

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA**

# CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO • REGIONAL PARAÍBA

Rua Barão do Abiaí, 73, 1º andar, Centro  
João Pessoa-PB, CEP 58013-080 | [cgupb@cgu.gov.br](mailto:cgupb@cgu.gov.br)

## WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO

Ministro da Controladoria-Geral da União

## JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO

Secretário-Executivo

## ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL

Secretário Federal de Controle Interno

## ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS

Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

## GILBERTO WALLER JÚNIOR

Corregedor-Geral da União

## VALMIR GOMES DIAS

Ouvidor-Geral da União

## JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO

Secretário de Combate à Corrupção

## OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

Supervisora:

**LUANA MARCELINO**

Coordenador:

**ROGER SOUZA DE PAULA**

Equipe de Avaliação:

**Celso Duarte de Sousa Junior**

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU  
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet ([www.gov.br/cgu](http://www.gov.br/cgu)) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima

Município: Boa Vista - RR

Objetivo: Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima – UFRR, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado (amostra de manifestações): junho de 2020 a maio de 2021

Data de execução: outubro a novembro de 2021

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima - UFRR, 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 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e Portarias CGU nº 1181/2020 e 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 razoável gestão de processos para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações de divulgação de seus canais de atendimento, além da realização de um evento anual de ouvidores. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Regimento Interno com inconsistências no tocante às legislações de ouvidoria;
- b) Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria;
- c) Não encaminhamento de manifestações às unidades apuratórias, tais como Auditoria Interna, Corregedoria e Comitê de Ética Setorial da Universidade Federal de Roraima;
- d) Alta rotatividade da força de trabalho na ouvidoria, composta em sua maioria por colaboradores que apresentam vínculo precário com a entidade;
- e) Inexistência de fluxo para tratamento de manifestações e uso de ferramenta inadequada de tramitação das demandas às áreas internas que ocasionam perda de prazo de respostas às manifestações;
- f) Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciante;
- g) Arquivamento indevido de manifestações com elementos mínimos para análise;
- h) Recebimento de manifestações em canais diversos da Plataforma Fala.BR sem o devido registro no sistema obrigatório disponibilizado pela CGU;
- i) Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria;
- j) Titular da Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima permanece no cargo além do prazo permitido em normativo legal.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima as seguintes providências:

I - Atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portarias CGU nº 581/2021, Portaria CGU nº 1181/2020, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;

II - Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;

III – Registrar todas as manifestações recebidas pela ouvidoria na Plataforma Fala.BR;

IV – Designar para a função de Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima, um novo agente público, considerando que o exercício do mandato da atual Ouvidora ultrapassa o prazo estabelecido em norma;

V - Promover o adequado preenchimento do campo “Assunto” e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas;

VI – Identificar eventos e realizar avaliações contínuas do trabalho da ouvidoria a fim de se estabelecer um fluxo dinâmico de comunicação das deficiências à alta administração da Universidade Federal de Roraima;

VII – Reestruturar a equipe de trabalho de ouvidoria, a fim de mitigar os riscos de vazamento de dados e descontinuidade de serviços;

VIII – Treinamento da equipe de ouvidoria em atendimento ao cidadão, especialmente, no tocante à forma de se responder às manifestações escritas, a fim de se dar guarida à clareza e à linguagem cidadã;

X – Evitar análises com juízo de admissibilidade, especialmente, quando as manifestações apontarem como propósito a conduta de servidores públicos da Universidade Federal de Roraima – UFRR.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

---

**CES:** Comissão de Ética Setorial

**CGU:** Controladoria-Geral da União

**CUNI:** Conselho Universitário

**Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

**LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

**OuvUFRR:** Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima

**QA:** Questionário de Avaliação

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

**SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

**UA:** Unidade Avaliada

**UFRR:** Universidade Federal de Roraima

# CONTEÚDO

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>2. OBJETO</b> .....   | <b>10</b> |
| <b>3. OBJETIVO E ESCOPO</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>4. METODOLOGIA</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>5. UNIDADE AVALIADA</b> .....   | <b>11</b> |
| <b>6. RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....  | <b>12</b> |
| <b>6.1. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA</b> .....   | <b>12</b> |
| 6.1.1. Realização anual do evento “Encontro de ouvidores do Estado de Roraima” a partir de 2013.....   | 12        |
| 6.1.2. Ações de divulgação dos canais de atendimento .....   | 13        |
| <b>6.2. CONSTATAÇÕES OBSERVADAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL</b> .....   | <b>14</b> |
| 6.2.1. Regimento Interno com inconsistências no tocante às legislações de ouvidoria .....  | 14        |
| 6.2.2. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria .....   | 14        |
| 6.2.3. Não encaminhamento de manifestações às unidades apuratórias, tais como Auditoria Interna, Corregedoria e Comitê de Ética Setorial da Universidade Federal de Roraima. ....                          | 16        |
| 6.2.4. Alta rotatividade da força de trabalho na ouvidoria, composta em sua maioria por colaboradores que apresentam vínculo precário com a entidade. ....   | 18        |
| 6.2.5. Inexistência de fluxo para tratamento de manifestações e uso de ferramenta inadequada de tramitação das demandas às áreas internas que ocasionam perda de prazo de respostas às manifestações ..... | 22        |
| 6.2.6. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciante .....   | 24        |
| 6.2.7. Arquivamento indevido de manifestações com elementos mínimos para análise.....  | 25        |
| 6.2.8. Recebimento de manifestações em canais diversos da Plataforma Fala.BR sem o devido registro no sistema obrigató-  |           |

|  |    |
|--|----|
| rio disponibilizado pela CGU. ....   | 26 |
| 6.2.9. Ouvidoria arquiva reclamação, que não é de sua competência, em inobservância a regramentos legais .....                     | 27 |
| 6.2.10. Titular da Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima permanece no cargo além do prazo permitido em normativo legal..... | 28 |

## **7. RECOMENDAÇÕES ..... 29**

## **8. CONCLUSÃO ..... 30**

## **APÊNDICES..... 31**

### **APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA..... 32**

|  |    |
|--|----|
| A.1. Informações Gerais.....   | 32 |
| A.2. Competências .....  | 32 |
| A.3. Normativos Internos .....                                       | 34 |
| A.4. Equipe e Estrutura Física .....                                 | 34 |
| A.5. Canais de Atendimento.....                                      | 34 |
| A.6. Sistemas Informatizados .....                                   | 37 |
| A.7. Fluxo Interno de Tratamento .....                               | 37 |
| A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....                   | 38 |
| A.9. Temas e Órgãos Internos Demandados .....                        | 38 |
| A.10. Carta de Serviços.....   | 39 |
| A.11. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação .....         | 40 |
| A.12. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....    | 40 |
| A.13. Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria ..... | 42 |
| A.14. Dados do “Painel Resolveu?” .....                              | 42 |

### **APÊNDICE B: RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA .....44**

|   |    |
|---|----|
| B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra ..... | 44 |
| B.2. Apresentação dos Resultados.....           | 47 |

### **APÊNDICE C: MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO .....56**



## I. APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 5 I da Lei nº 13.844/2019, 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, o Sistema de Integridade 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. 1 I do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

*Art. 1 I. 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”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

## 2. OBJETO

---

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição 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.

## 3. 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 UAI, 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, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

## 4. METODOLOGIA

---

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

- Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- Reunião de busca conjunta de soluções; e
- Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

I. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/06/2020 a 31/05/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

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 previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2020 e 2021 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram substanciados 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. 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. Além disso, foram realizadas interlocuções ao longo dos trabalhos a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo 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.

## 5. UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada – UA em análise é integrante da Universidade Federal de Roraima. A Ouvidoria de Serviços Públicos da Universidade Federal de Roraima – UFRR é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Desenvolve seus serviços com base nos dispositivos do Art. 37, § 3º, inciso I da Constituição Federal/1988, Instrução Normativa no 5 de 18 de junho de 2018/Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União; Lei no 13.460, de 26 de junho de 2017, Regimento Interno da Ouvidoria- Resolução no 020/2012-CUNI, Instrução Normativa no 5, de 18 de junho de 2018, que estabelece orientações para atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 (que determina os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública direta e indireta); Lei nº 12.527/2011; Decreto nº 10.153 /2019; Decreto nº 9.492/18; Lei nº 13.979/2020 e demais legislações vigentes.

Dentre outras competências, a OuvUFRR atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os órgãos integrantes da Universidade Federal de Roraima, conforme

dispõe o art. 24, XVIII, do Decreto nº 9.982/2019. Cabe destacar que a OuvUFRR não é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação.

A equipe é formada pelo Ouvidor e dois Bolsistas. As informações da UA foram coletadas do sítio da UFRR, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2019 e 2020. Mais detalhes sobre a ouvidoria da UFRR são dispostos no Apêndice A.

## 6. RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima.

### 6.1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

#### 6.1.1. Realização anual do evento “Encontro de ouvidores do Estado de Roraima” a partir de 2013

Uma forma de prestar contas à sociedade do trabalho realizado pelas ouvidorias, bem como de disseminar os canais de atendimento, é a realização do “Encontro de ouvidores do Estado de Roraima”, promovido pela UFRR e aberto à comunidade acadêmica, realizado desde 2013. Nos anos de 2020 e 2021 não houve realização do evento por conta da pandemia de COVID.

Nesse evento são realizadas palestras com foco no fortalecimento da participação cidadã na gestão da coisa pública, especialmente, por intermédio da utilização da ouvidoria como ferramenta de controle social.

#### VI ENCONTRO DOS OUVIDORES DO ESTADO DE RORAIMA – 2019

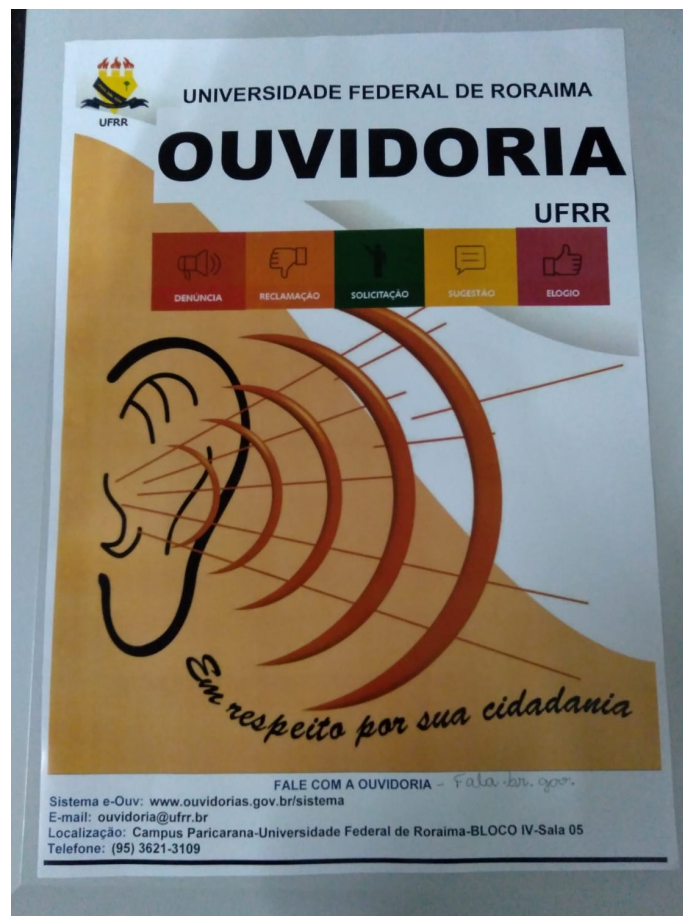




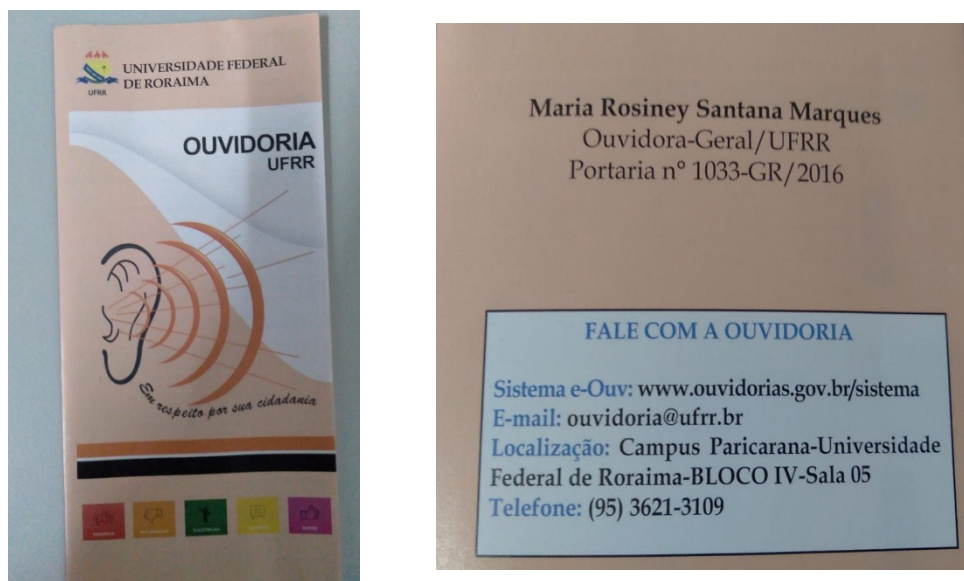
### 6.1.2. Ações de divulgação dos canais de atendimento

A OuvUFRR divulga o seu espaço de trabalho bem como os canais de atendimento por intermédio da afixação de cartazes nos espaços públicos da UFRR, bem como distribui *folders* para alcançar seu objetivo.

#### CARTAZ COM INFORMAÇÕES SOBRE OUVIDORIA



## FOLDER COM INFORMAÇÕES SOBRE OUVIDORIA (FRENTE E VERSO)



## 6.2. Constatações observadas no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal

### 6.2.1. Regimento Interno com inconsistências no tocante às legislações de ouvidoria

A partir das análises realizadas, foi identificado um normativo relevante, publicado no sítio virtual da OuvUFRR, para o desempenho das atividades da UA: Resolução nº 020/2012-CUNI que dispõe sobre a reformulação do Regimento da Ouvidoria de Serviços Públicos na Reitoria da UFRR. Esse regimento interno da OuvUFRR, apresenta algumas inconsistências, a saber:

- 1) Não trata sobre as manifestações possíveis: Sugestão, Elogio, Reclamação, Solicitação e Denúncia, especialmente, nos aspectos de prazos, respostas, definição sobre as manifestações e possível encerramento/arquivamento;
- 2) O mandato do Ouvidor é de apenas 2 (dois) anos, enquanto a portaria da CGU nº 1.181 de 10 de junho de 2020, a qual dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018; informa que são de 3 (três) anos.

### 6.2.2. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 176 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) nos anos de 2020 e 2021 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/06/2020 a 31/05/2021.

A amostra foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi 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, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um desempenho regular acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir:

- a) Em 29% das manifestações analisadas o assunto tratado referia-se a cotas. No entanto, há tratamentos discrepantes para situações similares.

| MANIFESTAÇÃO      | ENCAMINHAMENTO   | BLOCO | OBSERVAÇÃO   |
|-------------------|--|-------|--|
| 23546020240202100 | Arquivada.   | 1     | Manifestações do Bloco 1, tem semelhança de teor e encaminhamento; as manifestações do bloco 2, também; porém ao se comparar as manifestações do bloco 1 com bloco 2, há discrepância no encaminhamento, mesmo havendo similitude no conteúdo da manifestação. |
| 23546061938202096 | Arquivada.   |       |  |
| 23546059255202079 | Arquivada.   |       |  |
| 23546010981202174 | Encaminhada para Chefia de gabinete, e DERCA (Departamento de Registro e Controle Acadêmico)   | 2     |  |
| 23546027477202022 | Encaminhada para Chefia de gabinete, PROEG (Pró-Reitoria de Ensino de Graduação) e DERCA (Departamento de Registro e Controle Acadêmico) |       |  |

- b) Pertinente as respostas às manifestações notou-se que há o uso excessivo de “Caixa Alta” e, conforme a etiqueta virtual, constante no Manual de Redação da Presidência da República, essa é uma maneira de representar agressão e, essa forma foi utilizada em 86% das respostas.

- c) A linguagem utilizada na resposta deve ser clara, objetiva e adequada ao perfil do solicitante de forma a facilitar a comunicação, conforme determina o artigo 17 do decreto nº 9.492, de 2018. Desse modo é importante evitar o uso de sigla sem a explicação dos significados. Essa prática pode dificultar o entendimento do cidadão sobre a informação entregue. Assim, no uso de siglas, na primeira citação, a expressão designada deve vir escrita por extenso, de forma completa e correta, sempre antes de sua sigla ou acrônimo respectivo, separados por travessão. A partir da análise de 100 manifestações verificamos ocorrência do mau uso de siglas em 52 delas.

d) Ressalte-se ainda que foram encontrados em 28% de todas as respostas às manifestações erros de acentuação ou grafia de palavras, à guisa de exemplo, segue:

| CONTEÚDO DA RESPOSTA  | CORREÇÃO  |
|---|---|
| O COMUNICADO/DENÚNCIA ANÔNIMO, , FOI ENCAMINHADO A PROGESP/UFRR, PARA CONHECIMENTO, CONSIDERANDO QUE A UFRR CONTINUA COM SUAS ATIVIDADES REMOTAS E ALGUNS SETORES ADMINISTRATIVOS EM REVEZAMENTO. | O comunicado/denúncia anônimo, foi encaminhado a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoa da Universidade Federal de Roraima - PROGESP/UFRR, para conhecimento, considerando que a UFRR continua com suas atividades remotas e alguns setores administrativos em revezamento.             |
| A MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA,, NÃO CABE A ESTA OUVIDORIA, UMA VEZ SE TRATAR DE AUXÍLIO EMERGENCIAL. PORTANTO SERÁ ARQUIVADA.  | A manifestação anônima não cabe a esta ouvidoria, uma vez se tratar de auxílio emergencial. Portanto será encaminhada a outra unidade do SisOuv responsável pelo tratamento, neste caso à ouvidoria do Ministério da Cidadania.   |
| A SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO, NÃO É PERTINENTE A A ESTA OUVIDORIA/UFRR, UMA VEZ TRATAR DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS E JURÍDICAS. ORIENTAMOS A MANIFESTANTE A PROCURAR A PROEG E AGU/UFRR.               | A solicitação de informação, não é pertinente a esta Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima (UFRR), uma vez tratar de informações técnicas e jurídicas. orientamos a manifestante a procurar a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoa (PROEG) e Advocacia Geral da União da UFRR. |
| A Manifestação, não apresenta argumentos suficientes para possibilitar uma apuração, É importante que o texto seja claro, contundente, plausível e específico ao assunto desejado.                | A Manifestação não apresenta argumentos suficientes para possibilitar uma apuração. É importante que o texto seja claro, contundente, plausível e específico ao assunto desejado.   |

Concernente às respostas ao cidadão, constatou-se que parte significativa das respostas das manifestações do tipo reclamação, 41%, não apresentaram a elucidação necessária ao cidadão ou as providências a serem adotadas pela autoridade responsável. Dessa forma, cabe mencionar que, em observância ao Decreto nº 9.492/2018, a resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade.

e) Já na sugestão, a única que está no escopo da análise, a resposta conclusiva apesar de informar que haverá acolhimento dela, não informou como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento.

### 6.2.3. Não encaminhamento de manifestações às unidades apuratórias, tais como Auditoria Interna, Corregedoria e Comitê de Ética Setorial da Universidade Federal de Roraima.

A Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima respondeu ao questionário de avaliação de ouvidoria da Ouvidoria Geral da União, no tópico correspondente ao fluxo de procedimentos, o que segue:

*“Nos casos de serem denúncias em desfavor de servidores da instituição, essa são encaminhadas ao chefe imediato do servidor, para averiguar a procedência e as providências cabíveis.”*



Essa forma de procedimento desobedece aos ditames da Portaria CGU nº 581/2021, que veda diligências pela ouvidoria e o Decreto nº 9.492/2018 em seu artigo 22, parágrafo único, como segue:

*“Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.*

*Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.”*

Dessa feita, verificou-se que em 6 (seis) comunicações havia envolvimento de servidores públicos federais e, elementos mínimos para análise; assim, era imprescindível encaminhar as comunicações às unidades apuratórias que objetivam zelar pela observância de normas e da ética no seio da Universidade Federal de Roraima, a saber, a corregedoria e o comitê de ética setorial.

Ainda que a denúncia seja anônima, o encaminhamento deve ser feito, posto que cabe à unidade de apuração fazer juízo de admissibilidade e investigar com a profundidade necessária.

As comunicações que se enquadram nesse achado, são as que seguem:

| # | MANIFESTAÇÃO | NUP               |
|---|--------------|-------------------|
| 1 | Comunicação  | 23546042390202085 |
| 2 | Comunicação  | 23546055017202094 |
| 3 | Comunicação  | 23546058411202084 |
| 4 | Comunicação  | 23546060598202000 |
| 5 | Comunicação  | 23546018375202105 |
| 6 | Comunicação  | 23546020316202100 |

A Ouvidoria da Universidade federal de Roraima respondeu ao questionário de avaliação de ouvidoria da Ouvidoria Geral da União, no tópico correspondente ao fluxo de procedimentos, o que segue:

*“Nos casos de denúncias, seja ela identificada ou não, a Ouvidoria analisa e encaminha ao chefe do setor, para averiguar a procedência dos fatos relatados pelo manifestante. Se for considerado procedente, a Ouvidoria solicita as providências cabíveis da chefia imediata do determinado setor.”*

Observa-se o descumprimento do disposto na Portaria CGU nº 581/2021, conforme segue:

*“Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, **vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências** junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.” (grifo nosso);*

E do mesmo modo descumpriu o Decreto nº 10.153 de 3 de dezembro de 2019:

*“Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.*

...

*§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o **posterior envio aos órgãos de apuração competentes**, observado o disposto no § 2º.” (grifo nosso)*

Essa forma de procedimento desobedece aos ditames do Decreto nº 9.492/2018 em seu artigo 22, parágrafo único, como citado anteriormente.

O procedimento correto é enviar as manifestações com elementos mínimos comprovados para as unidades apuratórias, tais como Auditoria Interna, conforme explana o Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal:

*“A origem do trabalho de apuração pode ser tanto interna quanto externa à Unidade de Auditoria Interna Governamental. (...). A origem externa pode decorrer de denúncia e de requisições de outros órgãos e entidades que possuam essa prerrogativa”*

Segue alguns processos em que se verificaram encaminhamentos indevidos.

| # | MANIFESTAÇÃO | NUP               |
|---|--------------|-------------------|
| 1 | Comunicação  | 23546013671202100 |
| 2 | Comunicação  | 23546038434202100 |
| 3 | Comunicação  | 23546044300202091 |
| 4 | Comunicação  | 23546047426202017 |
| 5 | Comunicação  | 23546049506202015 |
| 6 | Comunicação  | 23546049519202086 |
| 7 | Comunicação  | 23546058411202084 |
| 8 | Comunicação  | 23546065096202041 |

Assim, resta claro que a Ouvidoria descumpriu os procedimentos normativos por realizar diligências e, ainda, o encaminhamento deveria ter sido realizado de forma pseudonimizada e apenas para às unidades de apuração competentes, quais sejam, corregedoria, auditoria ou comissão de ética.

#### **6.2.4. Alta rotatividade da força de trabalho na ouvidoria, composta em sua maioria por colaboradores que apresentam vínculo precário com a entidade.**

Conforme a Controladoria Geral da União, em seu manual “Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria: rumo ao sistema participativo”, temos uma definição da Ouvidoria Pública:

*“Ouvidoria pública deve ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A existência de uma unidade de ouvidoria na estrutura de um órgão público pode estreitar a relação entre a sociedade e o Estado, permitindo que o cidadão participe da gestão pública e realize um controle social sobre*

*as políticas, os serviços e, indiretamente, os servidores públicos. (CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2012, p.8)."*

O fundamento legal para a institucionalização de ouvidorias no poder público, é a Emenda Constitucional nº 19 de 1998 que modificou redação do art. 37 da CF/88, em seu § 3º, como segue:

*"§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:*

*I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;*

*II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;*

*III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública."*

Recente norma, a saber, Lei n. 13.460 de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e, traz em seu artigo 13 as atribuições precípua da ouvidoria, como segue:

*"Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*

*I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*

*II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*

*III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*

*IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*

*V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*

*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; e*

*VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes."*

Por força das Leis nº 12.527/11 e nº 13.460/2017, os órgãos e entidades públicas devem proteger informações pessoais dos usuários, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à sua intimidade, vida privada, honra e imagem, caso não autorizado expressamente.

Ainda, o Decreto nº 10.153/2019 traz comandos específicos relacionados a salvaguardas a identidade de denunciante, cabendo destacar a necessidade de adoção de procedimentos específicos pela equipe de ouvidoria, tanto no envio das manifestações para áreas de apuração quanto entre unidades de ouvidoria, a exemplo da pseudonimização e do pedido de consentimento. Tais procedimentos estão alinhados, inclusive, à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.708/2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, assegurando ao cidadão medidas importantes de proteção, como as mencionadas anteriormente.

Dessa feita, uma instituição ainda recente como a ouvidoria, para se consolidar, depende de um trabalho contínuo, consistente e de qualidade, objetivo que precisa da cooperação e atuação coordenada de todas as unidades da Universidade Federal de Roraima, pois as ouvidorias, além de instâncias de controle e de participação, são, também, instâncias de gestão pública.

Em resumo, a ouvidoria é a instância de participação social que mais tem crescido em importância e envergadura institucional no âmbito da administração pública, à guisa de exemplo, entre 2019 e 2020, por exemplo, as manifestações recebidas no governo federal tiveram acréscimo de 170%. Na Universidade Federal de Roraima esse aumento foi no montante de 125,14%.

Assim, o cenário concernente à estrutura de recursos humanos da Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima não se enquadra ao ambiente normativo profundo, dinâmico e extenso que conduz as ouvidorias. Porquanto, às perguntas relacionadas à força de trabalho, a UA respondeu que ouvidoria é composta por 3 (três) membros, a ouvidora e 2 (dois) bolsistas.

A ouvidoria pontuou ainda que o perfil da equipe é generalista, que a rotatividade de bolsistas atrapalha a gestão do setor. Os bolsistas, informa a ouvidora, geralmente, permanecem apenas 1 (um) ano na UA, o que requer treinamento a cada vez que um novo bolsista é contratado.

Foi informado que a composição atual da força de trabalho é inadequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria. Pertinente à essa questão, verificamos em relatórios anteriores da Ouvidoria que a demanda por servidores para apoiar o trabalho é recorrente, como segue:

| RELATÓRIO (ANO) | DEMANDA  |
|-----------------|--|
| 2020            | Apoio de Recursos Humanos para a Ouvidoria, com a disponibilidade de mais um ou dois servidores para estruturar a equipe da Ouvidoria, possibilitando assim, a Ouvidoria realizar ações atribuídas pela CGU no âmbito institucional. Sem o devido apoio, impossibilita a efetividade da Ouvidoria em realizar suas atividades com qualidade, eficiência e maior eficácia;  |
| 2019            | Apoio de Recursos Humanos na Ouvidoria, com disponibilidade de mais um ou dois servidores para compor a equipe da Ouvidoria, para propiciar melhores ações, possibilitar coordenar o SIC/UFRR, participar em ações junto as demais Ouvidorias, estadual, municipal e privadas nas ações da Ouvidoria itinerante, participação em eventos fora e dentro do Estado, Realizações de pesquisas, atividades no âmbito da UFRR (campanhas informativas e educativas), visitas à comunidade acadêmica, nos Campi, divulgando a importância dos serviços da Ouvidoria e a conscientização da importância do exercício da cidadania no papel de cada cidadão na Instituição. Sem esse apoio, a Ouvidoria fica prejudicada nas suas atividades com qualidade dos serviços no âmbito da UFRR e com maior efetividade. |
| 2018            | Apoio de Recursos Humanos na Ouvidoria, com mais servidor na equipe da Ouvidoria, para propiciar Realizações de pesquisas, atividades no âmbito da UFRR (campanhas informativas e educativas), visitas à comunidade acadêmica, nos Campi, divulgado a importância dos serviços da Ouvidoria e conscientização da importância do exercício da cidadania no papel de cada cidadão na Instituição, sendo possível tal realização, com a estruturação da equipe da Ouvidoria, com pessoal suficiente para compor a equipe, uma vez que a Ouvidoria conta apenas com um servidor sendo a própria Ouvidoria, desde a sua implantação nesta instituição em 2016, o que prejudica a qualidade dos serviços no âmbito da UFRR, com maior efetividade.   |

| RELATÓRIO (ANO) | DEMANDA  |
|-----------------|--|
| 2017            | Apoio de Recursos Humanos na Ouvidoria, para propiciar Realizações de pesquisas e demais atividades no âmbito da UFRR (campanhas informativas e educativas), visitas à comunidade acadêmica e demais Campi, levando a conscientização da importância do exercício da cidadania no papel de cada cidadão na Instituição, sendo possível tal realização, com a estruturação da equipe da Ouvidoria, com pessoal suficiente para compor a equipe, uma vez que a Ouvidoria conta apenas com um servidor, sendo a própria Ouvidora, o que prejudica a qualidade dos serviços no âmbito da UFRR com maior efetividade. |
| 2016            | Apoio para Realização de pesquisas, e demais atividades no âmbito da UFRR (campanhas informativas e educativas), pesquisas e visitas a comunidade acadêmica e demais Campi, levando a conscientização da importância do exercício da cidadania no papel de cada cidadão na Instituição, sendo possível com a estruturação da equipe da Ouvidoria com pessoal suficiente para a equipe, uma vez que a Ouvidoria conta apenas com um servidor, sendo a própria Ouvidora, o que prejudica demais ações da Ouvidoria   |

Conforme informado pela Ouvidora, os Bolsistas, um no período matutino, outro vespertino, têm as seguintes atribuições:

- Organizar os arquivos onde das documentações inerentes ao setor, organizados em pastas (manifestações por mês/ano, memorandos expedidos e recebidos, ofícios recebidos e expedidos, legislações, Relatórios Anuais e outros);
- Atender o manifestante e encaminhar a sala da Ouvidora, caso seja para se manifestar presencialmente;
- Atender o manifestante e orientar e ajudar a registrar a manifestação no Sistema Fala.br ou e-mail da ouvidoria, considerando que a Ouvidoria dispõe de um Computador exclusivo para o manifestante registrar sua manifestação, caso esse desejar registra ali mesmo na Ouvidoria com auxílio do bolsista;
- Receber toda e qualquer documentação, registrar a data de recebimento, carimbar, assinar e encaminhar a Ouvidora para conhecimento e providências cabíveis;
- Entregar documentos da Ouvidoria, no âmbito interno e externo (muitas vezes, ser necessário entregar com ajuda de transporte e motorista da Prefeitura Universitária);
- Registra em planilha constante de Arquivo de controle interno da Ouvidoria, das manifestações recebidas e já tratadas pela Ouvidora com suas conclusões finais, com datas de recebimento, de entrada e saída, tipo de manifestação, gênero, autor da manifestação, setor acionado, encaminhamento e orientações da Ouvidora, resposta final das providências adotadas pelo setor responsável e data da resposta;
- Após registro final de cada manifestação na Planilha de controle interno da Ouvidoria, o BOLSISTA, deve arquivar em pasta mensal, para subsidiar o Relatório Anual da Ouvidoria;
- Divulgar o Relatório Anual da Ouvidoria, no Sistema da Instituição e na página da Ouvidoria, com ajuda da DTI, e enviar cópia a todos as Pró-Reitorias, Centros acadêmicos e Departamentos;
- Contribuir com apoio, em todas ações executadas da Ouvidoria, internamente ou externa (Encontros, reuniões, pesquisas, divulgações com distribuição de folders, cartazes, no âmbito institucional);

É perceptível o alto grau de responsabilidade impostas aos bolsistas ao lidar com tantas atribuições; especialmente, ao tratar com o público que se apresenta pessoalmente para registrar suas manifestações. O bolsista, que tem um vínculo precário com a Universidade Federal de Roraima poderá ter acesso à informações sigilosas expostas pelos manifestantes; o que pode ser um risco, considerando que a média de período laboral na ouvidoria é de um ano, conforme a ouvidora,

posto que “uma vez a cada ano é publicado edital para novas inscrições de bolsistas, e esses tem que concorrer novamente a vaga e muitas vezes não conseguem retornar, caracterizando uma descontinuidade daquele bolsista que já foi treinado.”, e acrescenta-se, teve acesso a dados e informações que podem ser sigilosos. No relatório de ouvidoria de 2020, há a seguinte exposição:

*“Contudo, é importante continuar fazer notar, que a Ouvidoria da UFRR, desde a sua efetivação em 2006, funciona tão somente, com 1 (um) servidor/Ouvidor, auxiliado por 2(dois) bolsistas em 5 horários alternados, esses sempre estão em constante mudanças, uma vez que são alunos e que alguns, por opção de melhor remuneração de bolsas, procuram outras instituições, outros são desligados por conclusão de seus cursos, o que não efetiva a continuidade do bolsista nas atividades da Ouvidoria.”*

Forçoso lembrar que, apesar de o regimento não obrigar a ter servidores efetivos nos cargos de secretário e assistente (Regimento Interno, art. 6º) na ouvidoria, seria uma orientação para mitigar dois riscos:

- 1 – Vazamento de dados e informações sigilosas e,
- 2 – Descontinuidade de serviços na ouvidoria.

Por fim, é importante monitorar riscos, atuando de forma proativa especialmente no levantamento de denúncias e reclamações e, assim, fornecendo informações imediatas e úteis tanto à CGU quanto aos demais órgãos e entidades da administração pública federal.

### **6.2.5. Inexistência de fluxo para tratamento de manifestações e uso de ferramenta inadequada de tramitação das demandas às áreas internas que ocasionam perda de prazo de respostas às manifestações**

A Ouvidoria da Universidade federal de Roraima, em suas respostas às perguntas do questionário de avaliação da Ouvidoria Geral da União, não demonstrou haver fluxo interno formalizado de trâmite processual das manifestações.

No âmbito do Poder Executivo federal, as normas básicas a respeito das atividades desenvolvidas pelas ouvidorias públicas são a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto n.9.492/2018, esse decreto estabelece diversos aspectos importantes acerca do tratamento de denúncias, como segue:

*“Art. 18. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.”*

*§ 1º Recebida a manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.”*

Assim, é necessário, também, observância ao prazo previsto na Lei nº 13.460/2017, de 20 dias, sendo prorrogáveis por igual período, para que a ouvidoria estabeleça a interlocução com as áreas internas da organização afim de obter esclarecimentos para registrar a decisão administrativa final.

Em consulta ao “Painel Resolveu?”, as estatísticas de desempenho da unidade, no período de 01/01/2020 a 31/05/2021, demonstram que, aproximadamente, 8% das manifestações foram res-

pondidas fora do prazo, o que enfatiza a existência de gargalos que impactam no prazo de registro das respostas aos manifestantes.

A Ouvidoria da Universidade federal de Roraima, respondeu ao questionário de avaliação da Ouvidoria Geral da União no tópico correspondente ao fluxo de procedimentos, especialmente no tocante aos gargalos no processo de obtenção de informações, o que segue:

*“Sim, são recorrentes esses gargalos, considerando que muitos setores não cumprem prazo de resposta, embora solicitado pela Ouvidoria, sobretudo se tratando de denúncias, muitas das vezes expiram os prazos. Nos casos de processo quando são construídos para apurar determinada denúncia, que é necessário nomeação de Comissão de Sindicância, geralmente os prazos são em obediência a Li 8.112/90, 30 dias podendo ser prorrogado por igual período, geralmente não informam a Ouvidoria o resultado final da denúncia e o número do processo, raramente isso ocorre, embora cobranças da Ouvidoria.”*

Verificou-se que a Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima não tramita processos pelo módulo disponibilizado na Plataforma Fala.BR, nem pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Ela utiliza a plataforma corporativa de ‘e-mail’, denominado Zimbra, que é uma suíte de colaboração desenvolvida para ser um ambiente de gestão de e-mail, calendário e colaboração empresarial baseado totalmente em nuvem, tanto pública quanto privada.

Esse fluxo de procedimento informal apresenta-se precário, por não haver gestão das demandas em detrimento aos princípios da eficiência e da celeridade na análise das manifestações, uma vez que não cumpre requisitos de segurança e rastreabilidade, sendo uma das causas da perda de prazo nas respostas aos manifestantes, conforme identificado nos casos a seguir dispostos:

| # | MANIFESTAÇÃO | NUP               |
|---|--------------|-------------------|
| 1 | Solicitação  | 23546034613202111 |
| 2 | Solicitação  | 23546065282202081 |
| 3 | Solicitação  | 23546065286202069 |
| 4 | Solicitação  | 03005080033202114 |
| 5 | Reclamação   | 23546006983202169 |
| 6 | Reclamação   | 23546018695202157 |
| 7 | Denúncia     | 23546037576202101 |
| 8 | Comunicação  | 23546020316202100 |
| 9 | Comunicação  | 23546019212202131 |

Nos casos de denúncias e de comunicações de irregularidades, a resposta da ouvidoria sobre o questionamento traz, ainda, uma ação que se apresenta em desconformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, que dispõe sobre o registro da resposta a estas tipologias, a saber:

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

*(...)*

*V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.”*

Observa-se que a ouvidoria aguarda o resultado do procedimento apuratório para registrar a resposta ao cidadão, o que traz impactos negativos ao prazo de atendimento, sendo incorreto, pois cabe à ouvidoria a identificação dos elementos mínimos na análise preliminar e posterior en-

caminhamento, devendo este procedimento também estar previsto no fluxo de tratamento das manifestações.

A ausência de fluxo formalizado traz como uma das consequências a incapacidade de a ouvidoria ter acesso ao resultado das manifestações encaminhadas aos setores competentes, como a própria ouvidora afirma no questionário de avaliação.

Ressalta-se que, no caso de manifestações de ouvidoria interna, assim classificadas no art. 41 da Portaria CGU nº 581/2021, além da exigência de se definir fluxos para tratamento, o procedimento deve ser publicizado.

### 6.2.6. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade dos denunciantes

Para prevenir, combater e punir atos de corrupção, a Administração Pública precisa contar com o máximo de informações possível, sejam elas oriundas de documentos oficiais ou de manifestações advindas da sociedade. No caso das manifestações, é primordial que o Estado garanta a proteção ao manifestante de boa-fé.

O ato de manifestar demonstra a confiança do cidadão na Administração Pública, pois esse cidadão espera que o ato ilícito que está sendo denunciado seja devidamente investigado, prevenido e punido. Ressalta-se, entretanto, que essa confiança depositada precisa e ser protegida por meio de regras que resguardem a identidade dos denunciantes, bem como o teor das manifestações.

Conforme o decreto nº. 10.153/2019 em seu artigo 6º, § 3º, é necessário que o acesso às manifestações tenha a devida identificação dos agentes públicos que o fizeram; como segue:

*“Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)”*

*§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.”*

Desta feita, para inserir a denúncia no Zimbra, que é a ferramenta de tramitação utilizada pela Universidade, a ouvidoria realiza a extração de manifestações da Plataforma Fala.BR e posterior uso destes dados em comunicação eletrônica (e-mail), sendo um procedimento que não permite o registro de todos os acessos realizados à denúncia e, ainda, traz consigo o risco de exposição de dados do manifestante e do conteúdo da manifestação.

Este procedimento realizado pela OuvUFRR é parte de um fluxo adotado no tratamento das manifestações quando há o encaminhamento às áreas internas, conforme já relatado. No entanto, o tratamento de denúncias traz a exigência de adoção de procedimentos de salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de modo que as ações realizadas bem como as ferramentas utilizadas permitam suprimir os elementos de identificação do denunciante, por meio da pseudonimização descrita no Decreto nº 10.153/2019 e, ainda, a comunicação à unidade de ouvidoria quando da conclusão do procedimento apuratório.



### 6.2.7. Arquivamento indevido de manifestações com elementos mínimos para análise.

Impende lembrar que o arquivamento da manifestação deve ser informado ao cidadão, conforme parágrafo único do artigo 22, do Decreto n.9.492/2018, como segue:

*“A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.*

*Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.”*

Entretanto a existência de elementos mínimos para uma apuração mais precisa pelas unidades competentes impede o arquivamento e obriga o devido encaminhamento para elas.

Desta feita, a análise preliminar realizada pela ouvidoria difere de outros procedimentos adotados pelas unidades de apuração, tais como o juízo de admissibilidade e a investigação preliminar. Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados, e sim a avaliação da existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração. Em outras palavras, a análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração.

Assim é papel da Ouvidoria é verificar os elementos mínimos para análise da manifestação e, os encontrando, deve proceder com o encaminhamento às unidades apuratórias. Em outras palavras, a ouvidoria não faz juízo de admissibilidade.

Verificou-se que houve arquivamento indevido de manifestações (em duas delas havia necessidade de encaminhamento para o Ministério da Cidadania, por tratar-se de auxílio emergencial), posto que havia presença de elementos mínimos para apuração nos seguintes processos:

| # | MANIFESTAÇÃO | NUP               |
|---|--------------|-------------------|
| 1 | Comunicação  | 23546009601202159 |
| 2 | Comunicação  | 23546020240202100 |
| 3 | Comunicação  | 23546021538202129 |
| 4 | Comunicação  | 23546027505202010 |
| 5 | Comunicação  | 23546029934202013 |
| 6 | Comunicação  | 23546059255202079 |
| 7 | Comunicação  | 23546061938202096 |
| 8 | Comunicação  | 23546063968202037 |
| 9 | Comunicação  | 23546018375202105 |

### 6.2.8. Recebimento de manifestações em canais diversos da Plataforma Fala.BR sem o devido registro no sistema obrigatório disponibilizado pela CGU.

Na avaliação, constatou-se que há discrepância de dados entre o disposto no “Painel Resolveu?” e no relatório de ouvidoria de 2020, como segue:

| MANIFESTAÇÃO | PAINEL RESOLVEU?* | RELATÓRIO DE OUVIDORIA DE 2020 | DIFERENÇA |
|--------------|-------------------|--------------------------------|-----------|
| Reclamação   | 12                | 29                             | 17        |
| Solicitação  | 15                | 39                             | 24        |
| Denúncia     | 31                | 73                             | 27        |
| Comunicação  | 69                |                                |           |
| Sugestão     | 1                 | 1                              | 0         |
| Elogio       | 2                 | 7                              | 5         |
| Simplifique  | 0                 | -                              | -         |
| Total        | 130               | 149                            | 19        |

\*dados levantados entre 01/01/2020 e 31/12/2020

Primeiramente, observa-se a existência de manifestações tratadas pela Ouvidoria e que não estão registradas no sistema disponibilizado pela CGU de uso obrigatório, em descumprimento ao disposto no Decreto nº 9.492/2018.

Note-se, ainda, que no relatório de ouvidoria não há separação entre comunicação e denúncia.

A alimentação de dados para o “Painel Resolveu?” dá-se a partir de informações disponibilizadas pela Plataforma Fala.BR. Desta feita, se há discrepância, a Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima não está registrando todas as manifestações recebidas por outros canais diversos do sistema informatizado, infringindo, além do disposto no Decreto nº 9.492/2018, a Portaria CGU nº 581/2021, a saber:

*“Art. 23. A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.*

*Art. 24. Serão registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR **todas as manifestações recebidas** pelas unidades do SisOuv.*

*Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:*

*(...)*

*II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial;*

*(...)” (grifo nosso)*

Ademais, a Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima informou no questionário de avaliação que não consulta o “Painel Resolveu?”. Essa prática é ruim para o aprimoramento da Ouvidoria, considerando que ela tem como uma de suas funções a de servir como instrumento para aprimoramento da gestão pública, e o “Painel Resolveu?” é uma ferramenta essencial para essa tarefa.

Esse painel reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa, visando dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

### 6.2.9. Ouvidoria arquiva reclamação, que não é de sua competência, em inobservância a regramentos legais

Em análise das reclamações que estão no escopo amostral, um total de 14 (catorze), em 2 (duas) delas a Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima, arquivou indevidamente, como segue:

| # | MANIFESTAÇÃO | NUP               |
|---|--------------|-------------------|
| 1 | Reclamação   | 23546061023202081 |
| 2 | Reclamação   | 23546061087202081 |

Em relação as reclamações (23546061023202081 e 23546061087202081) a Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima tinha a obrigação de encaminhar as manifestações para a unidade competente, conforme determina o Decreto nº 9.492/2018, artigo 16, § 3º e Portaria CGU nº 581/2021, artigo 12, IV, e 14 como segue:

*“§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência a encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia. (Decreto nº9.492/2018)*

*Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:  
(...)*

*IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;*

*Art. 14. Sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias. (Portaria CGU nº 581/2021.)”*

## 6.2.10. Titular da Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima permanece no cargo além do prazo permitido em normativo legal

A Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, trata sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

*“Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.*

*§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:*

*I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e*

*II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.*  
*§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.*

*§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.*

*§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.”*

No caso específico da Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima, a titular está no cargo desde 21 de maio de 2009. Segue breve histórico de sua recondução ao cargo de ouvidora:

| PORTARIA Nº | DATA        | MANDATO   |
|-------------|-------------|-----------|
| 137/GR      | 21/05/2009  | Sem prazo |
| 132/GR      | 04 /05/2011 | 1 ano     |
| 634/GR,     | 30/11/2012  | Sem prazo |
| 562/GR      | 30/09/2014  | 2 anos    |
| 1033/GR     | 09/12/2016  | Sem prazo |

\*GR – Gabinete da Reitoria

A Portaria CGU nº 1.181/2020 traz uma regra de transição, para impedir que o trabalho da ouvidoria seja interrompido, em seu artigo 11. Desta feita, é importante observar que a atual Ouvidora foi nomeada ao cargo em 21/05/2009. Essa situação exige do dirigente máximo da Universidade Federal de Roraima exonerá-la ou dispensá-la do cargo, consoante referida portaria:

*“Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com o seguinte*

*(..)*

*III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.”*

Pelo exposto, em análise do art. 11, II, observa-se que a atual titular do cargo extrapolou o prazo legal para nele permanecer.

Importante frisar que a Ouvidora exarou o memorando n.03/2021, 8 de setembro de 2021, endereçado ao Reitor. Nesse documento coloca o cargo à disposição, motivada pela aquisição de período para aposentadoria e solicita ficar no cargo até a tramitação final do processo. No entanto, o período de transição para uma nova gestão de ouvidoria esgotou-se em 17 de junho de 2021; e permanecendo a atual ouvidora no cargo, resta configurada desobediência à Portaria CGU nº 1.181/2020.

## 7. RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Presidência da República, em ordem de prioridade:

- I – Atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, Portaria CGU nº 1181/2020, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- II – Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III – Registrar todas as manifestações recebidas pela ouvidoria na Plataforma Fala.BR;
- IV – Designar para a função de Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima, um novo agente público; considerando a expiração de prazo do mandato da atual Ouvidora.
- V – Promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

VI – Identificar eventos e realizar avaliações contínuas do trabalho da ouvidoria a fim de se estabelecer um fluxo dinâmico de comunicação das deficiências à alta administração da Universidade Federal de Roraima.

VII – Reestruturar a equipe de trabalho de ouvidoria, a fim de mitigar os riscos de vazamento de dados e descontinuidade de serviços.

VIII – Treinamento da equipe de ouvidoria em atendimento ao cidadão, especialmente, no tocante à forma de se responder às manifestações escritas, a fim de se dar guarida à clareza e à linguagem cidadã.

IX – Evitar análises com juízo de admissibilidade, especialmente, quando as manifestações apontarem como propósito a conduta de servidores públicos da Universidade Federal de Roraima – UFRR.

## 8. CONCLUSÃO

---

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão, bem como 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 dos anos de 2020-2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos, porém pertinente a pessoas há deficiências na equipe de trabalho da ouvidoria, concernente, a alta rotatividade e vínculo precário com a Universidade Federal de Roraima. Existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como aperfeiçoar o tratamento qualitativo às manifestações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de avaliação são: criação de fluxos interno e externos formalizados para gestão processual de procedimentos da Ouvidoria, aperfeiçoamento das análises preliminares das manifestações pela ouvidoria, fortalecimento da estrutura de recursos humanos da ouvidoria e melhoria no conteúdo das respostas enviadas aos cidadãos. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o desenvolvimento institucional da unidade de ouvidoria.

## 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:

| CAMPO                      | TEOR   |
|----------------------------|--|
| Esfera e Poder             | Poder Executivo Federal  |
| Natureza jurídica do órgão | órgão da administração indireta  |
| Data de criação            | 22/12/2004   |
| E-mail                     | ouvidoria@ufrf.br  |
| Página na Internet         | <a href="https://ufrf.br/ouvidoria/">https://ufrf.br/ouvidoria/</a>                              |
| Canal de atendimento       | -  |
| Endereço                   | Palácio do Planalto, Anexo III, Sala 208, Praça dos Três Poderes<br>Brasília-DF<br>CEP 70150-900 |
| Telefone                   | (95) 3621-3109/(95) 98403-7528   |
| Ouvidora                   | Maria Rosiney Santana Marques  |
|                            | ouvidoria@ufrf.br  |
|                            | servidor efetivo do órgão  |
|                            | experiência de até 10 anos em ouvidoria<br>nomeada no cargo em 09/03/2009                        |

### A.2. Competências

A Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima -OuvUfrf integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

De modo geral, a OuvUfrf desenvolve suas atividades conforme o que determina o artigo 37, § 3º, inciso I da Constituição Federal/1988, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Regimento Interno da Ouvidoria - Resolução nº 020/2012- CUNI, Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, que estabelece orientações para atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 (que determina os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública direta e indireta), Lei 12.527/2011; Decreto 10.153 de 3 de dezembro 2019; Decreto nº 9.492/18; Lei nº 13.979/2020 e demais legislações vigentes. A OuvUfrf, atua na estrutura de mediação das relações entre a comunidade acadêmica, a Instituição e a sociedade em geral. Conforme consta no Regimento Interno da Ouvidoria/UFRR- Art. 3º. compete à Ouvidoria:

*I – receber e analisar, respondendo dentro de sua competência ou encaminhando ao setor competente, em formulário específico as reclamações, denúncias sugestões e demais manifestações que lhes forem dirigidas, por membros da comunidade universitária e da comunidade em geral referente aos serviços oferecidos pela UFRR;*



II – solicitar e acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, a serem cumpridas dentro do prazo disposto no art. 11, inciso I e II, garantindo o direito e promovendo a resolução e mantendo o requerente informado do processo;

III – propor aos órgãos da Administração a edição, alteração e revogação de atos normativos internos, com vistas ao aperfeiçoamento acadêmico e administrativo da instituição, nos termos da legislação vigente;

IV – promover a divulgação de suas ações, visando a melhor consecução de objetivos;

V – encaminhar relatório anual de suas atividades ao Conselho Universitário – CUNI;

VI – prestar informações e esclarecimento ao CUNI, quando convocado para tal fim;

VII – promover, realizar e divulgar, após prévia autorização do CUNI, pesquisas de opinião junto à comunidade universitária e aos segmentos da UFRR, com o fim precípuo de subsidiar as ações referidas nos itens IV e V deste artigo, excetuando-se as sondagens que envolvam explicitamente nome de qualquer membro da comunidade, bem como aquelas concernentes a matéria sobre a qual já tenha ocorrido deliberação dos órgãos colegiados superiores.

§ 1º O relatório anual citado no inciso V deverá ser divulgado nos meios de comunicação da UFRR a toda comunidade em geral.

§ 2º Os encaminhamentos aos quais se refere o inciso I do artigo 2º deverão ser efetuados através de caixa de coleta, e-mail, telefone e contato pessoal.

Art. 4º No exercício das atribuições previstas no artigo anterior, a Ouvidoria de Serviços Públicos da UFRR deverá:

I – receber as manifestações encaminhadas pela comunidade, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação.

II – recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

III – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão ao Reitor no prazo de 10 (dez) dias após ciência;

IV – promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada à participação de algum de seus membros como defensor dativo em processo administrativo interno;

V – atender sempre o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;

VI – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

VII – zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;

VIII – resguardar o sigilo das informações, exceto a pedido do manifestante.

### **A.3. Normativos Internos**

O Regimento Interno da Ouvidoria, conforme publicado no sítio virtual, é o aprovado pelo Conselho Universitário, por meio da Resolução n.20/2012.

### **A.4. Equipe e Estrutura Física**

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pela Ouvidora e dois bolsistas, um para o período matutino, outro para o vespertino. A ouvidora informa que o trabalho desses bolsistas é por tempo determinado, uma vez a cada ano é publicado Edital para novas inscrições de bolsistas, e esses tem que concorrer novamente a vaga e muitas vezes não conseguem retornar. Esse fato pode caracterizar uma descontinuidade dos trabalhos na ouvidoria, considerando que os bolsistas já treinados podem ser substituídos por novos bolsistas, sem experiência na área de ouvidoria.

Por fim, de acordo com o informado, a ouvidoria não oferece infraestrutura necessária ao bom funcionamento da atividade, desde o retorno para trabalho presencial em 25 de outubro de 2021, visto que os computadores não estão funcionando (falta de internet e dificuldade de acesso ao sistema da Diretoria de Tecnologia da Informação/UFRR), a iluminação precária, lâmpadas necessitando ser substituídas (umas queimadas e outras piscando constantemente).

### **A.5. Canais de Atendimento**

Os canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria/UFRR são:

- I. Antes da pandemia: telefone, (95) 3621-3109(desativado atualmente)
- II. E-mail(ouvidoria@ufr,br)
- III. Fala.br
- IV. Correspondências
- V. Presencial

As formas de acesso à ouvidoria, para atendimento, estão dispostas no sítio da própria Universidade Federal de Roraima (UFRR), como segue: <https://ufrr.br/ouvidoria/>.



|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>OUVIDORIA</b>               | <b>Ouvidoria da UFRR adere a sistema online integrado à rede federal</b><br>A Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima (UFRR) aderiu ao Sistema e-Ouv, seguindo a orientação da Controladoria Geral da União e Ouvidoria Geral da União, a ser obrigatório em todas as Instituições do Poder Executivo Federal. Portanto, a comunidade acadêmica em geral, deverá registrar as manifestações diretamente no Sistema e-Ouv, disponível no site da Ouvidoria para toda e qualquer manifestação, como reclamação, denúncia, solicitação, sugestão e elogio, referente aos serviços públicos federais. Para ter acesso ao Sistema e-Ouv, basta acessar o site <a href="http://ufrr.br/ouvidoria/">http://ufrr.br/ouvidoria/</a> , em seguida clicar no link "verde" <a href="http://www.ouvidorias.gov.br/sistema">www.ouvidorias.gov.br/sistema</a> (denúncias, solicitações, sugestões, reclamações ou elogios). Para utilizar o e-Ouv, não necessariamente é obrigatório se cadastrar. Porém, quem realiza o cadastro tem acesso ao histórico das suas manifestações. Ao selecionar o tipo de manifestação desejada, o Sistema dispõe de 03 opções de identificação: |
| Apresentação                   | <b>Quero me identificar</b> (Permito acesso aos meus dados pessoais)  |
| Equipe                         | <b>Quero me identificar</b> (Mas não permito acesso aos meus dados pessoais)  |
| Regimento da Ouvidoria         | <b>Não quero me identificar</b> (Anônima)   |
| Competência e Atribuições      | A criação do novo Sistema da CGU, não impede que os usuários enviem suas questões por e-mail <a href="mailto:ouvidoria@ufrr.br">ouvidoria@ufrr.br</a> , podendo também continuar apresentando manifestações presenciais na sala da Ouvidoria, nas urnas, disponibilizadas no Restaurante Universitário e Biblioteca Central, por serem locais de maior número de circulação da comunidade acadêmica.  |
| Localização                    | Informamos que na sala da Ouvidoria, está disponibilizado um Computador exclusivamente para registro de manifestações.  |
| Meios de Acesso                | Todas manifestações apresentadas, por meio de Urnas, via e-mail e cartas, serão registradas pela Ouvidoria no Sistema e-Ouv. A Ouvidoria está à disposição no Bloco VI, Sala 5. E-mail: <a href="mailto:ouvidoria@ufrr.br">ouvidoria@ufrr.br</a> .  |
| Legislação                     | <b>Maria Rosiney Santana Marques</b><br>Ouvidora-Geral/UFRR<br>Portaria nº 562-GR/2-14<br><b>Ouvidoria-UFRR</b>   |
| Artigos                        | A Ouvidoria da UFRR, foi criada pela Resolução nº 030/2004-CUn, instituída pela Resolução nº 29/2004-CUn, com base na Lei nº 10.294/99. É um dos órgãos de assessoramento administrativo que serve como elo de comunicação e interligação com a comunidade.   |
| Atividades da Ouvidoria        | <b>O que é a Ouvidoria:</b>   |
| FNOU                           |   |
| <b>PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS</b> |   |
| Fóruns                         |   |
| Cursos                         |   |

Também, há meio de divulgação físico dos canais de atendimento por intermédio da distribuição de cartazes e folders na UFRR.

Nos relatórios de ouvidoria da UFRR, é constante a solicitação de apoio e recursos à alta administração para a realização de seminário, fóruns, encontros com participação da comunidade acadêmica, demais ouvidorias federais, estaduais, municipais e privadas existente no Estado de Roraima e de outros estados da federação.

O atendimento presencial é realizado de forma direta pela própria Ouvidora, sem ocorrência de descentralização.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Universidade Federal de Roraima não é um canal vinculado à Ouvidoria. O SIC funciona em outro setor, na Pró-Reitoria de Planejamento-PROPLAN/UFRR, onde dois servidores atendem as demandas.

A Diretoria de Acesso à Informação-DAI é a responsável pela emissão do relatório e acompanhamento do programa de integridade, porém, esse relatório é apresentado ao Comitê de Governança, Riscos e Controle da UFRR, que se compõe do Reitor e dos demais pró-reitores da instituição. Em 2019, a UFRR aprovou, no Conselho Universitário – Cuni, o Plano de Integridade, com vigência 2019/2021, conforme Resolução Nº 007/2019-Cuni. O Plano de Integridade, é o conjunto estruturado de medidas institucionais voltadas para a prevenção, detecção, punição e remediação de fraudes e atos de corrupção em apoio a boa governança.

No item 4 do Plano de Integridade da UFRR, foram definidas as Unidades de apoio a gestão da Integridade, onde constam as seguintes unidades:

- Comissão de Ética Setorial (CES/UFRR)
- Coordenação de Auditoria Interna (COAUDIN/UFRR)
- Ouvidoria/UFRR
- Coordenação de Controle Interno (CONIN/UFRR)
- Diretoria de Administração e Recursos Humanos (DARH/UFRR)
- Pró-Reitoria de Gestão e Pessoas – (PROGESP/UFRR)
- Pró-Reitoria de Administração – (PROAD/UFRR)

Pertinente às atividades colacionadas no Plano de Integridade executados na UFRR, a Ouvidoria não acompanha, não é requisitada para participar de forma direta, uma vez que a Diretoria da DAI, executa juntamente com os demais setores e Pró-Reitorias o trabalho. A Ouvidoria é acionada somente quando informações são solicitadas pela Direção da DAI, quando este setor se encontra no processo de elaboração de seu Relatório.

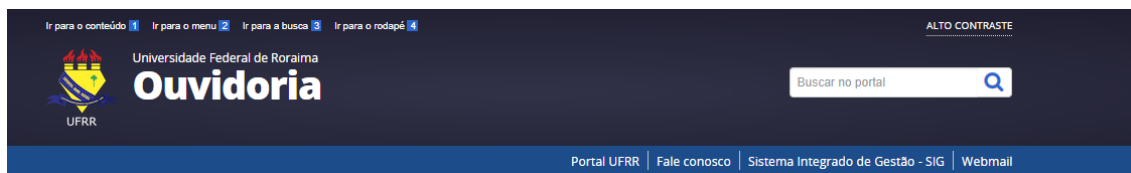
A Comissão de Ética Setorial da Universidade Federal de Roraima, foi designada em setembro de 2020, conforme notícia do sítio da UFRR: <https://ufrr.br/ultimas-noticias/6873-comis-sao-de-etica-da-ufrr-mediou-quat-ro-representacoes>. O Conselho Universitário -Cuni designou como titulares os servidores Gustavo Hugo Sousa de Andrade (presidente); Madalena Vange Medeiros do Carmo Borges e Adriana Moreno Rangel, por meio da RESOLUÇÃO CUNI/UFRR Nº 014, de 21 de setembro de 2020. A Comissão de Ética Setorial (CES) recebe a representação, faz o juízo de admissibilidade, a fim de aferir se realmente é um fato que se encaixa ao contexto ético ou a uma situação fora de sua competência. Ao admitir a representação, marca-se uma diligência de mediação com os envolvidos.

Ressalte-se, entretanto, que o sítio da Comissão de Ética Setorial da UFRR, está sem acesso, como segue:



## A.6. Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Ouvidoria da UFRR utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na página da unidade não é apresentado o encaminhamento ao Fala.BR, mas ao sítio de ouvidorias da Controladoria Geral da União, a saber, <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br>:



|                           |
|---------------------------|
| <b>OUVIDORIA</b>          |
| Apresentação              |
| Equipe                    |
| Regimento da Ouvidoria    |
| Competência e Atribuições |
| Localização               |
| Meios de Acesso           |

### Ouvidoria da UFRR adere a sistema online integrado à rede federal

A Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima (UFRR) aderiu ao Sistema e-Ouv, seguindo a orientação da Controladoria Geral da União e Ouvidoria Geral da União, a ser obrigatório em todas as Instituições do Poder Executivo Federal. Portanto, a comunidade acadêmica em geral, deverá registrar as manifestações diretamente no Sistema e-Ouv, disponível no site da Ouvidoria para toda e qualquer manifestação, como reclamação, denúncia, solicitação, sugestão e elogio, referente aos serviços públicos federais. Para ter acesso ao Sistema e-Ouv, basta acessar o site <http://ufrr.br/ouvidoria/>, em seguida clicar no link "verde" [www.ouvidorias.gov.br/sistema](http://www.ouvidorias.gov.br/sistema) (denúncias, solicitações, sugestões, reclamações ou elogios). Para utilizar o e-Ouv, não necessariamente é obrigatório se cadastrar. Porém, quem realiza o cadastro tem acesso ao histórico das suas manifestações. Ao selecionar o tipo de manifestação desejada, o Sistema dispõe de 03 opções de identificação:

**Quero me identificar** (Permito acesso aos meus dados pessoais)

**Quero me identificar** (Mas não permito acesso aos meus dados pessoais)

**Não quero me identificar** (Anônima)

Como sistema auxiliar, a ouvidoria da UFRR utiliza o ZIMBRA, onde ficam registrados todos setores e e-mails de servidores da UFRR. A Ouvidoria os utiliza para enviar e tratar as manifestações junto aos responsáveis na Universidade Federal de Roraima, em trâmite interno. Dessa forma são recebidas as respostas das manifestações e automaticamente enviada ao manifestante por meio do e-mail da Ouvidoria e do Sistema Fala.BR.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a Ouvidoria da UFRR informou que não acompanha as informações disponibilizadas no "Painel "Resolveu?"

## A.7. Fluxo Interno de Tratamento

Não foi informada sobre a existência de fluxo formalizado na Universidade Federal de Roraima, inclusive para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

No entanto, em diálogos com a Ouvidora da Universidade Federal de Roraima, bem como a partir do que a ouvidoria relata no Questionário de Avaliação, foi possível traçar a seguinte sistemática de tratamento das manifestações na unidade. A sequência dos passos iniciais abaixo é comum aos diversos tipos de manifestação:

**Passo 1:** extração de manifestações da Plataforma Fala.Br e da comunicação eletrônica (E-mail);

**Passo 2:** análise preliminar da manifestação pela titula da Ouvidoria;

**Passo 3:** se for o assunto for sobre serviços e houver conhecimento da temática pela Ouvidoria, esta responde tempestivamente;

**Passo 4:** sendo reclamações, é repassado ao setor responsável;

**Passo 5:** Nos casos de denúncias, seja ela identificada ou não, a Ouvidoria analisa e encaminha ao chefe do setor, para averiguar a procedência dos fatos relatados pelo manifestante. Se for considerado procedente, a Ouvidoria solicita as providências cabíveis da chefia imediata do determinado setor;

**Passo 6:** Nos casos de serem denúncias em desfavor de servidores da instituição, essa são encaminhadas ao chefe imediato do servidor, para averiguar a procedência e as providências cabíveis.

**Passo 7:** Nos casos de assédio moral ou sexual, quando procedentes, são tratadas com base nas Normas Internas da Instituição e legislações vigentes.

Para manifestações recebidas pela ouvidoria interna, o fluxo não foi discriminado pela Ouvidoria.

No Questionário de Avaliação foram mencionados os principais gargalos existentes atualmente na unidade e que prejudicam o bom andamento dos trabalhos:

- a) Setores não cumprem prazo de resposta, embora solicitado pela Ouvidoria, sobretudo se tratando de denúncias, muitas das vezes expiram os prazos.
- b) Nos casos de processo quando são construídos para apurar determinada denúncia, não informam à Ouvidoria o resultado final da denúncia e o número do processo, raramente isso ocorre, embora haja cobranças da Ouvidoria.

## A.8. Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante. A Ouvidora declarou que as comunicações são resguardadas, cuidadosamente, para que não ocorra exposição do nome do manifestante. Informa, ainda, que somente a Ouvidora tem acesso no recebimento e tratamento das manifestações.

## A.9. Temas e Órgãos Internos Demandados

Conforme informado no Questionário de Avaliação, os principais temas objeto das manifestações recebidas estão consignados nos Relatórios Anuais de Ouvidoria, como segue:

1. Supostas fraudes de candidatos, aos processos seletivos da UFRR, por Cota e renda inferior a um salário mínimo;
2. Condutas indevidas de docentes;
3. Ausência de cuidado ao patrimônio público da UFRR;
4. Assédio moral;
5. Discrepância nos critérios utilizados no Auxílio Inclusão Digital.

Foi explicitado pela unidade em seu relatório de gestão de 2020 que uns setores foram mais acionados que outros, como segue:

| <b>MANIFESTAÇÕES POR SETORES</b> |  |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|--|
| <b>Reitoria: 30</b>              | <b>Pró-reitoria: 29</b>  | <b>Centros/<br/>Diretorias de<br/>Centros</b>      | <b>Coordenações: 04</b>  | <b>Comissões: 02</b>   |
| Chefia de Gabinete:<br>30        | PRAE: 07<br>PROAD: 04<br>PROEG: 06<br>PROGESP: 09<br>PRPPG: 03   | CADECO<br>N: 02<br>CBIO: 01<br>CCH: 04<br>CCLA: 03 | Coordenação de<br>Segurança: 03<br>Coordenação de<br>Terceirização: 01 | CPV: 02  |
| <b>Diretorias: 04</b>            | <b>Cursos: 19</b>  | <b>Institutos: 05</b>                              | <b>Departamento: 19</b>  | <b>Outros setores:<br/>27</b>  |
| DARH: 01<br>DCF: 02<br>DTI: 01   | Curso de Administração: 01<br>Curso de Agroecologia: 02<br>Curso de Ciências Contábeis: 01<br>Curso de Direito: 01<br>Curso de Letras: 02<br>Curso de Medicina: 08<br>Curso de Sec. Executivo: 01<br>Professor Específico acionado: 03 | Insikiran: 05                                      | DERCA: 19  | CAP: 01<br>Ouvidoria: 17<br>Prefeitura: 03<br>Procisa: 01<br>IFRR: 01<br>LEDUCARR: 01<br>SIC: 03 |

## A.10. Carta de Serviços

A Carta de Serviços 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 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”.

Em consulta ao sítio da Universidade Federal de Roraima, foi encontrada sua Carta de Serviços contendo os serviços públicos a serem disponibilizados aos usuários.

A atualização da Carta de Serviços da Instituição é uma atribuição da Pró-Reitoria de Planejamento-PROPLAN. A participação da Ouvidoria é somente em fornecer as informações solicitadas pelo responsável da Carta de Serviços. É importante observar que a ouvidoria deve atuar em coordenação com os gestores de serviços para que tal documento esteja sempre atualizado.



**INSTITUCIONAL**

- História
- Campi
- Reitoria
- Agenda do Reitor
- Pró-Reitorias
- Conselhos Superiores
- Regimento/Estatuto
- Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)
- Comitê e Comissões
- Unidades

### Carta de Serviços ao Cidadão

**Carta de Serviços ao Cidadão**  
carta de servicos ao cidadao.pdf  
**File Size:** 755.53 kB  
**Date:** 01 Dezembro 2016

A Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto Federal nº 6.939, de 11 de agosto de 2009, tem como objetivo disponibilizar informações sobre a Universidade Federal de Roraima, compreendendo os serviços prestados por esta Instituição, visando, ainda, o compromisso com o atendimento e os padrões de qualidade estabelecidos, incluindo as três grandes áreas de atuação: ensino, pesquisa e extensão.

Clique para ler:

[Download](#)

## A.11. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Consoante informado pela Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima, o SIC/UFRR, funciona em outro setor, na Pró-Reitoria de Planejamento-PROPLAN/UFRR, onde dois servidores atendem as demandas.

## A.12. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

No Questionário de Avaliação foi explicitado que no Relatório Anual da Ouvidoria, constam as proposições, avaliação e sugestões de melhorias, diante da análise das demandas apresentadas na Ouvidoria, a cada ano. Porém, a Ouvidoria não tem o retorno das implementações realizadas.

De fato, no relatório de ouvidoria de 2020, foram encontradas sugestões de melhorias a seguir listadas:

- Insiste esta Ouvidoria, na mesma questão reivindicada nas Gestões anteriores, que uma pequena porcentagem dos recursos federais, anuais, destinados à UFRR, sejam reservados, para atender necessidades da Ouvidoria, nas Realizações de eventos da Ouvidoria: seminários*



rios, fóruns, encontros com participação da comunidade acadêmica, campanhas informativas e educativas, encontros, seminários, fóruns com o grupo de Ouvidorias federais, estaduais, municipais e privadas existentes no Estado de Roraima e de outros Estados da Federação; participação de palestrantes de fora do Estado, participação da Ouvidoria fora do Estado em encontros, reuniões, fóruns, seminários e cursos e outros;

b) Apoio de Recursos Humanos para a Ouvidoria, com a disponibilidade de mais um ou dois servidores para estruturar a equipe da Ouvidoria, possibilitando assim, a Ouvidoria realizar ações atribuídas pela CGU no âmbito institucional. Sem o devido apoio, impossibilita a efetividade da Ouvidoria em realizar suas atividades com qualidade, eficiência e maior eficácia;

c) Que os Centros Acadêmicos, Coordenações de Cursos, Chefias de Departamentos e demais seguimentos institucional, da necessidade das respostas das manifestações enviadas pela Ouvidoria, dentro do prazo, considerando que a CGU, determina que o prazo para a Ouvidoria responder no Sistema Fala.br (criado e controlado pela CGU), 20 dias para responder, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, desde que justificado;

d) Que seja confeccionada uma Placa Luminosa, para ser exposta na frente do prédio em que a Ouvidoria está instalada, indicando a localização da Ouvidoria, telefone e meios de acesso, para melhor visualização da comunidade acadêmica interna e externa, solicitação esta, que vem sendo reivindicada todos os anos, por meio do Relatório Anual e pessoalmente pela Ouvidora diretamente com os setores responsáveis;

e) Que seja realizado pela Prefeitura da UFRR, o controle permanente dos cães nas mediações do Campus Paricarana, evitando transtornos e riscos a saúde e a integridade física da comunidade em geral, esta reivindicação, vem sendo solicitada desde 2012, porém ainda não foi possível o controle desses animais, especificamente no Campus Paricarana;

f) Que seja realizado com frequência, levantamento em todos os prédios da UFRR, para verificar ocorrências de desperdícios de água, falta de pequenos reparos em torneiras e descargas dos banheiros, goteiras, evitando assim, custos para a UFRR, uma vez que a UFRR firmou contrato com Empresas terceirizadas, para pequenas manutenções em todos os prédios e praças, assim como, troca de lâmpadas. Sugerimos um servidor disponível para essa atividade no âmbito institucional;

g) Que os Centros, Departamentos e Coordenações de Cursos, com apoio da Gestão Superior, incentivem seus alunos a projetos na área ambiental, voltados para campanha de arborização ao redor de seus Blocos, sobretudo, estacionamentos e praças dos Campi Paricarana, Cauamé e Murupú, considerando pouca existência de árvores nesses espaços e o clima de Roraima ser extremamente quente e os espaços entre os Blocos, serem distantes;

h) Que a Biblioteca Central e a Biblioteca do Campus Murupú, tenha maior ampliação de acervos com fins de melhor atender a comunidade interna e externa, assim como também, alunos de outras Instituições de Ensino, de pós-graduação ou outros cursos;

i) No retorno das aulas presenciais, chamamos à atenção, dos responsáveis dos Restaurantes Universitários, com o apoio da Gestão Superior, no sentido de encontrar meios de estruturar e efetivar a fiscalização da UFRR nos Restaurantes dos Campi, considerando já existir uma Comissão de Fiscalização, designada pela Gestão anterior, para esses fins, vinculada à PRAE/UFRR, sobretudo, contratação de novos nutricionistas, para assegurar o acompanhamento na elaboração dos alimentos;

j) Sugerimos à necessidade de levantamento frequente por parte da Prefeitura, nas áreas externas dos prédios para verificar a necessidade de iluminação, sobretudo nas praças, limpeza constante, retirada de entulhos, capina em geral ao redor dos blocos e praças, poda de árvores, reparo em canos entupidos nos jardins das praças, aplicação de venenos contra saúvas e demais insetos, evitando proliferação de mosquitos da malária, dengue, animais peçonhentos, pombos nos telhados e outros;

l) Que o Bloco IV, na parte que está localizada Núcleo Construir, Ouvidoria, Núcleo de Esportes, CRINT, CPA, Editora e demais salas e a Copa, inclusive o telhado necessitam urgentemente de reforma em todos os sentidos, considerando que no período da Gestão anterior, esse local já sofreu incêndio, por conta da instalação elétrica, onde muitos equipamentos foram queimados e outros danificados, rede telefônica e de internet, ficaram danificadas por muitos meses, prejudicando a continuidade dos serviços da maioria dos setores ali instalados. A Ouvidoria como exemplo, ficou sem linha telefônica até a presente data.

### A.13. Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

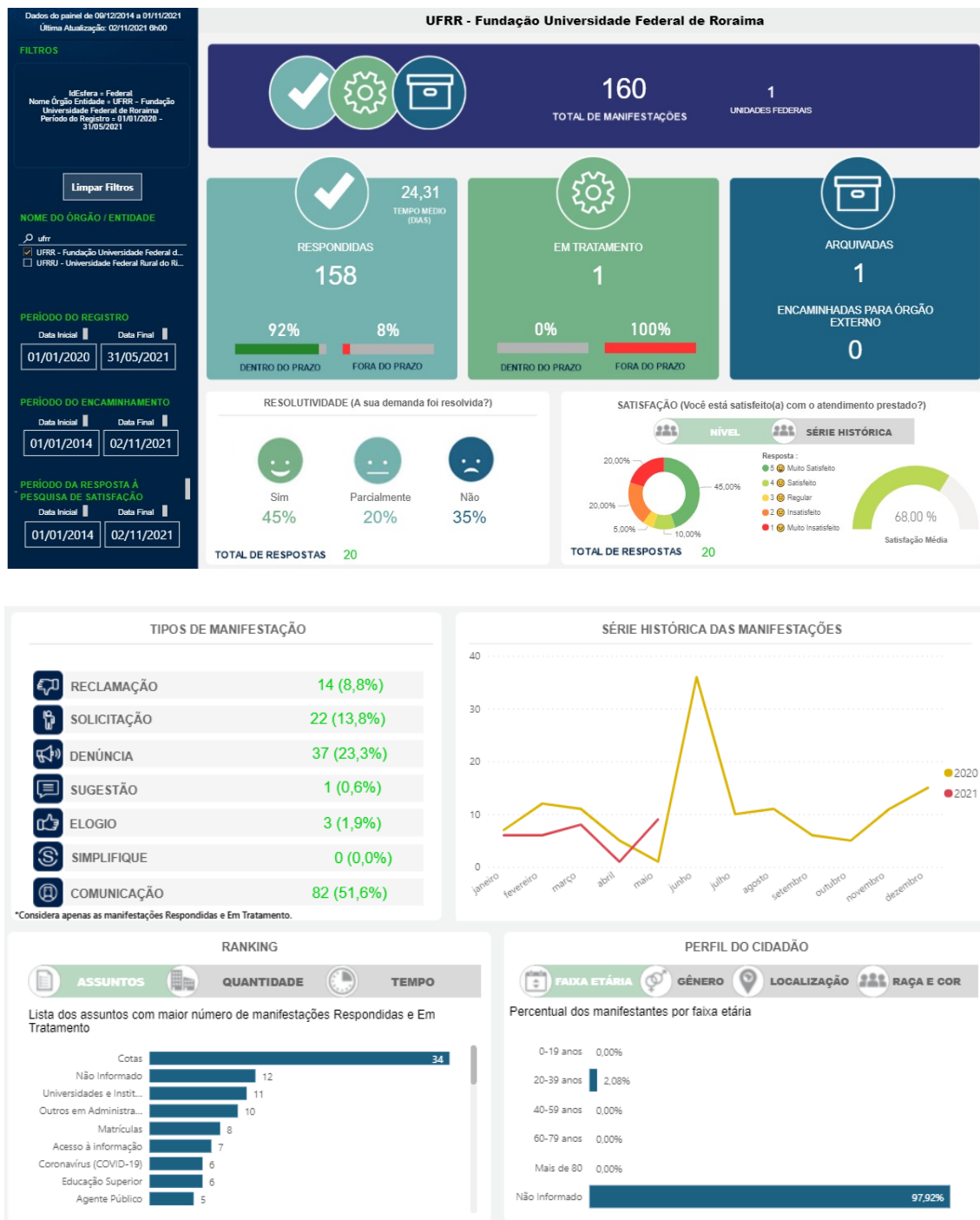
No Questionário de Avaliação foram explicitadas pela própria UA ações que foram identificadas e/ou são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. São elas:

- Que a Ouvidoria, seja localizada em local centralizado no Campus Paricarana, e ampla visibilidade à comunidade acadêmica e a comunidade externa;
- Que a Ouvidoria seja bem sinalizada com Placas luminosas e instaladas em local visível à comunidade;
- Que a Ouvidoria, seja bem equipada, com salas adequadas para fazer atendimento individual, principalmente em casos de recebimento presencial de denúncias e, ainda, para realização de reuniões.
- Que a Ouvidoria tenha maior possibilidade de participação em reuniões, eventos e demais ações realizadas pelas Pró-Reitorias, Gabinete, Direções de Centros, Coordenações e Departamentos.
- Que o Regimento Interno da Ouvidoria/UFRR, seja apreciado pelo Conselho Universitário-Cuni, considerando as necessidades imediatas da Ouvidoria.
- Que a escolha do Ouvidor continue sendo por meio de Eleição no Conselho Superior-Cuni/UFRR, com indicação de 3 servidores.
- Que a Gratificação do Ouvidor, continue sendo de uma CD 4, conforme consta no Regimento Interno aprovado por unanimidade pelo Cuni/UFRR em 2012.

### A.14. Dados do “Painel Resolveu?”

O “Painel Resolveu?” é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como a Universidade Federal de Roraima e o período de 01/06/2020 a 31/05/2021:



Os dados estatísticos apresentados pela Ouvidoria da Universidade Federal de Roraima não foram retirados do próprio “Painel Resolveu?”, e houve discrepância entre as informações dispostas no relatório de ouvidoria de 2020 e o informado na ferramenta. Esse fato está mais bem detalhado nas constatações.

## 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 onde 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 extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período 01/06/2020 a 31/05/2021, era composta de 100 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

| TIPO         | QUANTIDADE |
|--------------|------------|
| Comunicação  | 55         |
| Denúncia     | 20         |
| Elogio       | 2          |
| Reclamação   | 13         |
| Simplifique  | 0          |
| Solicitação  | 9          |
| Sugestão     | 1          |
| <b>TOTAL</b> | <b>100</b> |

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 160, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/06/2020 a 31/05/2021, com resposta conclusiva, para uma planilha;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;

5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, **ORDEM.EQ ( )** e **ALEATÓRIO ( )**.

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

- Tipo Manifestação
- NUP
- Assunto
- Descrição manifestação
- Descrição Resposta
- Fora/Dentro do Prazo
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Opinião
- Justificativa

Pelo exposto, o método de amostragem adotado 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 no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 11 da IN OGU nº 5/2018; 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 no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e

2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

**b) 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 ana-

lisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

**c) 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 no 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.

**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Instrução Normativa OGU nº 5/2018 dispõem em seus arts. 5º e 3º, 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 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

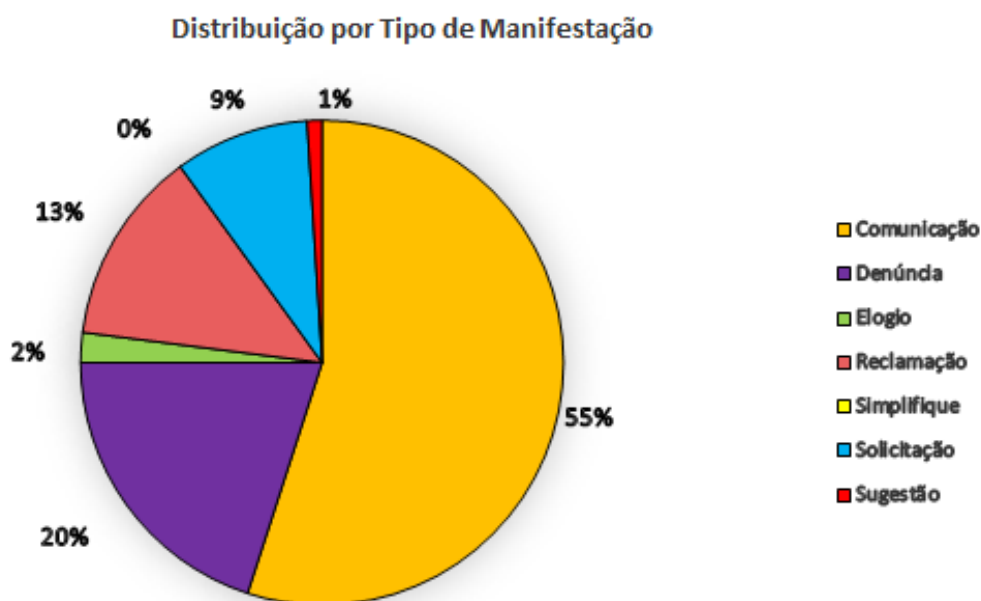
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 13 perguntas, elencadas abaixo:

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 denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?
8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?
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?

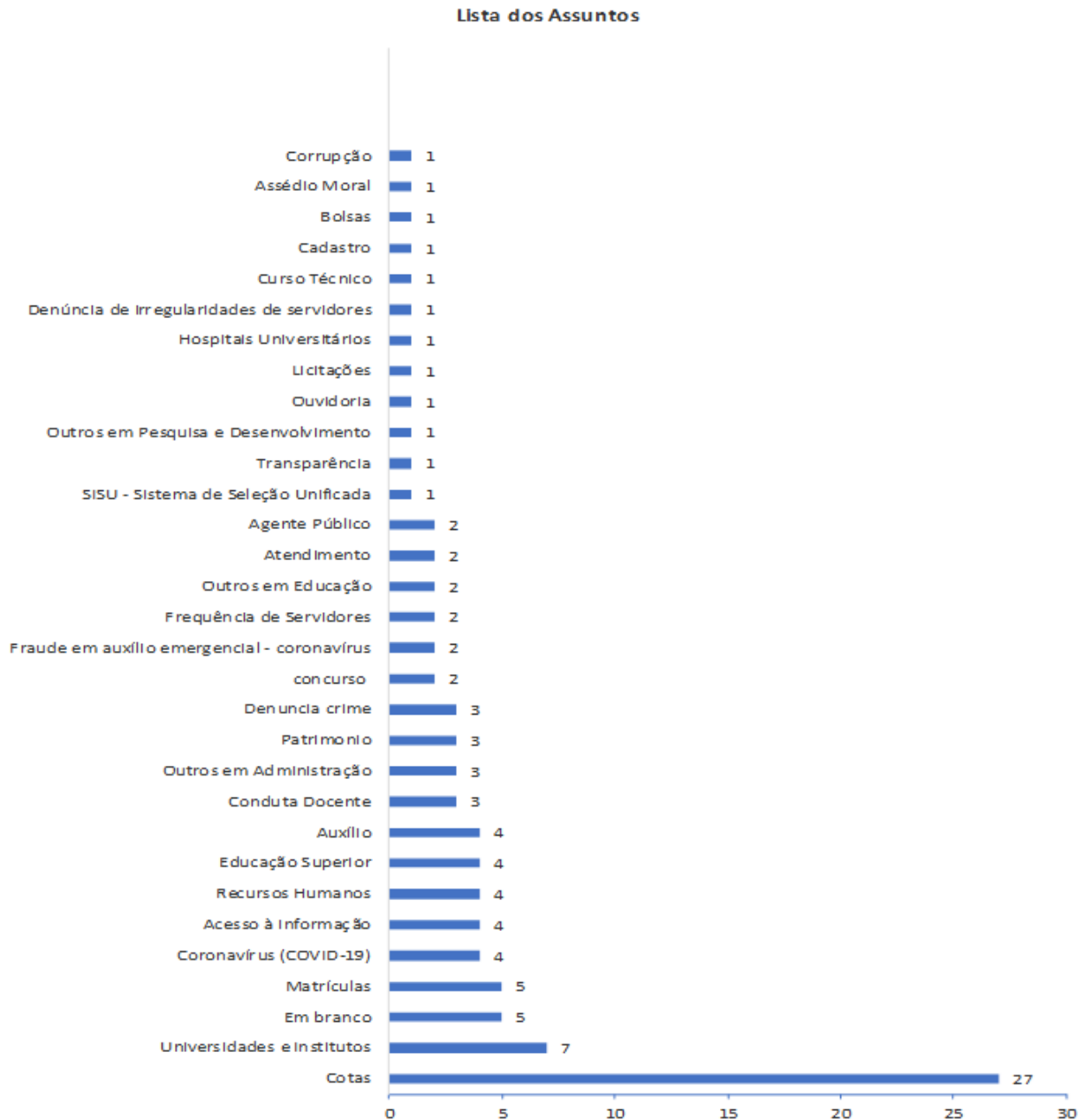
## B.2. Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas nos anos de 2020/2021 constantes do Fala.BR, ou seja, do período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 100 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela Universidade Federal de Roraima nos anos de 2020/2021 foram extraídas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:



A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos na amostra<sup>2</sup>, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:



2. 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.



A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO                   | QUANTIDADE |
|--|------------|
| <b>COMUNICAÇÃO</b>                               | <b>55</b>  |
| Covid-19 e frequência de professores             |            |
| Covid-19 e aula remota                           |            |
| Dano material em patrimônio da UFRR              |            |
| Patrimônio da UFRR utilizado em fim diverso      |            |
| Atraso no pagamento de colaboradores             |            |
| Abandono de construção                           |            |
| Fraude em Cotas                                  |            |
| Covid-19 e aulas                                 |            |
| Fraude em cotas                                  |            |
| Nepotismo  |            |
| Impropriedades em processo seletivo simplificado |            |
| Professor e dedicação exclusiva                  |            |
| Telefone da ouvidoria sem funcionamento          |            |
| Assunto diverso                                  |            |
| Covid-19 e frequência de professores             |            |
| Professores ausentes                             |            |
| Inscrição em núcleo de línguas                   |            |
| Inclusão digital                                 |            |
| Impropriedades relacionadas a Professor          |            |
| Corpo discente sem aula                          |            |
| Fraude em auxílio inclusão digital               |            |
| Alunos sem EPIs para o estudo ( medicina)        |            |
| Professores e ensino remoto                      |            |
| Fraude em auxílio inclusão digital               |            |
| Professor e auxílio doença                       |            |
| Assédio moral                                    |            |
| Auxílio emergencial                              |            |
| Professor e mau uso de plataformas sociais       |            |
| Manifestações manipuladas                        |            |
| Professor e avaliação                            |            |
| Alunos e grade curricular ( medicina)            |            |
| Assédio moral ( agressão)                        |            |
| Histórico funcional                              |            |
| Professor e disponibilização de material         |            |

| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO                                   | QUANTIDADE |
|--|------------|
| <b>DENÚNCIA</b>  | <b>20</b>  |
| Atraso em pagamento de fornecedor                                |            |
| Fatos diversos   |            |
| Fraude em Cotas  |            |
| Ausência de informação   |            |
| Falha na lista de chamada do Sistema de seleção Unificado (SISU) |            |
| Concessão irregular de bolsa                                     |            |

| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO   | QUANTIDADE |
|--|------------|
| <b>ELOGIO</b>  | 2          |
| Elogio sobre serviço da Universidade Federal de Roraima - UFRR (Reforma em estrutura física da UFRR) |            |
| Elogio sobre servidor(es) da Universidade Federal de Roraima - UFRR (desempenho de servidor)         |            |

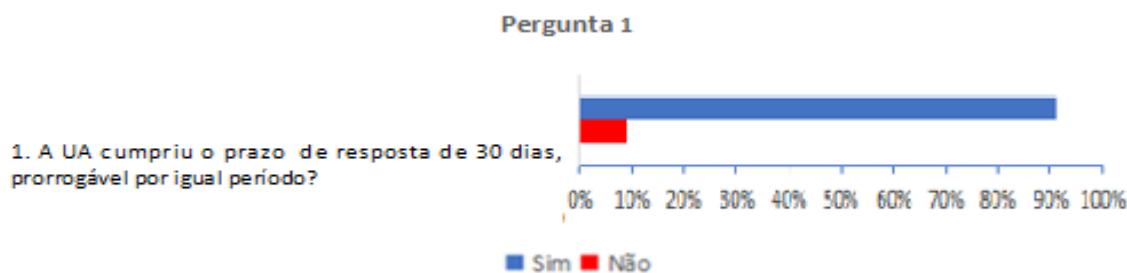
| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO  | QUANTIDADE |
|---|------------|
| <b>RECLAMAÇÃO</b>   | 13         |
| Reclamação sobre resposta à ofício  |            |
| Reclamação sobre Assédio moral  |            |
| Reclamação sobre Processo de qualificação profissional                                  |            |
| Reclamação sobre Assunto diverso  |            |
| Reclamação sobre Matrícula de aluno   |            |
| Reclamação sobre Auxílio emergencial  |            |
| Reclamação sobre Acesso ao Sistema Integrado de Gestão de atividades acadêmicas (SIGAA) |            |
| Reclamação sobre Comunicação não respondida   |            |
| Reclamação sobre Matrícula em ampla concorrência  |            |

| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO | QUANTIDADE |
|--------------------------------|------------|
| <b>SIMPLIFIQUE</b>             | 0          |
| N/A                            |            |

| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO   | QUANTIDADE |
|--|------------|
| <b>SOLICITAÇÃO</b>   | 9          |
| Solicitação sobre Margem consignável   |            |
| Solicitação sobre Escola de governo  |            |
| Solicitação sobre Redistribuição   |            |
| Solicitação sobre Compartilhar inquérito de pesquisa                         |            |
| Solicitação sobre Pesquisa sobre Tecnologia de Informação                    |            |
| Solicitação sobre Pesquisa sobre mestrado                                    |            |
| Solicitação sobre Frequência de servidores                                   |            |
| Solicitação sobre Informações sobre ensino superior                          |            |
| Solicitação sobre Informações sobre a Universidade Federal de Roraima (UFRR) |            |

| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO           | QUANTIDADE |
|--|------------|
| <b>SUGESTÃO</b>                          | 1          |
| Sugestão sobre controles administrativos |            |
|  |            |
| <b>TOTAL DA AMOSTRA</b>                  | <b>100</b> |

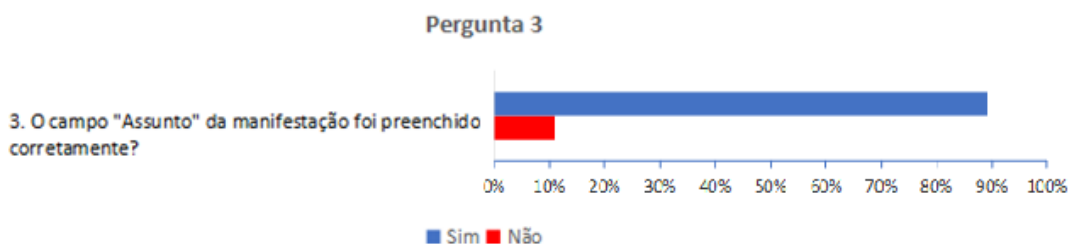
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>3</sup>:



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 91 das manifestações dentro do prazo, no entanto em 9 delas o prazo não foi respeitado.

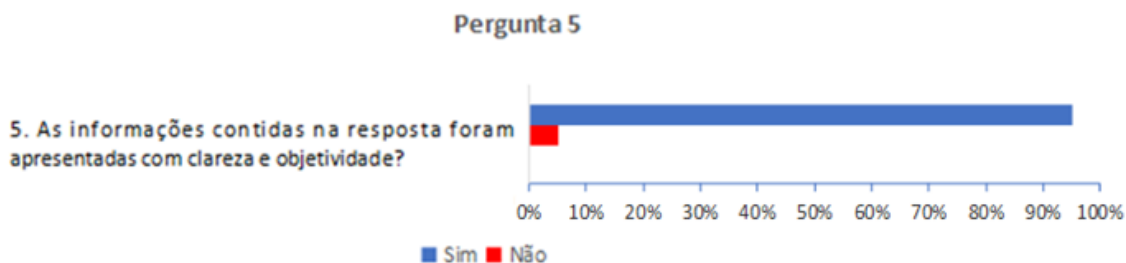
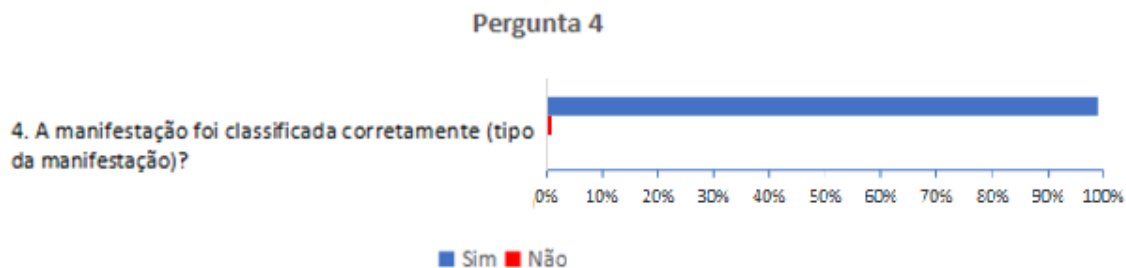


No gráfico acima, é revelado que exatamente 94% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.

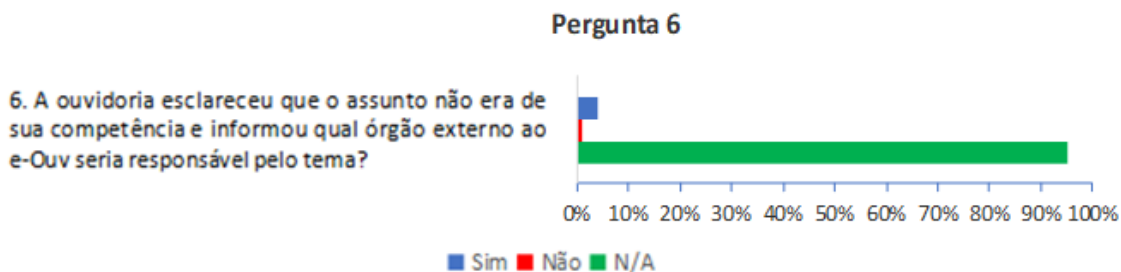


3. O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

e

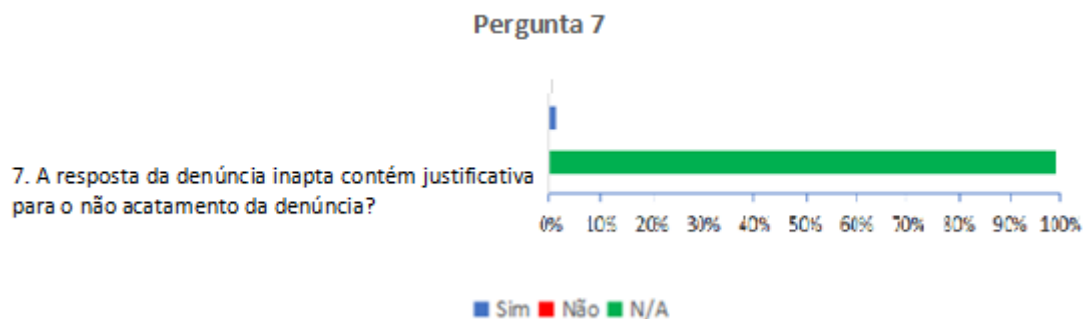


Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Ressalta-se apenas o desempenho razoável acerca do preenchimento do campo Assunto pela ouvidoria e ótimo tratamento para a classificação das manifestações.

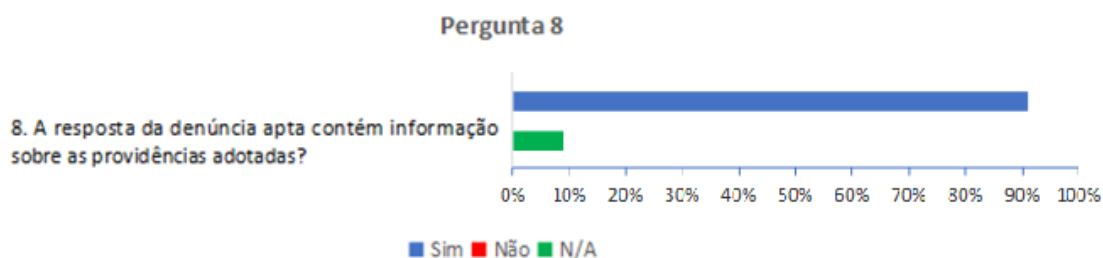


No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 95% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Universidade Federal de Roraima. Do quantitativo restante, em 4% das manifestações a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência, enquanto em 1% não o fez.

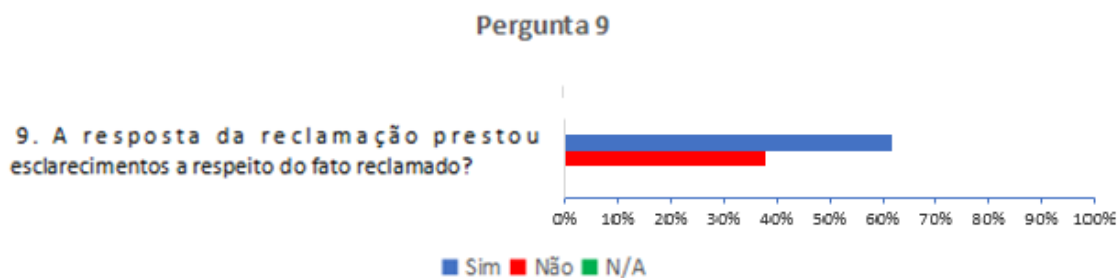
A seguir, são apresentados os resultados das Perguntas 7 e 8, referentes às denúncias.



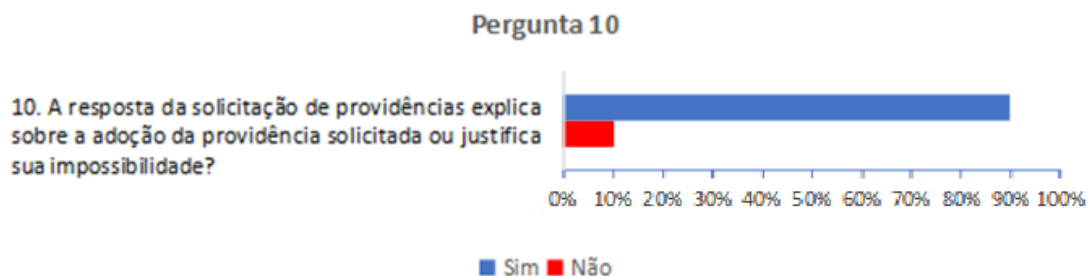
Há um total de 23 (vinte e três) denúncias, das quais apenas 4 (quatro) foram consideradas inaptas e arquivadas. Ressalta-se, ainda, que essas denúncias estão acompanhadas das devidas justificativas para o arquivamento ao cidadão.



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 revela que dentre as manifestações consideradas denúncias inicialmente, no total de 23 (vinte e três), 21 (vinte e uma), foram consideradas aptas.

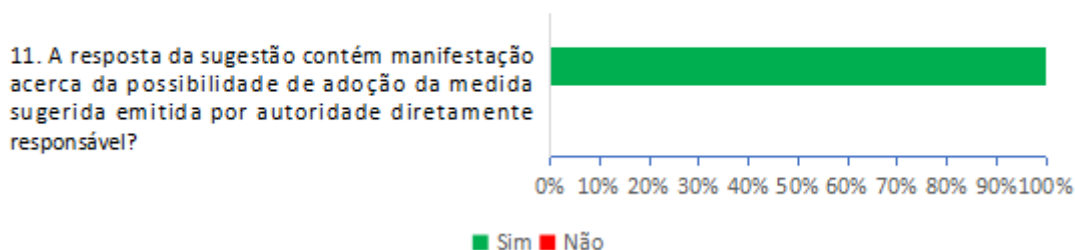


Na avaliação geral foi revelado que, dentre as treze reclamações selecionadas inicialmente, cerca de 38% não apresentaram os devidos esclarecimentos ao cidadão.



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as nove solicitações selecionadas inicialmente, todas se coadunavam com o tipo em questão. Dentre estas, 1 (uma) manifestação não explicou ao solicitante a adoção das providências adotadas, a saber, n. a 2354.602903 1/2020-32.

#### Pergunta 11



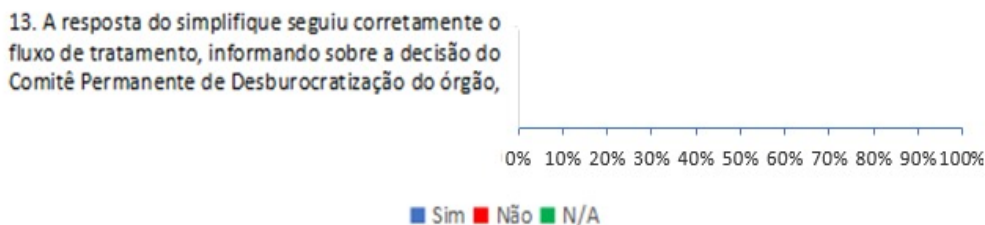
A única sugestão que faz parte do escopo da análise, a saber, n.º. 2354.6030832/2020-41, está enquadrada corretamente. A resposta a essa manifestação informa que será acolhida, entretanto não fornece mais detalhes de trâmites e prazos.

#### Pergunta 12



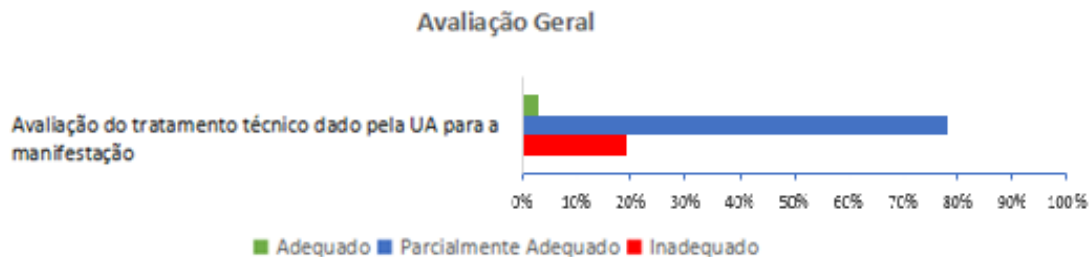
Na avaliação geral foi revelado que havia apenas 2 (dois) elogios, ambos enquadrados corretamente, sendo informado ao elogiado as medidas adotadas para que o elogio fosse encaminhado aos superiores.

#### Pergunta 13



Não houve manifestações para a modalidade “Simplifique” analisada no escopo do presente trabalho.

Por fim, baseado nas respostas do questionário e, especialmente, no tratamento técnico dado pela Ouvidoria para a manifestação, foi realizada uma avaliação final para o procedimento de recebimento, análise e tratamento da manifestação. O gráfico abaixo sintetiza as 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

O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho de 19% com avaliação inadequada e 78% como parcialmente adequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Finalmente, no Anexo I é mostrada a lista das 100 manifestações, bem como a avaliação final de cada uma. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

O gráfico da Avaliação Geral demonstra que 48% da amostra de manifestações teve avaliação Parcialmente Adequada pela equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a relação examinada.

## **Apêndice C: Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação**

Encaminhou-se o relatório preliminar via Ofício nº 399/2022/PROT-RR/CGU, de 11/02/2022 e deu-se um prazo dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

A Universidade Federal de Roraima respondeu por intermédio do ofício nº 010/2022-GR/UFRR, em 17/02/2022, no qual se comprometeu a sanar as fragilidades apontadas no Relatório de Avaliação.

### ***Análise da Equipe de Avaliação***

Conforme exposto pela UA, houve o compromisso em atender, em sua totalidade, as recomendações da CGU, dessa forma haverá a necessidade de acompanhar as ações da UA no cumprimento das indicações.