

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Comando da Marinha

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
SUPERVISÃO

Luana Marcelino

COORDENAÇÃO
Luiz Henrique do Espírito Santo Andrade

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Comando da Marinha – CMAR.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Comando da Marinha, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022.

Data de execução: agosto a outubro de 2022.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Comando da Marinha, unidade de Ouvidoria Setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da Ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A Unidade apresentou uma boa gestão de processos, análise e tratamento das demandas de ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Ausência de normativos internos para definir competências e responsabilidades no âmbito da Ouvidoria da Marinha;
- b) Ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- c) Necessidade de implementação ou justificativa, acompanhada de medidas de mitigação de riscos, do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas;
- d) Não elaboração e publicação do Relatório Anual de Gestão da ouvidoria;
- e) Inadequação da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do Comando da Marinha;
- f) Necessidade de promoção de ações de ouvidoria ativa visando divulgar o trabalho de ouvidoria tanto para o público externo quanto para o interno;
- g) Fornecimento de informações de caráter pessoal em pedido de acesso à informação;
- h) Não reclassificação de manifestações do tipo acesso à informação que foram recebidas como manifestações do tipo solicitação;
- i) Ausência de detalhamento ao manifestante sobre as áreas para as quais as denúncias e comunicações de irregularidade são encaminhadas; e
- j) Não utilização do recurso da ferramenta Fala.BR responsável por indicar a resolutividade da manifestação.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Comando da Marinha as seguintes providências:

I-Publicar ato normativo interno que defina as competências, estrutura organizacional e responsabilidades da ouvidoria no âmbito do CMAR;

II-mapear e documentar os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;

III-utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; ou apresentar anualmente, a justificativa para utilização de outro sistema ou modelo/forma de tramitação, em substituição àquele, acompanhada das medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços;

IV-publicar Relatório Anual de Gestão de 2022, específico para as atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, publicando-o na página do sítio eletrônico da Marinha, após encaminhamento para a autoridade máxima do órgão;

V-atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da Marinha, a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, e demais informações gerenciais, as quais contribuirão para a promoção da transparência ativa;

VI-promover ações de ouvidoria ativa visando engajar e divulgar o trabalho de ouvidoria tanto para o público externo quanto para o interno;

VII-adequar o processo de fornecimento de informações via pedido de acesso à informação que envolvam dados pessoais, com o propósito de evitar sua divulgação à terceiros sem o consentimento expresso da pessoa a que eles se referirem;

VIII-adequar o processo de readequação do tipo das manifestações para que pedidos de acesso à informação sejam classificados corretamente, com o fim de preservar o direito do cidadão em obter a informação nos termos estipulados pela LAI e para evitar distorções nos indicadores do painel *Resolveu?*;

IX-detalhar ao manifestante, nas denúncias e nas comunicações de irregularidades, para qual área apuratória competente a manifestação foi encaminhada, de forma a aprimorar o controle social e a transparência do trâmite das manifestações; e

X-utilizar o recurso da ferramenta Fala.BR responsável por indicar a resolutividade da manifestação, a fim de permitir que a ouvidoria identifique as manifestações que já tiveram resposta conclusiva ao manifestante, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotadas pelas áreas apuratórias do órgão.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
CCSM	Centro de Comunicação Social da Marinha
CMAR	Comando da Marinha
Enap	Escola Nacional de Administração Pública
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MD	Ministério da Defesa
PROFOCO	Programa de Formação Continuada em Ouvidoria
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada
OM	Organização Militar
MB	Marinha do Brasil

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1.Ausência de normativos internos para definir competências e responsabilidades no âmbito da Ouvidoria da Marinha	11
2.Ausência de formalização de fluxos de trabalho.....	13
3.Necessidade de implementação ou justificativa, acompanhada de medidas de mitigação de riscos, do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas.....	15
4.Necessidade de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria	17
5.Inadequação na Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do CMAR.....	19
6.Necessidade de promoção de ações de ouvidoria ativa visando divulgar o trabalho de ouvidoria tanto para o público externo quanto para o interno.....	20
7.Fornecimento de informações de caráter pessoal em pedido de acesso à informação.....	21
8.Não reclassificação de manifestações do tipo acesso à informação que foram recebidas como outro tipo de manifestação.....	22
9.Ausência de detalhamento ao manifestante sobre as áreas para as quais as denúncias e comunicações de irregularidade são encaminhadas	23
10.Não utilização do recurso da ferramenta Fala.BR responsável por indicar a resolutividade da manifestação	24
RECOMENDAÇÕES	25
CONCLUSÃO	26
APÊNDICES	29
Apêndice A.....	30
Apêndice B.....	45

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das Ouvidorias Públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) *A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos*”.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a CGU, por meio da OGU, tem por competência a supervisão técnica das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de Ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação/LAI, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se a estrutura organizacional apresentada pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da Ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao Gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da Unidade Avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?* (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à Unidade Avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR, do período de **01/04/2021** a **31/03/2022**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram selecionadas 100 manifestações para análise pela OGU.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da Unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

O conteúdo desse relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

Como instituição, o Comando da Marinha/CMAR está organizado com base na hierarquia e na disciplina, sob a autoridade suprema do Presidente da República, e destina-se à defesa da Pátria, à garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de qualquer desses, da lei e da ordem.

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria do Comando da Marinha**, pertencente ao Departamento de Serviço de Atendimento ao Usuário que compõe o Centro de Comunicação Social da Marinha - órgão de assessoria direta ao Comandante da Marinha. Nesse contexto, integra-se ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, no caso a OGU.

Dentre as competências/atribuições da Ouvidoria da Marinha, tem-se:

- a) acompanhar, mensalmente, a quantidade de manifestações recebidas e considerar os principais assuntos;
- b) gerenciar o portal de serviços do Governo Federal com a inserção ou atualização dos serviços da Marinha do Brasil – MB fornecidos ao público externo;
- c) avaliar os serviços da MB, anualmente, por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento ou correção de falhas dos serviços; e
- d) elaborar planilha mensal de controle das manifestações, inserindo o número do processo, data de registro, nome do usuário, resumo, tipo, situação (respondida ou minutada para a OM), prazo de resposta e assunto, no intuito de monitorar o quantitativo e a tipologia das manifestações.

As informações da UA foram coletadas do sítio do CMAR, do Questionário de Avaliação e por intermédio de interlocuções realizadas. Demais detalhes sobre a Ouvidoria do Comando da Marinha estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Comando da Marinha/CMAR.

1. Ausência de normativos internos para definir competências e responsabilidades no âmbito da Ouvidoria da Marinha

Durante a realização dos trabalhos na UA, não foram encontrados quaisquer normativos internos onde estivesse descrito as competências e responsabilidades no âmbito da Ouvidoria da Marinha.

O Decreto nº 5.417/2005, o qual aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Comando da Marinha, apresenta em bojo, dentre outros assuntos, a estrutura organizacional do CMAR. Destaque-se que o artigo 4º do referido Decreto cita apenas o Centro de Comunicação Social da Marinha (CCSM). De acordo com o artigo 10-A, ao CCSM compete assessorar o Comandante da Marinha no desempenho das atividades de comunicação social, gerir essas atividades no âmbito da Marinha e efetuar a manutenção do relacionamento com os demais órgãos do Sistema de Comunicação Social do Governo Federal e outras organizações relacionadas à sua área de atuação.

Em consulta realizada no sítio da Marinha também não foi possível constatar a existências de Portarias ou Normativos Internos os quais fornecessem informações acerca do posicionamento, competências e responsabilidades da Ouvidoria da Marinha.

Quando da resposta ao Questionário enviado pela equipe de avaliação, a UA citou que utiliza como suporte a Portaria CGU nº 581/2021, e que há um normativo interno aprovado pela Portaria CCSM nº 10/2016, em atualização, que institui o Serviço de Atendimento ao Usuário. Como forma de detalhar o estipulado no referido normativo, segue abaixo um extrato do normativo com as informações referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário, com a instituição expressa da ouvidoria.

Art. 10 O Departamento do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU-MB (CS-50), sob tutela do respectivo Chefe, é constituído pelas seguintes Divisões:

I - Divisão de Serviço de Informações ao Cidadão – SIC-MB - (CS-51);

II - **Divisão de Ouvidoria** - OUV-MB (CS-52); e

III – Divisão de Transparência Ativa e Apoio Jurídico (CS-53).

Art. 11 Ao Departamento de Serviço de Atendimento ao Usuário, compete, especificamente:

I - assessorar o Diretor nos assuntos atinentes ao Acesso à Informação e a Ouvidoria, respaldado nas leis, normas e orientações vigentes;

II - responder as manifestações recebidas, dentro dos prazos legais vigentes (transparência passiva);

III - analisar os dados gerados pelos relatórios estatísticos ou analisados pelas pesquisas de satisfação, a fim de aprimorar os serviços da MB e corrigir falhas;

IV - orientar as Organizações Militares no que se refere ao cumprimento das disposições legais e regulamentares vigentes;

V - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos;

VI - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas por pessoas com a necessidade de conhecer; e

VII - relacionar-se com as Forças Singulares e demais órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação e, também, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos.

Art. 12 À Divisão de Serviço de Informações ao Cidadão (CS-51), compete:

I - operar o portal de Acesso à Informação ao usuário, do Governo Federal, conforme orientações da Controladoria-Geral da União (CGU);

II - elaborar e assessorar quanto ao suporte legal das respostas a serem encaminhadas aos usuários;

III - responder as manifestações e decisões recebidas, dentro dos prazos legais vigentes;

IV - orientar as Organizações Militares no que se refere ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI);

V - contribuir para a capacitação dos militares envolvidos com o SIC-MB, no que se refere a adestramento e orientações;

VI - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas por pessoas com a necessidade de conhecer;

VII - estabelecer, quando necessário, contatos horizontais com a Controladoria-Geral da União e Ouvidoria-Geral da União;

VIII - manter-se atualizado acerca dos diplomas legais vigentes sobre Acesso à Informação.

Art. 13 À Divisão de Ouvidoria (CS-52), compete:

I - atender adequadamente ao cidadão por telefone, carta ou sistema informatizado, utilizando relações de empatia e atendimento às normas vigentes;

II - responder as manifestações recebidas (solicitações de providências, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e simplificação de serviços), dentro dos prazos legais vigentes;

III - acompanhar mensalmente a quantidade de manifestações recebidas e classificar os principais assuntos;

V - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da MB;

VI - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos;

VIII - avaliar, anualmente, os serviços da MB, a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento ou correção de falhas dos serviços;

IX - orientar as Organizações Militares no que se refere à Ouvidoria no cumprimento das disposições legais e regulamentares vigentes;

X - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas por pessoas com a necessidade de conhecer;

XI - estabelecer, quando necessário, contatos horizontais com a Controladoria-Geral da União e Ouvidoria-Geral da União; e

XII - manter-se atualizado acerca dos diplomas legais vigentes sobre o tema Ouvidoria.

Art. 14 À Divisão de Transparência Ativa e Apoio Jurídico (CS-53), compete:

I - promover as ações necessárias para a manutenção e atualização dos dados preconizados na legislação vigente para divulgação em Transparência Ativa, por meio do sítio da MB, na internet;

II - gerenciar o portal de serviços do Governo Federal com a inserção ou atualização dos serviços da MB fornecidos ao público externo;

III - estabelecer, quando necessário, contatos horizontais com a Controladoria-Geral da União e Ouvidoria-Geral da União;

IV - prestar apoio jurídico ao CCSM; e

V - analisar, sob o enfoque jurídico, os assuntos tramitados pelo Serviço de Informação ao Cidadão da MB e pela ouvidoria. (grifou-se)

Ante o exposto, constata-se que, apesar de estar envidando esforços, até o momento, a Ouvidoria da Marinha não possui nenhum arcabouço normativo para dar suporte à sua criação e consequentemente implantação de suas atividades, competências e responsabilidades.

2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A Unidade foi instada a detalhar os fluxos relativos ao recebimento e ao tratamento das manifestações na ouvidoria, descrevendo os papéis/responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade.

Em resposta, foi informado que não existe até o momento normativo que formalize o fluxo de trabalho dentro da UA. Contudo, ante as respostas apresentadas no Questionário de Avaliação, é possível descrever, de forma sucinta, a sistemática de tratamento das manifestações na Unidade.

Denúncias e comunicações de irregularidade

A Ouvidoria analisa a manifestação no sentido de verificar a plausibilidade de seu conteúdo (verossimilhança das alegações, indícios de autoria e materialidade, tais como a existência de provas trazidas pelo próprio cidadão como documentos, fotos, vídeos etc) e, em sendo viável, encaminha-se a manifestação com aplicação de criptografia na chave de acesso do titular da organização militar (OM) responsável, a quem incumbe a verificação do objeto da denúncia/comunicação de irregularidade. Cabe destacar que, no caso da denúncia/comunicação envolver o próprio titular da OM, a apuração será da competência da autoridade imediatamente superior na escala hierárquica (cujo envio se dá nos mesmos moldes).

A partir da informação sobre o suposto acontecimento, a OM pode adotar medidas sumárias de verificação, com prudência e discrição, sem formação de processo ou procedimento, destinadas a conferir plausibilidade dos fatos denunciados. Acaso encontrados elementos de verossimilhança, poderá

formalizar a abertura do processo ou procedimento cabível, desde que mantendo completa desvinculação desse procedimento oficial em relação à denúncia/comunicação, ou seja, desde que baseado nos elementos verificados pela ação preliminar da Administração Naval.

Observadas essas premissas, caso instaurado procedimento formal pela OM, existem dois caminhos possíveis:

a) Em sendo apurado por meio de sindicância, sua conclusão pode ensejar a constatação de cometimento de contravenção disciplinar (ocasião em que os envolvidos serão submetidos a outro procedimento administrativo - disciplinar - onde responderão pela conduta nela verificada e, respeitados o contraditório e a ampla defesa, poderão receber punição pelos seus atos) ou, sendo apurado indícios de crime, sua conclusão poderá ensejar na abertura de inquérito policial militar (IPM);

b) Caso a constatação seja, de plano, a hipótese de crime, o procedimento competente é o IPM. Nessas últimas 2 hipóteses (constatação na conclusão da sindicância pelo indício de crime ou a instauração imediata do competente IPM) é que haverá, necessariamente, o envolvimento da Justiça Militar da União, já que a conclusão do IPM deve ser enviada ao juízo por meio do sistema E-PROC - processo eletrônico. O sigilo é imposto, quanto a sindicância, pela publicação interna DGPM-315 e, quanto ao IPM, pelo art. 16 do CPPM.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria:

Para as demais manifestações recebidas, quando ocorrem fora da Plataforma Fala.BR, ao receber a notificação de recebimento de nova manifestação por meio do e-mail da Ouvidoria da Marinha, o analista de triagem faz o lançamento em planilha de controle contendo NUP, assunto, tipo e demais informações para atribuição do respondente. Caso o assunto seja atribuição de outra organização militar, é solicitado subsídio para que o respondente realize a inserção da resposta conclusiva ou o arquivamento da manifestação.

Quanto ao fluxo de tratamento para as demandas de Ouvidoria Interna, a UA informou que utiliza a mesma sistemática relatada para as demandas externas.

Verifica-se que, apesar de ser possível a composição de um roteiro institucional para subsidiar a análise de manifestações, esse fluxo de procedimentos não se encontra formalizado.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a padronização de procedimentos de salvaguarda aos denunciantes, a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;

- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do CMAR durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Ademais, o normativo a ser elaborado é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação, contribuindo significativamente para melhorar a efetividade das atividades da ouvidoria dentro da Instituição, uma vez que a formalização desses procedimentos terá o condão de aumentar a maturidade do trabalho desenvolvido na unidade.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

3.Necessidade de implementação ou justificativa, acompanhada de medidas de mitigação de riscos, do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas

No fluxo de tratamento das manifestações, conforme visto na Seção A.9 (Apêndice A), cabe mencionar que a ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR, uma planilha de controle e o e-mail corporativo. A UA destacou que, ao receber as manifestações fora da Plataforma Fala.BR, elas são inseridas manualmente em planilha própria, de controle interno, de acesso aos integrantes da Ouvidoria da Marinha. Quando há comunicação com outras áreas fora da Plataforma Fala.BR, as manifestações são tramitadas por e-mail corporativo, com a opção de envio de forma criptografada.

Diante do informado, observa-se que a sistemática adotada envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR ao menos em dois momentos, quais sejam: quando o e-mail corporativo é utilizado para tramitação de manifestações e quando os dados são utilizados em planilhas de controle.

A utilização desse *modus operandi*, a despeito de toda cautela relatada pelo Ouvidor no trânsito das informações, envolve o trânsito e armazenamento de informações em diferentes ambientes e ferramentas, o que majora os riscos de vazamentos de informações e dados pessoais envolvidos nas manifestações.

Ademais, ainda que o sistema da intranet do CMAR permita a gestão por e-mail corporativo, a ferramenta de e-mails não é uma ferramenta adequada para recuperação das interações com os usuários e para o registro do fluxo de informações das manifestações, o que pode comprometer a eficiência da comunicação entre a ouvidoria e outras partes interessadas, visto que:

- e-mails podem ser apagados e lidos sem que essas ações e o responsável por elas sejam registradas, o que não atende a exigência estabelecida

pelo § 3º do Art. 6º do Decreto nº 10.153, que determina que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão que realizar o controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia;

- caixas de e-mails compartilhadas exigem a comunicação contínua entre os colaboradores, já que, com frequência, membros que tem acesso a uma caixa de e-mail compartilhada leem e-mails, marcando-os como lidos e, ao final, se esquecem de comunicar a todos que compartilham aquela caixa de e-mails, dificultando a gestão dos e-mails e prejudicando o fluxo de informações;
- a resposta ao usuário pode ser feita por colaboradores distintos em nome da instituição sem que essa informação do remetente seja registrada, especialmente quando a resposta é dada em nome de uma coordenação ou diretoria;
- as mensagens e os encaminhamentos não são facilmente consultados e podem estar presentes em diferentes *threads* de e-mails, o que dificulta a recuperação do histórico do trâmite das manifestações.

Com relação à proteção dos dados pessoais e das informações tratadas pela ouvidoria, as ferramentas de e-mail:

- não fornecem de forma nativa os recursos de anonimização e pseudoanonimização;
- podem ser alvo de ataques de *phishing* e de *malware*;
- devem ser atualizadas com frequência, com aplicação de *patches* de segurança;
- contêm caixas de e-mail compartilhadas, que são mais vulneráveis, uma vez que diversos membros têm acesso simultâneo a ela e o comprometimento de uma credencial de algum membro pode dar acesso a todos os e-mails da caixa;
- envolvem replicação de dados fora da Plataforma Fala.BR, o que aumenta o risco e os custos envolvidos para proteger essas informações, especialmente quando a mesma informação é compartilhada sucessivas vezes dentro da instituição e assim replicada em várias caixas de e-mails.

Ante o exposto, verifica-se que a utilização do e-mail para tramitação interna de manifestações apresenta fragilidades quanto aos requisitos de rastreabilidade e segurança. Desta forma, à luz da LGPD, do Decreto nº 10.153/2019 e da Lei nº 13.460/2017 - especialmente com relação ao direito à adequada prestação dos serviços e à diretriz trazida pelo inciso XIII do Art. 5º de aplicar soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações - a salvaguarda dos direitos dos manifestantes resta fragilizada.

Além disso, a manipulação de dados em planilhas e o armazenamento de informações fora da Plataforma Fala.BR em sistemas de arquivos e outras ferramentas de edição, como o Excel e outras ferramentas, também ampliam os riscos de acesso indevido às informações manipuladas pela ouvidoria, bem como geram o ônus à instituição de implementar outros controles de segurança e privacidade, como a atualização das ferramentas, aplicação de *patches* de segurança, controle de acesso aos arquivos e controles para mitigar possíveis falhas de segurança e correção de vulnerabilidades nesses ambientes e ferramentas.

Além disso, destaca-se que até o momento desta avaliação, o CMAR não enviou à Controladoria-Geral da União justificativa para o uso de outro sistema de tramitação, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

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

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará **anualmente** ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa. (grifou-se)

Apesar disso, a UA comunicou à equipe de avaliação que o Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR já se encontra em fase de teste pela ouvidoria da Marinha.

4.Necessidade de publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

A respeito do tema, a Lei nº 13.460/2017 dispõe que:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - **elaborar, anualmente, relatório de gestão**, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. (grifou-se).

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

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.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - **disponibilizado integralmente na internet.** (grifou-se).

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão **elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano**, abrangendo informações referentes ao ano anterior. (grifou-se).

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

A UA informou que as informações do relatório de gestão anual da Marinha estão presentes no relatório anual realizado pela Marinha². Nesse documento, constam informações sobre a ouvidoria da Marinha nas páginas 69 e 70.

Entretanto, dentre as informações mínimas que devem constar no relatório de gestão da ouvidoria estabelecidas no § 1º do artigo 52 da Portaria CGU nº 581/2021, somente estão presentes no referido relatório anual realizado pela Marinha o número de manifestações recebidas por ela no ano anterior (inciso II).

Ressalta-se que o relatório anual de gestão, como sua própria denominação traz, é um instrumento que possui informações gerenciais referentes à ouvidoria e sua elaboração constitui atividade essencial para monitorar as ações, dificuldades, problemas e gargalos e, por meio dele, entender como aperfeiçoar os processos e alocar de forma mais eficiente os recursos destinados ao trabalho do setor. Destaca-se também o fato de que essas informações devem ser encaminhadas à autoridade máxima do órgão ou entidade para que ela tenha ciência da situação gerencial da unidade, em virtude do fato de que ela é responsável por alocar, de forma harmônica, os recursos entre as diversas áreas da instituição. Assim, caso a ouvidoria apresente dificuldades ou problemas relevantes ou caso outras áreas que suportam as atividades da unidade não estejam cumprindo seu papel de suporte, caberá à autoridade máxima alocar recursos de forma mais eficiente para que a instituição consiga cumprir os

² <https://www.marinha.mil.br/sites/default/files/relatorio-de-gestao-2021.pdf>

normativos aplicáveis à ouvidoria e garantir os direitos do cidadão, sendo imprescindível, para esse fim, que as informações gerenciais sejam levantadas e documentadas.

Além disso, a Portaria CGU nº 581/2021 determina a publicação dessas informações de forma a trazer mais publicidade às atividades da ouvidoria à sociedade, reforçando assim a transparência da atividade de ouvidoria perante a sociedade.

Acrescenta-se também o fato de que, ao elaborar o relatório de gestão da ouvidoria de forma separada ao relatório anual de gestão da instituição, facilita-se o acesso a essas informações ao cidadão, além de apresentar os dados sobre a gestão da ouvidoria de forma mais específica, facilitada e detalhada.

Portanto, ao não publicar o relatório de gestão da ouvidoria e somente publicar informações do número de manifestações recebidas no relatório geral anual da Marinha, constata-se que a unidade não documenta o monitoramento e medição de suas atividades conforme o artigo 52 da Portaria CGU nº 581/2021, o que prejudica a gestão da ouvidoria pelos membros e pela autoridade superior do órgão e a transparência com a sociedade.

5. Inadequação na Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do CMAR

Foi visto na Seção A.7 (Apêndice A) que na página inicial do sítio do CMAR (www.marinha.mil.br), o acesso à página da Ouvidoria da Marinha é fácil e interativo. Basta abrir o sítio e clicar na opção **Ouvidoria**, disponibilizada no menu principal, e o usuário será direcionado a página da Ouvidoria da Marinha.

Contudo, a página com informações dedicadas à ouvidoria do órgão é limitada, prejudicando, portanto, a disponibilização dos serviços oferecidos pela Unidade, pois não observa o disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

- 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Desse modo, faz-se necessária a atualização do sítio eletrônico da ouvidoria, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis sobre a unidade de ouvidoria. Abaixo enumerou-se quais informações não constam no portal e que devem ser incluídas pela UA:

1. Endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, se cabível;
2. Os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria;
3. Link de acesso ao “Painel *Resolveu?*”;
4. Relatórios consolidados acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv;
5. O nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
6. Normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

A atualização das informações, além de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pela página da ouvidoria, ainda propiciará o desenvolvimento de uma interface mais amigável, com objetivo de facilitar a interação entre a ouvidoria e os usuários.

Por fim, destaque-se que o achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º) e Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.492/2018 (art. 10, IV).

6.Necessidade de promoção de ações de ouvidoria ativa visando divulgar o trabalho de ouvidoria tanto para o público externo quanto para o interno

Foi realizado questionamento à UA acerca da promoção de ações de ouvidoria ativa com finalidade de coletar dados, informar e engajar os usuários nos canais de participação e controle social dos quais a ouvidoria é responsável.

Em resposta ao questionamento, a Unidade informou que realiza a divulgação dos seus canais de comunicação através do site www.marinha.mil.br, porém não realiza ações de ouvidoria ativa. Entretanto, destacou que é responsável por coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços da Marinha.

Apesar da resposta proativa da ouvidoria em relação a divulgação dos serviços dispostos na Carta de Serviços, verifica-se que com relação as ações de ouvidoria ativa, não existe nenhum projeto visando implementar tais ações no âmbito da UA.

Portanto, ações de divulgação das ações de ouvidoria, seja (1)por meio da atualização da página da ouvidoria no sítio da Marinha acerca das ações e do trabalho desenvolvido na unidade; (2)pela divulgação ao público das possibilidades e formas de acesso aos serviços e das competências da ouvidoria; (3)pelo incentivo à participação dos usuários nos conselhos de usuários; bem como (4)pela divulgação da proteção dada as informações prestadas, especialmente para as denúncias e comunicações de irregularidade; são fundamentais para promoção da ouvidoria e para a obtenção de informações mais confiáveis acerca dos serviços prestados pela Marinha.

Cabe destacar, por fim, que ações de divulgação da Plataforma Fala.BR para o público interno e externo da ouvidoria também poderá reduzir o número de demandas que chegam via e-mail corporativo, que hoje representa uma dificuldade relatada pela UA.

7.Fornecimento de informações de caráter pessoal em pedido de acesso à informação

O art. 31º da LAI determina que:

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º As informações pessoais, a que Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores. este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

Assim, os agentes públicos legalmente autorizados em atender os pedidos de acesso à informação devem, ao atender uma manifestação que solicite acesso a informações pessoais, assegurar que a informação será fornecida à pessoa a qual eles se referirem, ou que o consentimento dela foi obtido ao fornecer o acesso a terceiros.

Entretanto, averiguou-se na manifestação 60000xxxxxx/2021-xx que dados pessoais foram fornecidos sem consentimento ao manifestante. Assim, o acesso às informações pessoais na manifestação em análise não poderia ter sido fornecido por não incidir em nenhuma hipótese legal permitida e tal prática deve ser corrigida para que o mesmo cenário não ocorra novamente na UA.

8. Não reclassificação de manifestações do tipo acesso à informação que foram recebidas como outro tipo de manifestação

Foi identificado na amostra 31 pedidos de acesso à informação, dos quais 30 chegaram à ouvidoria como manifestações do tipo solicitação de providências, que deveriam ter sido reclassificadas. De forma a esclarecer a definição legal das duas manifestações, traz-se a definição trazida pela LAI e pelo Decreto nº 9.492/2018.

Decreto nº 9.492/2018, Art. 3º

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

Lei nº 12.527/2011, Art. 7º

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

É comum que os manifestantes, ao solicitar informações em pedidos de acesso à informação, selecionem a manifestação do tipo Solicitação no Fala.BR. Entretanto, esses dois tipos de manifestações possuem naturezas distintas, estão definidos em normativos distintos e possuem exigências diferentes, como, por exemplo, o prazo determinado para resposta ao manifestante. Enquanto a LAI estabelece que o órgão ou entidade pública deve autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível, permitindo a resposta em 20 (vinte) dias quando não for possível o acesso imediato, além de sua prorrogação por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa, o Decreto nº 9.492/2018 estabelece que a resposta conclusiva às manifestações recebidas devem ser apresentadas no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Assim, quando as manifestações não são classificadas corretamente como acesso à informação, tem-se prejudicado o direito do cidadão em obter a informação com mais celeridade, visto que o prazo para o recebimento da informação determinado pela LAI é menor do que o estipulado no Decreto nº 9.492/2018.

Além disso, a classificação incorreta das manifestações distorce os resultados disponibilizados no Painel *Resolveu?* e gera um cenário que não reflete a realidade da unidade de ouvidoria. Visto que diversos pedidos de acesso à informação estão classificados como solicitações de providências, ao analisar somente o tipo das manifestações recebidas pelo CMAR, pode-se chegar à conclusão de que os cidadãos estão solicitando frequentemente providências da Marinha e consequentemente subentende-se que ela está sendo inerte em atendimentos ou na prestação de serviços, o que é uma conclusão equivocada.

Portanto, a classificação correta das manifestações assegura o direito do cidadão de obter informações de forma mais célere e reflete de forma mais adequada a realidade das manifestações recebidas pela unidade de ouvidoria.

9. Ausência de detalhamento ao manifestante sobre as áreas para as quais as denúncias e comunicações de irregularidade são encaminhadas

Verificou-se que é prática comum nas respostas conclusivas de denúncias e comunicações de irregularidade a ausência da informação sobre a área competente pela apuração.

A título de exemplo, nas comunicações de irregularidade 60110xxxxxx/2022-xx e 60110xxxxxx/2022-xx e nas denúncias 60000xxxxxx/2021-xx, 60000xxxxxx/2021-xx, 60000xxxxxx/2021-xx e 60000xxxxxx/2021-xx, a Ouvidoria da Marinha informou que, como providência adotada, os fatos relatados serão apurados e que as medidas cabíveis serão adotadas, mas não informou ao manifestante qual a área responsável por essa apuração.

Conforme o art. 14 da Lei nº 13.460/2017, com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos **proativos** e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; (...)(grifou-se)

Além disso, de acordo com a mesma lei, as ouvidorias terão como atribuições precípuas:

VI - receber, analisar e **encaminhar às autoridades competentes** as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; (grifou-se)

Portanto, é importante que a ouvidoria, ao encaminhar a manifestação para a área apuratória competente, informe aos manifestantes, de forma proativa, para qual área a manifestação foi encaminhada.

Tal prática, além de dar mais transparência ao processo apuratório dentro do órgão, fortalece o controle social pela sociedade, visto que, ao informar a área apuratória competente, o manifestante poderá acompanhar, juntamente com a ouvidoria, o andamento do processo de apuração e obter as informações permitidas por lei dessas áreas.

10. Não utilização do recurso da ferramenta Fala.BR responsável por indicar a resolutividade da manifestação

A Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que, quanto à elaboração de respostas conclusivas, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação.

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

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

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Além disso, o Decreto nº 10.153/2019, determina que:

Art. 6º-B As unidades que integram o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e o Sistema de Correição do Poder Executivo federal informarão às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências.

De forma a permitir ao gestor indicar se a manifestação foi considerada resolvida ou não resolvida, a Plataforma Fala.BR possui a funcionalidade de “resolutividade”. Por meio dela, o gestor pode registrar informação sobre a resolutividade da manifestação, conforme o Art. 19, § 4º. O Manual do sistema apresenta essa funcionalidade no tópico Resolutividade da Manifestação³.

³ https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual#Resolutividade_da_Manifesta.C3.A7.C3.A3o

Constatou-se que a UA não utiliza essa funcionalidade e que todas as denúncias e comunicações de irregularidade possuem o tipo da resposta como “Resposta conclusiva” sem informação sobre a resolutividade da manifestação. É importante destacar que quando a ouvidoria não indica a resolutividade da manifestação, perde-se a rastreabilidade sobre quais denúncias e comunicações de irregularidade já foram apuradas e para as quais a área apuratória competente encaminhou resposta conclusiva.

Esse recurso, portanto, deve ser preenchido para que a ouvidoria consiga ter ciência de quantas manifestações foram encaminhadas às áreas apuratórias, mas não possuem resposta conclusiva. Ele também é um indicador importante para que o órgão possa medir a eficiência do processo de apuração, especialmente quando o número de denúncias e comunicação de irregularidades sem resolutividade cresce sem o devido tratamento e sem a alocação de pessoal e recursos para apurá-las adequadamente.

Ademais, a resolutividade é um indicador importante para que a alta administração esteja a par da atuação das áreas que suportam a ouvidoria, como o caso das unidades que integram o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e o Sistema de Correição do Poder Executivo federal, que devem informar às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Comando da Marinha:

- I. publicar ato normativo interno que defina as competências, estrutura organizacional e responsabilidades da ouvidoria no âmbito do CMAR;
- II. mapear e documentar os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- III. utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; ou apresentar anualmente, a justificativa para utilização de outro sistema ou modelo/forma de tramitação, em substituição àquele, acompanhada das medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços;
- IV. publicar Relatório Anual de Gestão de 2022, específico para as atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, publicando-o na página do sítio eletrônico da Marinha, após encaminhamento para a autoridade máxima do órgão;
- V. atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da Marinha, a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na

Internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, e demais informações gerenciais, as quais contribuirão para a promoção da transparência ativa;

- VI. promover ações de ouvidoria ativa visando engajar e divulgar o trabalho de ouvidoria tanto para o público externo quanto para o interno;
- VII. adequar o processo de fornecimento de informações via pedido de acesso à informação que envolvam dados pessoais, com o propósito de evitar sua divulgação à terceiros sem o consentimento expresso da pessoa a que eles se referirem;
- VIII. adequar o processo de readequação do tipo das manifestações para que pedidos de acesso à informação sejam classificados corretamente, com o fim de preservar o direito do cidadão em obter a informação nos termos estipulados pela LAI e para evitar distorções nos indicadores do painel *Resolveu?*;
- IX. detalhar ao manifestante, nas denúncias e nas comunicações de irregularidades, para qual área apuratória competente a manifestação foi encaminhada, de forma a aprimorar o controle social e a transparência do trâmite das manifestações; e
- X. utilizar o recurso da ferramenta Fala.BR responsável por indicar a resolutividade da manifestação, a fim de permitir que a ouvidoria identifique as manifestações que já tiveram resposta conclusiva ao manifestante, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotadas pelas áreas apuratórias do órgão.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Comando da Marinha (CMAR), bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da ouvidoria e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2021 e 2022 (período de 01/04/2021 a 31/03/2022), bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da Unidade.

Observou-se que a UA, apesar da sua recém organização como unidade vinculada diretamente ao Centro de Comunicação Social da Marinha (CCSM), órgão de assessoramento direto ao Comando da Marinha, e apesar de não possuir normativo interno que firme seu enquadramento no organograma da Instituição, vem envidando

esforços para que os normativos que fortaleçam sua atuação e instituição formal sejam aprovados.

A UA respondeu conclusivamente todas as manifestações dentro do prazo estipulado por lei, embora não tenha reclassificado como pedidos de acesso à informação 31 das 100 manifestações da amostra analisada (achado 8). Entretanto, a Ouvidoria da Marinha possui uma boa gestão no tratamento das manifestações de ouvidoria, vez que na análise da amostra foram encontradas falhas pontuais e outras irregularidades a serem reparadas; estrutura física adequada e pessoal capaz de dar vazão adequada as demandas de ouvidoria.

Contudo, cabe destacar que a UA trata informações das manifestações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR ao menos em dois momentos, quais sejam: quando o e-mail corporativo é utilizado para tramitação de manifestações e quando os dados são utilizados em planilhas de controle. Tal prática aumenta os riscos de segurança e privacidade das informações tratadas pela ouvidoria, especialmente com relação aos dados pessoais, e prejudica a rastreabilidade e a recuperação do histórico do trâmite das manifestações.

Nesse sentido, dentre as recomendações sugeridas à UA, reforça-se a orientação de utilização do Módulo de Triagem e Tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR. Além disso, é importante que a OGU acompanhe o andamento da implantação desse módulo pela UA, que já, como comunicado à equipe de avaliação, ele se encontra em fase de teste. Caso os testes não sejam satisfatórios, ressalta-se que, caso a UA opte por utilizar outro sistema de tramitação ou manutenção do e-mail, deve apresentar, anualmente, a justificativa acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Dentre outras recomendações, orienta-se que: a Marinha aprove ato normativo interno que defina as competências, estrutura organizacional e responsabilidades da Ouvidoria da Marinha, que já se encontra em trâmite para aprovação; a Marinha elabore ato normativo que mapeie e documente as responsabilidades das áreas internas no fluxos internos de tratamento das manifestações recebidas pela ouvidoria; a UA publique o Relatório Anual de Gestão específico para as atividades de ouvidoria para o ano de 2022; a UA atualize a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico da Marinha e promova ações de ouvidoria ativa visando engajar e divulgar o trabalho do setor tanto para o público externo quanto para o interno.

Com relação a aspectos mais operacionais da ouvidoria, alerta-se para a adequação dos fluxos da ouvidoria, de forma que os agentes públicos legalmente autorizados em atender os pedidos de acesso à informação, ao atender uma manifestação que solicite acesso às informações pessoais, assegurem que a informação será fornecida à pessoa a qual eles se referirem, ou que o consentimento dela seja obtido ao fornecer o acesso à informação a terceiros.

Ademais, orienta-se que seja informado ao manifestante, quando houver o encaminhamento às áreas apuratórias, qual a área responsável pela apuração da denúncia ou comunicação de irregularidade.

Por fim, orienta-se também que a ouvidoria utilize o recurso que indica a resolutividade da manifestação, com o objetivo de acompanhar a resolutividade das demandas, gerar informações gerenciais para a ouvidoria e informar o cidadão de forma mais precisa.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: (1) construir arcabouço jurídico capaz de subsidiar a criação e consequentemente implantação das atividades, competências e responsabilidades da Ouvidoria da Marinha no âmbito do CMAR; (2) implementar um fluxo de tratamento formal (seja por normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), com objetivo de otimizar a produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; (3) minimizar os riscos quando da tramitação de documentos e informações entre as unidades internas; (4) contribuir para melhorar o gerenciamento das manifestações em uma única ferramenta, com rastreabilidade e segurança; (5) assegurar que dados pessoais sejam fornecidos somente nas hipóteses legais permitidas; (6) maior transparência com o cidadão com relação ao encaminhamento das manifestações às áreas apuratórias no âmbito do CMAR; e (7) a melhoria do acompanhamento pela ouvidoria da resolutividade das manifestações enviadas às áreas apuratórias.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria avaliada, não só junto a sociedade, mas também junto ao seu público interno.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da Ouvidoria da Marinha:

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	As Forças Armadas são Instituições Nacionais e Permanentes do país e destinam-se à defesa da Pátria; à garantia dos poderes constitucionais; e, por iniciativa de qualquer destes, à garantia da lei e da ordem. A Ouvidoria da Marinha é orgânica ao Departamento de Serviço de Atendimento ao Usuário do Centro de Comunicação Social da Marinha (CCSM).
Data de criação	Novembro de 2018
E-mail	ouvidoria@marinha.mil.br
Página na Internet	https://www.marinha.mil.br/ouvidoria
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Endereço	Comando da Marinha – Ouvidoria da Marinha Esplanada dos Ministérios, Bloco N, Anexo A, 3º andar. Brasília-DF CEP 70.055.900
Telefone	(61) 3429-1001. Telefone Geral do CMAR. Página da internet não tem telefone da Ouvidoria.
Ouvidor	Capitão de Mar e Guerra Luiz Ricardo Batista Ramalho. Designado para o cargo em 07 de abril de 2022, por meio da Ordem de Serviço nº 90/2022.

A.2 Competências

Conforme previsão constitucional, as Forças Armadas (Marinha, Exército e Marinha), são instituições nacionais e permanentes do país.

Art. 142. As Forças Armadas, constituídas pela **Marinha**, pelo Exército e pela Aeronáutica, são instituições nacionais permanentes e regulares, organizadas com base na hierarquia e na disciplina, sob a autoridade suprema do Presidente da República, e destinam-se à defesa da Pátria, à garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de qualquer destes, da lei e da ordem. (grifou-se).

Como instituição, o Comando da Marinha/CMAR, está organizado com base na hierarquia e na disciplina, sob a autoridade suprema do Presidente da República, destina-se à defesa da Pátria, à garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de qualquer desses, da lei e da ordem.

De acordo com o preceituado no Decreto nº 5.417 de 13 de abril de 2005, o Comando da Marinha, órgão integrante da Estrutura Regimental do Ministério da

Defesa e subordinado diretamente ao Ministro de Estado da Defesa, tem por propósito preparar a Marinha para o cumprimento da sua destinação constitucional e atribuições subsidiárias.

O **CMAR** tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgão de direção geral: Estado-Maior da Armada;

II - órgão de assessoramento superior: Almirantado;

III - órgãos de assistência direta e imediata ao Comandante da Marinha:

a) Gabinete do Comandante da Marinha;

b) Centro de Inteligência da Marinha;

c) Procuradoria Especial da Marinha

d) Secretaria da Comissão Interministerial para os Recursos do Mar

e) Centro de Comunicação Social da Marinha;

IV - órgãos de direção setorial:

a) Comando de Operações Navais;

b) Comando-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais;

c) Diretoria-Geral de Navegação;

d) Diretoria-Geral do Material da Marinha;

e) Diretoria-Geral do Pessoal da Marinha; e

f) Secretaria-Geral da Marinha;

V - organizações militares da Marinha;

VI - órgãos colegiados:

a) Conselho de Almirantes;

b) Conselho de Ciência e Tecnologia da Marinha;

c) Conselho do Planejamento de Pessoal;

d) Conselho do Plano Diretor;

e) Conselho Financeiro e Administrativo da Marinha;

f) Comissão de Promoções de Oficiais; e

g) Comissão para Estudos dos Uniformes da Marinha;

VII - entidades vinculadas:

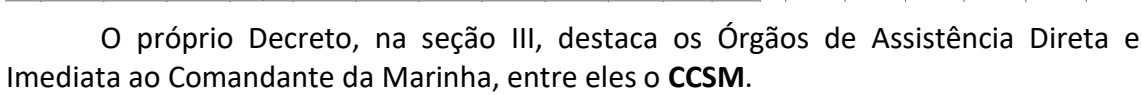
a) Caixa de Construções de Casas para o Pessoal da Marinha; e

b) Empresa Gerencial de Projetos Navais - EMGEPRON;

VIII - órgão autônomo vinculado: Tribunal Marítimo.

Na figura a seguir é esboçado uma parte do organograma geral do Comando da Marinha/CMAR⁴.

⁴ Retirado do sítio <https://www.marinha.mil.br/estrutura-organizacional>.



Segundo as informações recebidas durante o trabalho de campo, a Ouvidoria da Marinha é orgânica ao Departamento de Serviço de Atendimento ao Usuário, do Centro de Comunicação Social da Marinha (CCSM) e suas atividades se iniciaram em novembro de 2018.

Em consulta ao sítio da Marinha, não foram identificados normativos específicos relacionados ao tema de Ouvidoria. Quando da resposta ao questionário enviado pela equipe de avaliação, a UA citou que utiliza como suporte o arcabouço normativo geral a Portaria CGU nº 581/2021.

Entretanto, foi comunicado à equipe de avaliação que há um normativo interno aprovado pela Portaria CCSM nº 10/2016 e que está em atualização, cujos artigos 96, 97 e 98 tratam do Serviço de Atendimento ao Usuário. Abaixo, segue o extrato da proposta de atualização do referido normativo:

III – Divisão de Transparência Ativa e Apoio Jurídico (CS-53).

II - responder as manifestações recebidas, dentro dos prazos legais vigentes (transparência passiva);

III - analisar os dados gerados pelos relatórios estatísticos ou analisados pelas pesquisas de satisfação, a fim de aprimorar os serviços da MB e corrigir falhas;

IV - orientar as Organizações Militares no que se refere ao cumprimento das disposições legais e regulamentares vigentes;

V - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos;

VI - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas por pessoas com a necessidade de conhecer; e

VII - relacionar-se com as Forças Singulares e demais órgãos e entidades de defesa do usuário de serviços públicos com base em instrumentos formais de cooperação e, também, quando há a necessidade de promover ações e projetos conjuntos.

Art. 12. À Divisão de Serviço de Informações ao Cidadão (CS-51), compete:

I - operar o portal de Acesso à Informação ao usuário, do Governo Federal, conforme orientações da Controladoria-Geral da União (CGU);

II - elaborar e assessorar quanto ao suporte legal das respostas a serem encaminhadas aos usuários;

III - responder as manifestações e decisões recebidas, dentro dos prazos legais vigentes;

IV - orientar as Organizações Militares no que se refere ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI);

V - contribuir para a capacitação dos militares envolvidos com o SIC-MB, no que se refere a adestramento e orientações;

VI - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas por pessoas com a necessidade de conhecer;

VII - estabelecer, quando necessário, contatos horizontais com a Controladoria-Geral da União e Ouvidoria-Geral da União;

VIII - manter-se atualizado acerca dos diplomas legais vigentes sobre Acesso à Informação.

Art. 13. À Divisão de Ouvidoria (CS-52), compete:

I - atender adequadamente ao cidadão por telefone, carta ou sistema informatizado, utilizando relações de empatia e atendimento às normas vigentes;

II - responder as manifestações recebidas (solicitações de providências, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e simplificação de serviços), dentro dos prazos legais vigentes;

III - acompanhar mensalmente a quantidade de manifestações recebidas e classificar os principais assuntos;

V - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da MB;

VI - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos;

VIII - avaliar, anualmente, os serviços da MB, a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento ou correção de falhas dos serviços;

IX - orientar as Organizações Militares no que se refere à Ouvidoria no cumprimento das disposições legais e regulamentares vigentes;

X - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas por pessoas com a necessidade de conhecer;

XI - estabelecer, quando necessário, contatos horizontais com a Controladoria-Geral da União e Ouvidoria-Geral da União; e

XII - manter-se atualizado acerca dos diplomas legais vigentes sobre o tema Ouvidoria.

Art. 14. À Divisão de Transparência Ativa e Apoio Jurídico (CS-53), compete:

I - promover as ações necessárias para a manutenção e atualização dos dados preconizados na legislação vigente para divulgação em Transparência Ativa, por meio do sítio da MB, na internet;

II - gerenciar o portal de serviços do Governo Federal com a inserção ou atualização dos serviços da MB fornecidos ao público externo;

III - estabelecer, quando necessário, contatos horizontais com a Controladoria-Geral da União e Ouvidoria-Geral da União;

IV - prestar apoio jurídico ao CCSM; e

V - analisar, sob o enfoque jurídico, os assuntos tramitados pelo Serviço de Informação ao Cidadão da MB e pela ouvidoria.

A.4 Equipe e estrutura física

A Ouvidoria da Marinha pertence ao Departamento de Serviço de Atendimento ao Usuário, do Centro de Comunicação Social da Marinha (CCSM) e é composta por 5 (cinco) militares efetivos: 1 Ouvidor, 1 Analista e 3 respondentes.

Foi definido como meta individual para os servidores da ouvidoria a realização da certificação em Ouvidoria pela ENAP até novembro de 2022. Além disso, os membros possuem experiência prática em atividades de ouvidoria, sobretudo pela grande quantidade de manifestações e situações distintas relacionadas a elas.

A equipe possui perfil generalista e não há rotatividade frequente entre seus membros e todos os membros estão cadastrados na Plataforma Fala.BR com perfis de respondentes e gestor.

Foi comunicado que a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional. Entretanto, durante a realização dos trabalhos de campo, o Ouvidor informou que uma dificuldade na gestão da ouvidoria é tratar a quantidade excessiva de manifestações recebidas fora do sistema Fala.BR para analisar e incluir no sistema.

A avaliação periódica da equipe da ouvidoria é feita semestralmente. Nela os membros são avaliados quanto aos quesitos morais, profissionais e desempenho da função.

Também foi informado que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é vinculado à Ouvidoria da Marinha, mas possui força de trabalho própria.

Por fim, o Ouvidor informou que a estrutura física das instalações da Ouvidoria da Marinha é suficiente para a realização de suas atividades e que, adicionalmente, a administração está realizando gestões para expandir e modernizar as instalações.

A.5 Canais de atendimento

Os canais de atendimento informados pela UA no Questionário de Avaliação são os seguintes:

- i. Plataforma Fala.BR (falabr.gov.br): acesso pela internet;
- ii. E-mail: divulgado no site da marinha na internet;
- iii. Telefone: divulgado no site da marinha na internet;
- iv. Correspondência física: divulgado no site da marinha na internet;
- v. Atendimento presencial: divulgado no site da marinha na internet.

Os canais de atendimento disponibilizados nos sítios da UA à sociedade são os mesmos para atendimento do público interno.

O atendimento presencial é feito diretamente pela ouvidoria, sem descentralização.

A.6 Sítio da ouvidoria

Na página inicial do sítio da Marinha (www.marinha.mil.br) o acesso à página da ouvidoria é fácil e interativo. Basta abrir o sítio e clicar na opção “Ouvidoria”, disponibilizada no menu principal, e o usuário será direcionado à página da Ouvidoria da Marinha.



Na página da ouvidoria (www.marinha.mil.br/ouvidoria), o usuário já encontra à sua disposição as opções oferecidas pela Plataforma Fala.BR para realizar sua manifestação, seja ela um elogio, reclamação, simplifique, solicitação, sugestão ou denúncia.

Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para a busca 3 Ir para o rodapé 4

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE MAPA DO SITE

Ministério da Defesa
Marinha do Brasil
PROTEGENDO NOSSAS RIQUEZAS, CUIDANDO DA NOSSA GENTE

Ministério da Defesa | Exército | Força Aérea | Ouvidoria | Área de Imprensa | Serviços

EM DESTAQUE Defeso Eleitoral 2022 Operação Verão

Amazônia Azul

Ingresso na Marinha

Carreira Militar

Mulher na Marinha

Política Marítima Nacional

Central de Conteúdos

- Publicações
- Podcast
- Rádio Marinha
- Hinos e Canções
- Navega Reserva

Ouvidoria

A Ouvidoria da Marinha do Brasil tem a missão de receber, processar e prestar informações ao público (pessoa física ou jurídica), bem como monitorar as demandas que forem dirigidas ao Comando da Marinha (CMAR).

Caso não encontre a sua resposta na página "[Perguntas Frequentes](#)", registre a sua manifestação por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), canal exclusivo para tratamento de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e procedimentos de simplificação dos serviços públicos.

Clique na imagem



DENÚNCIA RECLAMAÇÃO SOLICITAÇÃO SUGESTÃO ELOGIO SIMPLIFIQUE

Conforme pode-se constatar nas figuras acima, a página da ouvidoria não apresenta o endereço da sede da Ouvidoria da Marinha, para o caso em que o usuário decida realizar sua manifestação pessoalmente. Essa informação só está presente na seção Acesso à Informação, na opção Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (www.marinha.mil.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic).

ACESSO À INFORMAÇÃO

Institucional

Ações e Programas

Participação Social

Informações Classificadas

Perguntas Frequentes

Proteção de Dados-LGPD

Dados Abertos

Carta de Serviço ao
Cidadão

Serviço de Informação ao
Cidadão - SIC

Telefones e Endereços

EM DESTAQUE

Defeso Eleitoral 2022

Operação Verão

Amazônia Azul

Ingresso na Marinha

Carreira Militar

Mulher na Marinha

Política Marítima Nacional

Central de Conteúdos

Publicações

Podcast

Rádio Marinha

Hinos e Canções

Navega Reserva

Aplicativo da MB

Nomar Online

Museus Navais

Saúde Naval

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) da Marinha do Brasil está a disposição para atender todas as demandas com base na [Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011 ([Lei de Acesso à Informação](#)) a partir de 16 de maio de 2012, por intermédio dos seguintes contatos:

Comando da Marinha do Brasil

Esplanada dos Ministérios, Bloco "N", Anexo A, 3º andar, Brasília - DF

CEP: 70055-900 Brasília - DF

Horário de Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 9h às 12:00h e das 13:45h às 17h

Acesse as demais [Unidades de Atendimento ao Público](#).

Responsável pelo atendimento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Capitão de Mar e Guerra **LUIZ RICARDO** Batista Ramalho

Telefone: (61) 3429 -1866

E-mail: sic@marinha.mil.br

Ademais, a página não apresenta, na seção "ouvidoria", as informações exigidas pela Portaria CGU nº 581/2021, mais especificamente em seu inciso II, artigo 71.

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, **com url específica para o órgão ou entidade**; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- as **formas de acesso ao atendimento** da ouvidoria;
- o **endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência**, quando cabível;
- os **relatórios de gestão da unidade** de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- o **link de acesso ao "Painel resolveu?"**;
- os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 - a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 - a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. (grifou-se)

No tocante ao Serviço de Informação (SIC), conforme citado anteriormente, as informações desse serviço estão disponíveis na seção Acesso à Informação, na opção Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Diferente da página da ouvidoria, a página do SIC apresenta informações sobre endereço do CMAR, horário de atendimento e responsável pelo atendimento do SIC.

Destaca-se que, durante o processo de avaliação da Ouvidoria da Marinha, as providências do Art. 71 foram incluídos no portal do órgão, exceto as determinadas no inciso II, alíneas c e g, que tratam respectivamente da publicação dos relatórios de gestão da unidade e normas vigentes no órgão para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

A.7 Sistemas informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR para acessar e responder aos pedidos de acesso à informação, recursos recebidos, reencaminhar pedidos a outros órgãos, acompanhamento e prorrogação de prazos. Foi informado que apenas as manifestações incompreensíveis não são registradas no sistema.

Além da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria da Marinha utiliza o sistema eletrônico corporativo, com a possibilidade de envio criptográfico das informações e não possui sistema próprio para triagem e tramitação das manifestações.

A UA destacou que ao receber a notificação de recebimento de nova manifestação por meio do e-mail da Ouvidoria da Marinha, o analista de triagem faz o lançamento em planilha de controle contendo NUP, assunto, tipo e demais informações para atribuição do respondente. Caso o assunto seja atribuição de outra organização militar, é solicitado subsídio para que o respondente realize a inserção da resposta conclusiva ou o arquivamento da manifestação. Dessa maneira, o intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e a equipe da UA, para as manifestações que não são iniciadas nessa plataforma, é realizado manualmente por intermédio de planilhas de controle.

Em relação ao nível de satisfação das respostas aos cidadãos, a UA utiliza os dados constantes no Painel *Resolveu?* disponibilizado pela CGU para subsidiar o aprimoramento do tratamento e fluxo das informações.

Foi comunicado que se encontra em curso a adequação dos processos internos para utilização do módulo de triagem com solicitação de subsídios aos colaboradores das unidades subordinadas ao CMAR.

A.8 Fluxo interno de tratamento

A Unidade Avaliada não citou a existência de normativo interno estabelecendo o fluxo padronizado e documentado de tratamento das manifestações no âmbito da

ouvidoria, visto que ele se encontra em fase de confecção. Contudo, a UA informou que, no caso de denúncias e comunicações de irregularidade, o trâmite ocorre da seguinte forma:

A Ouvidoria analisa a manifestação no sentido de verificar a plausibilidade de seu conteúdo (verossimilhança das alegações, indícios de autoria e materialidade, tais como a existência de provas trazidas pelo próprio cidadão como documentos, fotos, vídeos etc) e, em sendo viável, encaminha-se a manifestação com aplicação de criptografia na chave de acesso do titular da organização militar (OM) responsável, a quem incumbe a verificação do objeto da denúncia/comunicação de irregularidade. Cabe destacar que, no caso da denúncia/comunicação envolver o próprio titular da OM, a apuração será da competência da autoridade imediatamente superior na escala hierárquica (cujo envio se dá nos mesmos moldes).

A partir da informação sobre o suposto acontecimento, a OM pode adotar medidas sumárias de verificação, com prudência e discrição, sem formação de processo ou procedimento, destinadas a conferir plausibilidade dos fatos denunciados. Acaso encontrados elementos de verossimilhança, poderá formalizar a abertura do processo ou procedimento cabível, desde que mantendo completa desvinculação desse procedimento oficial em relação à denúncia/comunicação, ou seja, desde que baseado nos elementos verificados pela ação preliminar da Administração Naval.

Observadas essas premissas, caso instaurado procedimento formal pela OM, existem dois caminhos possíveis:

- a) Em sendo apurado por meio de sindicância, sua conclusão pode ensejar a constatação de cometimento de contravenção disciplinar (ocasião em que os envolvidos serão submetidos a outro procedimento administrativo - disciplinar - onde responderão pela conduta nela verificada e, respeitados o contraditório e a ampla defesa, poderão receber punição pelos seus atos) ou, sendo apurado indícios de crime, sua conclusão poderá ensejar na abertura de inquérito policial militar (IPM);
- b) Caso a constatação seja, de plano, a hipótese de crime, o procedimento competente é o IPM. Nessas últimas 2 hipóteses (constatação na conclusão da sindicância pelo indício de crime ou a instauração imediata do competente IPM) é que haverá, necessariamente, o envolvimento da Justiça Militar da União, já que a conclusão do IPM deve ser enviada ao juízo por meio do sistema E-PROC - processo eletrônico. O sigilo é imposto, quanto a sindicância, pela publicação interna DGPM-315 e, quanto ao IPM, pelo art. 16 do CPPM.

Para as demais manifestações recebidas, quando ocorrem fora da Plataforma Fala.BR, ao receber a notificação de recebimento de nova manifestação por meio do e-mail da Ouvidoria da Marinha, o analista de triagem faz o lançamento em planilha de controle contendo NUP, assunto, tipo e demais informações para atribuição do respondente. Caso o assunto seja atribuição de outra organização militar, é solicitado subsídio para que o respondente realize a inserção da resposta conclusiva ou o arquivamento da manifestação.

Destaca-se que a UA informou que há sigilo nos procedimentos administrativos abertos pelas Organizações Militares (OM) afetadas e que a estrutura organizacional das Forças Armadas, particularmente do Comando da Marinha, não permite uma intervenção direta em OMs que não compõem a cadeia de comando da OM a ser demandada.

Ademais, a UA também mencionou que a análise da procedência para o processamento ou não das denúncias e comunicações de irregularidades demanda um tempo maior da equipe responsável e que isso configura um gargalo que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento.

Quanto ao fluxo de tratamento para as demandas de ouvidoria interna, a UA informou que utiliza a mesma sistemática relatada para as demandas externas.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA informou que utiliza os dados disponibilizados no Painel *Resolveu?* para identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos, de forma a aprimorar o tratamento/fluxo das manifestações.

Por fim, quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs, a UA informou que não mantém acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de processos administrativos disciplinares referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração, pois há sigilo nos procedimentos administrativos abertos pelas Organizações Militares afetadas.

A.9 Entidades vinculadas

Questionada acerca da existência de unidades vinculadas/supervisionadas, a UA informou que não possui unidades vinculadas e que não possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas Organizações Militares no que se refere às questões de ouvidoria, pois a estrutura organizacional da Forças Armadas, particularmente do Comando da Marinha, não permite uma intervenção direta em Organizações Militares.

Na execução de suas atividades, a ouvidoria efetua o contato com a Organização Militar envolvida ou com o Comando Superior dessa Organização Militar. O contato com todas as Organizações Militares, a depender do caso, pode também ocorrer de forma direta por meio do Diretor do CCSM ou militar designado por ele. Caso necessário, o Diretor do CCSM também poderá levar as demandas diretamente ao Comandante da Marinha.

A.10 Carta de Serviços ao Usuário e Relatório Anual de Gestão

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços ao Usuário está disponível no menu lateral na seção Acesso à Informação no sítio da Marinha (www.marinha.mil.br).

ACESSO À INFORMAÇÃO
Institucional
Ações e Programas
Participação Social
Informações Classificadas
Perguntas Frequentes
Proteção de Dados-LGPD
Dados Abertos
Carta de Serviço ao Cidadão
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC
Telefones e Endereços

Nessa opção, o cidadão tem acesso aos seguintes serviços, organizados em quatro categorias:

- 1) Hidrografia e navegação
 - a. Aviso aos navegantes
 - b. Aviso de mau tempo
 - c. Cartas náuticas
 - d. Cartas náuticas (venda)
 - e. Normas da Autoridade Marítima (NORMAM)
 - f. Tábua de Marés
- 2) Veteranos e Pensionistas
 - a. Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha
 - b. Serviço de Assistência Social da Marinha
 - c. Pagadoria de Pessoal da Marinha
- 3) Portos e Costas
 - a. Acompanhamento de processos
 - b. Comprovante de Pagamento de GRU
 - c. Cursos do Ensino Profissional Marítimo (Portuários e Aquaviários)
 - d. Capitancias, Delegacias e Agências
 - e. Emissão de Guia de Recolhimento (GRU)
 - f. Navegação Amadora
- 4) Mais Serviços
 - a. Hotéis de Trânsito da Marinha
 - b. Museus Navais
 - c. Patrimônio Histórico da Marinha

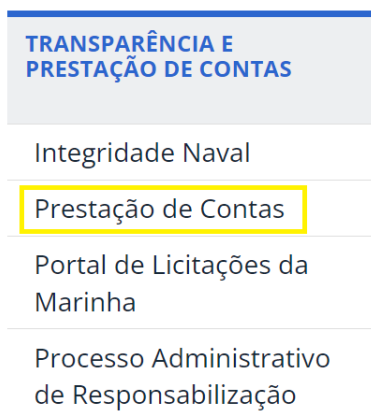
Para determinados serviços, a descrição das informações para o serviço prestado pode ser acessada diretamente na página específica do serviço. Para outros serviços que contemplem diversos outros serviços, como, por exemplo, o Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha, é disponibilizado ao usuário um documento no formato pdf com as informações sobre os serviços oferecidos e outros detalhes. Abaixo, dispõe-se os serviços para os quais esse documento foi elaborado e a data da última atualização.

Serviço	Link de acesso	Data da última atualização
Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha	https://www.marinha.mil.br/svpm/sites/www.marinha.mil.br/svpm/files/CARTA%20DE%20SERVI%C3%87OS%20-%20Vers%C3%A3o%20Final%20-%2007JUN2022.pdf	07 de junho de 2022
Serviço de Assistência Social da Marinha	https://www.marinha.mil.br/sasm/sites/www.marinha.mil.br/sasm/files/Cartilha%20de%20Servi%C3%A7os%20aos%20Veteranos%20vFinal.pdf	Não consta a informação no documento
Pagadoria de Pessoal da Marinha	https://www.marinha.mil.br/papem/sites/www.marinha.mil.br/papem/files/Carta_de_Servicos-PAPEM-2021.pdf	09 de julho de 2021

É importante destacar que foi informado pela UA a cada dois anos é que a atualização é coordenada pela ouvidoria.

Já em relação ao Relatório Anual de Gestão previsto no artigo 14 da Lei nº 13.460/2017 e detalhado na Portaria CGU nº 581/2021, a Ouvidoria da Marinha informou que ele é publicado juntamente com o relatório anual de gestão geral da Marinha, constante no link <https://www.marinha.mil.br/sites/default/files/relatorio-de-gestao-2021.pdf>.

Em consulta realizada no sítio da Marinha (www.marinha.mil.br), é possível acessar o relatório de gestão geral da Marinha no menu à esquerda, na seção Transparência e Prestação de Contas, no link Prestação de Contas.



Na página referente à prestação de contas, é possível ter acesso aos relatórios da Marinha no tópico 12. *Relatório de Gestão*. Ressalta-se que, na página da Ouvidoria da Marinha (www.marinha.mil.br/ouvidoria) não há referência a esses relatórios.

A.11 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Conforme já destacado em itens anteriores, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado à Ouvidoria da Marinha e possui força de trabalho própria. Portanto, a UA também é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

A.12 Principais dificuldades na execução das atividades de Ouvidoria e propostas de aperfeiçoamento

No Questionário de Avaliação a UA destacou que a principal dificuldade enfrentada é a quantidade significativa de manifestações recebidas fora do sistema Fala.BR para analisar e incluir no sistema.

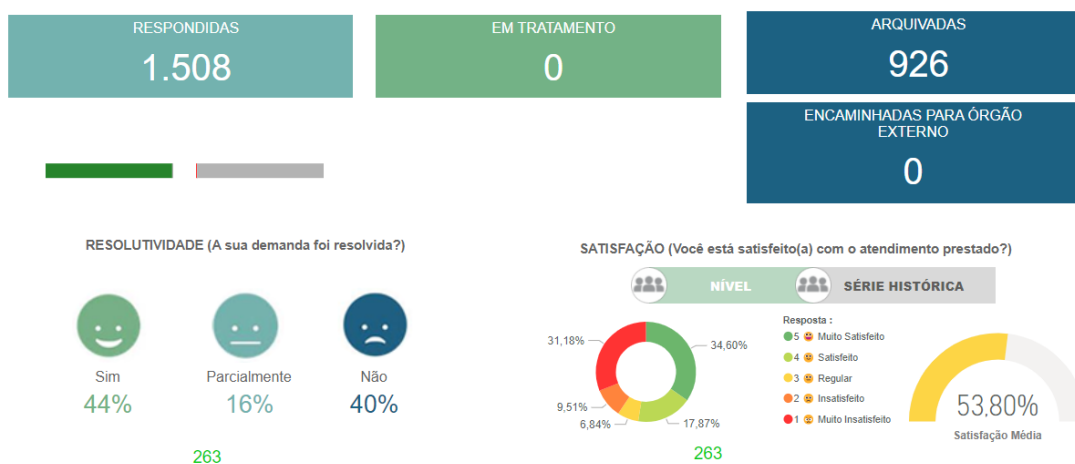
Além disso, a UA informou que a análise da procedência para o processamento ou não das denúncias e comunicações de irregularidades demanda um tempo maior da equipe responsável, e que isso configura um gargalo que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações, com impactos, ainda que pontuais, no prazo de atendimento.

Segundo a unidade, uma oportunidade de melhoria apontada é a potencialização da divulgação, por parte do Governo Federal, do canal Fala.BR.

A.13 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação⁵ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirado do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade do CMAR – Comando da Marinha – e o período de 01/04/2021 a 31/03/2022⁶:



⁵ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

⁶ A consulta foi realizada em 12/08/2022. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

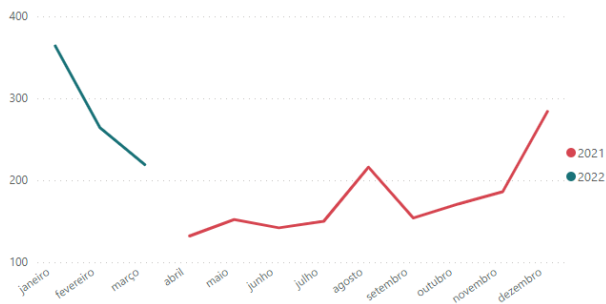
Ouvidoria do Comando da Marinha

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

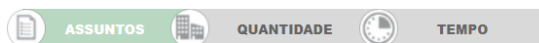
RECLAMAÇÃO	295 (19,6%)
SOLICITAÇÃO	660 (43,8%)
DENÚNCIA	214 (14,2%)
SUGESTÃO	62 (4,1%)
ELOGIO	30 (2,0%)
SIMPLIFIQUE	7 (0,5%)
COMUNICAÇÃO	240 (15,9%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

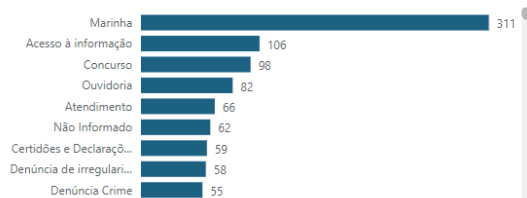
SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



RANKING



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por faixa etária



Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para obtenção da amostra

A amostra inicial, obtida a partir da seleção de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/04/2021 a 31/03/2022**, era composta de **1.508** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Comunicação	240
Denúncia	214
Elogio	30
Reclamação	295
Simplifique	7
Solicitação	660
Sugestão	62
Total	1.508

A amostra dos dados objeto para análise foi composta por um total de **100 manifestações**, obtidas a partir da amostra inicial de **1.508**. Para isso, foram realizados os seguintes passos:

1. Seleção de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/04/2021 a 31/03/2022;
2. Cálculo do percentual de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
3. Projeção deste percentual para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), garantindo que todos os tipos de manifestação tenham pelo menos uma manifestação, no caso de o percentual ficar em 0 e 1, e arredondando para cima na amostra os tipos em ordem decrescente da parte decimal do percentual. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
4. Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior.

Salienta-se que tanto na seleção inicial como na seleção objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP

- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Pesquisa Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta Satisfação
- Fora/Dentro do Prazo
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

1. **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.
2. **Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel *Resolveu?*. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.
3. **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido

registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

4. **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário, cujas perguntas encontram-se elencadas abaixo:

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
3. *O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
5. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
6. *A Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
7. *A resposta da **Comunicação** contém informações acerca das providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
8. *A resposta da **Denúncia** contém informações sobre as providências adotadas e seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
9. *A resposta da **Reclamação** prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
10. *A resposta da **Solicitação** de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
11. *A resposta da **Sugestão** contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
12. *A resposta do **Elogio** informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
13. *A resposta do **Simplifique** seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

A análise do tratamento técnico dado pela UA foi realizada de acordo com o Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, seguindo o qual:

Em relação à análise do tratamento técnico dado pela UA, o analista deve pontuar sua conclusão, baseando-se nos seguintes parâmetros:

a) **Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

b) **Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

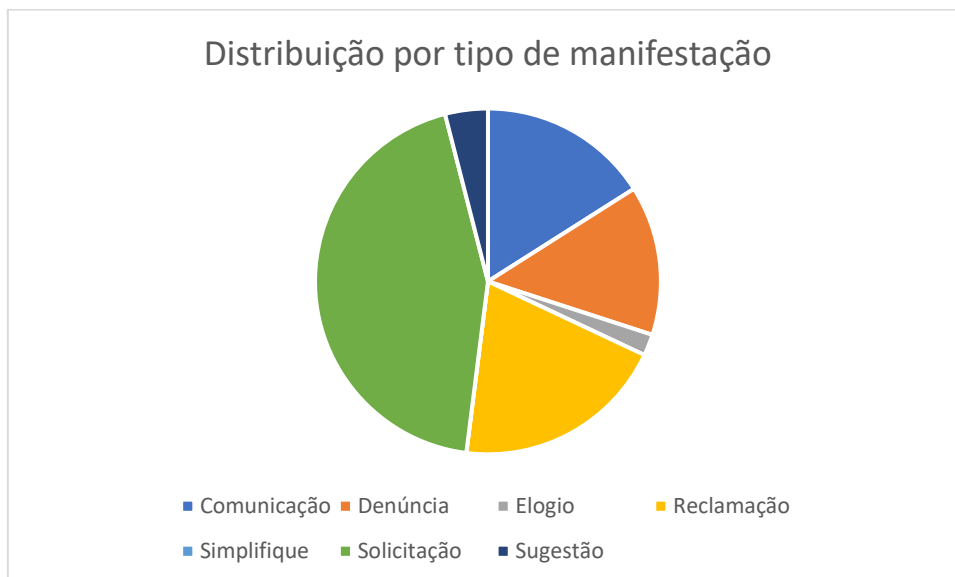
c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR. (grifou-se)

B.2 Apresentação dos resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR do período de **01/04/2021** a **31/03/2022**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas em que a Ouvidoria se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão. A amostra de **100** manifestações foi obtida tendo como base um total de **1.508** manifestações, sem duplicidade.

As 100 manifestações selecionadas estavam distribuídas conforme proporção disposta abaixo:



Distribuição por tipo de manifestação	Quantidade na Amostra Alvo
Comunicação	16
Denúncia	14
Elogio	2
Reclamação	20
Simplifique	0
Solicitação	44
Sugestão	4
Soma	100

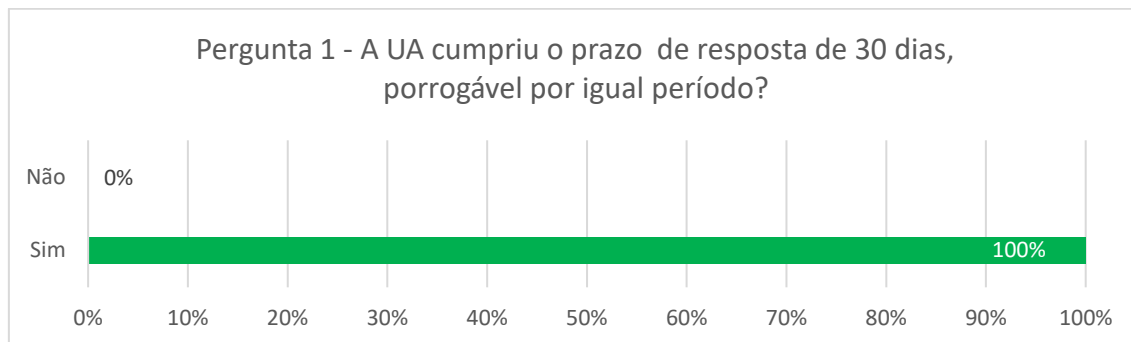
A seguir é mostrada uma síntese dos principais assuntos abordados na amostra⁷, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR:

Assunto	Contagem
Marinha	22
Acesso à informação	8
Denúncia de irregularidades de servidores	8
Concurso	7
Denúncia Crime	5
Ouvidoria	5
Atendimento	4
Aeronáutica	3
Processo Seletivo	3
Transporte Hidroviário	2
Preservação e Conservação Ambiental	2
Coronavírus (COVID-19)	2
Serviços Urbanos	1
Defesa Militar	1
Outros em Trabalho	1
Outros em Educação	1
Agente Público	1
Fale com o Presidente	1
Defesa do Consumidor	1
Certificado ou Diploma	1
Licitações	1
Atendimento Básico	1
Serviços Públicos	1
Outros em Comunicações	1
Fiscalização do Estado	1
Aposentadoria	1
Auxílio	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1
Outros em Economia e Finanças	1
Ouvidoria Interna	1

⁷ Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

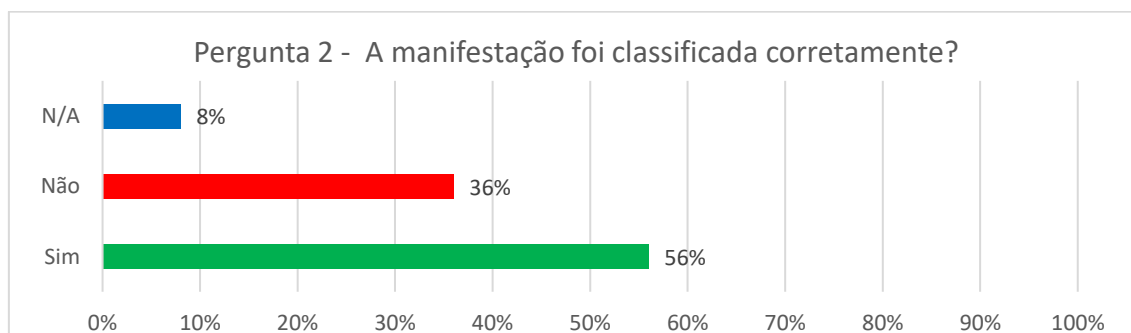
Outros em Meio Ambiente	1
Assédio moral	1
Agendamento	1
Recursos Humanos	1
Outros em Saúde	1
Cadastro	1
Outros em Transporte	1
Outros em Administração	1

Cada manifestação foi avaliada segundo um questionário, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁸:



De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogável por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Como se percebe no gráfico, a unidade respondeu a todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação. Porém, cabe salientar que, como algumas manifestações não foram classificadas corretamente como acesso à informação, o mais adequado seria analisar, para essas manifestações, se a informação foi fornecida em prazo não superior a 20 dias, prazo determinado pelo § 1º, artigo 11 da LAI.



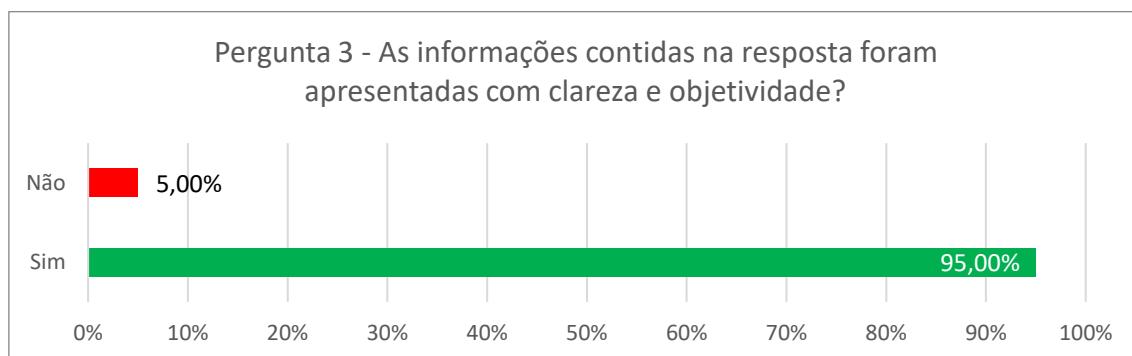
A Lei nº 13.460/2017 definiu os tipos de manifestações dos usuários como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação. Cabe a Ouvidoria checar se a manifestação está classificada corretamente e caso não esteja proceder a reclassificação.

O “não se aplica” (N/A) representado no gráfico, refere-se à Comunicação de irregularidade, pois não cabe reclassificação desse tipo de manifestação pela UA. Esse

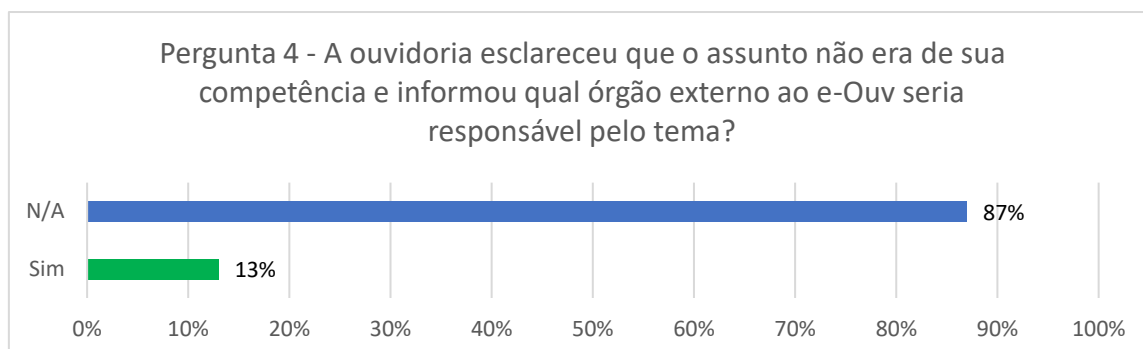
⁸ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica à manifestação em análise.

tipo de manifestação se refere como manifestação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, e que, conseqüentemente não poderá ser acompanhada pelo autor - já que ele optou por não se identificar.

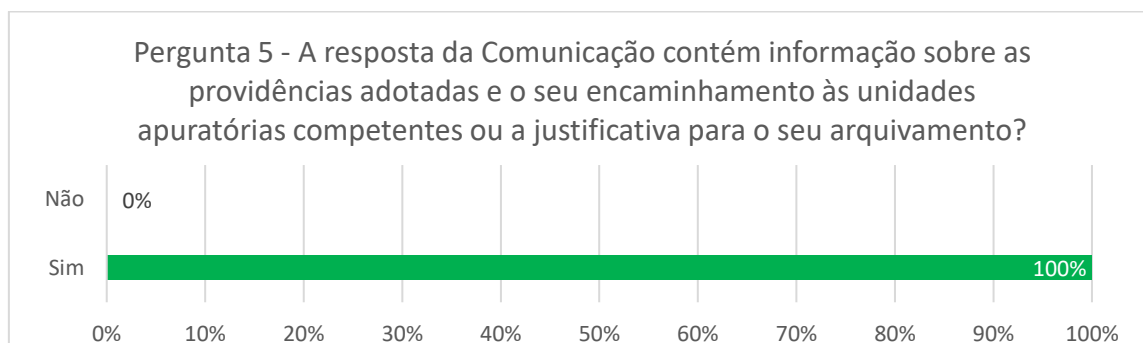
Já com relação as demais manifestações, 56% das 100 amostras foram classificadas corretamente, enquanto 36% foram classificadas de forma incorreta (33% das manifestações são pedidos de acesso à informação que foram recebidas pela ouvidoria como outro tipo de manifestação).



As respostas apresentadas ao cidadão devem conter elementos de clareza e objetividade para permitir ao cidadão a compreensão da mensagem emitida. Observa-se que em 94% as respostas foram apresentadas com clareza e objetividade.

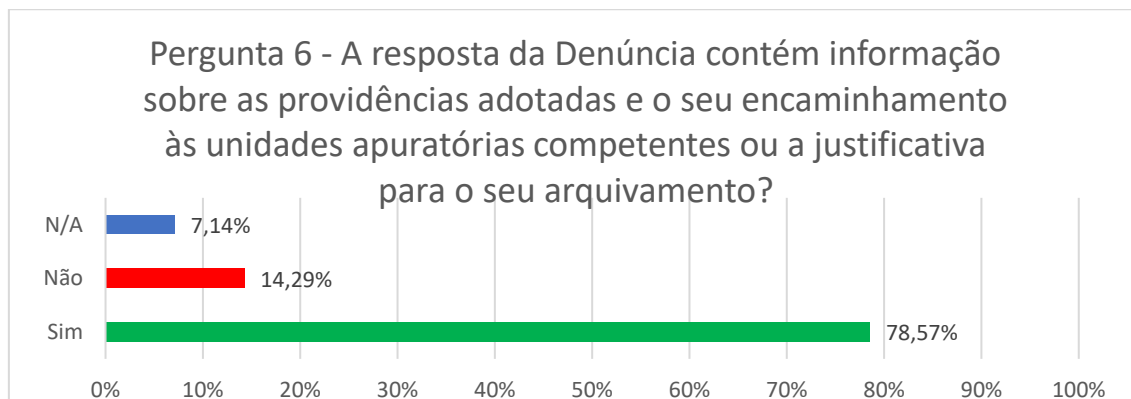


No gráfico da Pergunta 4, é mostrado que 87% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência do CMAR. Do quantitativo restante, 13% das manifestações, a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência – orientando o cidadão a buscar o órgão competente ou reencaminhando a manifestação.



A pergunta 5, refere-se às Comunicações em que não é permitido a reclassificação pela ouvidoria, conforme demonstrado na pergunta 2. Contudo, caso apresentem indícios de autoria e/ou materialidade, serão analisadas e tratadas pelos

órgãos apuratórios competentes. Ressalta-se que foi verificado que a UA, apesar de encaminhar a manifestação às áreas apuratórias competentes, não utiliza o recurso da Plataforma Fala.BR que indica a resolatividade das apurações (ver achado 10).

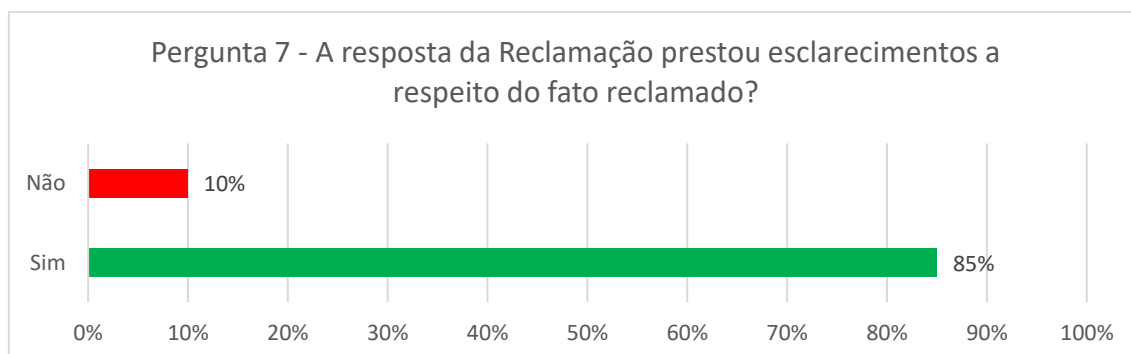


O gráfico da Pergunta 6 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias (total de 14 manifestações), 2 manifestações (14,29%) ou não detalham quais foram as providências adotadas ou não informam para qual unidade apuratória a manifestação foi enviada.

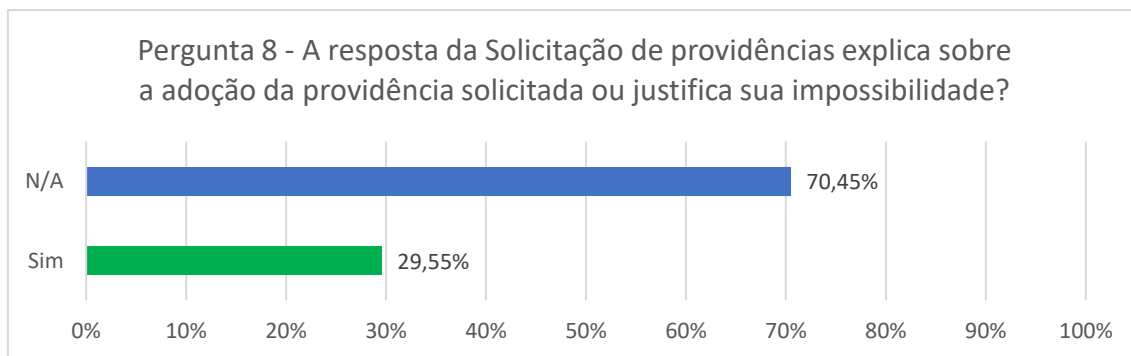
Na manifestação 60000xxxxxx/2021-xx consta que *“foram adotados os procedimentos necessários para as devidas correções administrativas da situação relatada, não havendo, portanto, que se falar em nenhuma irregularidade a partir da presente data”*, sem informar quais foram as “correções administrativas” realizadas e sua previsão legal.

Em outra manifestação (denúncia 60000xxxxxx/2021-xx), consta na resposta conclusiva que se *“trata de denúncia infundada, pois o Comando do xº Distrito Naval observa o previsto nas normas em vigor”*, sem explicações e detalhes sobre os questionamentos realizados pelo manifestante.

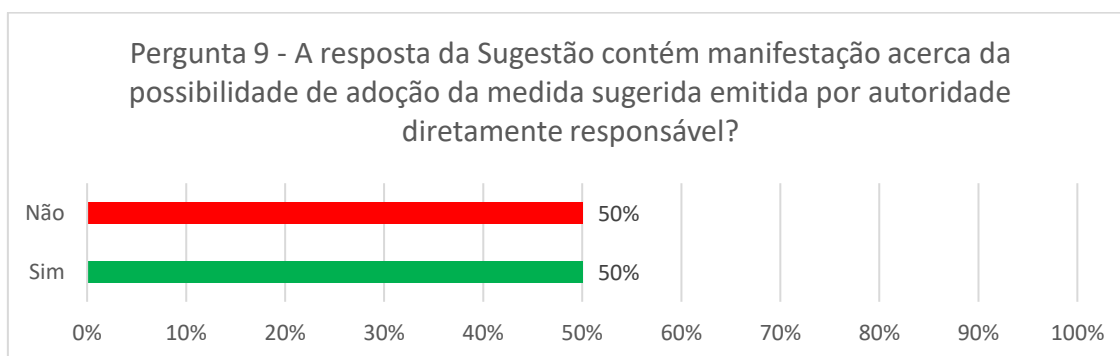
Apesar disso, em 4 (quatro) denúncias - 60000xxxxxx/2022-xx, 60000xxxxxx/2021-xx, 60000xxxxxx/2021-xx, 60000xxxxxx/2021-xx a ouvidoria informou a providência adotada (envio aos setores responsáveis das informações sobre as práticas de irregularidade ou de ilícitos reportados), sem informar ao cidadão qual era esse setor (ver achado 9).



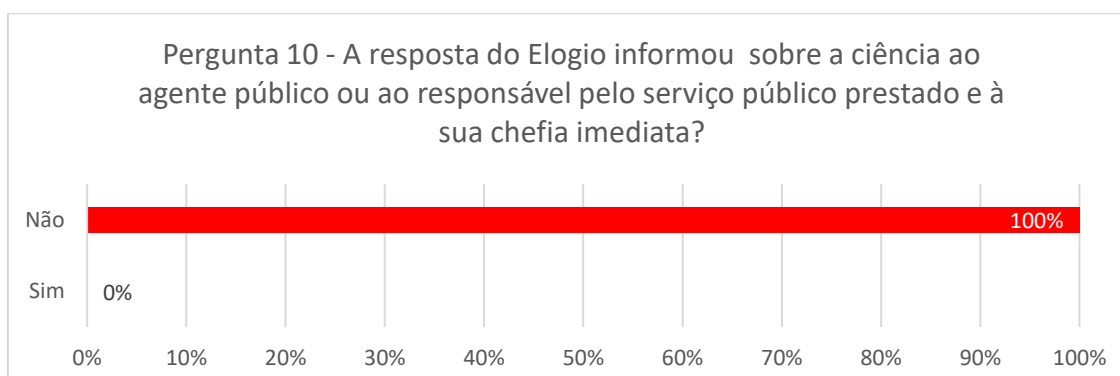
Na avaliação geral foi mostrado que, dentre as 20 (vinte) reclamações selecionadas, 85% prestaram esclarecimentos a respeito do fato reclamado, destacando que a Ouvidoria do CMAR tinha competência para tratar do tema reclamado.



Quanto às solicitações de providências, a pergunta número 8 não se aplica a 31 manifestações (70,45%) das 44 solicitações de providências avaliadas, visto que 30 delas não são solicitações de providências e sim pedidos de acesso à informação e 1 delas é uma reclamação e não uma solicitação. Para as manifestações do tipo solicitação de providência restantes, verificou-se que a adoção da providência ou a justificativa para sua impossibilidade foi informada adequadamente pela UA.



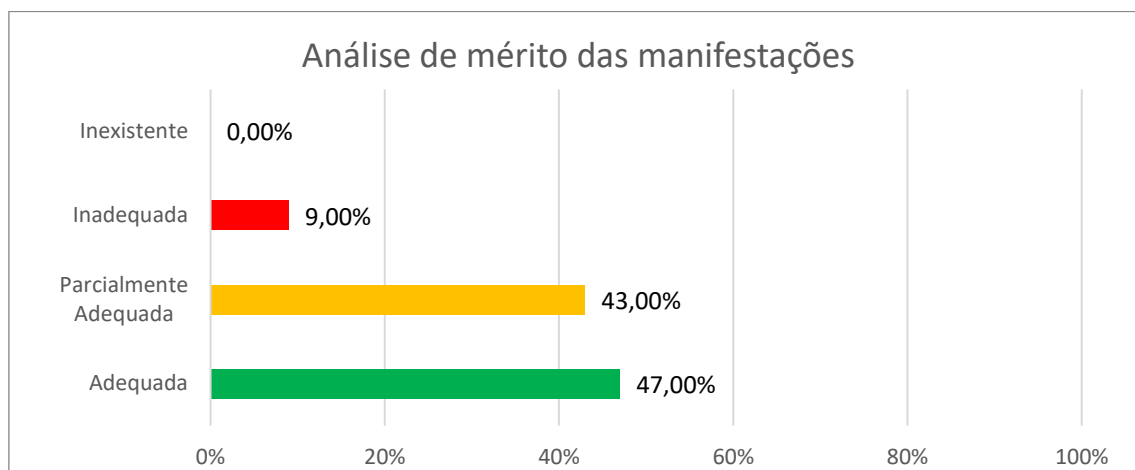
Conforme Art. 21, do Decreto 9.492/2018, "*a sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida*". Desta forma, em 2 manifestações das 4 analisadas foi informado somente que a sugestão foi registrada para estudo, mas não houve manifestação acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida pelo manifestante.



Na amostra, foram avaliadas 2 (duas) manifestações do tipo elogio. Na primeira, a ouvidoria não informou ao cidadão se foi dada ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata. Na segunda, o cidadão fez um elogio ao Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha, mas a resposta conclusiva consta como "*devolvendo novamente para a ouvidoria da MB*".

Na amostra do CMAR avaliada, no período pesquisado, não consta nenhuma manifestação do tipo Simplifique.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva⁹ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:



Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que 49% da amostra de manifestações teve avaliação Adequada pela equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

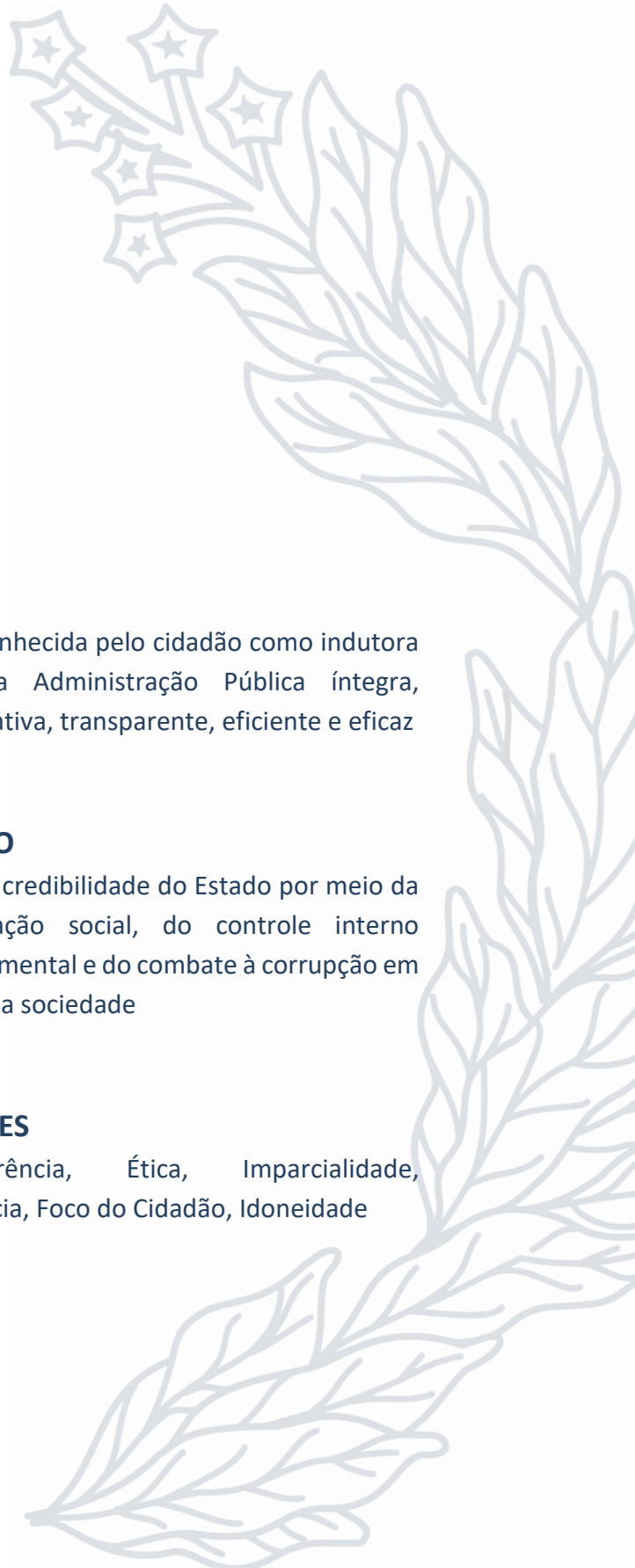
Trinta e oito manifestações (38% da amostra) foram consideradas parcialmente adequadas. Dentre elas, 33 (trinta e três) são pedidos de acesso à informação, trazem

⁹ Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado, mas não se coadunam ao tipo de manifestação em análise por consistirem em pedidos de acesso à informação.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**¹⁰. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

¹⁰ Este documento foi encaminhado via *ofício* somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade