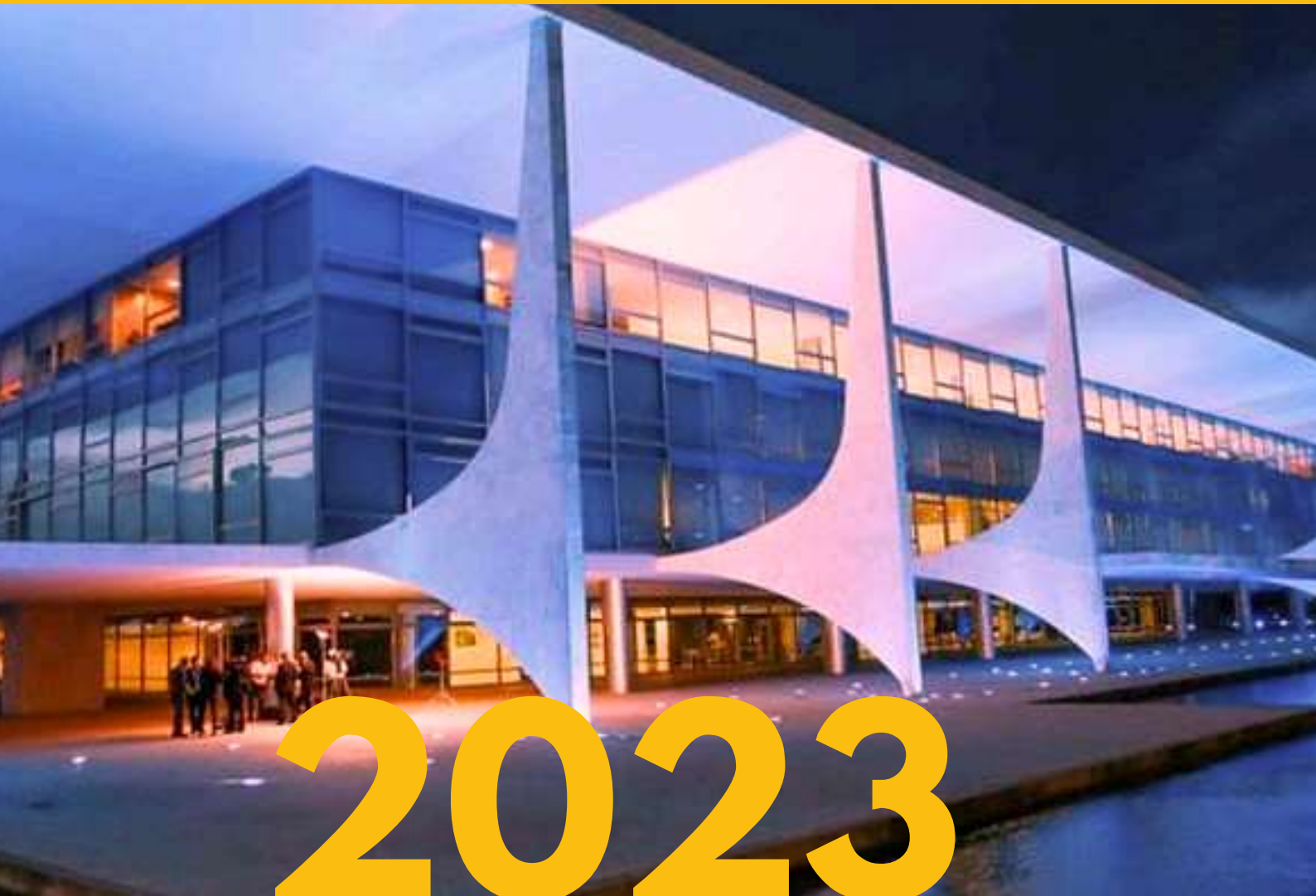


RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

**Ouvidoria-Geral
da Presidência da República**





PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

CASA CIVIL
SECRETARIA-EXECUTIVA
SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO
OUVIDORIA-GERAL

RUI COSTA

Ministro de Estado da Casa Civil

MIRIAM APARECIDA BELCHIOR

Secretária-Executiva

PEDRO HELENA PONTUAL MACHADO

Secretário-Executivo Adjunto

ALINE VELOSO DOS PASSOS

Secretária de Controle Interno

ENEIDA BASTOS PAES

Ouvidora-Geral Substituta

ANDRE DE SENA PAIVA

Coordenador de Tratamento de Manifestações

Equipe de Assessoria

Roberta Silva Martins

Equipe de Analistas

Carla A. M. Carsten B. de Miranda

Eunice Ferreira da Silva

Hilda Figueiredo Vieira Ribeiro

Humberto de Mendonça Gomes Junior

Marco Túlio Bernades Fonseca

Silvana Alves da Mata Ribeiro

Equipe de Revisão

Roger Carlos Almeida Fernandes

Túlio Kenzo Uema

Brasília-DF, agosto de 2024.

NOTA DOS DIRIGENTES

O presente Relatório Anual de Gestão passou a ter caráter obrigatório para os órgãos setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), que inclui a Ouvidoria-Geral da Presidência da República (OUVPR), com a entrada em vigor da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Lei de Proteção e Defesa do(s) Usuário(s) do Serviço Público.

Assim, conforme determina a Lei, publica-se o universo das ações da Ouvidoria-Geral da Presidência da República do ano de 2023, que representa a sua prestação de contas à sociedade, com base em informações que retratam a estrutura e força de trabalho da unidade, as atividades e os projetos estratégicos desenvolvidos, o número e a tipologia das manifestações recebidas, as dificuldades enfrentadas, as propostas e soluções adotadas, além dos prazos de implementação e recursos indicados.

ALINE VELOSO DOS PASSOS

Secretária de Controle Interno

ENEIDA BASTOS PAES

Ouvidora-Geral Substituta

SUMÁRIO

4

INTRODUÇÃO

6

A OUVPR

8

ESTRUTURA E EQUIPE

9

PROJETOS ESTRATÉGICOS

11

OUVIDORIA EM NÚMEROS

20

EFICIÊNCIA MENSURADA DA OUVPR

21

CONSIDERAÇÕES FINAIS

INTRODUÇÃO

A Secretaria de Controle Interno da Presidência da República (CISER), unidade subordinada à Secretaria-Executiva da Casa Civil, é responsável pelas atividades de auditoria, corregedoria e ouvidoria no âmbito dos órgãos integrantes da Presidência da República e da Vice-Presidência da República.

A estrutura organizacional da CISER está definida no Decreto nº 11.329, de 1º de janeiro de 2023, e conta, dentre outras unidades, com as Coordenações-Gerais de Auditoria Contínua e Assessoramento Técnico (CGAC) e de Auditoria de Gestão e Orientações Institucionais (CGAG), além da Corregedoria-Geral (CORPR) e da Ouvidoria-Geral da Presidência da República (OUVPR).

Na prática, as unidades trabalham, de forma integrada, promovendo tanto o fomento ao controle social e a participação do usuário na administração pública quanto a avaliação e fiscalização de ações governamentais e de gestão pública. Além disso, realizam atividades de prevenção e apuração de irregularidades.

À CISER ainda compete acompanhar processos de interesse da Presidência da República perante órgãos de controle externo e de defesa do Estado e auxiliar na interlocução de assuntos relacionados à auditoria, à ouvidoria e à correição entre as unidades da Presidência da República e Vice-Presidência da República e os referidos órgãos.

Nesse contexto, a OUVPR é especificamente responsável por receber, analisar e dar tratamento a denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões; além de coordenar e orientar a execução das atividades do Serviço de Informação ao Cidadão.

No exercício de suas competências, a OUVPR desenvolve suas atividades com auxílio da Coordenação-Geral de Acesso à Informação (CGAI) e da Coordenação de Tratamento de Manifestações (CTRAT).

Com isso, a unidade oferece aos servidores, colaboradores e usuários de serviços públicos um espaço confiável e acolhedor para receber manifestações de ouvidoria, assim como pedidos de acesso à informação, a fim de que todos se sintam seguros a contribuir com a correção e o aprimoramento dos serviços públicos.

Ao assegurar a participação, o controle social da administração pública e a transparência das informações, a unidade também promove a melhoria da gestão e do ambiente de trabalho, incentivando as boas práticas administrativas e o fomento à integridade.

É importante destacar que cabe à OUVPR observar inteiramente os ditames da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, além dos dispositivos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que institui o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv).

Assim, na condição de unidade setorial do referido Sistema, a OUVPR está sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central do Sistema, qual seja a Controladoria-Geral da União (CGU), que, por sua vez, estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv.

Os referidos normativos preveem a elaboração de relatório de gestão a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade pertencente ao SisOuv, contendo informações consolidadas relativas ao recebimento, análise e resposta dadas às manifestações encaminhadas pelos usuários.

Dessa forma, apresenta-se este Relatório Anual de Gestão de 2023 da Ouvidoria-Geral da Presidência da República, ressaltando-se que apenas as ações desenvolvidas pela Coordenação de Tratamento de Manifestações (CTRAT) foram destacadas, em razão de sua competência exclusiva para análise de manifestações de ouvidoria, contemplando sua estrutura, força de trabalho, número de tipologia das manifestações analisadas, diagnóstico, problemas recorrentes identificados e soluções, projetos estratégicos e estatísticas obtidas, entre outros.

A OUVPR

À Ouvidoria-Geral da Presidência da República (OUVPR) compete recepcionar, analisar e dar tratamento às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação encaminhados aos órgãos vinculados integrantes da Presidência da República: Casa Civil, Secretaria-Geral, Secretaria de Relações Institucionais, Secretaria de Comunicação Social, Gabinete Pessoal do Presidente da República, Vice-Presidência da República e Gabinete de Segurança Institucional.

A criação da OUVPR, como unidade da estrutura da Ciset em 2017, marcou dois avanços significativos. O primeiro diz respeito aos ganhos institucionais diretos com a mitigação de riscos de integridade e oferta de um ambiente de maior segurança psicológica aos servidores, colaboradores e usuários de serviços públicos para realizar suas manifestações. O segundo avanço diz respeito a toda sociedade brasileira, ao prover o encaminhamento adequado das manifestações direcionadas às unidades da Presidência da República, bem como à Vice-Presidência da República.

Os anos de existência da OUVPR revelaram que a alta demanda de manifestações recebidas ocorre principalmente por dois fatores. O primeiro deles se refere ao desconhecimento, por parte do cidadão, de qual seria o órgão competente para ciência e adoção de providências que sua demanda requer. O segundo, diz respeito ao fato de que, para parte dos manifestantes, a Presidência da República é considerada a mais alta instância para resolução dos problemas que englobam toda a administração pública, deduzindo-se que funcione como órgão de supervisão ou instância recursal dos trabalhos ou serviços públicos prestados por outros órgãos ou Ministérios.

Isso indica a necessidade de um trabalho de conscientização acerca da competência dos órgãos para se atenuar os riscos de direcionamentos errados às demandas, que geram perda de tempo e prejuízos à eficiência do trabalho, à agilidade das respostas e à satisfação dos manifestantes.

Ressalta-se que a OUVPR atende a um grande público e recebe manifestações que exigem muitas vezes uma atuação transversal ou a adoção de providências por parte de mais de um órgão ou unidade. Nesse sentido, é imprescindível o dever de escuta atenta, buscando-se analisar a demanda em sua inteireza e completude, com todas as suas nuances e circunstâncias, para prestar o devido esclarecimento ao cidadão.

Com isso, é preciso estabelecer fluxos, padrões de análise, além de promover capacitações e realizar constante treinamento da equipe, em especial sobre a organização e o funcionamento da máquina pública, que inclui o conhecimento das normas vigentes. Com isso, atenuam-se os riscos de encaminhamentos equivocados ou sem observância de todos os fatos, peculiaridades e pedidos levados ao conhecimento da administração.

O processo de tratamento dessas demandas, preliminarmente, inicia-se com a triagem, identificando-se aquelas que são de competência da Presidência da República, a fim de lhes dar o tratamento devido e encaminhá-las às unidades internas para ciência e adoção de providências. Em seguida, a OUVPR deve monitorar prazos e a qualidade das respostas emitidas.

Por outro lado, se a equipe identifica que a demanda é de competência de outros órgãos externos, deve encaminhá-la àqueles com competência para análise do assunto e adoção de providências cabíveis. Para tanto, a OUVPR utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, o Fala.BR, sistema gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), como canal único de recebimento e tratamento das manifestações.

O Fala.BR é uma plataforma amigável e de fácil manuseio que permite ao manifestante acompanhar o destino de sua manifestação, cabendo à OUVPR controlar os prazos e a qualidade das respostas dadas pelas unidades da Presidência da República.



Ressalta-se que as manifestações devem ser registradas e recebidas por meio da plataforma Fala.BR. Nesse sentido, é importante esclarecer que a OUVPR também possui serviço de recepção presencial, onde o analista acolhe as pessoas que necessitam e as auxiliam na utilização da plataforma. Também é disponibilizado atendimento telefônico para orientações gerais.

ESTRUTURA E EQUIPE

A OUVPR possui sala própria equipada, com espaço físico acessível e reservado para atendimento presencial, conforme necessidade indicada em normativos emanados pela CGU.

A unidade conta em sua estrutura organizacional com 2 (duas) Coordenações, sendo elas a Coordenação-Geral de Acesso à Informação (CGAI) e a Coordenação de Tratamento de Manifestações (CTRAT), as quais possuem, atualmente, o quantitativo de 5 (cinco) e 7 (sete) servidores, respectivamente.

Visando o aperfeiçoamento contínuo das competências da equipe, os servidores da CTRAT participaram de capacitações (treinamentos, cursos e outros eventos) presenciais e em plataforma de EAD. Posteriormente, foram promovidos debates internamente, gerando a multiplicação de conhecimento. No exercício de 2023, foram realizadas as seguintes capacitações:

Curso	Carga Horária	Número de servidores capacitados
Intensivo de Sistemas: Fala.BR	6h	3
Gestão de Riscos e BPM no Combate à Fraude e Corrupção	140h	1
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias	9h	2
Implementação e Gestão de Ouvidorias	9h	1
Certificação em Ouvidoria	160h	1
Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com o Cidadão	20h	1
Gestão do Tempo e Produtividade	40h	1
Acesso à Informação	20h	1
Avaliação da Qualidade de Serviços como Base para Gestão e Melhoria de Serviços Públicos	20h	1
Gestão em Ouvidoria	20h	2
Intensivo de Sistemas de Ouvidorias	6h	1
Serviços Públicos e Defesa do Usuário	20h	1
Controle Social	20h	2
Introdução à Gestão de Projetos	20h	1
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20h	1
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria para MP	20h	1
GESTÃO ÁGIL PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	175h	1
II OFICINA DA REDE SIC-PR	3h	1
NEPOSTISMO E CONFLITO DE INTERESSES - DE OLHO NA INTEGRIDADE	3h	1
INGLES INSTRUMENTAL	60h	1
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública (Turma MAI/2023)	20h	1
CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE INTEGRIDADE PÚBLICA	16h	2
Fundamentos da Integridade Pública: Prevenindo a Corrupção	25h	1
Implantação e Gestão de Ouvidorias,	9h	1
o Inteligência Artificial para simplificar o dia a dia	4h	1
Semana de Inovação no Serviço Público	24h	1
20 Anos da CGU	4h	1

Das capacitações elencadas, enfatiza-se os cursos e treinamentos do Programa de Formação Continuada da Ouvidoria-Geral da União (Profoco) e da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

Também foi concluído o Mestrado do curso “Estado, Gestão e Políticas Públicas” na Faculdade de Educação da Universidade de Brasília (UnB) pela então Ouvidora-Geral Substituta.

PROJETOS ESTRATÉGICOS

Leitura de cenário e diagnóstico

No primeiro semestre de 2023, a OUVPR passou por processo de diagnóstico e autoavaliação, identificando as principais possibilidades de avanços institucionais. Nesse contexto, foi elaborado o planejamento operacional e o plano de metas para o ano, com o propósito de aprimorar o serviço de atendimento ao cidadão, trazendo qualidade, padronização e tempestividade no fornecimento das respostas. A partir de uma visão estratégica, o plano considerou tanto o processo de transição entre governos, quanto as prioridades de execução de ações frente às competências da Ouvidoria-Geral.

No que tange às atividades principais de tratamento e encaminhamento, avaliou-se que o fluxo processual estabelecido supriu as demandas oriundas das manifestações de forma tempestiva, devido às rotinas e à expertise da equipe de servidores.

Ações Realizadas

Para melhorar a qualidade da prestação do serviço de ouvidoria, iniciou-se a adesão ao módulo de tramitação interna dentro do próprio Fala.BR, em substituição à utilização do SEI, visando proporcionar agilidade resolução das demandas.

Como indicado no relatório parcial de gestão, publicado no endereço <https://www.gov.br/planalto/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/resultados> no primeiro semestre, o procedimento foi implementado nas seguintes unidades da Presidência da República: Secretaria de Administração, Corregedoria-Geral e Auditoria Interna.

O projeto será adaptado para que todas as áreas façam a adesão conjuntamente, culminando na realização de um amplo treinamento institucional e desenvolvimento de projetos associados à gestão de riscos.

No que tange à **gestão de riscos** que envolvem as atividades da OUVPR, foi realizada uma oficina com toda a equipe de analistas para validação dos riscos levantados. O objetivo foi proporcionar material para elaboração do primeiro plano de mitigação de riscos da unidade. Quanto aos riscos relacionados à segurança da informação, foram elaborados *cards* e enviados periodicamente à equipe da OUVPR com dicas para mitigação de riscos mapeados.



Card – campanha de gestão de riscos.

Outra ação realizada, refere-se à prerrogativa da OUVPR em assegurar a conformidade do órgão em relação às exigências da Lei nº 13.460, de 2017, e do Decreto nº 9.492, de 2018, que versam sobre a elaboração e mapeamento da Carta de Serviços. Nesse sentido, para dar apoio aos órgãos integrantes da PR, foi emitido ofício-circular solicitando atualização das informações e disponibilização da equipe da OUVPR, para dar suporte institucional à elaboração das Cartas de Serviços ao Usuário da Casa Civil, da Secretaria Geral, da Secretaria de Relações Institucionais, da Secretaria de Comunicação Social, do Gabinete Pessoal do Presidente da República e do Gabinete de Segurança Institucional.

As ações desenvolvidas foram baseadas nas orientações contidas no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOup), proposto pela Controladoria-Geral da União. O MMOup foi desenvolvido para apoiar o processo de melhoria contínua na gestão das unidades do SisOuv.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria-Geral da Presidência da República tem, constantemente, buscado aprimorar a qualidade de seu atendimento, por meio da realização de treinamentos, padronização dos modelos de respostas ao cidadão e do tratamento de manifestações de ouvidoria, elaboração de roteiros para atendimento telefônico e presencial, bem como por meio de articulação com unidades da Presidência da República e de outros órgãos da Administração Pública Federal.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

Nesta seção, apresentam-se, em números, as manifestações recebidas e tratadas pela equipe da Ouvidoria-Geral da Presidência da República **durante o ano de 2023**. Na Plataforma Fala.BR, qualquer pessoa física ou jurídica pode registrar manifestação à ouvidoria, inclusive servidores e colaboradores das unidades integrantes da Presidência da República e da Vice-Presidência da República.

Série histórica 2021 a 2023

Em 2023, a OUVPR recebeu o total de 11.637 manifestações, já excluídos desse montante os pedidos de acesso à informação. Tal quantitativo demonstra que, embora apresente queda gradual desde 2021, a unidade manteve um número elevado de manifestações.

COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 2021 a 2023													
ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAIS
2021	1396	1202	1500	1484	1450	1481	1645	1510	1285	1173	1763	800	16.689
2022	930	1465	1682	1986	1317	1013	1015	1264	1021	1177	901	736	14.507
2023	1063	981	1342	1175	1039	1040	1091	1026	970	920	546	444	11.637
Total	3.389	3.648	4.524	4.645	3.806	3.534	3.751	3.800	3.276	3.270	3.210	1.980	37.834

Fonte: Plataforma Fala.BR, extraído em 17/01/2024.



Fonte: Plataforma Fala.BR, extraído em 17/01/2024.

O gráfico demonstra uma queda gradual, considerando uma baixa de 31% no ano de 2023 em relação ao ano de 2021.

Tipologias

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e com Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, as manifestações típicas de ouvidoria são definidas como um pronunciamento de usuário que tenha como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. As manifestações podem ser registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) segundo as seguintes tipologias:

Comunicação: mensagens, de origem anônima, que comunicam irregularidades;
Denúncia: ocorrência de ato ilícito ou irregularidade praticada por agentes públicos;
Elogio: reconhecimento ou satisfação quanto a um serviço público ou atendimento prestado;
Reclamação: insatisfação com o serviço público ou atendimento prestado;
Simplifique: solicitação de simplificação de serviços públicos;
Solicitação: pedido de providências por parte da Administração Pública; e
Sugestão: proposta de aprimoramento nas políticas públicas ou serviços prestados

A tabela a seguir apresenta os dados mensais segundo a tipologia das demandas recepcionadas em sua totalidade na OUVPR em 2023:

CONSOLIDADA (TRATADAS + ENCAMINHADAS)													
Tipo	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Comunicação	107	73	209	277	116	173	159	90	97	98	89	81	1569
Denúncia	71	77	61	56	68	59	60	45	50	52	44	58	701
Elogio	25	21	22	12	29	30	16	21	20	22	4	13	235
Reclamação	268	244	343	283	328	286	301	319	326	286	182	101	3267
Simplifique	2	1	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	9
Solicitação	446	470	587	451	427	444	498	495	416	415	184	155	4988
Sugestão	144	95	120	94	70	45	57	56	61	47	43	36	868
Total	1063	981	1342	1175	1039	1040	1091	1026	970	920	546	444	11637

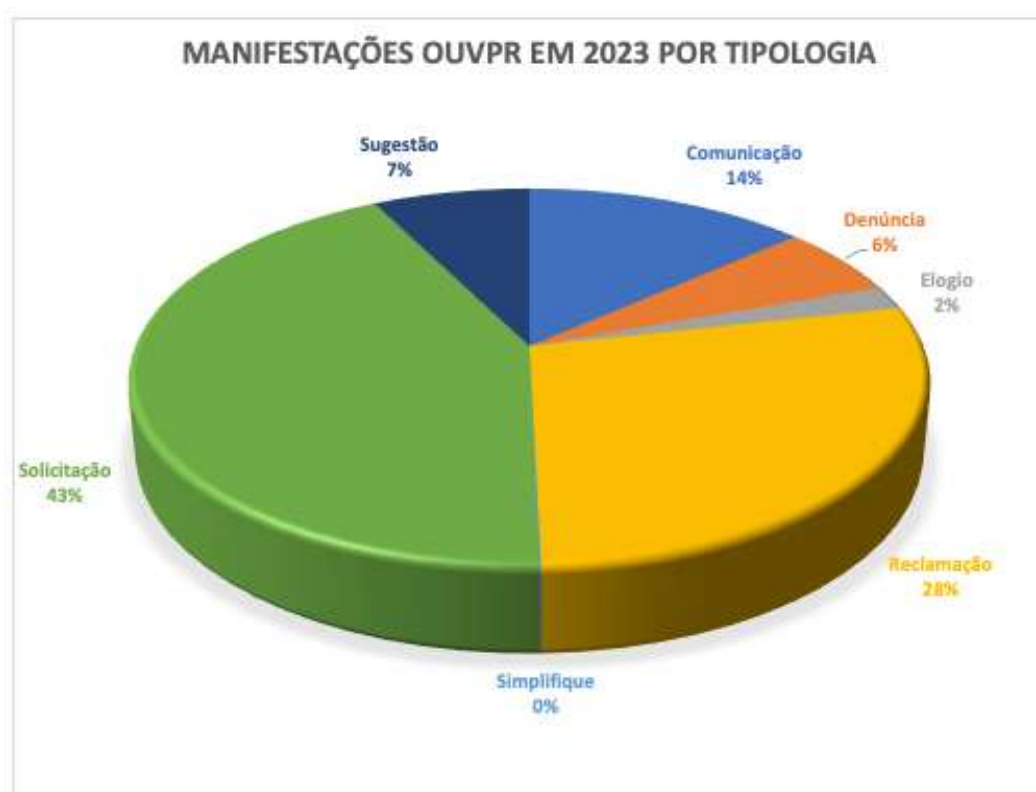
Fonte: Plataforma Fala.BR, extraído em 17/01/2024.

Destacam-se do total de manifestações recebidas pela OUVPR no ano de 2023: as Solicitações, com 4.988 manifestações (43%); as Reclamações, com 3.267 manifestações registradas (28%), e; Comunicações com 1.569 manifestações (14%). Estas ocuparam os três primeiros lugares, respectivamente, entre as tipologias mais recebidas.

Total de manifestações em 2023

11.637

O gráfico abaixo apresenta o total de manifestações recebidas no exercício de 2023, divididas por sua tipologia.

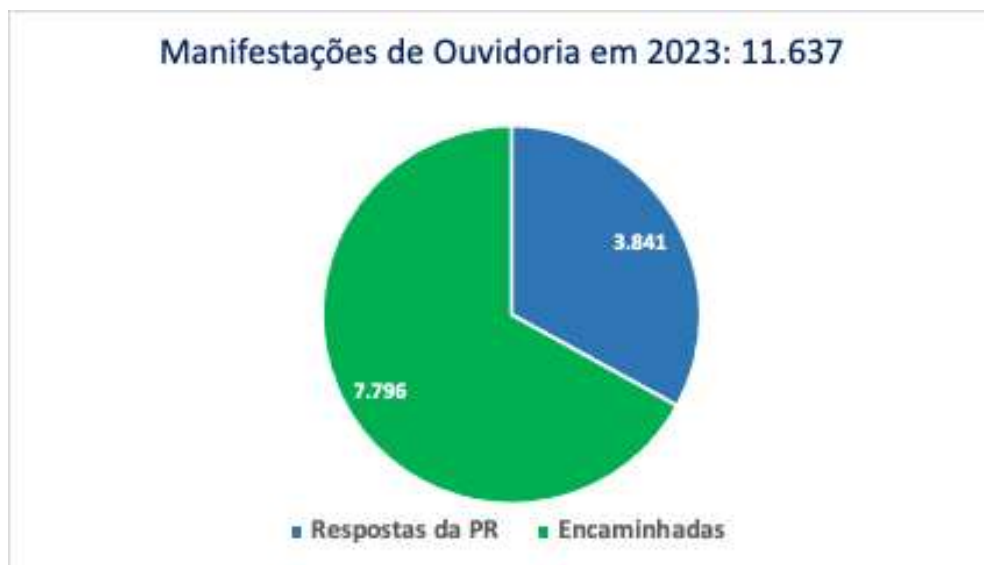


Fonte: Plataforma Fala.BR, extraído em 17/01/2024.



Os números acima referem-se ao total de manifestações recebidas na Presidência da República. É necessário, no entanto, desagregar os dados para entender dois tipos de contextos incidentes. Aquelas que são encaminhadas para os outros órgãos e aquelas que são tratadas na Presidência da República e da Vice-Presidência da República.

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, das 11.637 manifestações de ouvidoria recebidas por meio da plataforma Fala.BR, 3.841 (33,01%) ensejaram análise e produção de respostas conclusivas pela equipe de analistas da OUVPR, por serem de competência da Presidência da República e Vice-Presidência da República. As 7.796 (66,99%) restantes, por sua vez, foram analisadas e encaminhadas para outros órgãos e entidades do Poder Executivo federal, além de órgãos de outras esferas de Poder (estadual e municipal), cadastrados no Fala.BR.



Fonte: Plataforma Fala.BR, em 17/01/2024.

Como já mencionado anteriormente, o grande número de manifestações recebidas pela OUVPR, que trata de demandas sob a competência de outros órgãos, pode ser explicado devido à Presidência da República se configurar, na percepção do cidadão, como principal órgão do Poder Executivo federal, capaz de solucionar as suas necessidades ou determinar a resolução da maioria dos problemas da administração pública.

Ocorre que a OUVPR compõe, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), em que cada órgão e entidade é diretamente responsável pelo tratamento das manifestações sob sua competência regimental. O monitoramento da atuação das unidades setoriais do sistema é atribuído à Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do SisOuv. Desta forma, a OUVPR trata internamente apenas das demandas relacionadas às competências previstas nos decretos regimentais dos órgãos que integram a Presidência da República e a Vice-Presidência da República, sob supervisão e monitoramento da CGU.

Manifestações Encaminhadas em 2023

7.796

Não obstante, sobre a comparação entre as tipologias das **manifestações encaminhadas** a outros órgãos e as tipologia tratadas internamente na PR e VPR, podemos extrair algumas informações. O gráfico a seguir mensura a recorrência das tipologias das manifestações encaminhadas e mostra que a grande maioria emite solicitação de serviços que não estão sob a competência da OUVPR ou reclamados serviços prestados por outros órgãos.



Fonte: Plataforma Fala.BR, extraído em 17/01/2024.

Já o gráfico seguinte indica aquelas **tratadas no âmbito da PR**. A grande maioria são do tipo "**comunicação**". Constata-se também que houve a recorrência de "**solicitação**" em relação a atividades da PR.



Fonte: Plataforma Fala.BR, extraído em 17/01/2024.

Em ambos os casos, notou-se uma maior procura pela OUVPR nos meses de março e abril.

Manifestações Tratadas em 2023

3.841

Manifestações Encaminhadas

Das manifestações que a OUVPR encaminha a diversos órgãos, aqueles que possuem maior expressão numérica estão expostos na tabela a seguir. A lista contempla órgãos da administração pública direta e indireta, que incluem sociedades de economia mista e empresas públicas. Entretanto, como estas últimas expressaram valores de 0 a 2% da fatia, não foram listadas pelo fato de ter sido utilizado o percentual mínimo de 3%.

Na tabela, há referência ao antigo Ministério da Economia que por motivos de adequação do Sistema Fala.BR, recepcionou por um período as demandas que deveriam ser destinadas aos novos Ministérios que partilharam suas competências. Para efeitos gerais, o dado não interfere na análise deste relatório. Essa estratégia de seleção dos dados foi utilizada para apontar o elevado contraste dos valores atribuídos aos dois órgãos para os quais a OUVPR procedeu maior encaminhamento.

Órgãos	Quantidade	% em relação ao total
MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	1266	15%
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	948	11%
MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate	538	6%
ME - Ministério da Economia	528	6%
MF - Ministério da Fazenda	450	5%
MTE - Ministério do Trabalho e Emprego	430	5%
MS – Ministério da Saúde	410	5%
MTP - Ministério do Trabalho e Previdência	314	4%
MEC – Ministério da Educação	273	3%

Fonte: Plataforma Fala.BR, extraído em 17/01/2024.

A tabela mostra uma notória diferença do público que procura a Presidência da República (PR) para tratar de assuntos cuja competência é do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), representando respectivamente 15% e 11% de todas as manifestações encaminhadas no ano de 2023, seja por desconhecimento do destino correto ou por acreditar que a PR atue como uma instância supervisora das matérias daqueles órgãos. Em relação ao MGI os assuntos mais recorrentes estão apresentados no gráfico a seguir:



Fonte: Plataforma Fala.BR, extraído em 17/01/2024.

Assim, percebe-se que a maior recorrência ao MGI é sobre dificuldades com acesso aos sistemas, representando 87% do volume dos assuntos abordados. Embora esses assuntos possam sofrer algum tipo de modificação no tratamento dado no MGI, dificilmente a margem majoritária de assuntos terá grandes alterações.

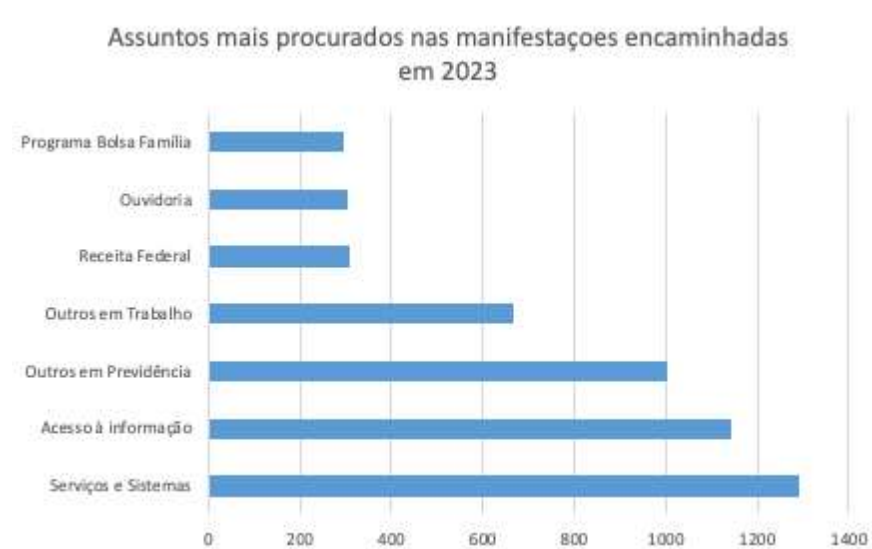
Tais dados, apesar de não poderem ser considerados uma amostragem significativa no contexto do órgão responsável, ao menos sinalizam uma necessidade de atenção diferenciada para as áreas de monitoramento da Presidência da República demandadas pelo público que acessa a OUVPR.

Sobre os dois outros ranqueados entre os ministérios para os quais a OUVPR mais encaminha temos a seguinte recorrência de assuntos:

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Outros em Previdência	27,30%
	Ouvidoria	0,36%
	Ouvidoria Interna	0,18%
	Aposentadoria	0,15%
	Acesso à informação	0,09%
MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome	Programa Bolsa Família	8,91%
	Atendimento	1,41%
	Cadastro Único	1,35%
	Ouvidoria	1,11%
	Auxílio	1,05%

Fonte: Plataforma Fala.BR, extraído em 17/01/2024.

O gráfico a seguir apresenta os temas mais procurados, independente do órgão que foi encaminhado:

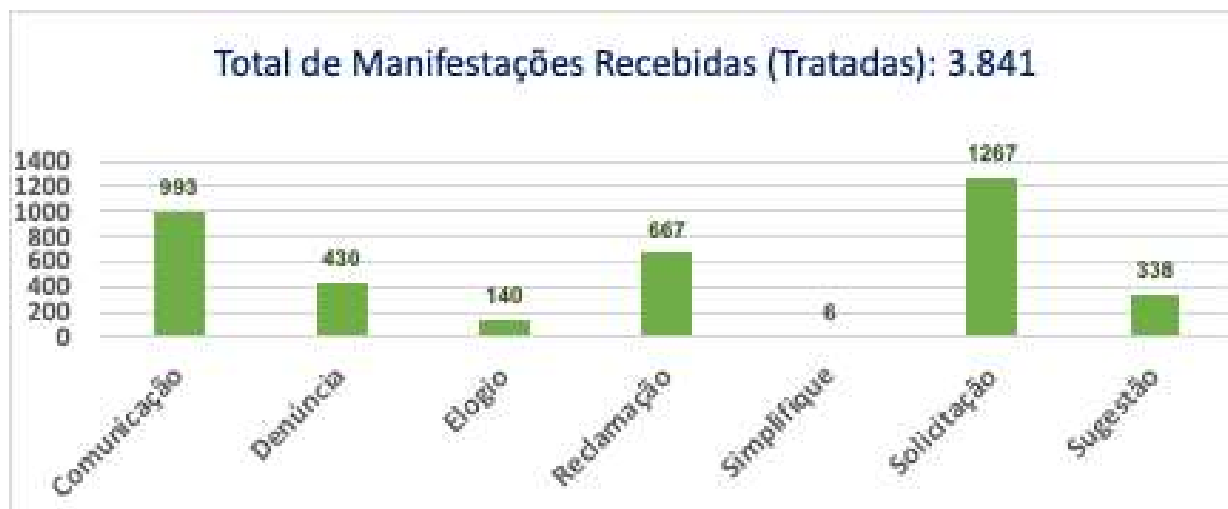


Fonte: Plataforma Fala.BR, extraído em 17/01/2024.

A consolidação dos dados em relação à identificação das demandas, temas e encaminhamentos mais comuns revelam necessidades de suporte que o usuário público procura na Presidência da República. Embora não tratem de assuntos da competência da OUVPR, a dedicação da equipe de analistas na triagem e encaminhamento das informações ora organizadas podem gerar subsídios estratégicos e orientar certa atenção dos dirigentes da Alta Administração.

Manifestações Tratadas na Presidência da República

Sobre as 3.841 manifestações recepcionadas de competência dos órgãos da PR, o gráfico abaixo demonstra o quantitativo, por tipo, tratadas no âmbito da OUVPR no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023:



Fonte: Plataforma Fala.BR, extraído em 17/01/2024.

Observa-se que as 3.841 das manifestações recebidas foram tratadas internamente, ou seja, ensejaram análise e produção de respostas conclusivas pela equipe de analistas da OUVPR. Registra-se que desse total, 3.399 manifestações (88,5%) não são de competência da PR ou de órgãos federais, sendo destinadas a outros poderes ou esferas de governo, ou ainda são mensagens não consideradas como manifestações de ouvidoria, de acordo com a legislação vigente. Registra-se que desse total de 3.841, 442 manifestações (11,5%) foram tramitadas para órgãos/unidades da Presidência da República, com vistas a solicitar subsídios para a produção da resposta final ao usuário de serviço público, conforme o gráfico a seguir:



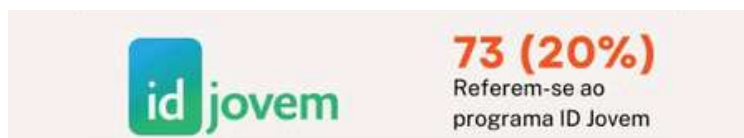
Fonte: Planilha de controle interno dos analistas da OUVPR.

Observa-se pelo gráfico que os órgãos mais demandados da Presidência da República foram: a Casa Civil (CC) com 200 manifestações; a Secretaria de Comunicação Social (SECOM), com 111 manifestações; e a Secretaria-Geral (SG), com 86 manifestações. Essas unidades foram responsáveis respectivamente por 45%, 25% e 19% do fornecimento de subsídios de resposta solicitadas internamente pela OUVPR.

Dessa forma, na Presidência da República, a Casa Civil registrou o maior número de manifestações, com destaque para os temas “Portal da Legislação” e “Plataforma Mãos à Obra”, bem como questões relacionadas ao cadastro no sistema utilizado pela Imprensa Nacional para envio de publicações no Diário Oficial da União.

Já a SECOM, que tem como sua principal competência a de formular e implementar a Política de Comunicação e divulgação social do Poder Executivo federal, recebeu o segundo maior volume de demandas que se referem em sua grande maioria ao combate à desinformação. Desde o processo eleitoral de 2022, o assunto “fake News” esteve em evidência nas manifestações recebidas pela OUVPR e o cenário se manteve em 2023.

Quanto às demandas da Secretaria-Geral, destacam-se as 73 manifestações sobre o serviço de obtenção da Carteira de Identidade Jovem (ID Jovem), referente à emissão de documento virtual que possibilita ao jovem de baixa renda o acesso a diversos benefícios, tais como descontos em cinemas e eventos culturais, além de isenção do pagamento de taxa para emissão da ID Jovem. Essas manifestações representaram uma das principais demandas tratadas internamente pela Ouvidoria-Geral da Presidência da República. Invariavelmente, as demandas faziam referência às atualizações de cadastro e dúvidas quanto às novas emissões da ID Jovem. A OUVPR elaborou um alerta de monitoramento de serviços, conforme se observa a seguir:



EFICIÊNCIA MENSURADA DA OUVPR

O painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv e permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle e contribuição para a melhoria da administração pública e implementação de políticas públicas governamentais por meio da participação social.

Segundo dados registrados no painel, a OUVPR manteve tempo médio de resposta ao usuário de serviços públicos de 5,58 dias, enquanto o tempo médio de repostados órgãos e entidades do Poder Executivo federal, no mesmo período, foi de 19,12 dias. A tempestividade do fornecimento de respostas da OUVPR pode ser atribuída aos fluxos de tratamento bem definidos e à expertise da equipe de analistas.

Além do volume de manifestações registradas no período e do bom resultado em relação ao tempo de análise de manifestações, destaca-se que 100% das manifestações da OUVPR foram respondidas dentro do prazo, enquanto a média das unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal é de 92% de manifestações tratadas dentro do prazo estipulado pela Lei nº 13.460, de 2017.



Fonte: Painel Resolveu?

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> em 03/2023

Quanto à satisfação do usuário com o atendimento prestado, a Ouvidoria-Geral da Presidência da República registra no Painel Resolveu? aproximadamente 42%. Ressalta-se que a média de satisfação das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal é de 37,49%, conforme demonstra a ferramenta.

De modo amplo, a implantação da atividade de Ouvidoria no Governo Federal, bem como todas as práticas vocacionadas à transparência ativa e passiva, é um desafio que aos poucos elevará a maturidade institucional de toda a Administração Pública.

Os dados indicam necessidade de melhoria contínua, mas também demonstram a importância do SisOuv e da OUVPR no processo democrático assegurando um canal para solicitação, acesso à informação e monitoramento da qualidade dos serviços públicos prestados e cumprimento dos deveres institucionais de cada órgão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2023, a OUVPR garantiu um amplo espaço de participação social, ao possibilitar o recebimento e o tratamento de manifestações dos cidadãos, que foram ouvidos adequadamente e tiveram seus direitos respeitados, na condição de usuário de serviços públicos.

Com base na consolidação dos dados apresentados, conclui-se também que a OUVPR gerou informações de suporte ao gestor para a tomada de decisões e promoveu transparência ativa e passiva de informações dos órgãos da Presidência da República e Vice-Presidência da República, cumprindo com o seu dever institucional.