

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA

2019



SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Ministro de Estado Chefe da Secretaria-Geral

Jorge Antonio de Oliveira Francisco

Secretário-Executivo

Antonio Carlos Paiva Futuro

Secretário de Controle Interno

Edson Leonardo Dalescio Sa Teles

Ouvidor

André Luiz Silva Lopes

**Brasília, DF
Outubro de 2020**

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Gestão vai ao encontro das disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2018, a chamada Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, como corolário da transparência das atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias Públicas no acolhimento das demandas recebidas da sociedade civil, seu tratamento e atendimento, em especial do cidadão.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Presidência da República estimula a participação social, a aproximação da sociedade civil dos Órgãos da Presidência da República e da Vice-Presidência da República e a confiança em suas instituições por meio da mediação e conformação dos interesses do cidadão com a coisa pública.

INTRODUÇÃO

Os projetos e ações da Ouvidoria da Presidência da República – OUVPR desenvolvidos no ano de 2019 estão compreendidos no contexto das alterações da estrutura organizacional da Presidência da República – PR – decorrentes da transição governamental – e da instituição e aperfeiçoamento de projetos e de programas voltados à melhoria do desempenho institucional, a exemplo daqueles voltados à modernização e transparência do Estado e ao desenvolvimento das estruturas de governança no âmbito da PR.

Neste relatório, serão apresentados os principais projetos e ações desenvolvidos pela Ouvidoria da PR no ano de 2019, bem como os resultados deles decorrentes e os dados e análises sobre o tratamento de manifestações, considerando a tipologia e suas especificidades estabelecidas pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e demais atos normativos que regem as atividades de ouvidoria.

Nesse sentido, serão apresentados os objetivos, escopo e outras informações importantes a respeito dos trabalhos a serem destacados neste relatório, bem como números, gráficos e imagens que facilitem a interpretação do objeto e conteúdo típicos das atividades de ouvidoria.

Cumprir destacar que o desenvolvimento dos projetos e das atividades teve como principais diretrizes a valorização dos servidores lotados na OUVPR – especialmente no sentido de promoção e estímulo à aquisição de conhecimento, por meio de capacitações, formações e qualificações voltadas ao aprimoramento do

tratamento de manifestações e do atendimento ao público; a cooperação e integração da OUVPR com as unidades da PR, especialmente em temas de mútuo interesse atinentes à gestão e ao fomento da participação social; o engajamento dos gestores no tratamento das manifestações, de modo a aperfeiçoar as soluções fornecidas pelos órgãos e ampliar o índice de resolutividade das demandas dos usuários; e a aplicação contínua dos princípios de proteção e defesa dos direitos do usuário, transparência, segurança das informações, acolhimento, escuta qualificada e fortalecimento da participação e do controle social da gestão pública.

DA OUVIDORIA DA PR

Inicialmente, apresentaremos a Ouvidoria da PR, ressaltando suas principais competências e linhas de atuação.

CRIAÇÃO

A Ouvidoria da Presidência da República – OUVPR 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.

ESTRUTURA

É unidade vinculada à Secretaria de Controle Interno da Secretaria-Geral da Presidência da República e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

COMPETÊNCIAS

Em decorrência das competências conferidas às unidades de ouvidoria do SisOUV, a OUVPR atende às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os órgãos integrantes da Presidência da República e à Vice-Presidência da República – VPR, conforme dispõe o art. 24, XVIII, do Decreto nº 9.982, de 20 de agosto de 2019.

Desse modo, considerando a legislação que disciplina a atuação das ouvidorias, as atividades da Ouvidoria da PR consistem, fundamentalmente, em:

- promover a participação do usuário junto aos órgãos da PR e à VPR, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, a exemplo da Ouvidoria-Geral da União, da Associação Brasileira de Ouvidores e das unidades de ouvidoria integrantes do SisOUV;

- acompanhar a prestação dos serviços na PR e na VPR, visando garantir a sua efetividade;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante os órgãos da PR;
- promover, sempre que necessário, a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão da PR demandado;
- organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- 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;
- 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.

Na esteira das competências acima elencadas, pode-se resumir a atuação da Ouvidoria como a unidade responsável pela mediação direta do cidadão com os órgãos integrantes da Presidência da República (Secretaria-Geral, Casa Civil, Secretaria de Governo, Gabinete de Segurança Institucional e aqueles vinculados diretamente ao Presidente da República) e com a Vice-Presidência da República, funcionando como um agente promotor do controle social, da integridade e da transparência, visando à eficiência das políticas governamentais e dos serviços públicos.

EQUIPE

A equipe da Ouvidoria da Presidência da República foi ampliada no ano de 2019, com a chegada, via requisição ou movimentação interna, de sete novos analistas, totalizando, ao final do ano, onze servidores.

Com o aumento das manifestações recebidas e dos atendimentos presenciais, o fortalecimento da equipe foi fundamental para a manutenção da qualidade e do cumprimento dos prazos no tratamento das demandas.

Visando ao aperfeiçoamento contínuo das competências dos analistas, em especial, em razão dos novos normativos relacionados às atividades de ouvidoria, das novas funcionalidades criadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, a equipe participou continuamente de capacitações e treinamentos.

DO SISTEMA DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da Presidência da República integra o chamado Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV, composto pelos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, empresas estatais que recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral e empresas estatais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam tais recursos.

Criação do SisOUV	Instituído por meio do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (Art. 4º)
Objetivos do SisOUV	Coordenar as atividades de ouvidoria no âmbito do Executivo federal e propor e coordenar ações com vistas a desenvolver o controle social e facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos
Órgão Central do SisOUV	Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União
Competências da CGU	Art. 11 do Decreto nº 9.492, de 2018: estabelecer procedimentos, monitorar a atuação das unidades setoriais do SisOUV, promover capacitações, manter sistema informatizado de uso obrigatório pelas ouvidorias – Fala.BR -, propor medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, entre outras.
A Ouvidoria da Presidência da República integra o SisOUV, como unidade setorial.	

As competências das unidades integrantes do SisOUV estão definidas, especialmente, pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Em suma, às ouvidorias do Poder Executivo federal compete:

- promover a defesa e a participação do usuário na administração pública;
- acompanhar a prestação dos serviços e propor o seu aperfeiçoamento;
- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e sua efetiva conclusão;

- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão, produzir e analisar dados e informações, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos

Definição legal de manifestação de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços (art. 2º, V, Lei nº 13.460, de 2017). Além disso, o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, prevê que os usuários poderão apresentar a chamada solicitação de simplificação, e, ainda, o Decreto nº 9.492, de 2018, a chamada solicitação de providências.

DO SISTEMA ELETRÔNICO

FALA.BR

Em atendimento ao disposto no art. 11, IV, do Decreto nº 9.492, de 2018, a CGU desenvolveu o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), atualmente acessado via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), para recebimento, análise e resposta das manifestações de usuários de serviços públicos. Há expectativa de que, ainda em 2020, o Fala.BR integre, também, o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), por meio do qual qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação.

QUEM PODE ACESSAR?

Qualquer pessoa física ou jurídica pode registrar sua manifestação no Fala.BR e encaminhá-la à ouvidoria que desejar, incluindo a Ouvidoria da Presidência da República. A utilização do sistema não se restringe a usuários externos. Servidores e colaboradores lotados na Presidência da República e Vice-Presidência da República podem acessar o Fala.BR e apresentar sua manifestação.

AVALIAÇÃO DO TRATAMENTO DADO PELA OUVIDORIA E DA RESOLUÇÃO DA DEMANDA

Uma Pesquisa de Satisfação é encaminhada automaticamente ao usuário no momento em que a resposta à manifestação é registrada no Fala.BR. 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.

PROJETOS E RESULTADOS

A seguir, apresentamos os principais projetos e ações desenvolvidos pela Ouvidoria da PR no ano de 2019, destacando os objetivos pretendidos e os resultados atingidos.

Espaço Integridade – Inaugurado em abril de 2019

Consistiu na criação de espaço próprio, em local de ampla visibilidade e de fácil acesso, para atendimento presencial e desenvolvimento de ações de fomento à participação social e de geração de valor para a PR e VPR, com expectativa de retornos à sociedade.

A identidade visual do Espaço contempla envelopamento da parte externa do espaço, com imagens de pessoas que representassem, ao máximo, a diversidade do público de ouvidoria e com ícones dos tipos de manifestações disponíveis ao usuário; divisórias com janelas de vidro a denotar transparência e acessibilidade, com adesivos informativos sobre o e-OUV e o endereço eletrônico de acesso ao sistema.

No âmbito deste projeto, foi lançado o slogan da OUVPR “Aqui somos todos ouvidos” (imagem 1) e o slogan do Espaço Integridade “Sua ouvidoria cada vez mais presente”.

Imagem 1



Objetivos

Aprimoramento do controle social e ampliação de espaços e canais de participação social no âmbito da gestão da Presidência da República, de forma a contribuir para o fortalecimento de uma cultura de transparência e integridade.

Imediatos:

- ✓ ampliar o conhecimento acerca da OUVPR interna e externamente à PR, com vistas a fortalecer o engajamento social em matéria de participação e controle da gestão pública;
- ✓ fomentar a participação presencial;
- ✓ fomentar a participação interna dos colaboradores da PR;
- ✓ ampliar o conjunto geral de manifestações recebidas, cuja resolutividade esteja sob a competência precípua de órgãos integrantes da estrutura da PR;
- ✓ facilitar a comunicação do cidadão com a PR, em temas de competência da ouvidoria;
- ✓ fortalecer o sentimento de pertencimento e lealdade à instituição pelo corpo de servidores da PR (geração de identificação com o canal).

Mediatos:

- ✓ posicionar a ouvidoria como unidade estratégica para o gestor;
- ✓ projetar a OUVPR como um dos pilares da integridade e da governança institucional, mormente sob a perspectiva da participação e do controle social e da transparência – *accountabilty*;
- ✓ subsidiar os gestores da PR com informações do público do órgão e da sociedade para a tomada de decisão, gerando indicadores quantitativos e qualitativos;
- ✓ qualificar a participação e o controle social no âmbito da PR, a fim de subsidiar a alta administração com informações relevantes para a tomada de decisão em nível estratégico;
- ✓ melhorar a percepção do cidadão acerca da atuação da PR em relação aos grandes projetos para o País, a partir do aprimoramento da gestão dos processos organizacionais de suas unidades, fomentado pela atuação da ouvidoria como instrumento de fortalecimento da governança institucional;
- ✓ construir uma cultura de transparência, comprometimento com o interesse público e confiabilidade nas relações entre os servidores e colaboradores da PR, e entre a instituição e a sociedade;
- ✓ unificar os canais de entrada de manifestações típicas de ouvidoria no âmbito da PR via sistema e-OUV (Fala.BR).

Resultados

- ✓ comprometimento da alta direção com os projetos e demandas da OUVPR;
- ✓ aumento expressivo da participação presencial após a inauguração do Espaço Integridade (gráfico 1);
- ✓ aumento expressivo de manifestações de ouvidoria interna (gráfico 2);
- ✓ aumento expressivo no total de manifestações (gráficos 3, 4, 5 e 6)
- ✓ melhoria no prazo de resposta, atingindo tempo médio inferior a 10 dias para respostas conclusivas;
- ✓ engajamento de todas as unidades da PR na resolutividade das demandas;
- ✓ ações conjuntas com outras unidades e órgãos de fomento à participação e proposição de melhorias;
- ✓ reconhecimento pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO como “Ouvidoria Destaque do Mês de Junho de 2019” pela boa prática de criação de espaço de atendimento ao público (Espaço Integridade) e resultados consistentes apresentados já nos primeiros meses. Ressalte-se que a OUVPR foi a primeira ouvidoria federal contemplada com premiação conferida pela ABO.

Entre os aspectos apontados, destacaram-se o comprometimento da alta administração como elemento fundamental para a consecução dos objetivos do projeto, o aumento significativo de manifestações envolvendo um amplo conjunto de assuntos, o papel estratégico da OUVPR no tratamento dessas manifestações (considerando sua atuação como unidade do chamado centro de governo), o fortalecimento e capacitação da equipe de analistas e a aproximação com ouvidorias de outros órgãos públicos.

Desenvolvimento e lançamento da página da OUVPR no site Gov.br/Planalto

Após avaliação da equipe, diagnosticou-se que a página eletrônica da OUVPR, embora funcional, necessitava de adequações de forma a torná-la mais acessível e convidativa.

Nesse sentido, a partir de pesquisas em diversos sites de organizações públicas e privadas, elaborou-se proposta de conceito para o portal, focado na facilidade e universalidade do acesso, de modo a alcançar todos os perfis de usuários interessados. Vale dizer, o desenvolvimento da nova página objetivou, principalmente, aproximar a OUVPR e a plataforma de registro de manifestações de todo e qualquer cidadão brasileiro, facilitando o entendimento sobre a atuação da unidade e os passos necessários para o encaminhamento de denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios.

Para a concretização do projeto, realizou-se a verificação, atualização, ampliação do conteúdo e a renovação do *layout*. Além disso, com o apoio da Assessoria de Comunicação Social da Secretaria-Geral, foi produzido vídeo de lançamento da nova página, apresentando a OUVPR à sociedade.

Objetivos

- ✓ atualizar e ampliar o conteúdo e modernizar o *layout* do portal da OUVPR;
- ✓ facilitar o acesso e estimular o registro de manifestações no Fala.BR;
- ✓ conferir transparência às atividades da OUVPR, via publicação de relatórios e resultados;
- ✓ constante atualização e disponibilização de informações claras e úteis ao cidadão.

Resultados

- ✓ formato com apelo visual, utilizando ícones, figuras e cores, além de vídeos explicativos, para facilitação do acesso e garantia de acessibilidade;
- ✓ estímulo e incremento da participação social (conforme se verifica, adiante, em “Ouvidoria em números”), incluindo depoimentos de usuários;
- ✓ consolidação do papel da OUVPR, em especial, pela divulgação de projetos, ações e resultados;
- ✓ transparência dada aos projetos, ações e resultados dos trabalhos realizados pela OUVPR;

Abaixo, apresentamos comparativo entre o *layout* do site anterior e o do novo site da OUVPR:

Imagem 2



Imagem 3

Antigo site

Perguntas Frequentes

1. Quais os objetivos da Ouvidoria da Presidência da República?
R: Os objetivos da Ouvidoria/PR são:

- Atender/ouvir o cidadão
- Mediar os interesses do cidadão com a administração pública
- Melhorar os serviços públicos, a cultura e o clima organizacional
- Contribuir para a diminuição da burocracia estatal
- Fortalecer o estado democrático de direito

2. Qual o campo de atuação da Ouvidoria/PR?
R: A Ouvidoria/PR analisa manifestações relacionadas às atividades desenvolvidas pelos órgãos vinculados à Presidência da República (Casa Civil, Secretaria-Geral, Secretaria de Governo, Gabinete de Segurança Institucional e Gabinete Pessoal), e pela Vice-Presidência da República. Ressalta-se que as entidades vinculadas (Imprensa Nacional, Inbra, ITI, Adm, EBC, EPL e AGU) podem receber manifestações diretamente, via Sistema e-OUV ou outro sistema, o que não impede de a Ouvidoria/PR dar tratamento às manifestações recebidas.

3. Qual o público que a Ouvidoria/PR atende?
R: A Ouvidoria/PR atende tanto o público externo (pessoa física ou jurídica) quanto o interno (servidores e colaboradores da Presidência da República).

4. Quais os canais de participação social disponíveis na Presidência da República?
R: A Presidência da República possui os seguintes canais de atendimento ao cidadão:
Ouvidoria – espaço destinado ao envio de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) sobre as políticas, programas, ações e serviços (simpliciter) de competência dos órgãos e entidades vinculados à Presidência da República.
Fale com o Presidente – canal direto de comunicação entre a população e o Presidente da República, destinado ao recebimento de mensagens e solicitações endereçadas ao Presidente da República, compondo seu Acervo Pessoal.

5. A Ouvidoria/PR resolve qualquer assunto?
R: Não, apenas os assuntos relacionados aos órgãos e entidades vinculados à Presidência da República. Assim, assuntos que possuem órgãos específicos, tais como educação, saúde, transporte, previdência, entre outros, devem ser encaminhados diretamente ao ministério ou entidade competente.

Novo site

OUVIDORIA DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Nossos Resultados

Índice de satisfação dos usuários

1º semestre de 2019 (Janeiro a Junho)

Mês	Índice de Satisfação (%)
JAN	68,5
FEV	78,3
MAR	78,2
ABR	68,1
MAI	68,2
JUN	88,5

Manifestações
100% respondidas dentro do prazo

Tempo médio de respostas
9,88 dias e o prazo é de até 30 dias

Para acessar o dashboard e conferir nossos resultados: [CLIQUE AQUI](#)

Relatórios

Relatório de Gestão Ouvidoria - 2018

Relatório Trimestral Janeiro a Março de 2019

Relatório Trimestral Abril a Junho de 2019

Realização de Seminário

No dia 24 de setembro de 2019, a OUVPR realizou o evento “Ouvidoria: Caminhos para uma Gestão Pública Eficiente”, o qual contou com a participação de gestores e servidores da PR e de ouvidores de outros órgãos públicos.

Objetivos

- ✓ aumentar o engajamento e a eficiência do gestor na elaboração de respostas em atendimento às manifestações recebidas pela OUVPR;
- ✓ apresentar o valor da ouvidoria aos gestores da PR e VPR fomentar o seu engajamento para o aperfeiçoamento do tratamento das manifestações e para a própria melhoria dos serviços públicos.

Resultados

- ✓ evento realizado, com alto nível de aprovação pelo público presente, conforme se constatou em questionário de avaliação do Seminário;
- ✓ divulgação do novo sítio eletrônico da OUVPR;
- ✓ divulgação do Fala.BR;
- ✓ sensibilização do público interno acerca dos canais de participação e do papel da OUVPR, contribuindo, inclusive, para o processo de unificação das entradas e do tratamento de manifestações típicas de ouvidoria no âmbito da PR;
- ✓ interação com outros ouvidores e ouvidorias e compartilhamento de boas práticas.

Criação do QR Code da Ouvidoria

Em continuidade às ações de inovação e tendo em vista o cumprimento do arcabouço legal que rege a atuação das ouvidorias públicas, a OUVPR lançou um QR Code próprio, a oferecer facilidade de acesso à página da OUVPR e, por conseguinte, ao Fala.BR, aos usuários.

Objetivos

- ✓ divulgar o site da OUVPR e, por conseguinte, de seus projetos e ações;
- ✓ divulgar o Fala.BR;
- ✓ facilitar o acesso dos usuários ao Fala.BR, via página da OUVPR;
- ✓ ampliar a participação do público interno e externo em assuntos que envolvam, direta ou indiretamente, as competências da PR, via registro de manifestações encaminhadas à sua Ouvidoria;
- ✓ contribuir para a unificação das entradas de manifestações típicas de ouvidoria no âmbito da Presidência da República e da Vice-Presidência da República, a partir da disseminação do sistema próprio para registro eletrônico.

Resultados

- ✓ placas adesivas com o QR Code;
- ✓ marcadores de página com o QR Code, slogan e novo endereço eletrônico da OUVPR;
- ✓ vídeo de lançamento do QR Code, das placas e marcadores de página;
- ✓ vídeo da campanha de ouvidoria interna, ressaltando a presença da OUVPR em 100 pontos do Palácio, por meio da tecnologia de QR Codes nas placas instrutivas (produto a ser lançado);

A seguir, imagens do QR Code da OUVPR.

Imagem 4



Ação de Ouvidoria Interna – “100 Pontos do Palácio”

Em dezembro de 2019, a OUVPR desenvolveu uma ação de fortalecimento de ouvidora interna, com a produção de placas instrutivas com o QR Code lançado em setembro de 2019.

As placas trazem representação gráfica que faz referência ao Palácio do Planalto, seguindo a linha de fortalecimento da identidade da OUVPR e do canal de registro de manifestações.

Objetivos

- ✓ divulgar o site da OUVPR;
- ✓ facilitar o acesso ao Fala.BR;
- ✓ fortalecer a identificação dos colaboradores da PR com a Ouvidoria.

Resultados

- ✓ produção de vídeo da campanha, ressaltando a presença da OUVPR em 100 pontos do Palácio, por meio da tecnologia de QR Codes nas placas instrutivas;
- ✓ ampliação de espaços e canais de participação social;
- ✓ mobilização interna das unidades, desde a concepção das ações e dos produtos, até a recepção de demandas diversificadas de diferentes grupos de colaboradores de nossa instituição;
- ✓ engajamento e pró-atividade dos colaboradores da PR no apontamento de falhas, na apresentação de elogios, na proposição de melhorias, entre outros.

A seguir, imagem de uma das 100 placas afixadas nas instalações do Palácio do Planalto e anexos.

Imagem 5



Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias

A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo Decreto nº 9.492, de 2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob coordenação da Ouvidoria-Geral da União, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social que promova a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.

A adesão à Rede é voluntária e garante aos órgãos ou entidades o uso gratuito da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR e a promoção de ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços.

A Rede Nacional de Ouvidorias é composta pelos seguintes membros:

- ✓ Membros plenos, nestes compreendidos os órgãos e entidades dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos municípios, com direito a voto em Assembleia, por meio de seus representantes, tendo cada membro pleno direito a um voto em Assembleia; e
- ✓ Membros colaboradores, nestes compreendidos conselhos profissionais, entidades do serviço social autônomo e organizações da sociedade civil, sem direito a voto em Assembleia, por meio de seus representantes.

O Termo de Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, na condição de membro pleno, foi assinado no âmbito do Seminário “Ouvidoria: caminhos para uma gestão pública eficiente”, em 25 de setembro de 2019. A assinatura contou com a participação do Secretário-Executivo da Secretaria Geral da Presidência da República, Antonio Carlos Paiva Futuro, e do Ouvidor-Geral da União Adjunto, Fábio do Valle Valgas.

Ações conjuntas

Durante o ano de 2019, a OUVPR desenvolveu uma série de ações conjuntas de fomento à participação e de proposição de melhorias com outras unidades e órgãos internos e externos, listadas, brevemente, abaixo:

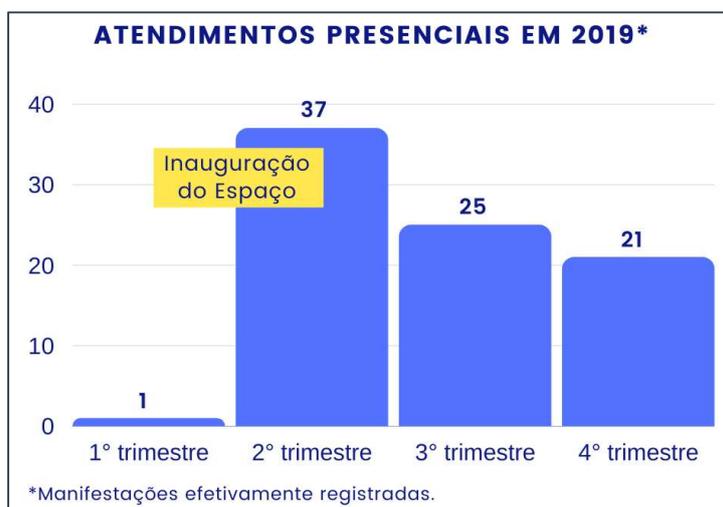
- ✓ ação conjunta da OUVPR com a Comissão de Ética Pública, recomendando divulgação correta das agendas das autoridades disponíveis nos sites dos órgãos integrantes da Presidência da República;
- ✓ ação conjunta com o Centro de Estudos Jurídicos da Subchefia Adjunta de Assuntos Jurídicos – CEJ/SAJ, para recebimento e tratamento de dúvidas, sugestões e solicitações acerca do Manual de Redação Oficial da Presidência da República, a fim de se fomentar o processo de atualização com as sugestões advindas das experiências dos usuários;
- ✓ com o objetivo de alinhar a Administração Pública com as expectativas dos cidadãos voltadas à excelência na prestação de serviços públicos, o que inclui a qualidade na comunicação entre Governo e sociedade, a OUVPR tem atuado em parceria com o Gabinete Pessoal do Presidente da República, a fim de aprimorar o tratamento das demandas recebidas no Fala.BR envolvendo o Presidente da República;
- ✓ em parceria com a Ouvidoria-Geral da União, a Secretaria Especial de Modernização do Estado - SEME e o Ministério da Saúde, a OUVPR participou do projeto Ação Integrada – Ouvidoria nos Hospitais Federais no Rio de Janeiro. As medidas adotadas incluíram treinamento da equipe das ouvidorias dos referidos hospitais; criação de *landing page* e *links* nos sites da Controladoria-Geral da União, Ministério da Saúde e Presidência da República, direcionando o usuário para o Fala.BR; material de divulgação, e equipes in loco. Como resultado, foram registradas aproximadamente 190 manifestações;
- ✓ a Secretaria de Controle Interno da PR firmou parceria com a SEME, para o recebimento e tratamento de manifestações referentes ao Portal GOV.BR. A ação buscou fomentar a participação de cidadãos, servidores e gestores, a fim de que dúvidas, sugestões e solicitações fossem centralizadas em canal único e seguro e pudessem ser gerenciadas pela SEME, com foco nas ações de desenvolvimento do mencionado portal. Resultados: subsídios para desenvolvimento do FAQ e cerca de 50 manifestações registradas.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

Nesta seção, apresentaremos, em números, as manifestações registradas e tratadas pela equipe da Ouvidoria da Presidência durante o ano de 2019.

O gráfico abaixo apresenta a evolução dos atendimentos presenciais realizados por trimestre, em 2019.

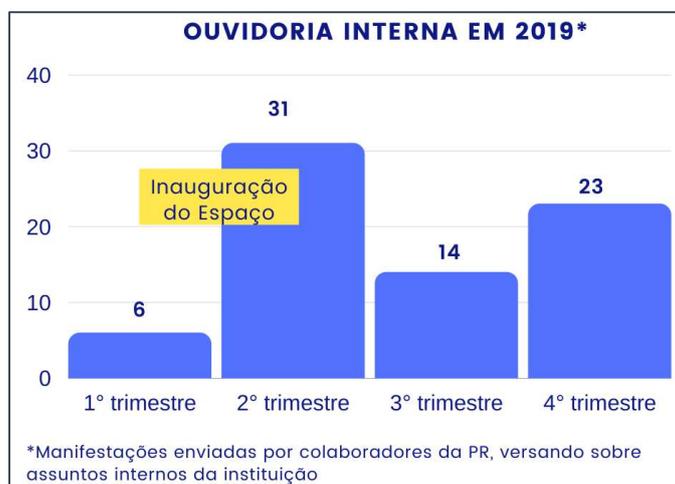
Gráfico 1



(Fonte: Ouvidoria da Presidência da República)

A seguir apresenta-se o número de manifestações recebidas, versando sobre assuntos internos da Presidência da República, em 2019, enviadas por servidores e colaboradores.

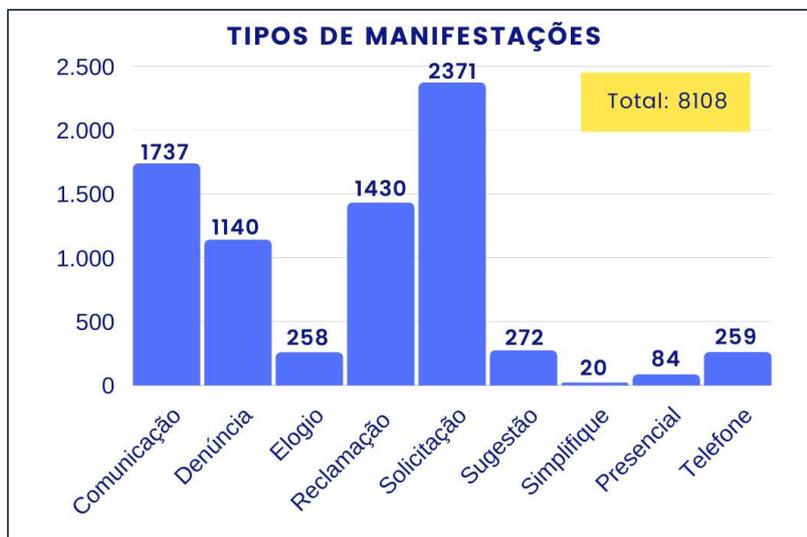
Gráfico 2



(Fonte: Ouvidoria da Presidência da República)

O gráfico abaixo apresenta o total de manifestações recebidas no exercício de 2019, divididas por sua tipologia. Além disso, traz a quantidade de atendimentos presenciais e telefônicos realizados no Espaço Integridade em 2019.

Gráfico 3



(Fonte: FALA.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação e Ouvidoria da Presidência da República)

O gráfico a seguir demonstra o total de manifestações recebidas nos anos de 2018 e 2019. O crescimento do recebimento de manifestações foi de aproximadamente 262%.

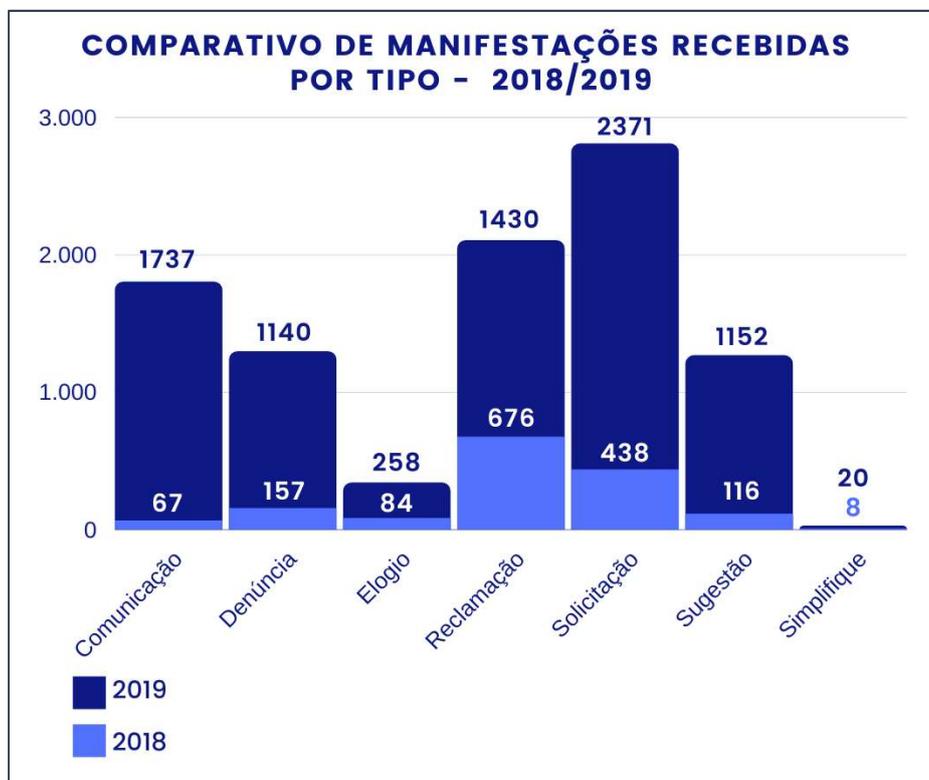
Gráfico 4



(Fonte: FALA.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação)

A seguir apresenta-se o comparativo do total de manifestações recebidas pela Fala.BR nos anos de 2018 e 2019, divididas por sua tipologia.

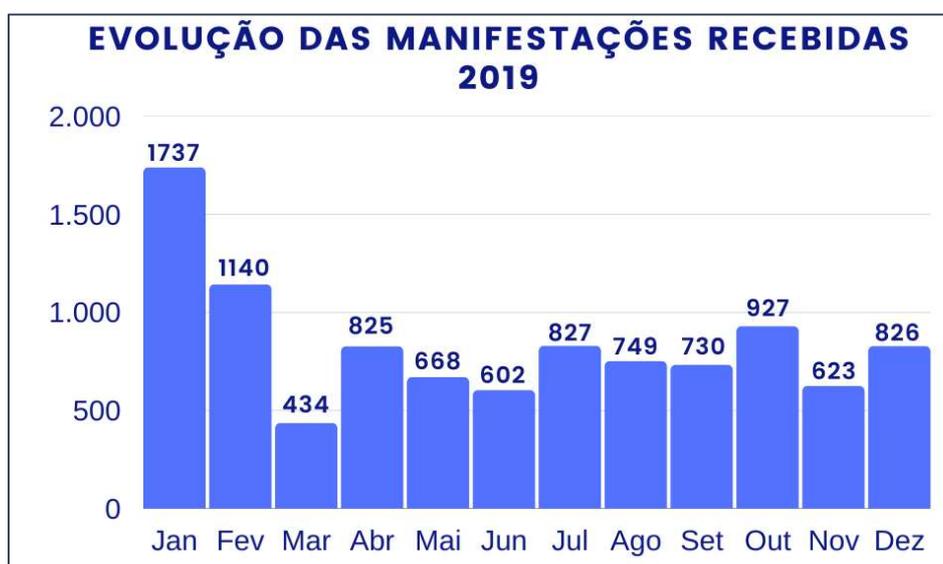
Gráfico 5



(Fonte: FALA.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação)

O gráfico abaixo apresenta o total de manifestações recebidas por mês em 2019.

Gráfico 6



(Fonte: FALA.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação)

OUVIDORIA E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

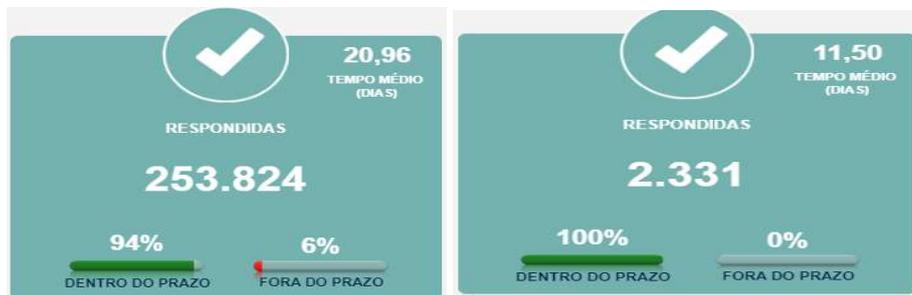
A Instrução Normativa nº 7º, de 8 de maio de 2019, da Ouvidoria-Geral da União, regulamentou do "Painel resolveu?", que consiste em uma ferramenta digital destinada a organizar e a dar transparência às estatísticas pertinentes ao tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos de que trata da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Por meio do referido Painel, é possível visualizar diversos referentes às atividades de ouvidoria, incluindo dados de avaliação realizada pelos usuários - que qualificam, por exemplo, o atendimento prestado pela ouvidoria e a resolutividade da demanda pelo órgão ou entidade.

A seguir, apresentamos os principais dados referentes ao tratamento de manifestações pela Ouvidoria da PR, incluindo a pesquisa de satisfação direcionada a usuários cujas manifestações foram tratadas pela Ouvidoria da PR.

SisOUV: 20.96 (dias) x OUVPR: 9.10 (dias)

SisOUV 94% dentro do prazo e 6% fora do prazo x OUVPR: 100% dentro do prazo





LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

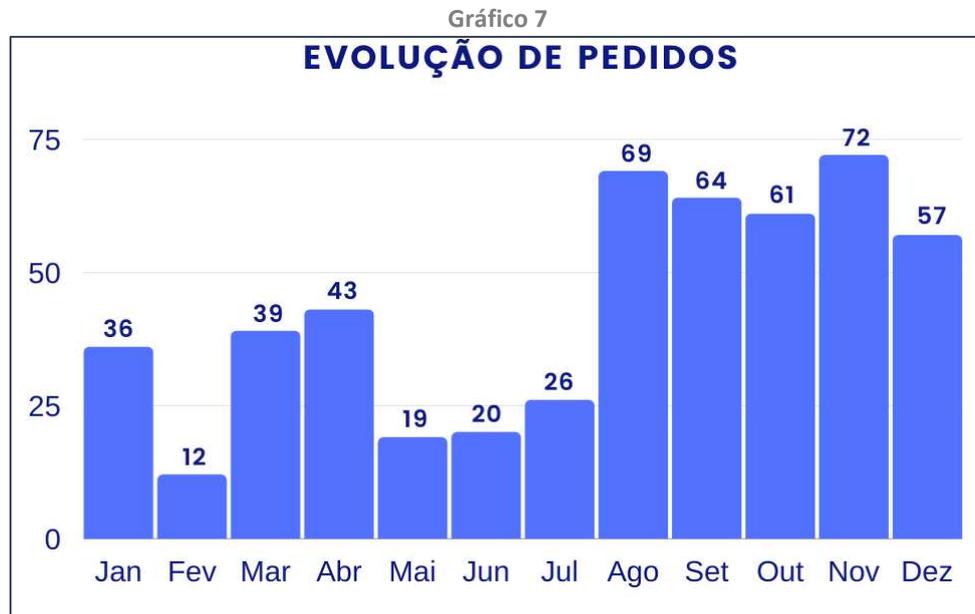
A Ouvidoria da PR é responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão da Secretaria-Geral da Presidência da República (SIC-SG) desde 22 de abril de 2019. Para tanto, foram indicados inicialmente dois servidores desta unidade para atuarem como pontos focais na interlocução com o Serviço de Informações ao Cidadão da Presidência da República - SIC-Planalto, cabendo-lhes as seguintes atribuições:

- ✓ atuar como interlocutor entre a SG e o SIC-Planalto;
- ✓ receber as demandas do SIC-Planalto pelo sistema interno de tramitação e encaminhá-las ao respondente responsável pelo assunto;
- ✓ gerenciar diariamente as manifestações relativas a sua unidade administrativa, prezando pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das respostas;
- ✓ analisar as respostas e validá-las com os respectivos dirigentes, inclusive com o ministro, no caso de recursos interpostos;
- ✓ devolver os pedidos ao SIC-Planalto, dentro dos prazos estipulados;
- ✓ atuar como multiplicador aos respondentes;
- ✓ fazer contato com o cidadão requerente, quando for preciso.

No ano de 2019, o SIC-SG recebeu um total de **518 pedidos de acesso à informação**, apresentando uma média mensal de 43,17 registros. Em comparação aos 304 órgãos da Administração Direta, a Secretaria-Geral da PR ficou na 51ª posição dentre os órgãos mais demandados. De abril a dezembro de 2019, período em que a Ouvidoria/PR assumiu a função de SIC-SG, foram registrados **431 pedidos de acesso à informação**, apresentando uma média mensal de 47,89 registros.

No gráfico abaixo (gráfico 7), é apresentada a evolução da quantidade de pedidos registrados no decorrer do ano. Verifica-se uma demanda crescente, especialmente a partir da transferência, em agosto de 2019, da Subchefia para Assuntos Jurídicos da Casa Civil da PR para a estrutura organizacional da Secretaria-Geral da PR.

Ressalte-se que 100% dos pedidos foram atendidos no prazo legal e o tempo médio de resposta foi de 19,40 dias, sendo que somente 7,53% dos pedidos foram prorrogados (durante todo o exercício de 2019).



(Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>, consultado em 4/03/2020, com adaptações)

A tabela abaixo apresenta os assuntos mais solicitados e seu percentual sobre o total de pedidos recebidos pelo SIC-SG (entre abril e dezembro de 2019):

Tabela 1

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SECRETARIA-GERAL (Top 10)

Categorias e assuntos	Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública	274	63,57%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	133	30,86%
Economia e Finanças - Administração financeira	7	1,62%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	4	0,93%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	3	0,70%
Governo e Política - Fiscalização do estado	2	0,46%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	2	0,46%
Pessoa, família e sociedade - Pessoa	1	0,23%
Pessoa, família e sociedade - Comunidade e sociedade	1	0,23%
Pessoa, família e sociedade - Assistência e desenvolvimento social	1	0,23%

(Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualRecursos.aspx>, consultado em 5/03/2020, com adaptações)

Em relação à classificação das respostas fornecidas pela Secretaria-Geral, o gráfico abaixo demonstra que em cerca de 50% das solicitações o acesso foi concedido e que somente 5,6% dos pedidos tiveram seu acesso totalmente negado.

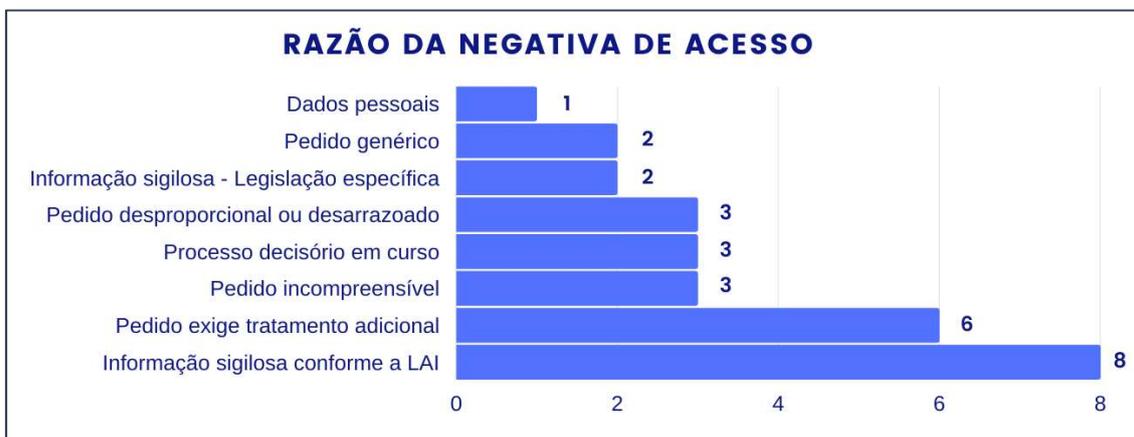
Gráfico 8



(Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualRecursos.aspx>, consultado em 5/03/2020, com adaptações)

No gráfico 9, apresenta-se a quantidade de pedidos negados e as razões da negativa de acesso.

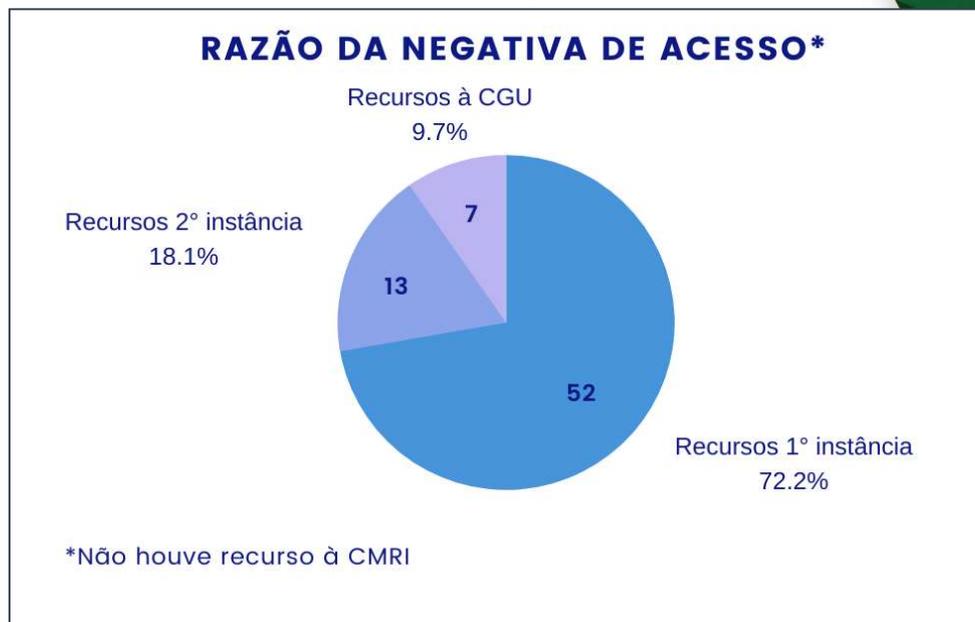
Gráfico 9



(Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>, consultado em 4/03/2020, com adaptações)

Em 2019, o SIC-SG recebeu **72 recursos**, ocupando a 51ª posição no ranking dos órgãos mais demandados. Dos 518 de pedidos respondidos, 10,04% foram submetidos à primeira instância recursal, 2,51%, à segunda instância (cuja autoridade responsável é o Ministro de Estado Chefe da Secretaria-Geral), e somente 1,35% dos recursos chegaram à Controladoria-Geral da União (terceira instância recursal). O gráfico abaixo apresenta a quantidade de recursos registrados, em cada instância, no ano de 2019.

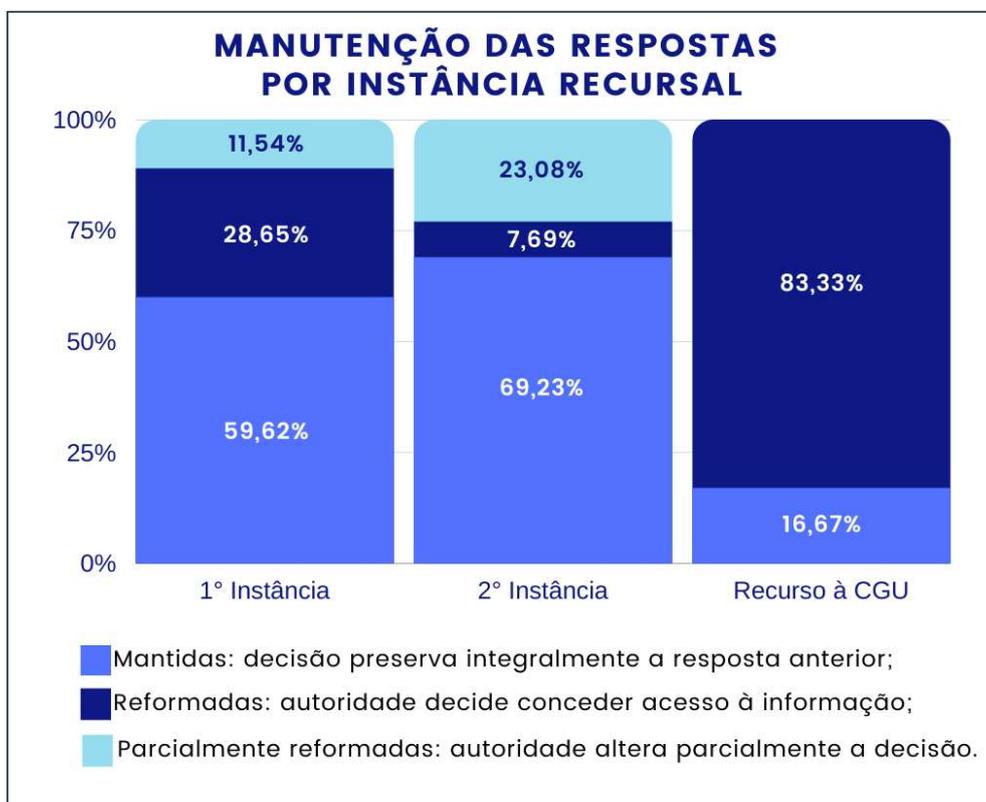
Gráfico 10



(Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>, consultado em 4/03/2020, com adaptações)

Por fim, o gráfico abaixo apresenta o percentual de respostas mantidas, reformadas ou parcialmente reformadas em cada instância recursal.

Gráfico 11



(Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>, consultado em 5/03/2020, com adaptações)