

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO • REGIONAL PARAÍBA

Rua Barão do Abiaí, 73, 1º andar, Centro
João Pessoa-PB, CEP 58013-080 | 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

SEVERINO SOUZA DE QUEIROZ

Superintendente CGU/PB

WALBER ALEXANDRE DE OLIVEIRA E SILVA

Coordenador

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Rodrigo Márcio Medeiros Paiva • Walber Alexandre de Oliveira e Silva

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

Supervisora:

LUANA MARCELINO

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) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Universidade Federal de Campina Grande

Município: Campina Grande - PB

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: junho de 2020 a maio de 2021

Data de execução: outubro de 2021 a fevereiro de 2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU2

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, 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 Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Controladoria-Geral da União – CGU 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 CGU2 Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) ausência de formalização de fluxos de trabalho e encaminhamento de denúncias para manifestação do denunciado;
- b) uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas;
- c) desatualização da Resolução 10/2006 do Colegiado Pleno da Universidade;
- d) desatualização da Carta de Serviços e necessidade de sua divulgação;
- e) fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade de denunciante; e
- f) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

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

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

II – utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

III - atualizar a Resolução 10/2006 do Colegiado Pleno da Universidade para ajustar o normativo interno à legislação superveniente;

IV – acompanhar a implementação da Carta de Serviços da UFCG, verificando sua devida atualização;

V – formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante, seja por tarjamento dos dados, utilização de extratos, ou outro procedimento de pseudonimização que proteja a identificação;

VI - promover o adequado encaminhamento e/ou arquivamento das demandas de denúncias, comunicações e sugestões.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGAI: Coordenação-Geral de Acesso à Informação

CGU: Controladoria-Geral da União

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

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

OGU: Ouvidoria-Geral da União

QA: Questionário de Avaliação

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

UFCG: Universidade Federal de Campina Grande

CONTEÚDO

1. APRESENTAÇÃO	8
2. OBJETO	9
3. OBJETIVO E ESCOPO	9
4. METODOLOGIA	9
5. UNIDADE AVALIADA	10
6. RESULTADOS DOS EXAMES	11
6.1. BOA PRÁTICA ADOTADA PELA OUVIDORIA DA UFCG	11
6.1.1. Ouvidoria Itinerante	11
6.2. AUSÊNCIA DE FORMALIZAÇÃO DE FLUXOS DE TRABALHO E ENCAMINHAMENTO DE DENÚNCIAS PARA MANIFESTAÇÃO DO DENUNCIADO	12
6.3. USO DE FERRAMENTA INADEQUADA PARA TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS ÀS ÁREAS INTERNAS	13
6.4. DESATUALIZAÇÃO DA RESOLUÇÃO 10/2006 DO COLEGIADO PLENO DA UNIVERSIDADE	14
6.5. DESATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS E NECESSIDADE DE SUA DIVULGAÇÃO	16
6.6. FRAGILIDADES NOS PROCEDIMENTOS DE SALVAGUARDAS À IDENTIDADE DE DENUNCIANTES	17
6.7. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	17
7. RECOMENDAÇÕES	18
8. CONCLUSÃO	19
APÊNDICES	20
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA	21
A.1 Informações Gerais	21
A.2 Competências.....	21
A.3 Normativos Internos	22

A.4 Equipe e Estrutura Física.....	22
A.5 Canais de Atendimento	23
A.6 Sistemas Informatizados.....	25
A.7 Fluxo Interno de Tratamento.....	25
A.8 Temas e Órgãos Internos Demandados	26
A.9 Entidades Supervisionadas	26
A.10 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação	26
A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	27
A.12 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria	28
A.13 Dados do Painel Resolveu	28
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA	30
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra.....	30
B.2 Apresentação dos Resultados.....	32
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO.....	39

1. APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 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. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

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

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

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

(...)

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

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”. 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 UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, 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:

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

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 constantes da Plataforma Fala.BR, 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 consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. 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.

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 nesse trabalho é a **Ouvidoria da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)**, órgão 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).

Dentre outras competências, a Ouvidoria da UFCG atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os Campi e Centros de Ensino da UFCG, conforme a Resolução nº 10/2006 do Colegiado Pleno da Universidade. A equipe é composta pelo Ouvidor e dois assistentes em ouvidoria.

Cabe destacar que, embora não seja objeto dessa avaliação, a Ouvidoria da UFCG também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio da plataforma Fala.Br.

As informações da UA foram coletadas do sítio da UFCG, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de gestão da Ouvidoria dos anos 2019 e 2020. Mais detalhes sobre a ouvidoria da UFCG 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 UFCG.

6.1. Boa prática adotada pela Ouvidoria da UFCG

A prática da Ouvidoria Itinerante, a seguir detalhada, configura-se como diferencial por empreender esforço de atuação que vai além das obrigações normativas.

6.1.1. Ouvidoria Itinerante

O projeto Ouvidoria Itinerante iniciou-se em maio de 2014 com a finalidade de atender presencialmente a comunidade acadêmica e a sociedade civil nos Centros localizados fora da Sede. Para tanto, periodicamente, em calendário pré-estabelecido, uma equipe da Ouvidoria Geral se desloca aos Centros de Ensino para colher as manifestações de ouvidoria.

As visitas são divulgadas na página da Unidade de Ouvidoria permitindo que os campi se programem para receber a equipe de Ouvidoria em suas cidades. Existe um menu específico do calendário do projeto que se encontra em atualização, restando inserir as datas de visita também nesse espaço.

A Ouvidoria Itinerante produz um benefício direto de estreitar a comunicação entre a Ouvidoria e a comunidade acadêmica, pois nem sempre é possível o deslocamento do demandante para a cidade de Campina Grande quando é necessário um atendimento presencial.



6.2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho e encaminhamento de denúncias para manifestação do denunciado

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria da UFCG. Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, foi possível observar que existe um fluxo utilizado pela Ouvidoria baseado na experiência e de acordo com os tipos de assuntos mais comumente demandados.

A definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas da UFCG durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e denúncias contra autoridades.

A elaboração de um normativo é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Isso é importante, pois permite padronizar os fluxos de tratamento das demandas, especialmente nos casos de demandas de denúncias e comunicações, onde haverá um setor de apuração que pode variar, dependendo do assunto abordado na demanda. Daí a Ouvidoria terá segurança institucional sobre o adequado encaminhamento ao setor de apuração, minimizando o risco de ausência de providências.

Merece especial atenção ao procedimento descrito pela Unidade de Ouvidoria quanto ao tratamento de denúncias e comunicações. Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA informou:

*“**Denúncias ou Reclamações:** manifestamente descabidas? Se sim, arquivamento. Se não, **encaminhamento ao setor reclamado** (caso a reclamação seja contra um setor específico) ou ao servidor reclamado com cópia à chefia imediata do mesmo (caso a reclamação seja contra servidor, professor ou técnico). A resposta tanto do setor como do profissional reclamado/denunciado é de cinco dias úteis, obedecendo à Resolução da UFCG que regulamenta a Ouvidoria. Em havendo necessidade, tal prazo pode ser prorrogado por mais cinco, mediante justificativa.”*

Observa-se, portanto, que existe a prática da ouvidoria em encaminhar denúncias para unidades de execução administrativa ou para o próprio denunciado, quando o adequado seria o envio da demanda para as unidades de apuração, como correição ou comissão de ética.

No caso específico de denúncias e comunicações a Ouvidoria necessita encaminhar a demanda para o setor apuratório competente vedada a realização de diligências, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021:

“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);

“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.” (grifo nosso)

Do mesmo modo, dispõe 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)

Desse modo, torna-se imperativo a definição de um fluxo padronizado para saber qual o setor apuratório de acordo com o assunto da demanda, não cabendo encaminhá-la, no caso de denúncias e comunicações diretamente à unidade organizacional do denunciado para ciência e/ou manifestação dele.

6.3. Uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas

Recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

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

(...)

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

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

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a Unidade Avaliada informou que não utiliza o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR para as demandas de denúncias. O tramite interno é realizado por e-mail ou pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Diante do informado, observa-se que a UA não utiliza o **Módulo de Triagem e Tratamento** disponibilizado na Plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que o uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a Ouvidoria e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

Além disso, no Questionário de Avaliação foi mencionado um gargalo existente com potencial para prejudicar o bom andamento dos trabalhos:

“Alguns setores/servidores eventualmente não fornecem a resposta em tempo hábil. Acreditamos que em alguns casos devido ao excesso de trabalho e o baixo contingente de servidor naquele setor e em outros por que alguns servidores ainda não entenderam a obrigatoriedade de fornecer, obedecendo à legislação, a informação requerida pelo cidadão.”

Embora o gargalo registrado aparenta ser um problema pontual, haja vista que o relatório de Gestão da Unidade de Ouvidoria indica um prazo médio de resposta das demandas de apenas 11,49 dias, quando a legislação prevê um prazo máximo de resposta de até 30 dias, o uso do módulo de tramitação permitirá que o tempo de resposta da unidade será registrado para que a universidade tenha a comprovação dos gargalos existentes que, frequentemente, fica sob responsabilidade somente da ouvidoria o cumprimento de prazo, sendo que o prazo interno de análise para decisão administrativa final deve ser de 20 dias, e isso está previsto em Lei.

De todo o modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

6.4. Desatualização da Resolução 10/2006 do Colegiado Pleno da Universidade

O principal normativo interno que rege a atuação da Unidade de Ouvidoria da UFCG é a Resolução nº 10/2006 que instituiu a Unidade e estabeleceu sua estrutura e competências. Posteriormente, foi editada a Resolução nº 08/2020 do Colegiado Pleno que alterou alguns artigos da Resolução nº 10/2006 especialmente no tocante aos critérios de nomeação e destituição do Ouvidor, visando a atender os dispositivos da Portaria nº 1181/2020 da Controladoria Geral da União.

Com relação à Resolução nº 10/2006, alguns de seus dispositivos merecem ajustes, haja vista a edição de legislação posterior que prevê entendimentos diferentes.

a) Prazo de setores internos superior ao previsto na Lei nº 13460/2017

A Resolução nº 10/2006 dispõe que:

Art. 10. O(A) dirigente ou membro da Universidade deverá pronunciar-se sobre o objeto das demandas que lhe forem apresentadas pelo(a) Ouvidor(a), no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por até igual período, mediante justificativa apresentada ao(a) titular da Ouvidoria

Art. 11. Os integrantes da Administração Universitária terão prazo de 30 (trinta) dias para responder as questões ou as interpelações apresentadas ou encaminhadas pela Ouvidoria, prorrogável por até igual período, quando solicitado, mediante justificativa do não cumprimento do prazo estabelecido.

Observa-se que a Resolução está dissonante com o Artigo 16, § Único da Lei 13460/2017, que estabelece um prazo máximo de 20 dias para que os agentes públicos internos da UFCG prestem informações à Ouvidoria, uma vez que ela possui trinta dias para encaminhar a decisão administrativa final ao usuário. Registre-se que a Resolução é anterior à Lei quando, à época, os prazos de tramitação ainda não estavam regradados.

b) Competência estabelecida de apuração de demandas, em desacordo com a Portaria CGU 581/2021

A Resolução nº 10/2006 dispõe que:

Art. 9º Compete à Ouvidoria:

*I – receber e **apurar** a procedência de reclamações, sugestões, denúncias ou outras questões que lhe forem dirigidas por membro da comunidade universitária ou da comunidade em geral, quando devidamente formalizadas;*

*II – propor aos dirigentes universitários, quando necessário, **instauração de processo sindicante**, nos termos da legislação em vigor;*

*III – propor ao Reitor a instauração de **processo administrativo-disciplinar**, quando necessário, nos termos da legislação em vigor;*

Observa-se que a Resolução estabelece competência para a Ouvidoria da UFCG de **apurar** demandas e não apenas avaliar a sua procedência. A apuração de demandas por parte da ouvidoria está em desacordo com a Portaria CGU nº 581/2021, Art 17, que veda diligências por parte da Ouvidoria, ou seja, não é competência das ouvidorias do SisOuv apurar demandas de ouvidoria. No mesmo sentido, não caberia à ouvidoria a propositura de sindicâncias ou procedimentos administrativos disciplinares, pois são instrumentos típicos das unidades de apuração de responsabilidade.

c) Previsão de proteção de dados do denunciante apenas por solicitação

A Resolução nº 10/2006 dispõe que:

Art. 9º Compete à Ouvidoria:

*IX – guardar sigilo quanto à identidade dos denunciantes, **se solicitado**, ou quando entender que a identificação possa lhes causar transtornos*

A obrigação de guardar sigilo da identidade dos denunciantes é independente de solicitação e deve ser observada em todos os casos, conforme também expresso no Decreto nº 10.153, Art. 6º.

6.5. Desatualização da Carta de Serviços e necessidade de sua divulgação

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 do Portal de Serviços, disponível em www.gov.br, foram encontrados seis serviços descritos para a Unidade, a saber:

- Participar de Processo Seletivo para curso de graduação - UFCG
- Receber bolsa de Pesquisa - UFCG
- Receber bolsa de Extensão - UFCG
- Matricular-se em curso de graduação - UFCG
- Obter Assistência Estudantil - UFCG
- Obter diploma ou 2ª via de diploma de pós-graduação - UFCG

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a Ouvidoria informou que o conteúdo da Carta de Serviços da UFCG estaria disponibilizado em dois sítios, a saber: [Carta de Serviços ao Usuário \(ufcg.edu.br\)](http://ufcg.edu.br) e - [Apresentação \(ufcg.edu.br\)](http://ufcg.edu.br). Constatamos que, embora as páginas estejam ativas, não foi encontrado caminho, a partir do site da UFCG para acesso aos sítios informados. Ao analisar a informação contida nos sítios, observa-se que eles não possuem o conteúdo mínimo previsto no art. 7º, § 2º e § 3º da Lei 13.460/2017. Também, os serviços constantes no Portal de Serviços também não constam nas páginas indicadas pela Universidade.

Importante destacar a responsabilidade da Ouvidoria perante a adequada implementação da Carta de Serviços, prevista no Decreto nº 9492/2018, Art 5, § IV:

“Art. 5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o [art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017](#), de acordo com os procedimentos adotados pelo [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#).”

6.6. Fragilidades nos procedimentos de salvaguardas à identidade de denunciante

Em resposta ao Questionário de Avaliação, o Ouvidor da Unidade informou que a proteção de dados pessoais ocorre da seguinte maneira:

“De acordo com o que preceitua a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados. Além disso, a Ouvidoria toma a liberdade de restringir à identificação dos demandantes em casos onde entenda que a identificação possa maximizar os conflitos e também com o objetivo de proteger esse demandante.”

Entretanto, não restou claro como se procede operacionalmente essa proteção, se por tarjamento de dados, uso de extratos de manifestação, ou outro meio, que possibilite a proteção dos dados do demandante. Registre-se que, em entrevista com a equipe da Ouvidoria, os servidores desconheciam a real funcionalidade da emissão de extratos de manifestação da Plataforma Fala.BR. Também, na amostra selecionada, não verificamos a utilização da ferramenta de extrato em nenhuma demanda.

6.7. 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 228 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) constantes da Plataforma Fala.BR 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).

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um bom tratamento técnico dado pela UA, tendo 82% das demandas sido classificadas com tratamento adequado, 10% parcialmente adequado e apenas 8% das demandas classificadas como tratamento inadequado. Além disso, a unidade respondeu a 98% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Algumas oportunidades de melhoria são apontadas a seguir:

Em 18% das comunicações e 30% das denúncias não foi constatado o devido tratamento da demanda, seja por não restar claro o encaminhamento ao setor de apuração ou as justificativas para seu arquivamento. Essa constatação guarda relação com a ausência de formalização dos

fluxos de trabalho, relatado no supracitado item “2”, uma vez que a Ouvidoria precisa decidir o encaminhamento a ser dado para cada nova demanda, quando esse fluxo já poderia estar formalizado.

Na amostra selecionada houve apenas uma demanda do tipo Sugestão. O tratamento dado pela Ouvidoria, nesse caso, foi considerado inadequado, pois a resposta se limitou a encaminhar o pleito para outro setor da Universidade, sem explicar sobre o atendimento ou impossibilidade de acatar a demanda.

As demais falhas no tratamento das manifestações foram pontuais e estão relatadas no apêndice B.

Registre-se o adequado procedimento da Ouvidoria em reabrir as manifestações de denúncias e comunicações na plataforma Fala.BR para inserção de novas informações emitidas pelas unidades de apuração da UFCG. Isso foi observado em nove demandas da amostra. Essa providência deixa registrado no sistema a avaliação conclusiva da manifestação e não apenas seu encaminhamento.

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 UFCG:

- I - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- II – utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III - atualizar a Resolução 10/2006 do Colegiado Pleno da Universidade para ajustar o normativo interno à legislação superveniente;
- IV – acompanhar a implementação da Carta de Serviços da UFCG, verificando sua devida atualização;
- V – formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante, seja por tarjamento dos dados, utilização de extratos, ou outro meio que proteja a identificação;
- VI - promover o adequado encaminhamento e/ou arquivamento das demandas de denúncias, comunicações e sugestões.

8. CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da UFCG, 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 e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

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

Para subsidiar a análise por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/06/2020 a 31/05/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como melhor conduzir o encaminhamento das manifestações de denúncias e comunicações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são:

- I. melhoria no procedimento de tramitação de demandas entre os setores;
- II. formalização dos fluxos de atendimento para todos os tipos de manifestação;
- III. atualização do seu normativo interno (Resolução 10/2006), visando a adequação com a legislação superveniente;
- IV. atualização e divulgação da Carta de Serviços, facilitando o acesso aos serviços da UFCG por parte da população;
- V. implementação de procedimento para proteção de dados de denunciante, possibilitando maior segurança institucional para o registro dessa tipologia de demanda; e
- VI. promoção de ações adequadas para encaminhamentos ou arquivamento de denúncias e comunicação, enviando as demandas aptas para o setor de apuração.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento 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 independente da administração indireta
Data de criação	14/06/2006
E-mail	ouvidoria@ufcg.edu.br
Página na Internet	https://ouvidoria.ufcg.edu.br/
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR, e-mail, carta e presencial.
Endereço	Rua Aprígio Veloso, 882, Centro de Extensão José farias da Nóbrega, Bairro Universitário, Campina Grande/PB, CEP 58428-830
Telefone	(83) 2101-1000
Ouvidor	Adriano Fernandes Ferreira
	adriano.fernandes@professor.ufcg.edu.br
	Professor do Magistério Superior, nomeado como Ouvidor experiência de até 5 anos em ouvidoria
	nomeado no cargo em 26/03/2021

A.2 Competências

As competências da Ouvidoria da UFCG foram definidas na Resolução nº 10/2006 do Colegiado Pleno da Universidade, conforme previsto em seu Art 9º:

Art. 9º Compete à Ouvidoria:

I – receber e apurar a procedência de reclamações, sugestões, denúncias ou outras questões que lhe forem dirigidas por membro da comunidade universitária ou da comunidade em geral, quando devidamente formalizadas;

II – propor aos dirigentes universitários, quando necessário, instauração de processo sindicante, nos termos da legislação em vigor;

III – propor ao Reitor a instauração de processo administrativo-disciplinar, quando necessário, nos termos da legislação em vigor;

IV – dar ciência, formalmente, ao interessado das providências tomadas;

V – sugerir às diversas instâncias da Administração Universitária medidas que visem ao aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;

VI – propor aos Órgãos Deliberativos Superiores a edição, alteração e revogação de resoluções ou outros atos normativos, com vistas ao aprimoramento acadêmico e administrativo da Instituição;

VII – prestar informações e esclarecimentos ao Reitor e ao Colegiado Pleno da UFCG, quando convocado para tal fim;

VIII – elaborar e apresentar relatórios semestrais de suas atividades ao Colegiado Pleno da UFCG;

IX – guardar sigilo quanto à identidade dos denunciantes, se solicitado, ou quando entender que a identificação possa lhes causar transtornos.

Cabe destacar que, embora não seja objeto dessa avaliação, a Ouvidoria da UFCG também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio da plataforma Fala.BR.

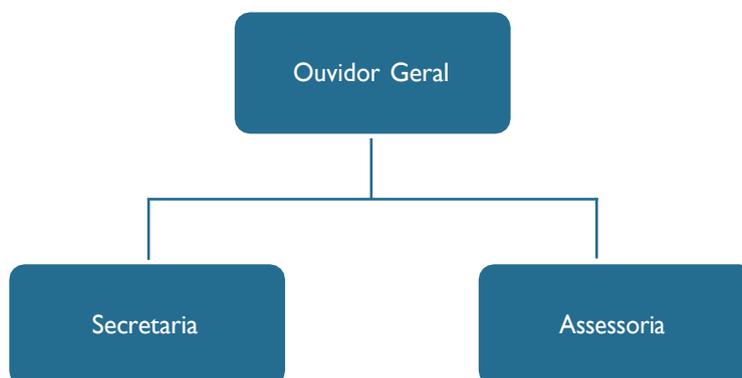
Por fim, têm-se a Resolução 04/2020 que estabeleceu o Plano de Desenvolvimento Institucional da Universidade para o período de 2020 – 2024, e estabelece a ligação hierárquica da Ouvidoria diretamente ao Colegiado Pleno da UFCG.

A.3 Normativos Internos

O principal normativo interno que rege a atuação da Unidade de Ouvidoria da UFCG é a Resolução nº 10/2006 do Colegiado Pleno da Universidade que instituiu a Unidade e estabeleceu sua estrutura e competências. Posteriormente, foi editada a Resolução nº 08/2020 do Colegiado Pleno que alterou alguns artigos da Resolução nº 10/2006 especialmente no tocante aos critérios de nomeação e destituição do Ouvidor, visando a atender os dispositivos da Portaria nº 1181/2020 da Controladoria Geral da União.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor e dois assistentes em ouvidoria. De acordo com a Resolução 10/2006 do Colegiado Pleno da UFCG, a Ouvidoria tem previsão de funcionar com uma estrutura composta das seguintes funções:



Registre-se que a estrutura de Secretaria e Assessoria não foi efetivamente criada. De todo modo, foi informado, em resposta ao questionário de avaliação, que a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria.

O Ouvidor, designado em março de 2021, já havia atuado nessa função na própria UFCG, acumulando uma experiência de cinco anos na atividade. Os dois assistentes, lotados na ouvidoria, também possuem experiência acima de 1,5 anos na atividade. Foi informado que os servidores lotados da ouvidoria participam de treinamentos, embora nenhum tenha concluído o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU. Embora não seja uma capacitação obrigatória, a obtenção da Certificação em Ouvidoria é recomendável, sendo inclusive, um dos pré-requisitos sugeridos para a designação de ouvidores no sistema SisOuv, conforme Portaria CGU N° 1.181/2020, Art 4º, III.

Os três servidores atualmente lotados na Ouvidoria tratam todas as demandas de ouvidoria, inclusive denúncias. Não existe meta individual por servidor e todos trabalham conjuntamente para atender às demandas no menor prazo possível.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, ocupando atualmente três salas próximas à Reitoria da UFCG. O espaço é climatizado e possui mobiliário e equipamentos adequados para as atividades da Unidade.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

- I. Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- II. e-mail;
- III. atendimento presencial;
- IV. atendimento telefônico;
- V. correspondência.

Na página da inicial da UFCG há um link para a Ouvidoria, onde estão disponibilizadas as opções de atendimento ao cidadão.



Em cumprimento às medidas de prevenção e adequação do funcionamento da Universidade Federal de Campina Grande às determinações oficiais referentes à emergência de saúde pública decorrente do Coronavírus (COVID-19), a Ouvidoria informa:

- As manifestações continuam sendo realizadas por meio do site www.falabr.cgu.gov.br, as opções à esquerda (denúncia, sugestão etc) são links para o Falabr;

- A tramitação virtual dos processos e os respectivos prazos não serão alterados (nem interrompidos nem suspensos);

- O canal de contato direto com a Ouvidoria da UFCG é o e-mail ouvidoria@ufcg.edu.br e os telefones 2101-1585 e 2101-1985.

- A solicitação de atendimento presencial deverá ser agendada por e-mail. A solicitação será analisada (deferida ou indeferida) em até 24 horas;

OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE

Os canais são divulgados pelo site institucional da Ouvidoria, endereço: <https://ouvidoria.ufcg.edu.br/>, por banners fixados em diversos ambientes da Instituição e distribuição de folders.

O atendimento presencial ocorre tanto de forma centralizada quanto descentralizada, através do Programa Ouvidoria Itinerante que ocorre regularmente nos campi fora de sede.

Desde meados de 2014, a Ouvidoria implementou calendário mensal/bimestral de visitas aos campi fora de sede (Ouvidoria Itinerante) para estimular a participação da comunidade acadêmica dos outros centros universitários; participação em eventos de recepção aos alunos ingressantes para apresentar os atos normativos da Instituição, quanto aos seus direitos e deveres; capacitação de servidores sobre a Lei de Acesso à Informação; debates sobre temas relevantes como inclusão, assédio moral e sexual, etc.

A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade é apresentado o encaminhamento ao Fala.BR:

- As manifestações continuam sendo realizadas por meio do site www.falabr.cgu.gov.br as opções à esquerda (denúncia, sugestão etc) são links para o Falabr;



A Unidade de Ouvidoria utiliza também o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para tramitar documentos e informações entre os setores da Universidade, necessários para responder às demandas de ouvidoria. O intercâmbio de informações entre a plataforma Fala.BR e o SEI é feito manualmente.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a Unidade de Ouvidoria informou que utiliza o próprio Fala.BR e o Painel Resolveu para extração de dados estatísticos, visando a subsidiar a elaboração do relatório de gestão.

A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria da UFCG.

Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, é possível traçar a seguinte sistemática de tratamento das manifestações na unidade.

Para todas as manifestações, há análise preliminar e solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber. Em alguns tipos de manifestações, há necessidade de encaminhamento para outros setores de controle interno da Instituição para que esse se manifeste preliminarmente sobre a procedência ou não da demanda, a exemplo do que ocorre com denúncias de acumulação ilegal de cargos e/ou empregos, as quais são encaminhadas à Comissão Permanente de Acumulação de Cargos e Emprego (CPACE). Após triagem, análise preliminar e complementação haverá o seguinte trâmite, de acordo com o tipo de manifestação:

Denúncias ou Reclamações: manifestamente descabidas? Se sim, arquivamento. Se não, encaminhamento ao setor reclamado (caso a reclamação seja contra um setor específico) ou ao servidor reclamado com cópia à chefia imediata do mesmo (caso a reclamação seja contra servidor, professor ou técnico). A resposta tanto do setor como do profissional reclamado/denunciado é de cinco dias úteis, obedecendo à Resolução da UFCG que regulamenta a Ouvidoria. Em havendo necessidade, tal prazo pode ser prorrogado por mais cinco, mediante justificativa. Naquelas situações, onde o caso requer um tempo maior para resolução do problema por parte da Instituição (a exemplo de processo sindicante ou PAD), a Ouvidoria acompanha o trabalho da Comissão, de forma que, quando concluídos os trabalhos, possa dar um feedback ao denunciante.

Sugestão e Elogio: encaminha ao setor para conhecimento e, caso este deseje, alguma manifestação.

Solicitação (que não seja de acesso à informação pública), simplifique ou comunicações: encaminha ao setor para resposta em 5 dias úteis, obedecendo à Resolução da UFCG que regulamenta a Ouvidoria. Em havendo necessidade, tal prazo pode ser prorrogado por mais cinco, mediante justificativa.

A.8 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informando no Questionário de Avaliação, os temas demandados para atuação pela Ouvidoria são sazonais. Por exemplo, por se tratar de uma Ouvidoria de Instituição de Ensino, portanto, existindo relação docente discente, nos finais de semestres letivos há um aumento na quantidade de reclamações relacionadas à insatisfação de corpo discente em relação à conduta docente. Em época de vestibular (SISU), o mais recorrente é denúncia de fraude em cotas para ingresso nos cursos de graduação. Outro ponto bastante demandado é o atraso no pagamento de bolsas acadêmicas.

Foi explicitado pela Unidade de Ouvidoria promove reunião periódica com a Administração Superior, apresentando-lhe os problemas detectados e buscando uma solução conjunta. Entretanto, não foi apresentado registro de pauta e/ou atas dessas reuniões, tampouco registro sobre os encaminhamentos propostos pela Ouvidoria.

A.9 Entidades Supervisionadas

A Unidade de Ouvidoria da UFCG atua de forma centralizada, não havendo unidades setoriais. Foi registrado, no Questionário de Avaliação, que embora não existam unidades setoriais de ouvidorias ligadas diretamente à Ouvidoria Geral, a Ouvidoria Geral da UFCG mantém uma relação de feedback com as Ouvidorias dos hospitais universitários Alcides Carneiro e Júlio Bandeira (que são ouvidorias da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares -EBSERH), pois, algumas demandas são afetas às duas Ouvidorias, uma vez que tratam-se de hospitais-escola e, muitas vezes, os agentes envolvidos têm um caráter híbrido (UFCG, enquanto atividades de ensino, pesquisa e extensão e EBSEH, enquanto atividades técnicas)

A.10 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a Unidade de Ouvidoria da UFCG é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

Na página da Ouvidoria existe o menu para o serviço de Acesso à Informação que direciona para a plataforma Fala.BR.



A.11 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Os relatórios anuais de gestão dos anos 2016 a 2020 estão disponibilizados em <https://ouvidoria.ufcg.edu.br/relatorios.html>.

Pelo Questionário de Avaliação, foi informado que: “Ao receber uma demanda recorrente contra servidores, esta é encaminhada para a chefia imediata e é solicitado que a Ouvidoria seja comunicada sobre todos os atos a serem adotados para o caso específico, inclusive o desfecho final. Preventivamente a Ouvidoria, detectando que determinados problemas são mais recorrentes, tem trabalhado de forma educativa para evitar o problema. Um exemplo bem sucedido foi em relação ao alto número de reclamação de que docentes não divulgavam as notas das provas e, através de intervenção da Ouvidoria, fez-se um trabalho de divulgação do Regulamento de Ensino de Graduação - documento que contém as normas a serem observadas tanto por discentes quanto docentes, o que reduziu tal demanda.”

Também, pelo Questionário de Avaliação, foi informado que a Ouvidoria realiza trabalho voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão/entidade. “Há um trabalho massivo de divulgação do setor para que haja mais engajamento, a exemplo de encontros semestrais com os estudantes calouros da Instituição, participação em debates organizados por movimentos estudantis e sindicais, divulgação em rádios e sites locais da presença da Ouvidoria nas cidades onde estão localizados os centros Universitários fora da sede para estimular a participação da sociedade local, etc.”

O projeto Ouvidoria Itinerante é divulgado na página da Unidade permitindo que os campi se programem para receber a equipe de Ouvidoria em suas cidades. Registre-se, entretanto, que o menu específico do calendário do projeto encontra-se sem atualização.



Foi informado que a Unidade de Ouvidoria participa da atualização da Carta de Serviços, porém não possui participação na elaboração no Plano de Dados Abertos – PDA da UFCG.

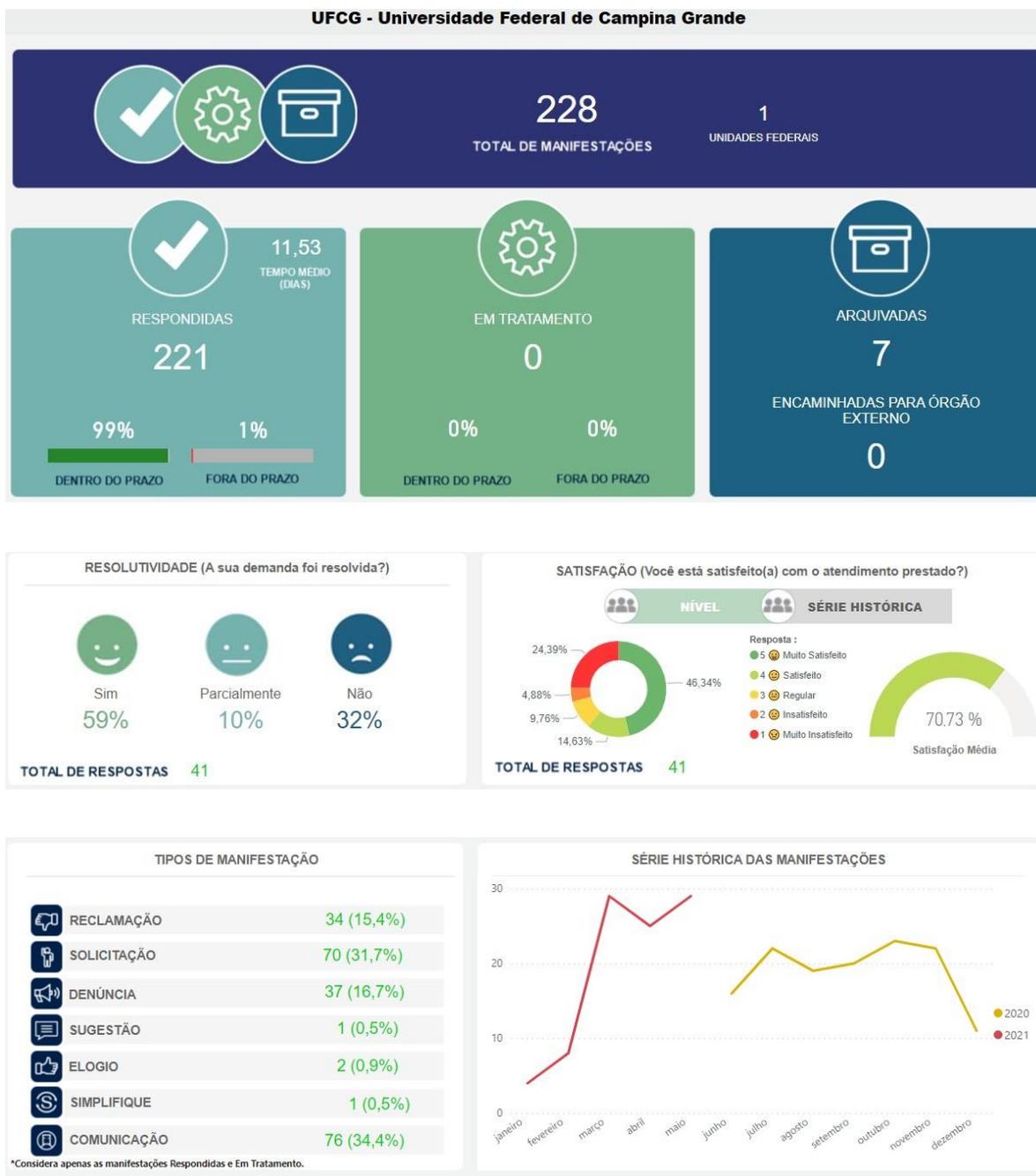
A.12 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação foi explicitado que as maiores dificuldades seriam a falta de conscientização por parte de alguns setores sobre a necessidade de responder as informações que são solicitadas pelos cidadãos. Tal dificuldade poderia ser minimizada com trabalhos educativos (e até mesmo estabelecimento de normas contendo fluxo e prazos nos setores) envolvendo a Alta Administração e órgãos de controle externo como a própria OGU/CGU. Nesse sentido foi registrado na resposta da Unidade que a revisão de algumas normas institucionais, como por exemplo o estabelecimento de prazos instituídos pelos setores para resposta a processos, causaria um impacto positivo no trabalho da Ouvidoria, pois, reduziria as reclamações sobre morosidades

A.13 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 UFCG – Universidade Federal de Campina Grande o período de 01/06/2020 a 31/05/2021, onde constata-se o recebimento de 228 manifestações no período avaliado:



Os gráficos e imagens apontam o recebimento de 228 manifestações, sendo que 221 foram concluídas e 07 foram arquivadas. O tempo médio de resposta foi de 11,53 dias (inferior ao limite máximo de 30 dias, previsto em legislação) e 99% das manifestações foram concluídas dentro do prazo. Das 41 respostas recebidas sobre a satisfação de atendimento, 59% dos usuários apontaram que houve a resolutividade da demanda.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

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

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

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

O censo, obtido a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/06/2020** a **31/05/2021**, era composto de 228 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	76
Denúncia	37
Elogio	2
Reclamação	34
Simplifique	1
Solicitação	70
Sugestão	1
Total	221 respondidas
	7 arquivadas

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, em um total de **100 manifestações**, a partir do censo inicial de 228, 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 ()**.

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 Portaria CGU nº 581/2021; ambas 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 analisado, 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 Portaria CGU nº 581/2021 dispõem 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 treze 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 Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

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?

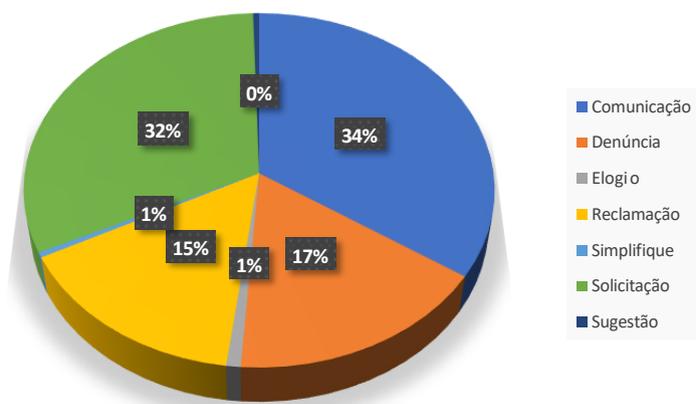
13. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

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 constantes do Fala. BR no 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 221 manifestações, sem duplicidade.

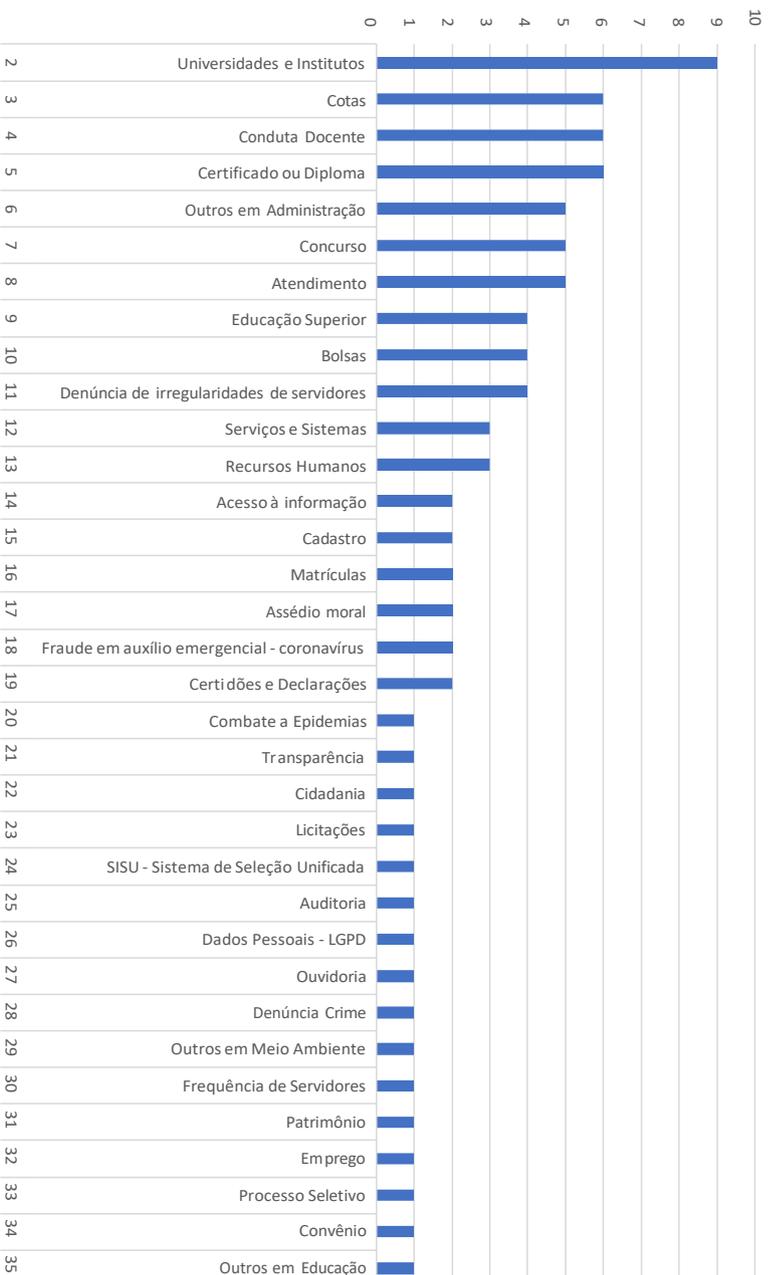
No total de manifestações recebidas pela UFCG no período de análise foram extraídas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



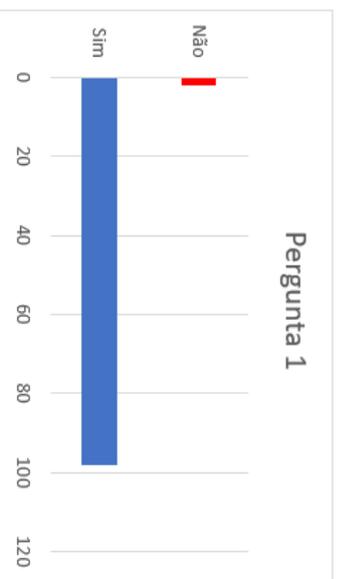
A seguir é mostrada uma síntese de todos os assuntos abordados contidos no **anexo 2** a partir do campo do assunto da base de dados do Fala.BR, divididos por tipo de manifestação:

LISTA DE ASSUNTOS



Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas **3ª** seguir

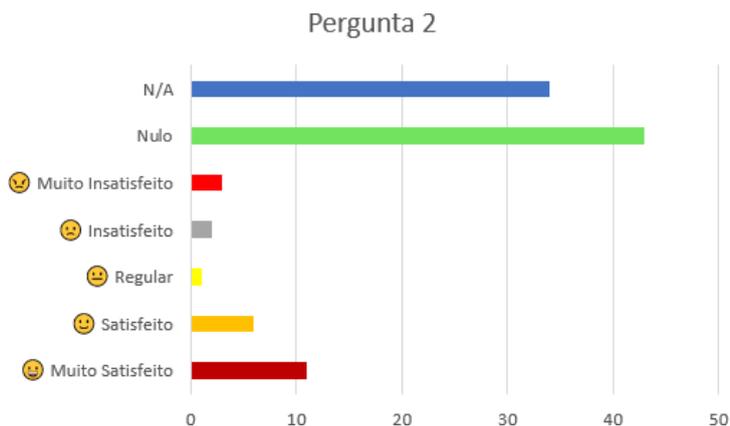
I. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



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 re-al teor da manifestação.
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 mesmo.

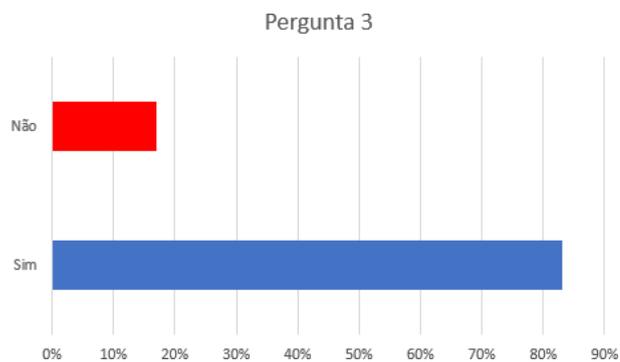
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 98% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?

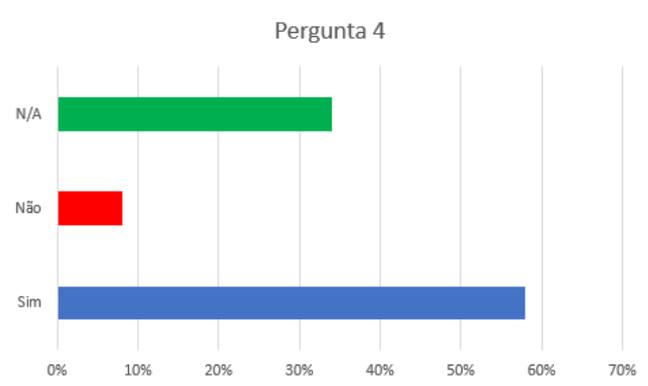


No gráfico acima, é revelado que exatamente 43% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas (NULO). Dentre as 23 respostas obtidas na amostra, em 17 delas, ou seja, 73% o usuário se declarou satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento prestado.

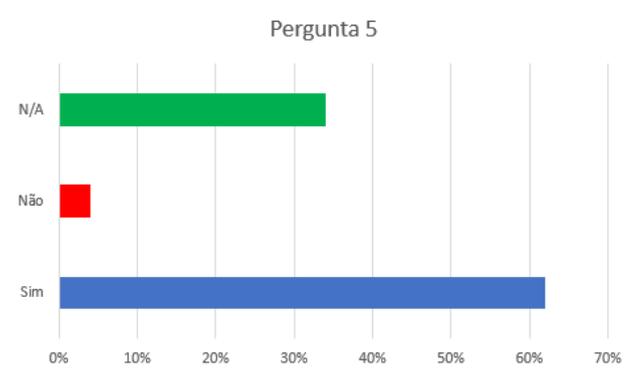
3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



4. A manifestação foi classificada corretamente?

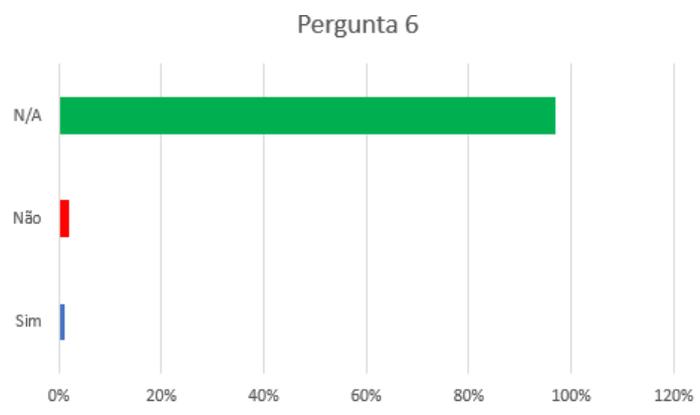


5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



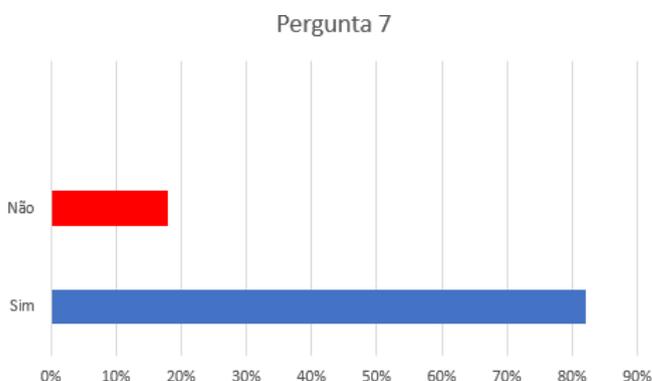
Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda. Observa-se que a Ouvidoria possui um bom desempenho na classificação e objetividade nas respostas.

6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala. BR seria responsável pelo tema?

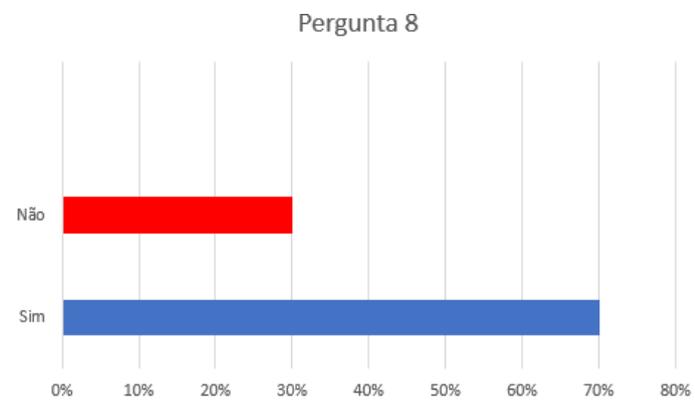


No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 97% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da UFCG.

7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

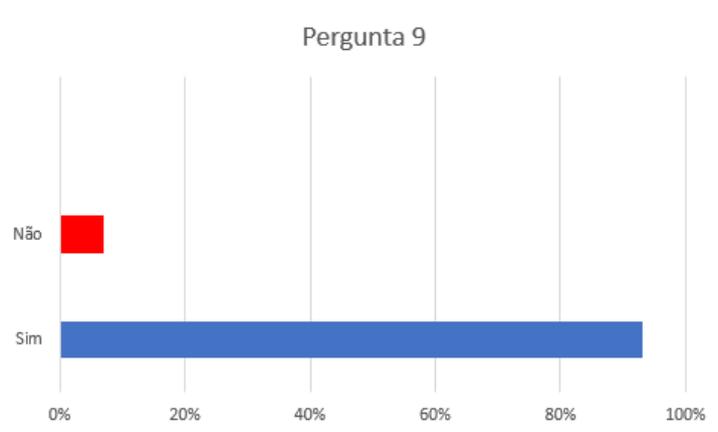


8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



As perguntas 7 e 8 se referem às providências adotadas pela ouvidoria quanto ao recebimento de denúncias e comunicações (demandas anônimas). Na amostra selecionada houve 34 manifestações do tipo comunicação e 17 do tipo denúncia. Observa-se que, embora a maioria das demandas tenham tido o adequado arquivamento ou encaminhamento para o setor de apuração, ainda existe uma oportunidade de melhoria nesse tipo de tratamento, expresso nas colunas em vermelho (18% das comunicações e 30% das denúncias), onde não foi constatado o devido tratamento da demanda.

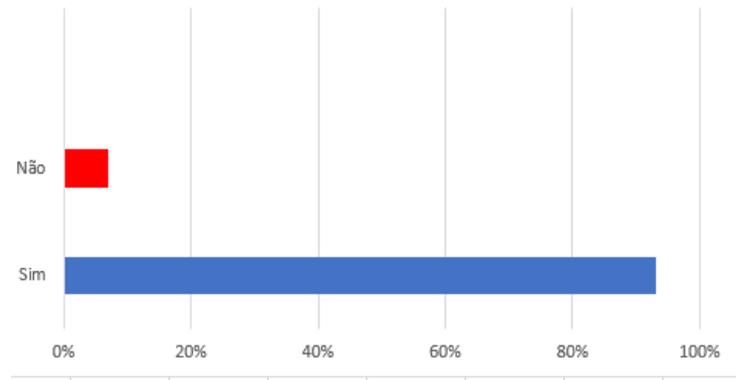
9. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Na avaliação geral foi revelado que, dentre as quinze reclamações selecionadas inicialmente, em apenas uma não foram apresentados os devidos esclarecimentos ao reclamado.

Pergunta 10

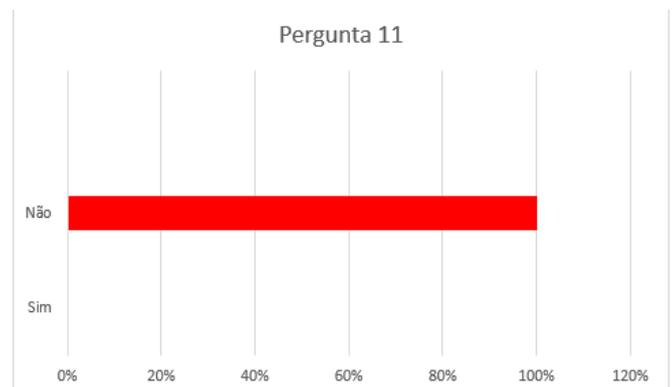
10. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Quanto às demandas do tipo Solicitação, avaliadas na pergunta 10, observa-se um alto percentual (93%) de tratamento adequado por parte da Ouvidoria.

Pergunta 11

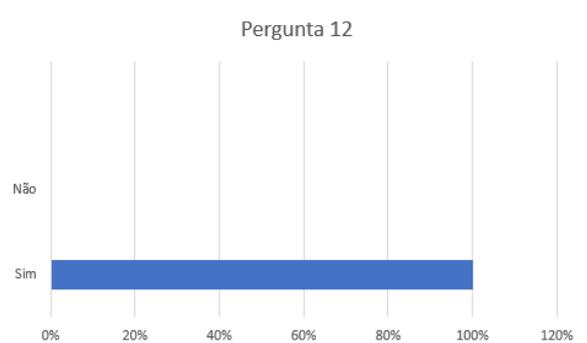
11. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



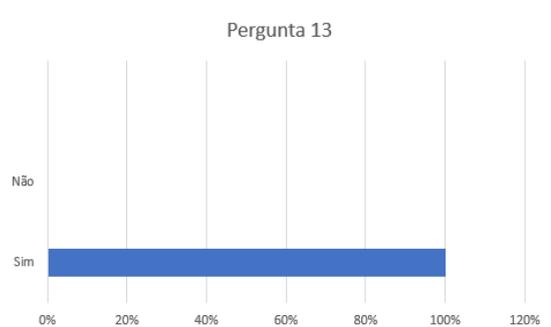
Na amostra selecionada houve apenas uma demanda do tipo Sugestão. O tratamento dado pela Ouvidoria, nesse caso, foi considerado inadequado, pois a resposta se limitou a encaminhar o pleito para outro setor da Universidade, sem explicar sobre o atendimento ou impossibilidade de acatar a demanda.

Pergunta 12

12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?

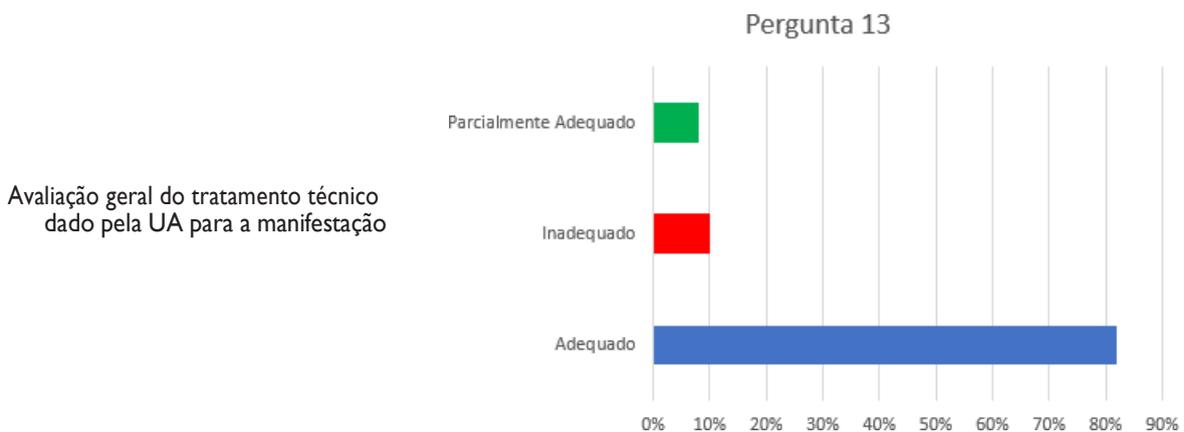


13. A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?



A tipologia Elogio e a Simplifique contaram com apenas um registro cada na amostra selecionada, tendo a Ouvidoria dado o tratamento adequado.

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:



O gráfico da Avaliação Geral mostra um bom desempenho geral, tendo 82% das demandas sido classificadas com tratamento adequado, 8% parcialmente adequado e apenas 8% das demandas classificadas como tratamento inadequado.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁴. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da CGU/OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

4. Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do Relatório Preliminar.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº N° 685/2022/NAOP-PB/PARAÍBA/CGU, de 15/02/2022, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 22/03/2022, foram discutidos os seis achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Plano de Ação, por meio de mensagem eletrônica datada de 24/03/2022, em que são apresentadas medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir.

PLANO DE AÇÃO • AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA UFC

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
I - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;	Estabelecer, implementar e oficializar o fluxo interno que será dado aos tratamentos das demandas, definindo suas etapas e os atores envolvidos.	Ouvidoria Geral Gabinete da Reitoria Pró-Reitorias Direção dos Centros Comissão de Ética CPACE CCI	31/07/2022	Prevista	Dar celeridade ao tratamento das demandas e garantir a rastreabilidade das mesmas.
II – utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;e órgão.	* Realizar reunião com os titulares dos setores que estarão envolvidos na utilização da Plataforma Fala.BR (Gabinete da Reitoria, Pró-Reitorias, Direção dos Centros, Comissão de Ética, CPACE e CCI) para apresentar as determinações contidas na Portaria CGU nº 581/2021, em especial, o parágrafo 1º do Art. 19 *Capacitar os agentes envolvidos para utilização da Plataforma Fala.BR	Ouvidoria Geral Gabinete da Reitoria Pró-Reitorias Direção dos Centros Comissão de Ética CPACE CCI	30/06/2022	Prevista	Maior rastreabilidade e mensuração de Resolutividade Evitar replicação de informações sensíveis em outros sistemas
III - atualizar a Resolução 10/2006 do Colegiado Pleno da Universidade para ajustar o normativo interno à legislação superveniente;	*Elaborar a nova reedação à Resolução 10/2006 do Colegiado Pleno da UFCG bem como revogar as Resoluções 09/2010 e 08/2020, todas referente à normatização da Ouvidoria da UFCG *Aprovar nova resolução que estabelece a Ouvidoria Geral da UFCG	Ouvidoria Geral/ Colegiado Pleno	31/07/2022	Em andamento	Adequação da Legislação Interna que trata da Ouvidoria da UFCG à Portaria CGU nº 581/2021, ao Decreto 9492/18 e outras legislações supervenientes que tratam do tema.

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
IV – acompanhar a implementação da Carta de Serviços da UFCG, verificando sua devida atualização;	Realização de reuniões com a SEPLAN/ UFCG(setor responsável pela implementação da Carta de Serviços ao Usuário)	Ouvidoria Geral/ SEPLAN/STI	31/12/2022	Em andamento	Informar e manter informado o usuário sobre os serviços prestados pela UFCG, bem como suas formas de acesso e seus padrões de qualidade
V – formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante, seja por tarjamento dos dados, utilização de extratos, ou outro procedimento de pseudonimização que proteja a identificação;	Adoção de salvaguardas da identidade do denunciante, através da utilização de meios de pseudonimização, como tarjamento, extratificação, etc.	Ouvidoria Geral	Contínua	Atendida	Proteger o usuário do serviço que denuncie atos ilícitos
VI - promover o adequado encaminhamento e/ou arquivamento das demandas de denúncias, comunicações e sugestões.	Instituir o adequado tratamento das demandas (encaminhamento/arquivamento)	Ouvidoria Geral	Contínua	Atendida	Tratar adequadamente a demanda encaminhada pelo usuário, garantindo um feedback do tratamento dado

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificada em: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.

Análise da Equipe de Avaliação

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de um ano para todas as ações, a CGU/PB realizará o monitoramento de providências, trimestralmente, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.



CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO