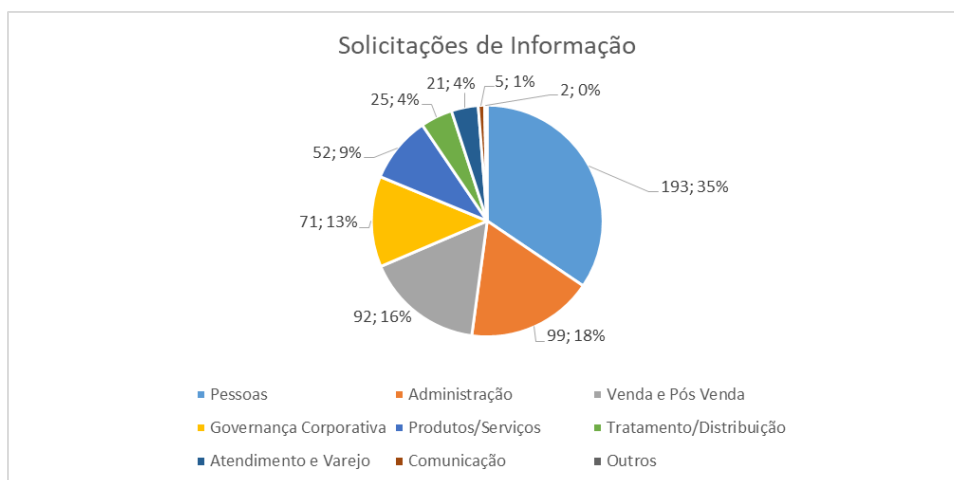
## 7. Quais são os números da Ouvidoria-Geral?

### 7.1 – Reclamações, sugestões, pedidos e elogios foram registrados

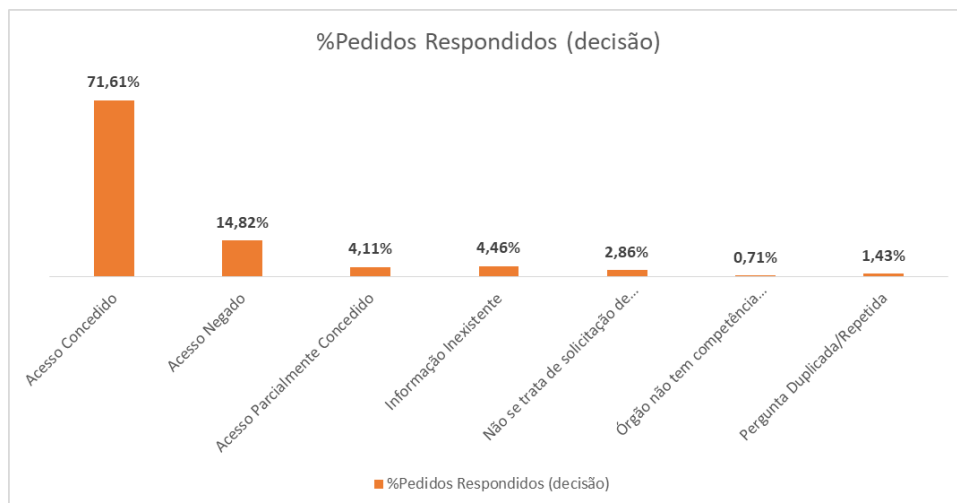
TIPO	2022	%
Reclamação	19.567	38,68%
Solicitação	24.976	49,38%
Sugestão	2.545	5,03%
Elogio	3.488	6,90%
<b>TOTAL</b>	<b>50.576</b>	<b>100%</b>

Fonte: BRASIL. MCOM. ECT. Sistema Fale Conosco, Ouvidoria.

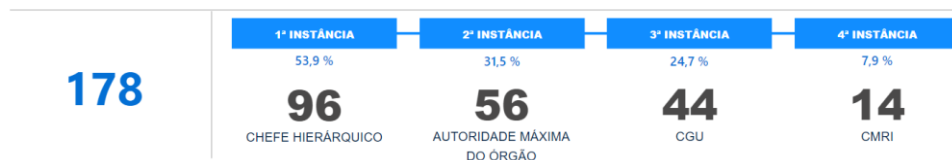
### 7.2 – Solicitação de Informações



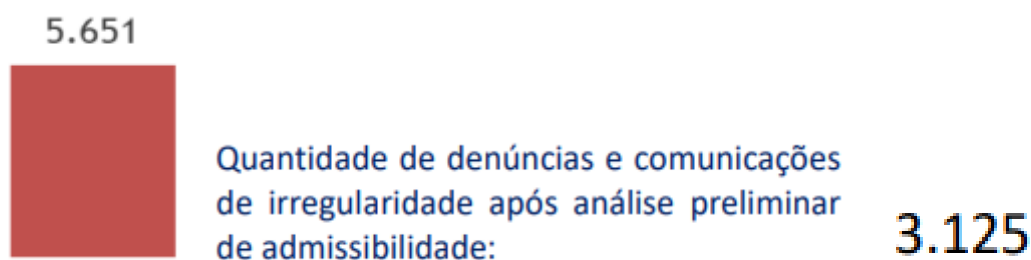
### Grau de Acesso à Informação



## TOTAL DE RECURSOS



## 7.3 – Denúncias Apuradas



## 7.4 – Sanções Aplicadas em 2022

A Corregedoria dos Correios é o órgão responsável pela gestão dos processos de natureza correcional da empresa, competindo orientar e supervisionar todas as demais áreas, a fim de padronizar, normatizar e aprimorar procedimentos ligados à apuração de irregularidades cometidas tanto por empregados, dentre outros agentes, como por pessoas jurídicas, nos termos da Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013).

Relativamente a fatos apurados segundo a Lei nº 12.846/2013, em 2022, a Corregedoria recebeu 21 processos para juízo de admissibilidade, sendo concluídas 15 admissibilidades. Foram instaurados 17 Processos Administrativos de Responsabilização (PAR) e encaminhados 15 processos para julgamento.

Quanto aos fatos que demandavam ações de natureza correcional, foram instaurados **6.965 processos, sendo 4.006 Processos Administrativos Disciplinares (PADs) e 2.959**

**Termos de Ajustamento de Conduta (TACs). No mesmo período foram encerrados 9.330 processos, sendo: 6.198 PADs e 3.132 TACs.**

**Em alusão aos processos disciplinares, foram aplicadas 2.161 advertências, 1.462 suspensões disciplinares e 168 demissões por justa causa.**

## SISTEMAS E CANAIS DE ATENDIMENTO

### 8. A Ouvidoria utiliza o sistema Fala BR? ( X ) Sim ( ) Não

Utiliza para captação de manifestações de forma complementar ao canal oficial da Empresa no Sistema Fale Conosco.

### 9. Utiliza algum sistema além do Fala BR? Se sim, qual(is)?

Fale Conosco – para tratamento de manifestações (Reclamação, Denúncia, Solicitação e Elogio),

Consumidor.Gov

Reclame Aqui

### 10. A Ouvidoria é a gestora do sistema de recebimento das denúncias?

Sim

## PUBLICAÇÕES

### 11. Elabora relatório de Ouvidoria e faz publicação em site externo?

Sim. Além dos relatórios apresentados para nossos conselhos, publicamos no portal interno da empresa e no site externo: Correios.com.br

### 12. Publica Carta de Serviços?

Sim. <https://www.correios.com.br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-aos-usuarios>

## RETALIAÇÃO

### 13. Realiza apuração das denúncias de retaliação?

A Ouvidoria encaminha as Denúncias de retaliação para à CGU, conforme definição constante na Portaria 581/2021.

### 14. Encaminha denúncia da Alta Administração no escopo previsto para a CEP – Comissão de Ética Pública?

Não

<b>MEDIAÇÃO E PRÁTICAS DIALÓGICAS</b>
---------------------------------------

**15. A Ouvidoria realiza mediação para solucionar conflitos?**

Não.

**16. Como foi a capacitação da equipe para mediação de conflitos?**

Não aplicável

**17. A Ouvidoria possui processo de facilitação de diálogo e demais práticas dialógicas aplicáveis, sob os princípios da Justiça Restaurativa?**

Não aplicável

**18. Como foi a capacitação da equipe para mediação de conflitos?**

Não aplicável



**Empresa:** Banco BRB

**Ouvidor-Geral:** Eliane Bruna O. Santos Senna

**Responsável pelo preenchimento:** Anderson Miranda Marques

**Cargo:** Gerente de Equipe - Ouvidoria

**Contato (e-mail e telefone):** [REDACTED]

## OUVIDORIA EM NÚMEROS

### 1. Qual o total de manifestações recebidas em 2022?

13.298 manifestações, considerando todas as plataformas atendidas pela Ouvidoria do BRB, compreendidas em:

- Canais Internos: atendimento telefônico 0800, cartas/e-mail, presencial.
- Canais externos: Bacen, Consumidor.gov, Participa-DF, Proconsumidor, Procons, Defensoria Pública, Ministério Público, Imprensa.

### 2. Quantas denúncias foram recebidas em 2022?

No âmbito do BRB, as denúncias são recepcionadas e tratadas pela Auditoria Interna, conforme definição de competências internas das áreas, atendendo as normatizações do Banco Central sobre o tema.

A Ouvidoria do BRB faz a gestão da plataforma Participa-DF e trata as demandas relacionadas a reclamações, conforme Resolução BACEN 4.860.

### 3. As denúncias são classificadas? Se sim, qual a classificação e seus quantitativos?

Não se aplica à Ouvidoria.

### 4. Quantas reclamações, sugestões, pedidos e elogios foram registrados em 2022?

De maneira geral, a Ouvidoria do BRB não faz distinção quanto a classificação acima. O BRB segue normas específicas de instituições financeiras, e visando atendê-las, classifica suas demandas de acordo com produtos ou serviços da instituição.

Entretanto, considerando que a plataforma Participa-DF já traz os registros das manifestações com essa estrutura de reclamações, sugestões, elogios etc., os números solicitados estão descritos no item 7 desse questionário.

## 5. Quantas pessoas fazem parte da equipe de Ouvidoria?

17 profissionais efetivos.

## 6. A Ouvidoria possui indicadores? Se sim, quais?

Sim. Tempo médio de resposta (TMR), Índice do Ranking Bacen, Média de entradas, Média de saída, Quantidade de demandas consideradas procedentes, respostas em até 5 dias, resposta de 6 a 10 dias, respostas com mais de 10 dias.

## 7. Quais são os números da Ouvidoria-Geral?

### 7.1 – Reclamações, sugestões, pedidos e elogios foram registrados

As classificações com essas nomenclaturas ocorrem apenas no site do Participa-DF, que já está parametrizado para registro das manifestações obedecendo essa taxonomia.

Em 2022 foram registradas 1.290 manifestações somente no Participa, sendo: 1.109 Reclamações, 69 Solicitações, 47 elogios, 31 Informações, 27 denúncias, 7 sugestões.

Ressaltando que as denúncias são recepcionadas e tratadas em outra unidade (Superintendência de Auditoria Interna do BRB).

OBS: Usou-se dados do Participa-DF visto que é o canal único de ouvidorias do GDF, utilizada pela Ouvidoria Geral do DF.

### 7.2 – Solicitação de Informações

93 registros provenientes do sistema E-SIC e do módulo SIC do Participa-DF, sendo 81 pedidos de informação e 12 recursos. Mais informações em: <https://novo.brb.com.br/wp-content/uploads/2023/05/Relatorio-Estatistico-SIC-2022.pdf>

### 7.3 – Denúncias Apuradas

Não se aplica.

### 7.4 – Sanções Aplicadas em 2022

Não se aplica, conforme explicação no item 2.

## SISTEMAS E CANAIS DE ATENDIMENTO

## 8. A Ouvidoria utiliza o sistema Fala BR? ( ) Sim ( X ) Não

O BRB usa uma plataforma similar do Governo do Distrito Federal, Participa-DF.

## 9. Utiliza algum sistema além do Fala BR? Se sim, qual(is)?

A Ouvidoria utiliza sistema próprio que consolida todas as demandas das várias plataformas utilizadas pelo cliente/cidadão. Ex.: RDR BACEN, Consumidor.Gov, Participa-DF

**10. A Ouvidoria é a gestora do sistema de recebimento das denúncias?**

Sim.

**PUBLICAÇÕES**

**11. Elabora relatório de Ouvidoria e faz publicação em site externo?**

Sim.

**12. Publica Carta de Serviços?**

Sim.

**RETALIAÇÃO**

**13. Realiza apuração das denúncias de retaliação?**

Não. Conforme item 2.

**14. Encaminha denúncia da Alta Administração no escopo previsto para a CEP – Comissão de Ética Pública?**

Eventuais denúncias que chegam à Ouvidoria são direcionadas ao setor competente.

**MEDIAÇÃO E PRÁTICAS DIALÓGICAS**

**15. A Ouvidoria realiza mediação para solucionar conflitos?**

Sim. Ocorrem de maneira orgânica, não há uma metodologia específica. A aplicação é mais voltada para atuação junto às áreas internas para resolução de questões trazidas pelos clientes.

**16. Como foi a capacitação da equipe para mediação de conflitos?**

Através de certificações em instituições reconhecidas.

**17. A Ouvidoria possui processo de facilitação de diálogo e demais práticas dialógicas aplicáveis, sob os princípios da Justiça Restaurativa?**

Não.

## **18. Como foi a capacitação da equipe para mediação de conflitos?**

Através de certificações em instituições reconhecidas.