



Relatório do 1º Semestre de Ouvidoria

2024

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



ITI
Instituto Nacional de
Tecnologia da Informação

Instituto Nacional de Tecnologia da Informação

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

www.it.gov.br

Enylson Flávio Martinez Camolesi

Diretor-Presidente

Eder Eustaquio Alves

Chefe de Gabinete

Pedro Pinheiro Cardoso

Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização-DAFN

Maurício Augusto Coelho

Diretoria de Infraestrutura Tecnológica - DITEC

Cristina Pinheiro Castilho Portela

Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração – DPOA

Sylvio Cezar Koury Musolino Filho

Diretoria de Tecnologia de Identificação – DITI

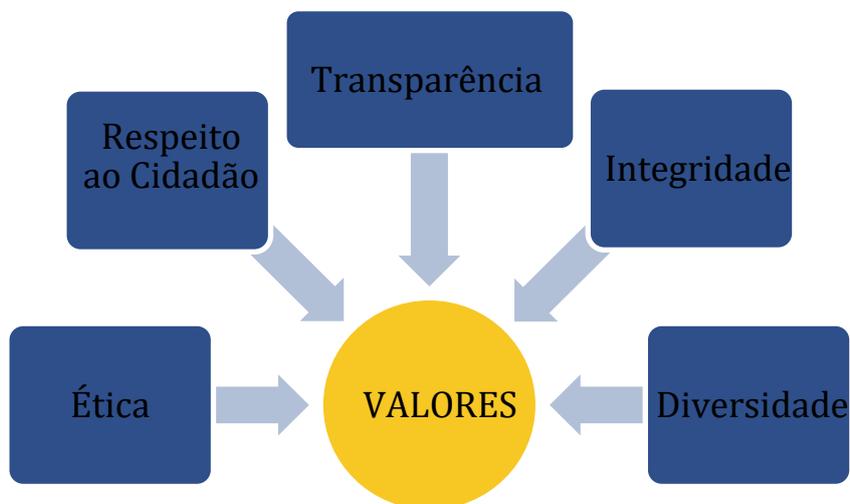
Wilson Roberto Hirata

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

Ouvidor ITI

Autoridade de Monitoramento LAI

Ouvidoria do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação



Equipe da Ouvidoria

Ouvidor: Wilson Roberto Hirata

Autoridade de Monitoramento LAI: Wilson Roberto Hirata

Gestora SIC: Gisélia Nunes do Nascimento

Respondentes FALA.BR:

Alexandre Campos Cardoso

Anne Karla Ferreira de Sousa

Daniele Soares França

Hildete Guimarães de Sousa Ribeiro

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

E-mail: sic_iti@iti.gov.br

Siglas

AC	Autoridade Certificadora
AR	Autoridade de Registro
CAR	Cadastro de Agente de Registro
CGAFI	Coordenação-Geral de Auditoria e Fiscalização
CGICP	Coordenação-Geral de Inovação, Cooperação e Projetos
CGISE	Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança
CGNPE	Coordenação-Geral de Normalização e Pesquisa
CGOPE	Coordenação-Geral de Operações
CGPOA	Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração
CGU	Controladoria-Geral da União
CIN	Carteira de Identidade Nacional
COGED	Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional
COLIC	Coordenação de Licitações e Contratos
COTIC	Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicações
CRMI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
DAFN	Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização
DITEC	Diretoria de Infraestrutura Tecnológica
DITI	Diretoria de Tecnologia e Identificação
DPOA	Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
GABIN	Gabinete da Presidência
ITI	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
OGU	Ouvidora-geral da União
SIC	Serviços de Informação ao Cidadão

Sumário

Introdução	6
A Ouvidoria	7
Das Manifestações Recebidas	7
Das Manifestações de ouvidoria (e-OUV)	9
Das Solicitações de Acesso à Informação (e-SIC)	10
Capacitação e conscientização	14
Pesquisa de Satisfação do Usuário	16
Conclusão	18

Introdução

A Ouvidoria do ITI desempenha um papel essencial na construção de uma gestão transparente e eficaz. Como órgão público responsável por desenvolver e coordenar a infraestrutura de chaves públicas no Brasil, o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) compreende a importância de manter um canal dedicado à escuta ativa e à interação com os cidadãos e usuários.

A Ouvidoria atua como uma ponte entre o ITI e a sociedade, promovendo a transparência ao receber manifestações, sugestões e críticas relacionadas aos serviços oferecidos pela Instituição. Sua atuação busca garantir que as atividades do ITI estejam alinhadas com as expectativas da sociedade, contribuindo para a eficiência na gestão da tecnologia da informação no país.

Além de ser um mediador entre o ITI e os cidadãos, a Ouvidoria exerce um papel crucial na prevenção de problemas, identificação de oportunidades de melhoria e promoção da responsabilidade institucional. Ao oferecer um ambiente seguro para a expressão de opiniões, a Ouvidoria do ITI reforça o compromisso da Autarquia com a excelência, a ética e a responsabilidade em suas atividades.

Com a aprovação do Decreto nº 12.103, de 8 de julho de 2024, que estabelece a estrutura regimental do ITI, foi criada a unidade administrativa de Ouvidoria, prevendo assim uma função comissionada executiva dedicada às atividades de Ouvidoria de forma exclusiva no ITI, conforme recomendação da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

A criação da Ouvidoria visa aprimorar o processo de apuração das demandas, facilitando a articulação entre as áreas envolvidas e assegurando o cumprimento dos prazos regulamentares para a conclusão das manifestações.

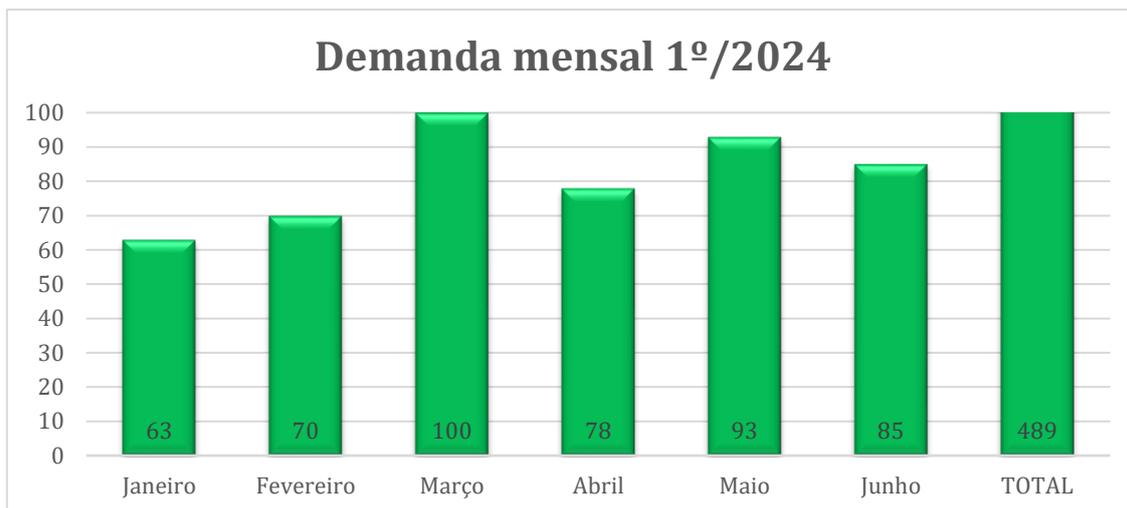
A Ouvidoria

Das Manifestações recebidas

DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA - 2023 A 2024			
Tipo de Demanda	1º Sem - 2024	%	1º Sem - 2023
Demandas de Ouvidoria e Acesso à Informação	349	-34,9%	536
Registro inapropriado	140	-23,9%	113
Total	489	-24,7%	649

No gráfico acima, apresentamos as manifestações recebidas durante o 1º semestre de 2024, registradas através do sistema Fala.BR. Essas manifestações refletem a interação dos cidadãos com o ITI, buscando esclarecimentos, fazendo reclamações, sugestões ou solicitações de informações.

É importante destacar que uma parte das manifestações recebidas foi classificada como registros inapropriados. Esses são casos em que os assuntos abordados não se enquadram na competência do ITI, e, portanto, foram encaminhados para outros órgãos da administração pública que possuem a devida responsabilidade sobre as questões levantadas. Esse processo de redirecionamento garante que cada manifestação seja tratada de forma adequada e que os cidadãos recebam respostas pertinentes, reforçando a eficiência e a transparência do atendimento público.



O total de 489 manifestações recebidas no primeiro semestre de 2024 reflete a participação ativa dos cidadãos nos canais de comunicação disponibilizados pelo ITI.

Desse total, 382 foram demandas de ouvidoria, abrangendo uma variedade de temas relacionados aos serviços oferecidos pela Instituição, enquanto 107 referem-se a pedidos de acesso à informação, demonstrando o interesse crescente pela transparência e pela obtenção de dados públicos.

Essas manifestações estão subdivididas da seguinte forma, permitindo uma análise mais detalhada das áreas de maior interesse e necessidade por parte dos usuários:

CONTAGEM DE ASSUNTO	
Acesso à Informação	107
Comunicação	46
Denúncia	17
Elogio	1
Reclamação	99
Solicitação	203
Sugestão	12
Sem assunto	4
Total Geral	489

Essa distribuição destaca a importância de cada área dentro do escopo das responsabilidades do ITI e fornece insights valiosos para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Destacamos que as demandas recebidas frequentemente estão relacionadas ao serviço VALIDAR, uma ferramenta oferecida gratuitamente pelo ITI, que desempenha um papel essencial na verificação da autenticidade de documentos eletrônicos. Esse serviço permite que os cidadãos confirmem se um documento eletrônico está devidamente assinado, em conformidade com os regulamentos e padrões técnicos estabelecidos pela ICP-Brasil ou outras infraestruturas aceitas no Brasil. A crescente utilização do VALIDAR reflete a confiança dos usuários na segurança e confiabilidade desse serviço.

Além disso, outra área que recebe atenção constante diz respeito aos certificados e às assinaturas digitais. Esses temas têm se tornado cada vez mais relevantes, especialmente com o avanço das transações digitais e a necessidade de garantir a autenticidade e integridade das comunicações eletrônicas.

Nossa equipe tem se dedicado a esclarecer dúvidas para garantir que os usuários estejam bem informados e possam utilizar essas ferramentas de maneira eficaz e segura.

Contudo, é importante destacar que, devido a erros de classificação por parte de alguns usuários, temos recebido um número significativo de solicitações relacionadas ao portal GOV.BR.

É crucial esclarecer que, o ITI não é responsável pela gestão do portal Gov.Br (<https://www.gov.br/>). Quando tais manifestações são identificadas, elas são prontamente redirecionadas, por meio do sistema Fala.BR, à Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI). Essa prática garante que as demandas sejam tratadas pelo órgão competente, assegurando uma resposta adequada e eficiente para os usuários.

Das Manifestações de ouvidoria (e-OUV)

No que diz respeito às manifestações de ouvidoria (e-OUV), observou-se uma redução no número de registros em comparação com o mesmo período de 2023. Esse decréscimo pode ser atribuído ao constante aprimoramento do serviço VALIDAR, que tem proporcionado uma experiência mais eficiente e satisfatória aos usuários. Ao período também se insere a divulgação da Carta de Serviços atualizada e também a rotina estabelecida de manter o portal institucional constantemente atualizado.

Nesse contexto, a Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional (COGED) foi a área mais demandada do ITI no primeiro semestre de 2024, pois é a área responsável pela triagem e tratamento das manifestações para repasse às áreas técnicas especializadas ou ainda responder prontamente o cidadão a partir de fluxos e padrões estabelecidos junto às unidades, ação que vem sendo repetida desde 2022 com êxito; a segunda área mais demanda é a Coordenadoria-Geral de Infraestrutura de Chaves Públicas (CGICP). Essas áreas desempenharam um papel crucial na gestão das demandas dos usuários, refletindo a importância e a complexidade das questões tratadas.

Além disso, tópicos relacionados a certificados e assinaturas digitais continuam a gerar um volume considerável de manifestações. Essas matérias têm despertado crescente interesse por parte dos cidadãos, e suas dúvidas e/ou necessidades de esclarecimento são prontamente atendidas pela equipe especializada. Isso demonstra o compromisso do ITI em garantir que os usuários tenham acesso a informações precisas e suporte técnico qualificado.

Das Solicitações de Acesso à Informação (e-SIC)

PEDIDOS

PEDIDOS RECEBIDOS

107

Respondido: **100,000%**

Em Tramitação: **0,000%**

Omissões: **0,000%**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

9,54 dias

Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação

RANKING ?

88° / 320

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

No painel acima é demonstrado que o ITI respondeu a 100% da demanda ocorrida no primeiro semestre de 2024, com um tempo médio de resposta de 9,52 dias, ocupando a posição 88 de 320 órgãos que utilizam a plataforma Fala.BR. Convém destacar que, para isso o ITI busca se valer dos instrumentos que possui no atendimento: estrutura básica de ouvidoria e equipe semidedicada às atividades, uma vez que essa área também dispõe de outras competências e de diminuta equipe, bem como fluxos e padrões estabelecidos enfocando na excelência do atendimento ao cidadão.

Em relação as solicitações de acesso à informação (e-SIC), a participação social foi concentrada, em primeiro lugar com cerca de 65%, na COGED, área essa que opera as atividades da *Plataforma Fala.BR* e serve de ponto de entrada e saída no fluxo conforme disposto na Portaria n.º 5, de 10 de maio de 2021. Ficando ainda com 15% a CGICP, em segundo lugar, como área mais demandada.

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

Para isso, foi estabelecido como rotina o desenho do fluxo do e-OUV (SEI 0679394), do e-SIC (SEI 0679399) e o mapeamento das atividades das áreas do ITI e o uso de orientações padronizadas (SEI 0679629), que seguem constantemente atualizadas e também divulgadas junto ao público-alvo interno.

Em cumprimento ao disposto no art.15 da Lei nº 12.527/2011, que trata dos recursos relacionados aos indeferimentos de acesso à informação, ou ainda, negativa de acesso, registramos que, de um total de 107 manifestações e-SIC tramitadas no ITI no primeiro semestre de 2024, foram impetrados 8 recursos.



Todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo estipulado, demonstrando o comprometimento com a eficiência no atendimento. Apenas 10,28% das solicitações necessitaram de prorrogação de prazo, o que reflete a capacidade da equipe em lidar com as demandas dentro dos períodos previstos. Isso ressalta nosso compromisso com a pontualidade e a qualidade no tratamento das solicitações recebidas.

CUMPRIMENTO DE PRAZO ?



USO DE PRORROGAÇÃO



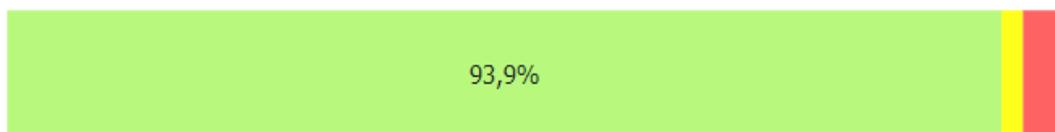
RESPOSTA DENTRO DO PRAZO
LEGAL

As respostas às manifestações aos cidadãos, quanto ao e-SIC, apresentaram os seguintes tipos de respostas:

Decisão da Manifestação	Quantidade	%
Acesso Concedido	85	79,44%
Acesso Negado	7	6,54%
Acesso Parcialmente Concedido	4	3,74%
Informação Inexistente	4	3,74%
Não se trata de solicitação de informação	1	0,93%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	5	4,67%
Pergunta Duplicada/Repetida	1	0,93%
Total	107	100,00%

CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA ?

● Cumpre ● Cumpre Parcialmente ● Não Cumpre



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

Em relação ao cumprimento dos Itens de Transparência Ativa, o ITI busca a conformidade junto ao Guia de Transparência Ativa (GTA) que fixa diretrizes para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. O documento, publicado por meio da Portaria nº 3.605/2022, está disponível no site Acesso à Informação, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes>.

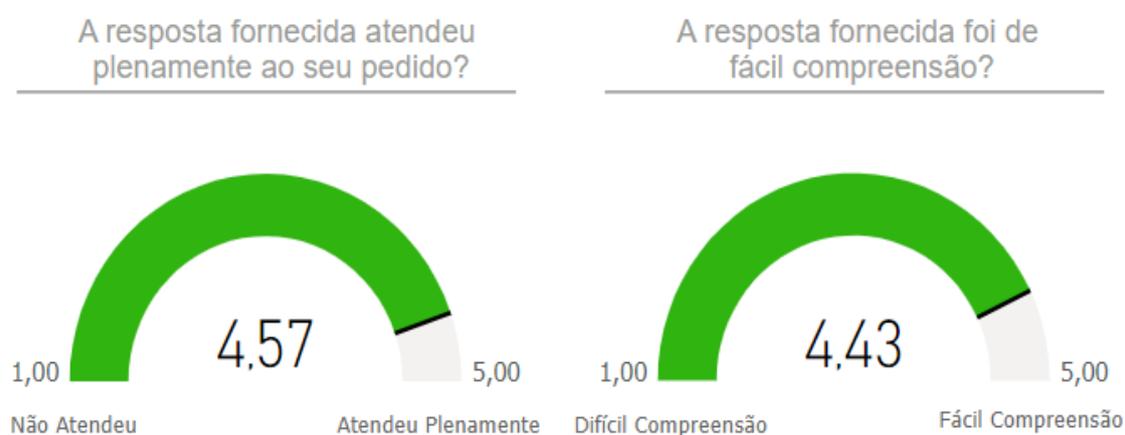
O GTA é um compilado de disposições normativas, elaborado pela CGU, com o objetivo de auxiliar no correto cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011); no Decreto nº 7.724/2012, que a regulamenta; e em demais normas que regem o assunto.

O Guia contém ainda orientações para que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal preencham o Sistema de Transparência Ativa, por meio do qual a CGU realiza o monitoramento quanto ao cumprimento das obrigações pelos órgãos e entidades. O resultado desse monitoramento é disponibilizado no Painel LAI, na aba “Transparência Ativa”.

Mantendo o seu forte compromisso na disponibilização dos dados enfocando na transparência, prestação de contas, participação social e integridade pública, o ITI vem mantendo o site institucional atualizado conforme preconiza o GTA, para isso a COGED vem atuando para conformidade desde 2022, estabelecido metas de alcance a completude do GTA.

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

TOTAL DE RESPOSTAS: 7



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

Essa avaliação do usuário é fundamental para refletir sobre o aprimoramento das atividades e, sobretudo, nos quesitos de linguagem simples e democrática, respeitando às diversidades e pluralidades existentes.

Com relação aos assuntos solicitados nas manifestações de acesso à informação, no primeiro semestre de 2024, as demandas de acesso a processo administrativo ou de fiscalização foram as mais solicitadas, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Assuntos solicitados	
Assunto	Quantidade
Acesso à informação	56
Assistência Judiciária	1
Atendimento	2
Avaliação Conformidade	1
Cadastro	2
Certidões e Declarações	5
Certificado ou Diploma	3
Concurso	1
Dados Pessoais - LGPD	3
Defesa do Consumidor	1
Governo Digital	7
Informações processuais	1
Normas e Fiscalização	1
Outros em Comunicações	2
Receita Federal	1
Serviços e Sistemas	4
Site do Órgão	1
Transparência	15
Total	107

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

Capacitação e conscientização

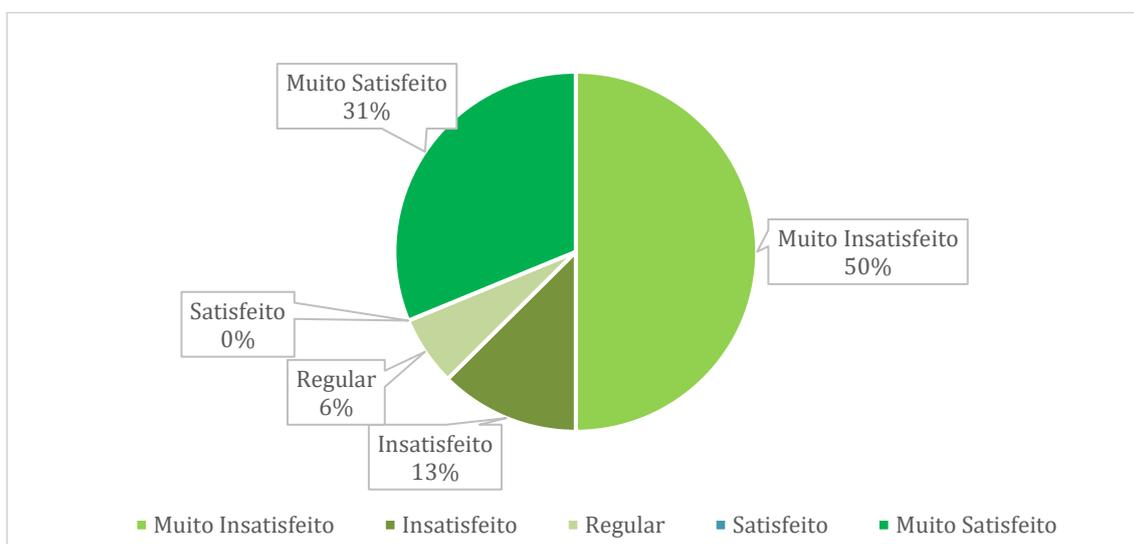
Para aprimorar o processo interno, foram realizadas ao longo de 2023 e 1º/2024 campanhas educativas e de sensibilização, com o objetivo de disseminar informações sobre a base legal, incluindo a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e a Lei nº 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública). Essas ações são contínuas e vem sendo mantidas no exercício 2024.

Foram elaborados informativos divulgados no Boletim "Acontece ITI", que apresentavam diretrizes e objetivos das referidas leis, principais conceitos, prazos de tramitação, direitos e deveres dos usuários, entre outros tópicos. Também foram divulgados novos enunciados relacionados à aplicação da LAI, como por exemplo sobre a ferramenta de tarjamento e ações da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

Os colaboradores da COGED que atuam nos serviços de ouvidoria e no sistema Fala.BR, solicitam sempre que necessário reuniões e orientações, que são conduzidas pelo Ouvidor do ITI e pela Gestora do SIC. Essas reuniões temáticas, abordam assuntos relacionados à ouvidoria, LAI, procedimentos, legislação e processos do ITI. O objetivo é promover a aprendizagem, disseminar informações e padronizar serviços.

Pesquisa de Satisfação do Usuário

Acerca da **pesquisa de avaliação dos cidadãos**, 16 usuários responderam à pesquisa de satisfação na *Plataforma Fala.BR*, conforme demonstra o quadro abaixo:



A participação do cidadão através da pesquisa de satisfação em termos quantitativos não é expressiva, ou nem sempre apresenta conteúdo para melhoria dos processos e atendimentos dos serviços de ouvidoria, ainda assim, devemos continuar incentivando à participação através de mensagens ao final dos atendimentos, bem como adotando outros mecanismos para o fomento à prática de participação.

Para melhoria do atendimento ao cidadão, foram implementadas diversas práticas e rotinas. Foi estabelecido o desenho dos fluxos do e-OUV e do e-SIC, realizado o mapeamento das atividades das diferentes áreas do ITI e adotadas orientações padronizadas. Também foram desenvolvidas seções de Perguntas Frequentes, e implementadas estratégias de transparência passiva, que dependem de solicitações por parte dos cidadãos, e transparência ativa, disponibilizada proativamente pelo ITI.

Adicionalmente, a Carta de Serviços foi atualizada. O documento apresenta aos usuários informações essenciais acerca dos serviços prestados pelo ITI, desde como acessar esses serviços, bem como os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público (para acessar o documento clique no link:

https://www.gov.br/iti/pt-br/acesso-ainformacao/CartadeServiosaosUsuarios_ITI_2023.pdf

Foram atendidos 46 dos 49 itens estabelecidos no Guia de Transparência Ativa da Controladoria-Geral da União (CGU). Campanhas educativas e de sensibilização foram promovidas, abordando a Lei de Acesso à Informação, a atuação da Ouvidoria, bem como temas relacionados a assédio moral, sexual e discriminação.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

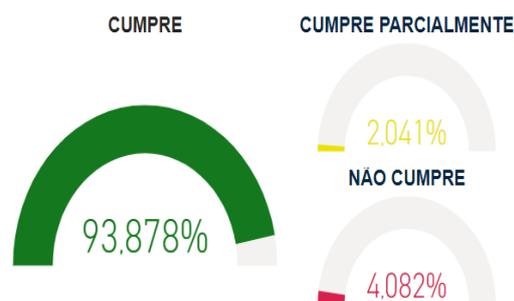
AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **46**

RANKING DE CUMPRIMENTO

158 / 321

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



Conclusão

Entre as dificuldades enfrentadas, destaca-se a demora na resposta às demandas do Fala.BR, um problema que tem sido amplificado pela transição das áreas para suas novas atribuições e funções dentro da estrutura organizacional do ITI. A adaptação às novas diretrizes e a reconfiguração dos processos internos resultaram em atrasos na comunicação, o que impactou diretamente a capacidade de resposta da ouvidoria e das áreas correlatas.

No primeiro semestre, o ITI passou por um processo de reestruturação significativo, sendo transferido da Casa Civil para o Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI). Esta mudança estratégica, embora crucial para o alinhamento institucional, gerou alguns desafios, particularmente em relação à eficiência no atendimento das manifestações recebidas via Fala.BR, sistema utilizado para receber sugestões, reclamações e solicitações de cidadãos.

Para superar essas dificuldades, estamos trabalhando na finalização de um novo regimento interno, que visa não apenas redefinir as funções, mas também otimizar o fluxo de trabalho entre as áreas. Acredita-se que a implementação desse novo regimento permitirá uma melhor articulação interna, garantindo que as manifestações recebidas pela ouvidoria sejam tratadas de forma mais ágil e eficaz.

Adicionalmente, a Ouvidoria tem desempenhado um papel fundamental na identificação desses gargalos, atuando como um canal de comunicação entre os cidadãos e o ITI. Com a conclusão da reestruturação, espera-se que a Ouvidoria seja fortalecida, ampliando sua capacidade de monitorar e garantir o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos.

Propostas de Ações para Superação:

Finalização e Implementação do Novo Regimento Interno: Este regimento estabelecerá diretrizes claras para a distribuição de responsabilidades e aprimoramento dos processos internos, com ênfase na melhoria da comunicação entre as áreas.

Capacitação das Equipes: Treinamentos serão realizados para alinhar as equipes às novas atribuições, garantindo uma resposta mais eficiente às demandas.

Fortalecimento da Ouvidoria: A Ouvidoria será reequipada com recursos humanos e tecnológicos adequados para monitorar e acelerar o tratamento das manifestações.

Diante do exposto, constatamos uma redução na demanda da sociedade pelo Fala.BR em relação aos assuntos tratados pelo ITI. Essa queda pode ser interpretada como um indicativo positivo, sugerindo que as informações e serviços oferecidos pelo ITI estão sendo compreendidos e utilizados de maneira eficaz pelos cidadãos. Portanto, a diminuição das demandas pode refletir um aprimoramento na comunicação e na acessibilidade das informações prestadas, indicando que o Fala.BR está cumprindo com sucesso seu papel como um canal adequado para a interação entre a sociedade e o Estado, facilitando a comunicação e a resolução de questões de forma mais direta e eficiente.

No entanto, com a chegada de novas atribuições ao ITI, como a implementação da Carteira de Identidade Nacional - CIN, espera-se que a demanda aumente progressivamente nos próximos anos. Esse novo cenário representa um desafio significativo, pois exigirá uma atualização constante das práticas de transparência ativa e uma adaptação às novas responsabilidades. Para enfrentar esse desafio, será crucial manter uma

equipe dedicada, exclusiva e altamente capacitada, capaz de lidar com o volume crescente de manifestações sem que a Ouvidoria se torne sobrecarregada. A formação e o treinamento contínuo dessa equipe são fundamentais para garantir a eficiência e a qualidade no atendimento às demandas da sociedade, assegurando que as novas responsabilidades sejam assumidas de maneira eficaz.

As manifestações registradas no Fala.BR são de imenso valor para os órgãos públicos, pois, fornecem insights essenciais para o aperfeiçoamento dos serviços prestados. Elas desempenham um papel vital na melhoria tanto da transparência ativa quanto da passiva, fortalecendo o controle social e permitindo um acompanhamento mais rigoroso por parte dos cidadãos. As informações extraídas dessas manifestações são cruciais para orientar ações corretivas, identificar áreas que necessitam de melhorias e, em última instância, aprimorar a prestação de serviços públicos.

Diante dessas considerações, submetemos este relatório à autoridade superior para que sejam tomadas as medidas julgadas pertinentes. Reafirmamos, assim, nosso compromisso com a melhoria contínua e a excelência no atendimento às demandas da sociedade, garantindo que o ITI continue a evoluir e a atender com eficiência as novas responsabilidades que lhe são atribuídas.