



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA-GERAL
SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO
OUVIDORIA**

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

2018

Brasília/DF
2019



Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministro de Estado Chefe da Secretaria-Geral da Presidência da República

Floriano Peixoto Vieira Neto

Secretário de Controle Interno

Allison Roberto Mazzuchelli Rodrigues

Ouvidor

Wellington Gontijo do Amaral Júnior

Ouvidor-Adjunto

Luiz Gustavo Meira Homrich

Equipe da Ouvidoria

Carla Aparecida Magalhaes Carsten Braga de Miranda

Hilda Figueiredo Vieira Ribeiro

Lúcio Lucas Pinto

Nathália Andréia Pinheiro Coelho

Silvana Alves da Mata Ribeiro

Silvana Stadniki Morato Miranda

Sumário

I. Apresentação	4
II. Introdução	4
a) Estrutura	6
a) Força de trabalho	7
b) Base legal	8
III. Análise das Manifestações	10
a) Manifestações Secretaria-Geral.....	11
b) Manifestações Secretaria de Governo	12
c) Manifestações Casa Civil	13
d) Manifestações Gabinete de Segurança Institucional	14
e) Manifestações gerais a respeito do Governo Federal	15
f) Manifestações encaminhadas a outros órgãos	16
g) Resultados / melhorias de serviços	16
h) Pesquisa de satisfação	16
IV. Relatórios de Avaliação da Gestão	18
V. Outras Ações	19
a) Projeto Prevenir	19
b) Programas de Integridade	20
c) Cartas de Serviços ao Usuário	20
d) Elaboração do fluxo de recebimento de manifestações	21
VI. Considerações finais	21

I. Apresentação

1. A partir da entrada em vigor da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2018, a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria passou a ter caráter obrigatório, o qual deverá ser elaborado anualmente, por todas as unidades de ouvidorias integrantes dos órgãos e entidades da administração pública federal.

2. Conforme artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, os relatórios de gestão de ouvidoria deverão conter:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

3. Com base no mencionado normativo, esta Ouvidoria da Presidência da República apresenta seu Relatório de Gestão, referente ao exercício de 2018, tornando públicas as informações decorrentes de sua atividade, bem como a análise das manifestações relacionadas às competências dos órgãos integrantes da Presidência da República, quais sejam: Casa Civil, Secretaria-Geral, Secretaria de Governo e Gabinete de Segurança Institucional.

4. Ademais, será apresentado um breve histórico da implementação da Ouvidoria na Presidência da República, marco de fortalecimento do Estado Democrático de Direito, canal aberto para exercício do direito de cidadania de todos os brasileiros. Serão descritas também as atividades relevantes desenvolvidas em 2018, além de apresentados dados qualitativos e quantitativos das manifestações recebidas via Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), desenvolvido e administrado pela Controladoria-Geral da União (CGU).

5. Por fim, cumpre ressaltar que o foco desta Ouvidoria é o alcance da efetividade das atividades administrativas e ações promovidas pelos órgãos da Presidência da República, buscando sensibilizar os gestores para a necessidade de rever seus atos e melhorar a prestação dos serviços públicos.

II. Introdução

6. A Ouvidoria da Presidência da República integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União (CGU).

7. Na Presidência da República, integra a Secretaria-Geral, mais especificamente a Secretaria de Controle Interno (Ciset). Após a edição do Decreto nº 9.038, de 26 de abril de 2017, com a instituição das unidades de Ouvidoria e Corregedoria, a Ciset/PR passou a espelhar o modelo de atuação da CGU, órgão central dos Sistemas de Controle Interno, Correição e Ouvidoria do Poder Executivo federal. Dessa forma, a Ciset/PR ficou responsável pelas atividades de auditoria, consultoria, ouvidoria e correição, relacionadas aos órgãos integrantes da Presidência da República, bem como às suas entidades vinculadas, e à Vice-Presidência da República.

8. O art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, listou as seguintes competências às unidades de Ouvidoria:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

9. Baseada nessas competências, a Ouvidoria/PR procura exercer papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos e entidades vinculadas à Presidência da República e a Vice-Presidência, agindo com presteza, compromisso e imparcialidade no processamento das manifestações recebidas, de forma a contribuir para o exercício da cidadania e aprimoramento das políticas e serviços públicos prestados à sociedade. Está, portanto, comprometida com o atendimento às necessidades apresentadas pelos usuários de serviços públicos.

10. Ressalta-se que a área de atuação da Ouvidoria/PR limita-se às atividades, ações e programas diretamente relacionados aos órgãos integrantes da Presidência da República, quais sejam, Casa Civil, Secretaria-Geral, Secretaria de Governo e Gabinete de Segurança Institucional, bem como às entidades vinculadas a tais órgãos, quando for o caso, e à Vice-Presidência da República.

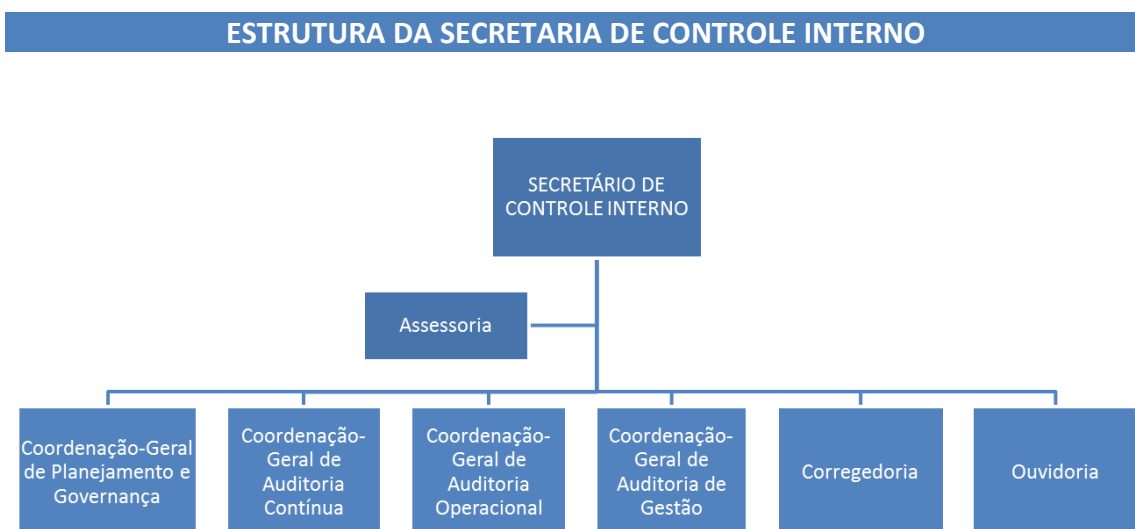
11. A depender do tipo de matéria das manifestações recebidas, a Ouvidoria/PR pode fornecer informações para contribuir com os trabalhos realizados nas áreas de auditoria e correição da Presidência da República, criando, dessa forma, mecanismos para fortalecer o Controle Social, bem como concretizando ações de integridade pública relacionadas aos órgãos integrantes da Presidência.

12. Mesmo antes da publicação do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, a Ouvidoria/PR já havia aderido ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), desenvolvido pela CGU e de uso obrigatório pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, com a finalidade de promover o tratamento das manifestações endereçadas à Presidência da República. O e-OUV permite que as demandas encaminhadas equivocadamente para a Presidência da República sejam enviadas, via sistema, aos órgãos competentes pelas matérias e, ainda, sejam supervisionadas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU).

13. Ademais, entre outras ações desenvolvidas, como atividade relacionada aos trabalhos de auditoria interna, a Ouvidoria/PR inovou em 2018, colaborando para a elaboração dos Relatórios de Avaliação da Gestão das unidades jurisdicionadas à Ciset/PR, com atuação no tema “Transparência e Controle Social”, conforme previsto na Portaria nº 33, de 1º de setembro de 2017, da Secretaria de Controle Interno da Secretaria-Geral da Presidência da República (Ciset/SG/PR).

a) Estrutura

14. A Ouvidoria da Presidência da República foi instituída em 5 de maio de 2017, por meio da entrada em vigor do Decreto nº 9.038, de 26 de abril de 2017. É unidade vinculada à Secretaria de Controle Interno da Secretaria-Geral da Presidência da República.



15. Em junho de 2017, foi divulgada a Portaria nº 21, de 28 de junho de 2017, da Secretaria de Controle Interno, publicada no Diário Oficial da União de 29 de junho de 2017, a qual estabelece procedimentos para implantação da Ouvidoria/PR. No mesmo mês, a Ouvidoria/PR aderiu ao Sistema Eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), desenvolvido e administrado pela CGU.

b) Força de trabalho

16. No exercício de 2017, quando a Ouvidoria/PR foi instituída na Presidência da República, o sistema e-OUV registrou o recebimento de 446 manifestações, que foram tratadas por duas servidoras e pela Ouvidora. Em outubro do mesmo ano, considerando algumas novas frentes de trabalho, mais uma servidora foi lotada na Ouvidoria.

17. No primeiro semestre de 2018, outras duas servidoras foram lotadas na Ouvidoria/PR, totalizando uma força de trabalho de cinco servidores, o que proporcionava mais agilidade no fornecimento de respostas ao cidadão. Entretanto, houve necessidade de remanejamento das servidoras ainda no mesmo semestre. Em setembro de 2018, um novo servidor veio fazer parte da Ouvidoria/PR. Dessa forma, ao final de 2018, a Ouvidoria era composta de quatro servidores e uma Ouvidora. Nesse ano, foram recebidas no sistema e-Ouv 2.237 manifestações.

18. Dos cinco servidores, dentre os quais a Ouvidora, lotados atualmente na Ouvidoria/PR, quatro já realizaram cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU). Destes, três concluíram o Programa de Certificação em Ouvidoria, que totaliza 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) e OGU/CGU.

19. No exercício de 2018, foram realizadas as seguintes capacitações:

- Curso de Resolução e Mediação de Conflitos (Ciset/PR) – 7 horas, quatro servidores capacitados;
- Defesa do Usuário e Simplificação (ENAP/OGU) – 20 horas, três servidores capacitados;
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (ENAP/OGU) – 20 horas, três servidores capacitados;
- XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores (ABO/SP) – 18 horas, dois servidores capacitados;
- Curso de Atualização Jurídica – Direito Internacional – Organizações Internacionais e a ONU (Unieducar) – 100 horas, um servidor capacitado.

20. Participação em eventos:

- Programas de Integridade – Regulamentação do Decreto nº 9.203/2017 (CGU) – participação de um servidor;

- Lançamento da Regulamentação do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460, de 2017) (CGU) – participação de um servidor;
- A Ouvidoria do Amanhã (OGU/CGU) – participação de um servidor;
- Dia Internacional Contra a Corrupção (CGU) – participação de um servidor.

c) Base legal

21. A Ouvidoria/PR tem alinhado suas atividades à legislação nacional vigente e em consonância com as orientações da CGU. O normativo interno que estabeleceu procedimentos para implantação da Ouvidoria/PR é a Portaria nº 21/2017, da Secretaria de Controle Interno da Presidência da República. Externamente, segue as determinações e os procedimentos descritos nos seguintes normativos:

- **Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014** – estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.
- **Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016** – institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017** – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública.
- **Portaria Ciset/PR nº 21, de 28 de junho de 2017** – dispõe sobre a implantação da unidade de Ouvidoria no âmbito dos órgãos e entidades vinculados à Presidência da República.
- **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017** – dispõe sobre simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
- **Portaria Ciset/PR nº 33, de 1º de setembro de 2017** – disciplina os conteúdos passíveis de serem contemplados no escopo das ações de controle sob responsabilidade da Secretaria de Controle Interno da Presidência da República.
- **Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018** – dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
- **Portaria SG/PR nº 7, de 14 de março de 2018** – aprova o Regimento Interno das unidades integrantes da estrutura da Secretaria-Geral da Presidência da República.

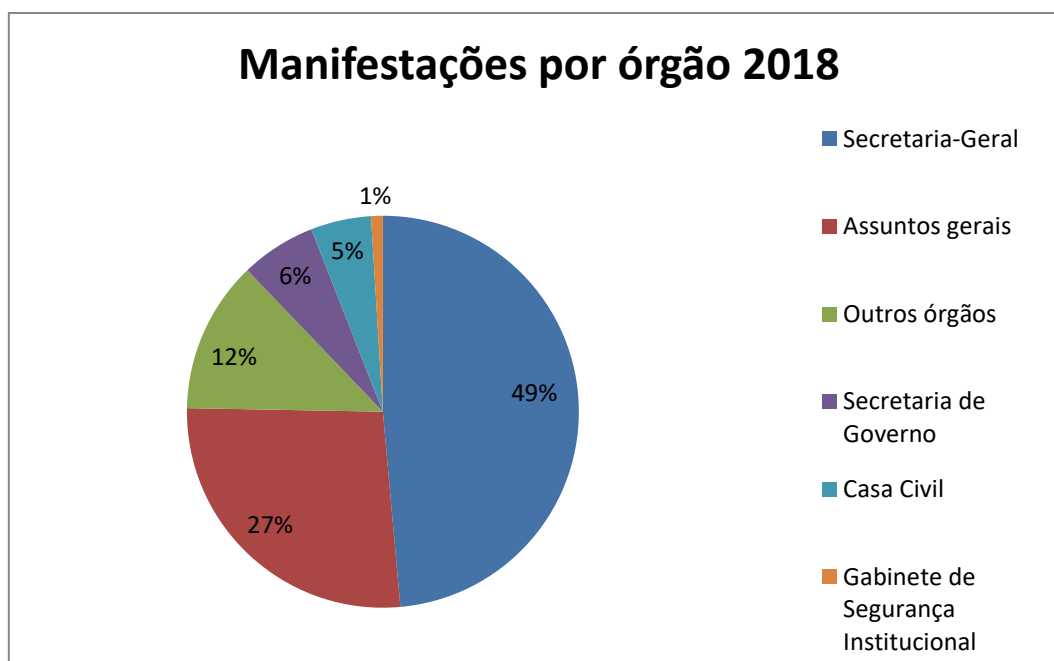
- **Portaria CGU nº 1.089, de 25 de abril de 2018** – estabelece orientações para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional adotem procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de integridade e dá outras providências.
- **Instrução Normativa OGU nº 5, de 18 de junho de 2018** – estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018** – regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.
- **Instrução Normativa nº 15, de 19 de novembro de 2018** – institui o Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências.
- **Instrução Normativa nº 18, de 3 de dezembro de 2018** – estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
- **Instrução Normativa nº 19, de 3 de dezembro de 2018** – estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

22. Cumpre informar que, a partir de 2018, por meio da publicação do Decreto nº 9.094/2017 e da IN MP/CGU nº 1/2018, as ouvidorias – ou agentes públicos designados – passaram a gerenciar os pedidos de simplificação enviados via formulário eletrônico Simplifique, por meio do e-OUV, com a finalidade de promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços.

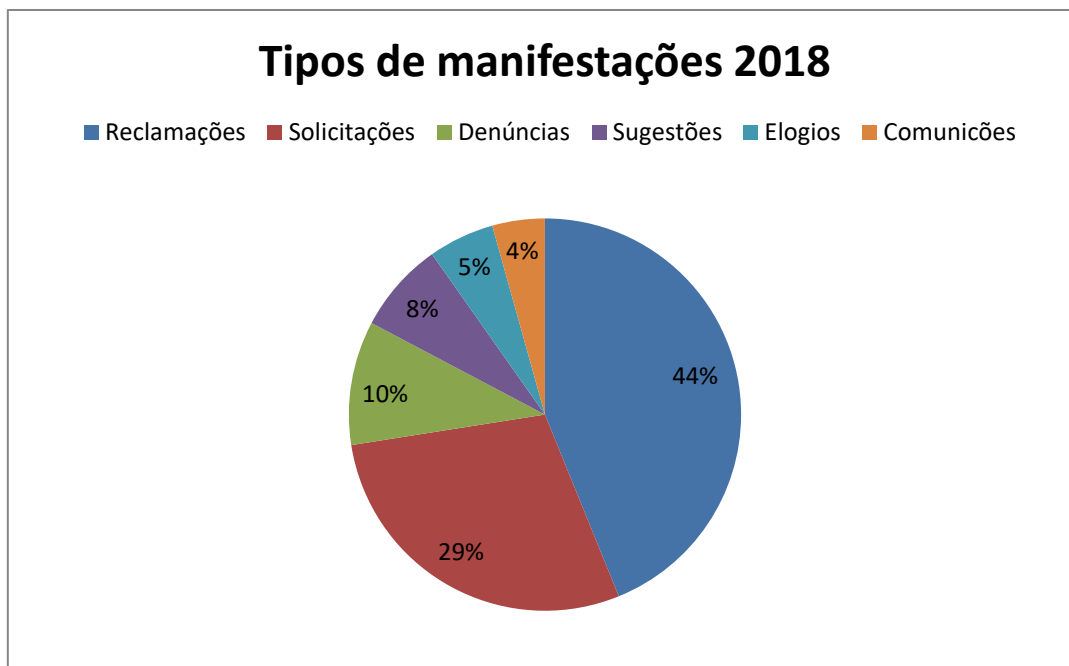
III. Análise das manifestações

23. No e-OUV, qualquer pessoa física ou jurídica pode apresentar manifestação à Ouvidoria/PR, assim como os servidores e colaboradores lotados na Presidência da República e Vice-Presidência.

24. Até 31 de dezembro de 2018, foram recebidas 2.237 manifestações pela Ouvidoria/PR, das quais 691 foram reencaminhadas a outros órgãos/entidades. As outras 1.546 manifestações foram tratadas pela Ouvidoria/PR, sendo 77 sob responsabilidade da Casa Civil, 751 relativas à Secretaria-Geral – destas 685 referentes à Secretaria Especial da Aquicultura e da Pesca, 96 à Secretaria de Governo, 15 ao Gabinete de Segurança Institucional, 413 sobre assuntos gerais da Presidência da República ou do Governo Federal e 194 referentes a outros órgãos, cujas respostas foram fornecidas pela própria Ouvidoria/PR.



25. Quanto aos tipos de manifestações tratadas pela Ouvidoria/PR, 678 foram reclamações, 443 solicitações, 158 denúncias, 116 sugestões, 84 elogios e 67 comunicações de irregularidades (anônimas). Todas as manifestações foram tratadas e respondidas ao demandante dentro do prazo normativo de 30 dias, com o tempo médio de atendimento de 8,54 dias.



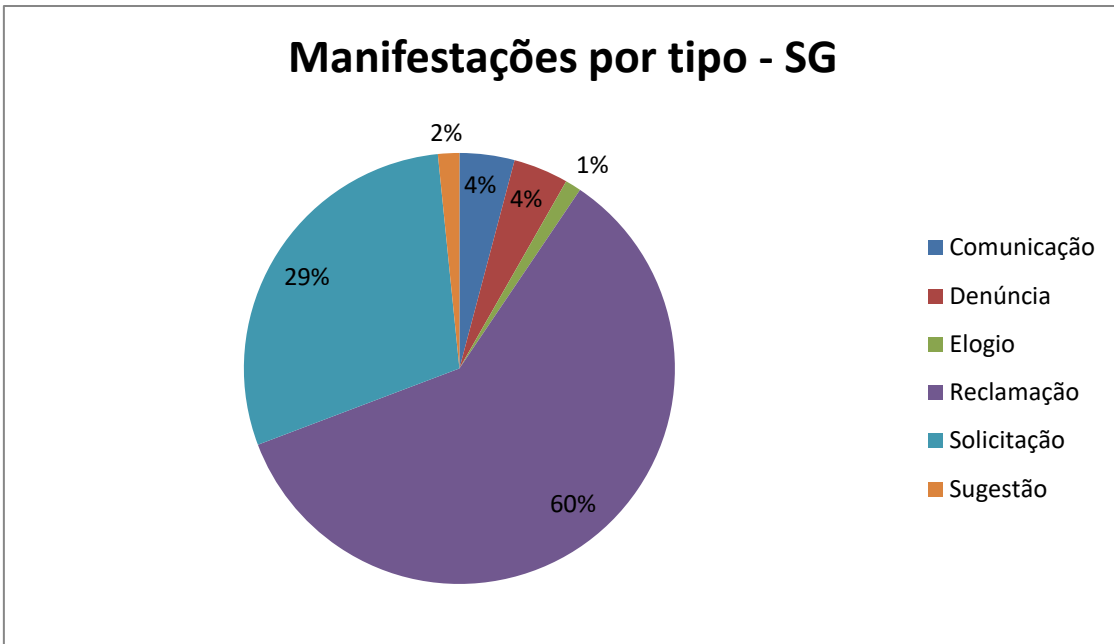
26. A fim de exemplificação, apresentam-se a seguir os temas mais relevantes em 2018, por órgão integrante da Presidência da República.

a) Manifestações Secretaria-Geral

27. Grande parte das reclamações recebidas no exercício de 2018 – 434 manifestações – está relacionada à Secretaria Especial de Aquicultura e Pesca - SEAP, que passou a fazer parte da estrutura da Secretaria-Geral da Presidência da República em abril. O maior descontentamento registrado pelos usuários foi relacionado à impressão da Licença Definitiva para Pesca Amadora - Embarcada, cujo sistema ficou inoperante, por um período, devido às mudanças de órgãos pelos quais a SEAP passou (primeiro pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, depois pelo Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, até vir a pertencer à Secretaria-Geral da Presidência da República).

28. Registra-se que a SEAP emvidou esforços para solucionar o problema, regularizando a impressão da Licença Definitiva para Pesca Amadora - Embarcada que foram solicitadas após 29 de março de 2018. Dessa forma, o sistema PNDPA encontra-se em perfeito estado de funcionamento a partir da citada data, segundo a Assessoria da Secretaria. Entretanto, cumpre ressaltar que ainda não está sendo possível obter a Licença Definitiva para Pesca Amadora - Desembarcada.

29. Apresenta-se a seguir gráfico com os tipos de manifestações recebidas sob competência da Secretaria-Geral:



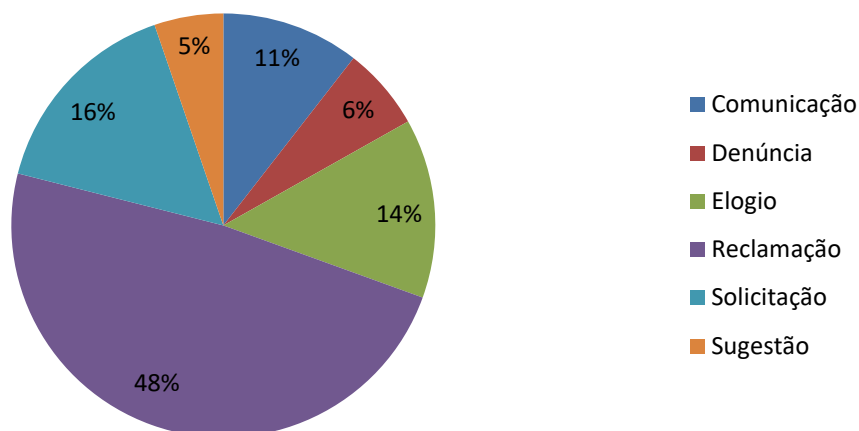
b) Manifestações Secretaria de Governo

30. Em relação ao Portal de Dados Abertos, foram registradas 44 manifestações (reclamações e comunicações) sobre a inacessibilidade de dados disponíveis no Portal sob responsabilidade da Secretaria Nacional da Juventude (SNJ). A Secretaria informou que o Portal está desatualizado, mas forneceu aos usuários link alternativo para acesso aos dados.

31. Outro assunto que merece destaque é relacionado às reclamações recebidas sobre a Identidade Jovem (ID Jovem), em que todas tiveram tratamento individual e solução por parte da SNJ.

32. Apresenta-se a seguir gráfico com os tipos de manifestações recebidas sob competência da Secretaria de Governo:

Manifestações por tipo - SEGOV



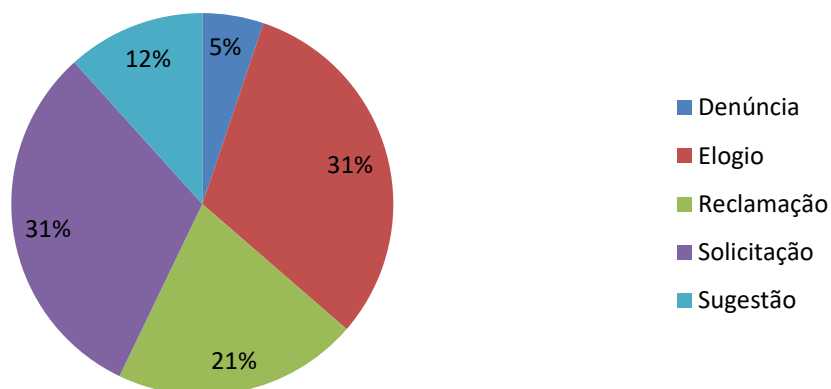
c) Manifestações Casa Civil

33. Em relação às manifestações recebidas no e-OUV sob competência da Casa Civil, vale registrar os 24 elogios realizados por meio do Portal de Serviços do Governo Federal, dos quais 19 foram relativos às informações do serviço “Concorrer ao Prêmio Viva Voluntário”. No Portal, o cidadão tem acesso aos serviços prestados pelos órgãos e pode registrar manifestação a respeito das informações relativas ao serviço selecionado.

34. Foram encaminhadas à Subchefia de Assuntos Jurídicos 18 manifestações relacionadas às legislações disponíveis no Portal do Palácio do Planalto, todas respondidas individualmente.

35. Apresenta-se a seguir gráfico com os tipos de manifestações recebidas sob competência da Casa Civil:

Manifestações por tipo - CC



d) Manifestações Gabinete de Segurança Institucional

36. As manifestações recebidas em relação à competência do Gabinete de Segurança Institucional são, em sua maioria, relacionadas à gestão de pessoas, principalmente sobre normas e procedimentos internos.

37. No período analisado, foram recebidas 3 manifestações a respeito da localização da grade em frente ao Palácio do Planalto, que impede a passagem de pedestres pela calçada. O GSI informou que o local da grade justifica-se pelas necessidades de segurança em virtude da possibilidade de reunião de grupos de manifestantes em frente ao Palácio, pela própria segurança dos manifestantes, considerando o tráfego na via N1. E, ainda, pela importância histórica do prédio. Ademais, informou que há espaço para aglomeração e trânsito de pessoas no outro lado da via, na Praça dos Três Poderes.

38. Apresenta-se a seguir gráfico com os tipos de manifestações recebidas sob competência do Gabinete de Segurança Institucional:



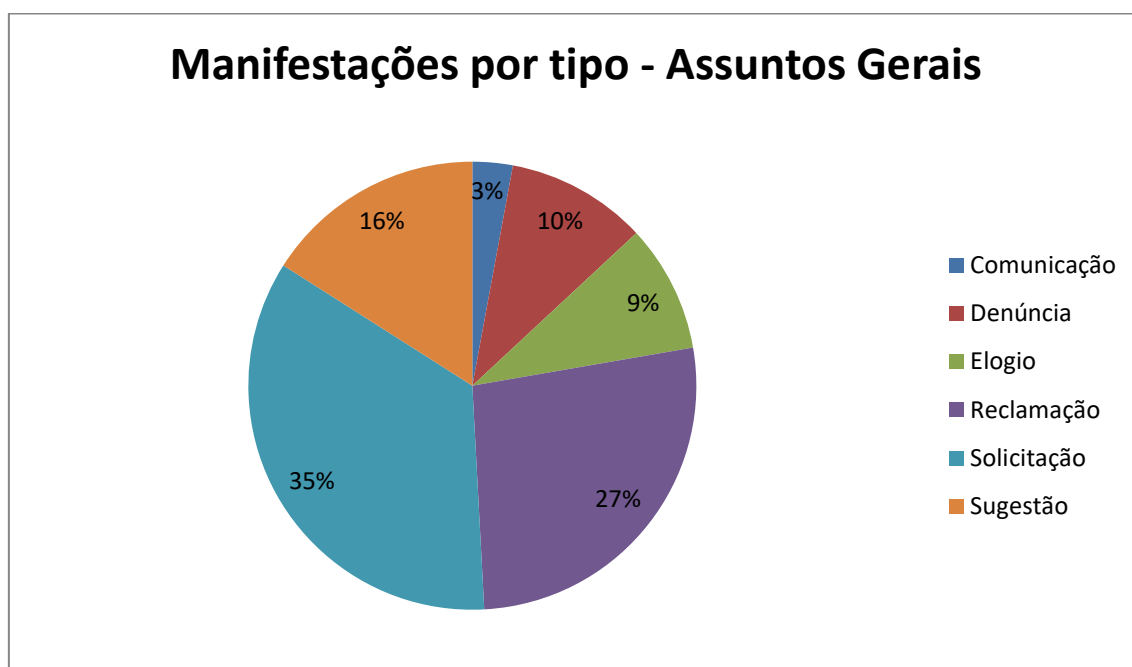
e) Manifestações gerais a respeito do Governo Federal

39. Tema que merece destaque em 2018 relaciona-se à quantidade de manifestações recebidas que tratavam da greve dos caminhoneiros, ocorrida em maio, e da negociação feita pelo Governo Federal. Todas as manifestações foram encaminhadas ao Ministério da Justiça, que as redirecionou à Secretaria do Consumidor, devido às suas competências regimentais.

40. Também cumpre registrar os 84 elogios realizados aos órgãos da Presidência e ao próprio Presidente da República. Ainda, foram encaminhadas 142 manifestações ao canal “Fale com o Presidente”, gerido pela Diretoria de Documentação Histórica do Gabinete Pessoal do Presidente da República, cujas mensagens se destinavam diretamente ao Presidente, para compor seu acervo pessoal.

41. Em relação à existência do canal “Fale com o Presidente, cumpre mencionar a Instrução Normativa OGU/CGU nº 19, de 3 de dezembro de 2018, que estabelece o e-OUV como canal exclusivo para recebimento e tratamento de manifestações de que trata o artigo 10 da Lei nº 13.460/2017. Dessa forma, para atendimento ao normativo, será necessária articulação interna nos órgãos da Presidência que possuem canais de comunicação abertos à população, tais como “Fale com o Presidente, “Fale com o Governo”, “Fale com a Secom”.

42. Apresenta-se a seguir gráfico com os tipos de manifestações recebidas sobre assuntos gerais a respeito da Presidência da República ou Governo Federal:



f) Manifestações encaminhadas a outros órgãos

43. Em 2018, a Ouvidoria/PR encaminhou, via e-OUV, 691 manifestações a outros órgãos. Muitos usuários acreditam que a Ouvidoria da Presidência da República é órgão que supervisiona e responde por assuntos de todas as pastas ministeriais. Entretanto, ressalta-se que a Ouvidoria/PR responde apenas pelos assuntos relacionados à sua área de atuação, desenvolvidos pelos quatro órgãos que compõe a Presidência da República – Casa Civil, Secretaria-Geral, Secretaria de Governo e Gabinete de Segurança Institucional –, bem como às entidades vinculadas a tais órgãos, quando for o caso.

44. Portanto, registra-se que o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal é a Controladoria-Geral da União (CGU). Dessa forma, caso o cidadão queira manifestar-se em relação a serviços prestados por outros órgãos da administração pública federal, deve dirigir-se diretamente à Ouvidoria do órgão competente pela matéria da demanda ou à CGU.

g) Resultados / melhorias de serviços

45. Alguns dos principais resultados externos à atuação da Ouvidoria/PR foram o afastamento de servidores de suas funções por motivo de assédio e a retirada de inadimplência em órgão de Secretaria Estadual após pagamento de dívida.

46. No âmbito interno, a atuação da Ouvidoria teve reflexo nas diversas correções de informações disponibilizadas no Portal de Dados Abertos; retirada de nomes de cidadãos em recursos interpostos na Comissão Mista de Revalidação de Informação (CMRI), cujos resultados estão disponíveis na internet; explicações, alterações e ajustes nos normativos do site do Planalto, bem como no próprio site do Planalto; colocação de faixas antiderrapantes na área externa dos anexos da Presidência da República, bem como colocação de placas “proibido fumar”; melhoria da limpeza do estacionamento e da Residência Oficial da Granja do Torto, entre outros.

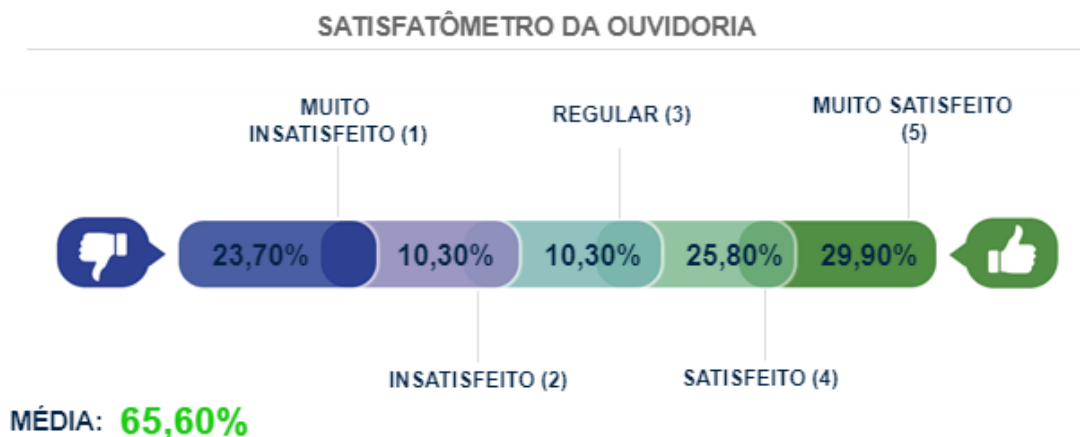
47. Cumpre registrar ainda as 22 manifestações que foram encaminhadas à Corregedoria da Presidência da República para melhor apuração da matéria demandada.

3.8 Pesquisa de Satisfação

48. Implementada pela CGU em junho de 2018, a Pesquisa de Satisfação é encaminhada automaticamente ao cidadão no momento em que a resposta à manifestação é registrada no e-OUV. Por meio da pesquisa, é possível aferir o grau de satisfação do usuário em relação à resolução de sua demanda e à qualidade da resposta prestada.

49. O “Painel Resolveu” – <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> –, criado pela CGU, contém informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a administração pública recebe diariamente pelo sistema e-OUV, além de trazer dados a respeito da pesquisa de satisfação realizada pelos órgãos.

50. Os quadros abaixo mostram os dados da pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria/PR, em 2018, segundo dados do “Painel Resolveu”, em relação as 97 respostas enviadas:



51. Importa informar que das 23 respostas dadas como “muito insatisfeito”, 13 são referentes a problemas em sistemas da Secretaria Especial da Aquicultura e da Pesca (SEAP), principalmente em relação à impressão da licença definitiva de pesca amadora. Como solução ao problema, a SEAP orienta que o cidadão, de posse do comprovante de pagamento da GRU e da Portaria nº 551/2018, tem seu direito de pesca garantido. Porém, mesmo fornecendo essa solução, o cidadão ainda se sente insatisfeito, pois entende que a demanda não foi solucionada.

52. Por outro lado, das 29 respostas registradas como “muito satisfeito”, 12 são referentes à solução apresentada pela SEAP, confirmando que muitos usuários foram atendidos em sua demanda, mesmo sem conseguir imprimir a Licença Definitiva para Pesca Amadora – Embarcada.

53. Nota-se que ainda são poucos manifestantes que dão retorno em relação à sua satisfação quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria/PR. Por não ser obrigatória, o cidadão faz a sua avaliação de forma espontânea, o que torna os valores obtidos pouco representativos. Em 2019, é necessário ampliar a divulgação da Ouvidoria/PR e da Pesquisa de Satisfação nos sites dos órgãos integrantes da Presidência da República.

IV. Relatórios de Avaliação da Gestão

54. No exercício de 2018, a Ouvidoria/PR realizou atividades para contribuir com os trabalhos de auditoria de gestão que contempla os resultados da auditoria realizada sobre o processo anual de contas 2017, em consonância com o escopo definido pela Secretaria de Controle Interno. Os trabalhos de auditoria têm por objetivo fomentar a boa governança pública, aumentar a transparência, promover melhorias na prestação de contas da unidade jurisdicionada, induzir a gestão pública para resultados e fornecer opinião sobre as contas a serem julgadas pelo Tribunal de Contas da União. A Ouvidoria/PR participou das auditorias por meio do tema “Transparência e Controle Social”, avaliando aspectos normativos, de infraestrutura, de recursos humanos, entre outros, em relação às atividades de Ouvidoria de órgãos e entidades vinculadas à Presidência da República, bem como questões relacionadas ao atendimento a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação, quanto à transparência ativa, conforme descrito no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

55. Em relação às atividades de auditoria interna, em 2018, a Ouvidoria/PR atuou nos seguintes órgãos/entidades/unidades: Casa Civil, GSI, AGU, ABIN, ITI, SEAD, INCRA e 15 Superintendências Regionais do INCRA (AC, AM, DF, GO, MA, MS, MT, PB, PE, PI, PR, RN, RO, RS e SP). Um importante aspecto resultante desse trabalho foi a adesão ao e-OUV pelo INCRA, ABIN e AGU e SEAD. Registra-se que o ITI já havia aderido ao sistema, mas não havia nenhuma divulgação na página do Instituto.

56. Essas unidades jurisdicionadas realizaram um diagnóstico sobre a estrutura, a estratégia, a atuação e os resultados de suas respectivas ouvidorias, bem como responderam a solicitações de auditoria e entrevistas. Nos Relatórios de Avaliação da Gestão produzidos pela Ciset/PR, foram incluídas recomendações referentes aos seguintes aspectos: canais de acesso do cidadão, Carta de Serviços ao Cidadão e mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade.

V. Outras ações

a) Projeto Prevenir

57. Lançado pela Secretaria de Controle Interno da Presidência da República, o Projeto Prevenir tem por objetivo reforçar junto à gestão a forma de atuação preventiva da Ciset/PR, promovendo a realização de palestras e eventos de capacitação, orientação sobre normas, procedimentos e boas práticas de gestão.

58. Por meio do Projeto Prevenir, em contribuição ao aprimoramento dos conhecimentos dos Ouvidores dos órgãos integrantes da Presidência da República, bem como de suas respectivas unidades e entidades vinculadas, a Ouvidoria/PR realizou o curso “Resolução e Mediação de Conflitos”, que teve como objetivo capacitar os servidores na aplicação de técnicas de solução pacífica de conflitos.

59. Participaram da abertura do evento o Secretário de Controle Interno da Presidência da República e a Ouvidora/PR. Estavam presentes os Ouvidores da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), da Agência Brasileira de Inteligência (Abin), do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (Incra), Ministério da Defesa, além de servidores da Secretaria-Geral, da Secretaria de Governo, do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), da Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário (Sead) e da Comissão de Ética Pública.

60. A capacitação foi ministrada pela instrutora Fernanda Maria Pereira Mendes, Auditora Federal de Finanças e Controle em exercício na Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU). Para fixação do conteúdo foram utilizadas dinâmicas e oficinas com as técnicas de resolução pacífica de conflitos.

61. Em abril, a Ouvidoria/PR promoveu palestra sobre Controle Social na Administração Pública, a convite do Grupo de Estudos em Controle da Administração Pública (GECAP) do Instituto de Direito Público, para acadêmicos, servidores públicos e convidados.

62. A proposta do grupo é ampliar o debate, a reflexão e o aprofundamento dos conhecimentos no tema: Controle da Administração Pública. O encontro contou com a participação do Ministro do Tribunal de Contas da União, Weder de Oliveira, e do Chefe de Gabinete da Liderança do Governo no Senado Federal, Diego Prandino Alves.

b) Programas de Integridade

63. O Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, dispõe que os órgãos e as entidades da administração direta, autárquica e fundacional instituem Programa de Integridade, com o objetivo de promover a adoção de medidas e ações institucionais destinadas à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de fraudes e atos de corrupção.

64. Assim, por meio da Portaria nº 1.089, de 25 de abril de 2018, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União estabeleceu orientações para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional adotassem procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de integridade.

65. A Ouvidoria/PR, como canal aberto para recebimento de manifestações dos cidadãos, participa de ações nos Programas de Integridade da Casa Civil, Secretaria-Geral e Gabinete de Segurança Institucional, todos instituídos em 2018. Por meio do recebimento de denúncias, é possível detectar fraudes, atos de corrupção, irregularidades e desvios de conduta. Por isso, há necessidade de sensibilização da alta administração da Presidência da República no sentido de auxiliar na apuração de denúncias fundamentadas, na busca de criar uma cultura de integridade institucional.

c) Cartas de Serviços ao Usuário

66. Por orientação da Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), as ouvidorias devem acompanhar a divulgação das Cartas de Serviços de seus respectivos órgãos. Dessa forma, a Ouvidoria/PR solicitou, em 2018, a cada órgão e entidade integrantes da Presidência da República uma lista dos serviços públicos prestados e a indicação de um responsável para editar os conteúdos no Portal de Serviço do Governo Federal. Os dados foram encaminhados ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que habilitou os servidores no Portal.

67. A Plataforma de Cidadania Digital no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal estabelece um canal único e integrado do Governo Federal para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos.

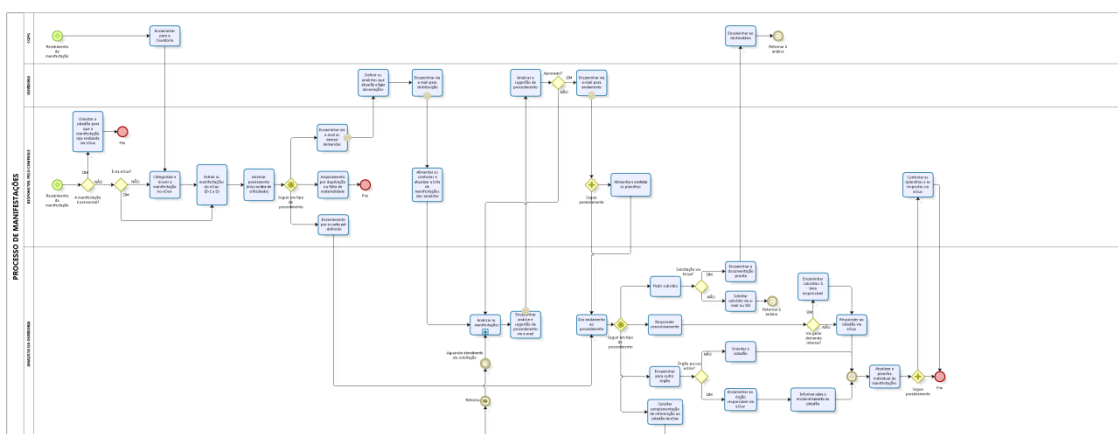
68. Dessa forma, o Portal de Serviços do Governo Federal se torna o canal único e integrado para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos.

69. Por meio do Portal, gera-se a Carta Eletrônica de Serviços de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Portanto, os órgãos da Presidência da República deverão adequar-se à nova sistemática de divulgação dos serviços e disponibilizar as informações no Portal para que sua respectiva Carta de Serviços seja gerada eletronicamente.

70. O acompanhamento dessa ação será realizada em 2019, após definição da equipe de transição em relação aos órgãos e entidades que permanecerão na Presidência da República.

d) Elaboração do fluxo de recebimento de manifestações

71. Por iniciativa da Coordenação-Geral de Planejamento e Governança (CGPG/CISET/SG/PR), a Ouvidoria/PR elaborou seu fluxo de recebimento de demandas, com o objetivo de padronizar o tratamento das manifestações recebidas e garantir agilidade, segurança e otimização do trabalho da Ouvidoria/PR.



VI. Considerações Finais

72. Os números apresentados neste relatório revelam a importância da criação da Ouvidoria da Presidência da República como canal de diálogo com a população em geral, servidores e colaboradores internos. Esta Ouvidoria reafirma seu compromisso em trabalhar com ética, transparência e imparcialidade, sempre se pautando no atendimento às necessidades dos usuários. Além disso, procura fomentar a melhoria dos serviços públicos prestados pelos órgãos integrantes da Presidência da República.

73. Cabe ressaltar que a Ouvidoria/PR tem buscado analisar e dar o devido tratamento às respostas à pesquisa de satisfação em relação ao atendimento da demanda e à qualidade das respostas fornecidas, buscando compreender as manifestações dos cidadãos e melhorar o atendimento ao público.

74. Por meio da participação e do controle social, oportunizados pelo envio de manifestações recebidas pela Ouvidoria/PR, é possível realizar a análise de dados quantitativos e qualitativos para que os gestores possam identificar atos administrativos e serviços a serem melhorados, fortalecendo aspectos sociais, econômicos e organizacionais para oferecer ao cidadão serviços mais eficientes e eficazes, que os atendam em suas reais necessidades.