

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO - UNIFESP

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@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

FÁBIO DA SILVA ARAÚJO
Superintendente CGU/SP

DANIEL RIBEIRO BARCELOS
Coordenador

EQUIPE DE AVALIAÇÃO
Daniel Ribeiro Barcelos • Sergio Takayuki Takibayashi

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 São Paulo

Município: São Paulo - SP

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade Federal de São Paulo – Unifesp, conforme disposto no arts. 7º e 8º do Decreto 9.492/2018.

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

Data de execução: setembro a outubro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU2

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal de São Paulo - Unifesp, 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 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 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.

Assim foram constatadas boas práticas por parte unidade de ouvidoria da entidade:

- a. Transparência Ativa das Informações das Providências Resultantes das Manifestações;
- b. Incremento da Cultura de Transparência Pública, através da sua participação no Plano de Dados abertos;
- c. Designação de servidor específico para tratamento de denúncias e acompanhamento dos processos disciplinares;
- d. Fomento à Implementação do Aperfeiçoamento da Gestão Universitária com Participação da Sociedade;
- e. Participação da Ouvidoria na proposição de uma agenda de Combate ao Racismo;
- f. Participação da Ouvidoria em Órgãos Colegiados com Atuação em Melhorias na Gestão da Universidade; e,
- g. Acompanhamento pela Ouvidoria do tratamento de questões que são temas recorrentes de denúncias e comunicações por meio de ações do Comitê de Integridade da Universidade.

Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a. Norma interna instituindo o encaminhamento de representações (art. 116 da Lei nº 8112/1990) à Ouvidoria;
- b. Atribuição de efeito revocatório à desistência de denúncia e efetivação de diligência próprias das unidades apuratórias;
- c. Inadequação da via normativa com a utilização do Ofício nº 93, de 2020, como ato para disciplinar a matéria de fluxos internos no que diz respeito às denúncias;
- d. Necessidade de readequação do meio de encaminhamento de manifestação às unidades internas
- e. Necessidade de atualização do sítio eletrônico; e,
- f. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

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

I - revisão do Ofício nº 93, de 2020, excluindo as representações, que são de apuração imediata, do seu alcance “normativo”;

II – não atribuição do efeito revocatório de eventual pedido de desistência de denúncia, assim como não efetivação de diligências de natureza instrutória, encaminhando-as à Câmara de Juízo de Admissibilidade – CJA;

III – normatizar por meio de ato apropriado o conteúdo do Ofício nº 93, descrevendo os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;

IV - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, estabelecendo um sistema/planilha de controle quando da utilização do SEI em concomitância com o Fala.BR;

V - atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet; e,

VI - adequar os procedimentos para o tratamento das manifestações recebidas, de modo a assegurar o cumprimento da Portaria CGU nº 581/21, em especial, no que se refere à elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação maior satisfação dos manifestantes.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CAMU: Câmara de Conciliação e de Mediação da Unifesp

CGAI: Coordenação-Geral de Acesso à Informação

CGU: Controladoria-Geral da União

CJA: Câmara de Juízo de Admissibilidade da Unifesp

CONSU: Conselho Universitário da Universidade Federal de São Paulo

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

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

PDA: Plano de Dados Abertos

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

CONTEÚDO

| | |
|---|-----------|
| 1. APRESENTAÇÃO | 10 |
| 2. OBJETO | 11 |
| 3. OBJETIVO E ESCOPO | 11 |
| 4. METODOLOGIA | 11 |
| 5. UNIDADE AVALIADA | 12 |
| 6. RESULTADOS DOS EXAMES | 14 |
| 6.1. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO | 14 |
| 6.1.1. Transparência Ativa das Informações do Juízo de Admissibilidade Resultantes das Denúncias e Comunicações de Irregularidades..... | 14 |
| 6.1.2. Incremento da Cultura de Transparência Pública | 15 |
| 6.1.3. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias | 17 |
| 6.1.4. A Ouvidoria no Combate ao Racismo | 17 |
| 6.1.5. Fomento à Integridade Pública | 17 |
| 6.1.6. Participação em Órgãos Colegiados com Atuação em Melhorias na Gestão da Universidade | 18 |
| 6.2. CONSTATAÇÕES OBSERVADAS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO | 19 |
| 6.2.1. Formalização de Fluxo de Denúncias por ato normativo apropriado | 19 |
| 6.2.2. Reformulação do fluxo das representações | 19 |
| 6.2.3. Representações Recepcionadas pela Unidade de Ouvidoria e Tratadas como Denúncias..... | 20 |
| 6.2.4. Desistência de Denúncia | 21 |
| 6.2.5. Diligências por parte da Ouvidoria em Denúncia | 21 |
| 6.2.6. Deficiência no tratamento de reclamações | 22 |
| 6.2.7. Respostas de Ouvidoria | 22 |
| 6.2.7.1. Respostas de Ouvidoria com remissão a anexos..... | 22 |
| 6.2.7.2. Congruência sobre o que é solicitado e o que é respondido | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 6.2.7.3. Reclassificação de manifestações, principalmente quando o teor diz respeito a denúncias | 23 |
| 6.2.7.4. Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas | 24 |
| 6.2.7.5. Ausência de solicitação de complementação de informações sobre reclamação | 24 |
| 6.3. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA..... | 25 |
| 7. RECOMENDAÇÕES | 26 |
| 8. CONCLUSÃO | 27 |
| APÊNDICES | 29 |
| APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA..... | 30 |
| A.1. Informações Gerais | 30 |
| A.2. Competências..... | 30 |
| A.3. Normativos Internos | 32 |
| A.4. Equipe e Estrutura Física..... | 33 |
| A.5. Canais de Atendimento..... | 36 |
| A.6. Sistemas Informatizados..... | 38 |
| A.7. Fluxo Interno de Tratamento..... | 39 |
| A.8. A Câmara de Juízo de Admissibilidade e o Trabalho da Ouvidoria..... | 42 |
| A.9. Demandas com Restrição de Dados Pessoais..... | 42 |
| A.10. Temas | 43 |
| A.11. Mediação e conciliação | 45 |
| A.12. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços..... | 47 |
| A.13. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor..... | 49 |
| A.14. Relatório de Gestão | 49 |
| A.15. Carta de Serviços aos Usuários | 49 |
| A.16. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação | 51 |
| A.17. Independência e Acesso à Alta Administração | 51 |
| A.18. Avaliação da Ouvidoria dos Serviços Prestados pelos Órgãos da Universidade | 52 |
| A.19. Trabalho Participativo com a Sociedade | 53 |
| A.20. Plano de Dados Abertos – PDA | 54 |
| A.21. Impacto da Pandemia..... | 56 |

| | |
|---|-----------|
| A.22. Boas práticas e Ações de Melhoria | 56 |
| A.23. Dados do Painel Resolveu?..... | 59 |
| APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA | 60 |
| B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra | 60 |
| B.2. Apresentação dos Resultados..... | 63 |
| APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO | 74 |

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:

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

1. 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 nos anos de 2020-21 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 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, 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 espécie é a **Ouvidoria da Universidade Federal de São Paulo**, instituição federal de ensino superior pertencente à Administração Pública federal indireta, nos moldes do art. 4º do Decreto-Lei nº 200/1967.

A Universidade em tela foi criada pela Lei nº 8.597/94, por transformação da Escola Paulista de Medicina, instituída na forma da Lei nº 4.421, de 29 de setembro de 1964, tratando-se de **uma autarquia de regime especial** nos termos da Lei nº 5.540, de 28 de novembro de 1968, tendo sua estrutura e competências definidas por seu Estatuto I, publicado em 24 de junho de 2020, e pelo Regimento Geral², publicado em 3 de maio de 2021.

A Ouvidoria da Universidade Federal de São Paulo integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Na Universidade Federal de São Paulo, a Unidade Avaliada – UA integra a Reitoria, nos termos do art. 94, inciso V, do regimento interno:

Art. 94. São órgãos que compõem a reitoria:

I – Superintendência de Administração da Reitoria - SAR;

II – Superintendência de Tecnologia de Informação - STI;

III – Coordenadoria da Rede de Bibliotecas da Unifesp - CRBU;

IV – Departamento de Comunicação Institucional - DCI;

V – Ouvidoria da Unifesp;

De modo geral, a Ouvidoria exerce o papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos da Unifesp.

Conforme mencionado anteriormente, suas competências foram estabelecidas no Regimento Interno da Universidade do seguinte modo:

Seção V

Da Ouvidoria da Unifesp

Art. 129. A Ouvidoria é o órgão da Reitoria, vinculado ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, que se propõe a atuar na promoção da participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, e na proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) de serviços públicos.

Parágrafo único. O(a) ouvidor(a)-chefe da Ouvidoria da Unifesp é nomeado(a) pelo(a) reitor(a).

Art. 130. Compete à Ouvidoria da Unifesp:

I – receber, analisar e encaminhar, às áreas competentes, manifestações, sejam elas de elogio, reclamação, sugestão, denúncia, solicitação de providências, e simplificação de serviços;

II – exercer a função de mediação e conciliação entre usuários(as) de órgãos e entidades públicas, para aprimorar a gestão pública e os serviços públicos por ela oferecidos e contribuir para a satisfação de usuários;

III – atuar na implementação da transparência pública no âmbito da instituição;

IV – desenvolver ações articuladas para a integridade pública na instituição;

V – integrar as ações realizadas pelas Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos e de Juízo de Admissibilidade da Unifesp;

VI – exercer as suas atividades com autonomia e no interesse geral da comunidade, como instrumento de interação entre a administração, a comunidade universitária e a sociedade;

VII – realizar a interlocução com o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal;

VIII – promover a cultura da conciliação e mediação de conflitos, da transparência, e do acesso à informação pública na instituição;

IX – realizar as demais competências previstas no âmbito do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Compete mencionar que a Ouvidoria da Unifesp também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC; tal tarefa está incumbida pela Coordenação-Geral de Acesso à Informação (CGAI).

A equipe é composta pela Ouvidora titular e outra servidora incumbida da função de adjunta, tendo mantido o seu quadro de pessoal sem alteração quantitativa pelos últimos anos. Mencionadas servidoras possuem pós-graduação *stricto sensu* e *lato sensu*, conforme informam seus currículos, além de experiência em atividades de ouvidoria de até quatro anos.

Salienta-se que a titular da Ouvidoria, assim como a adjunta, concluíram o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria OGU. Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - Profoco/OGU e da Escola Virtual.Gov - EVG/ENAP.

As informações da UA foram coletadas do sítio da Ouvidoria da Unifesp (<https://ouvidoria.unifesp.br/>), dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2017 a 2020. Mais detalhes sobre a ouvidoria da Unifesp 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 São Paulo**.

6.1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Universidade Federal de São Paulo

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. Transparência Ativa das Informações do Juízo de Admissibilidade Resultantes das Denúncias e Comunicações de Irregularidades

Quando se trata de denúncias e comunicações de irregularidades que resultam em providências, é informado, no campo disponibilizado para registro da resposta conclusiva, o número do processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) que tramita na esfera apuratória perante a Câmara de Juízo de Admissibilidade.

Além disso, a Ouvidoria informa a página eletrônica em que o manifestante, quando assim identificado, pode consultar os processos SEI que foram mencionados a fim de saber o seu deslinde, com a seguinte mensagem: “Você pode acompanhar o andamento do seu processo na Câmara na página <<https://www.unifesp.br/reitoria/cja/resultado-dos-processos>>”.

Tal procedimento traz a conclusão da análise pela área apuratória no juízo de admissibilidade, que é passível de divulgação, sem, contudo, disponibilizar o teor da manifestação, pois esta contém informações protegidas em sua natureza, tais como os fatos analisados e a respectiva irregularidade, a identidade dos envolvidos e, em especial, elementos que permitam associar a identidade do denunciante, em atendimento ao disposto no Decreto nº 10.153/2019.

| Número SEI | Entrada na CJA | Conclusão na CJA | Decisão da autoridade |
|------------|----------------|------------------|----------------------------------|
| 23089. | 23/07/2020 | 02/11/2020 | Arquivamento |
| 23089. | 04/08/2020 | 09/10/2020 | Arquivamento |
| 23089. | 14/09/2020 | 23/12/2020 | Câmara de Conciliação e Mediação |
| 23089. | 10/09/2020 | 25/09/2020 | Arquivamento |
| 23089. | 22/09/2020 | 09/10/2020 | Arquivamento |
| 23089. | 22/09/2020 | 10/11/2020 | Arquivamento |
| 23089. | 04/10/2020 | 02/11/2020 | Arquivamento |
| 23089. | 20/10/2020 | 24/11/2020 | PAD Rito Ordinário |

Tal prática é um ganho de transparência pública para a Universidade e para a comunidade acadêmica, uma vez que se disponibiliza uma página em transparência ativa dos processos que podem ser consultados por todos os interessados e ao mesmo tempo submete-se a atuação dos agentes ao escrutínio público.

A Transparência Ativa é disponibilização proativa de informações, em atendimento aos arts. 7º e 8º da LAI, além de outras leis, como é o caso da Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000). Para o objeto avaliado, traduzem-se as informações mínimas que a Ouvidoria deve divulgar em seu sítio na internet, independentemente de requerimento.

6.1.2. Incremento da Cultura de Transparência Pública

Ouvidoria tem participado na elaboração no Plano de Dados Abertos – PDA (Decreto nº 8.777/2016 e Resolução nº 3/2017 do CGINDA) da Unifesp, uma vez que a unidade possui assento no Comitê Gestor dos Dados Abertos da Unifesp (CGDA) que tem como incumbência a elaboração dos Planos de Dados Abertos (PDA) da Unifesp.

As atividades realizadas pela Ouvidoria concentram-se em: receber solicitações de informação (transparência passiva) e informar o CGDA sobre os tópicos mais demandados; monitorar a publicação de dados abertos em transparência ativa e ser o canal de recebimento de sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias dos cidadãos, no que diz respeito aos dados abertos.

O plano de dados abertos da Universidade, período 2018 a 2022, pode ser acessado pelos seguintes links:

PDA18-19:

<https://www.unifesp.br/reitoria/dados/component/phocadownload/category/1-geral-site?download=1:pda-unifesp-2018-2019>

PDA 20-22:

<https://www.unifesp.br/reitoria/dados/component/phocadownload/category/1-geral-site?download=2:pda-unifesp-2020-2022>.

No PDA 20-22, há as recomendações da Ouvidoria, que podem ser visualizadas no “ANEXO III RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA DE PUBLICAÇÕES DE DADOS”, página 59.

Para a efetivação dos dados abertos para o biênio 2020-22, a Ouvidoria fez recomendações, utilizando-se do critério quais os temas mais solicitados no SIC da Unifesp, no período de 2017 a 2020, conforme se pode verificar abaixo:

O assunto mais demandado atualmente, diz respeito ao perfil demográfico da Universidade, tanto de servidores (docentes e técnicos) quanto de alunos, e com menos frequência de celetistas e terceirizados. No caso dos servidores, assuntos frequentes são formação e capacitação, PADs e sindicâncias, contato dos servidores (que embora em sua maioria estejam publicado costumam ser difíceis de encontrar para um cidadão não familiarizado com o site da Universidade, nossa sugestão nesse sentido seria que a página dos VOIPs fosse publicada na página inicial do site da Unifesp, e contivesse os e-mails institucionais dos servidores). Quanto aos discentes, solicitações comuns são sobre: trajetória acadêmica. Para todos os grupos é comum o interesse em pautas identitárias, tais como: cotas, raça, gênero (entre elas sobre gestantes), deficiências e acessibilidade, LGBTs (em particular solicitação de nome social), questões ligadas a saúde mental (em particular registros de suicídios), refugiados. Entendendo que essas pautas são extremamente relevantes para o avanço da nossa sociedade, cabe porém lembrar que muitas dessas informações são consideradas sensíveis, e portanto requerem todo o cuidado e respeito em seu tratamento e possível divulgação, garantindo o direito à intimidade do cidadão. Outra solicitação ligada à questão demográfica, é a da internacionalização, com solicitações como: alunos estrangeiros, intercâmbio, colaboração com Universidades internacionais, professores pesquisadores estudando/atuando no exterior. Outro assunto recorrente em solicitações ao e-SIC, é a discriminação mais precisa dos gastos da Universidade. Muitos solicitantes pedem o histórico de gastos mês a mês por longos períodos com alguma atividade como: assistência estudantil, folha de pagamentos, eletricidade, etc. Havendo a possibilidade dessas informações serem divulgadas, isso seria importante não apenas para melhorar o serviço de acesso à informação, mas para promover e incentivar o controle social.

A recomendação da ouvidoria de publicações de dados diz respeito a dados que devem ser disponibilizados pela Universidade em seu plano de dados abertos, com base nas manifestações de ouvidoria, incrementando, assim, a política de governo aberto e promovendo a cultura de transparência pública.

6.1.3. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias

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, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, assegurando ao cidadão medidas importantes de proteção, como as mencionadas anteriormente.

Assim, na condição de colaboradores de ouvidoria, os agentes públicos efetivos ou terceirizados devem ser norteados pelas diretrizes gerais de atendimento ao público, prescritas nos referidos normativos, qual seja adotar medidas visando a proteção às garantias individuais e à segurança dos usuários, como também garantir a proteção de suas informações pessoais e também estarem aptos à realização de procedimentos específicos, como no caso de tratamento de denúncias.

Nesse sentido, a Ouvidoria da Unifesp informou que somente a titular da unidade realiza a análise e o tratamento de denúncias recebidas, sendo uma adequada medida de segurança da informação ter uma equipe específica para tratamento de denúncias no âmbito da ouvidoria, a fim de estabelecer maior proteção dos dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria contra possíveis acessos não autorizados e eventuais situações indesejáveis.

6.1.4. A Ouvidoria no Combate ao Racismo

Uma outra ação realizada que também contou com a participação da Ouvidoria foi nos trabalhos da comissão para proposição de uma agenda de combate ao racismo e promoção e ações afirmativas na Unifesp, que teve como objetivo propor uma política institucional que contenha propostas para a formação de pessoas, diretrizes para a comunicação da Universidade, bem como outras diretrizes pertinentes para o combate ao racismo.

Como resultado desse trabalho, o Conselho Universitário da Universidade Federal de São Paulo (CONSU) aprovou a Resolução nº 194/21, na qual são estabelecidas diretrizes, princípios e fundamentos da Política de Promoção de Equidade e Igualdade Étnico-racial, Prevenção e Combate ao Racismo da Universidade Federal de São Paulo.

A resolução pode ser acessada na página eletrônica: https://www.unifesp.br/reitoria/dci/images/SEI_Unifesp_-_0624045_-_Resolu%C3%A7%C3%A3o_194.pdf.

6.1.5. Fomento à Integridade Pública

A Ouvidoria acompanha o tratamento de questões que são temas recorrentes de denúncias e comunicações por meio de ações do Comitê de Integridade da Universidade, do qual é membro. Desta forma, a partir da identificação da recorrência de temas em denúncias e comunicações, ou mesmo diante da identificação de riscos que comprometem a integridade, o assunto é levado para análise do Comitê de Integridade que, de forma colegiada, elabora ações frente aos casos.

Sobre o Comitê de Integridade, cumpre mencionar que é o agrupamento dos setores responsáveis pelos itens que compõem o conjunto de normas de integridade pública aplicáveis à instituição. É junto a este comitê que a coordenadora da integridade nomeada pela Reitora, a Pró-Reitora de Administração, realiza os levantamentos necessários para composição dos relatórios encaminhados ao Comitê de Riscos, Governança e Controle da instituição, conforme descrição na página eletrônica da UNIFESP (<https://integridadepublica.unifesp.br/comite-de-integridade>).

Conforme Plano de Integridade da Universidade⁴, que encontra substrato normativo no art. 2º da Portaria nº 57, da Controladoria Geral da União⁵, de 4 de janeiro de 2019, a responsabilidade pela posição de Unidade de Gerenciamento da Integridade foi atribuída ao Comitê de Governança, Riscos e Controles da Unifesp⁶, criado pela Portaria nº 1.645 de 12/05/2017, tendo por objetivo formular a política e estabelecer diretrizes, metodologias e mecanismos para a institucionalização e comunicação da governança, gestão de riscos e controles internos da Universidade. É responsável pelo estabelecimento de limites para a exposição a riscos e pela aprovação e supervisão dos critérios de priorização para seu gerenciamento e implementação de controles.

Os setores componentes do comitê podem ser visualizados na página eletrônica do Comitê (<https://integridadepublica.unifesp.br/setores-responsaveis>):



Setores Responsáveis

| Título |
|--|
| Comissão do Processo Administrativo de Responsabilização |
| Unidade de Gestão da Integridade - Pró-Reitoria de Administração e Assessoria de Gestão e Governança |
| Câmara de Juízo de Admissibilidade |
| Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos |
| Comissão de Ética Pública |
| Auditoria Interna |
| Procuradoria |
| Ouvidoria |
| Comissão Processante Permanente |
| Comitê Gestor de Proteção aos Dados Pessoais |

6.1.6. Participação em Órgãos Colegiados com Atuação em Melhorias na Gestão da Universidade

Com relação à sua competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais unidades da entidade (relativas às questões de ouvidoria), informa a UA, por meio do questionário avaliativo, que desde o ano de 2018 vem buscando consolidar seu papel na Universidade, como uma instância cujos resultados do trabalho desenvolvido instrumentalizam a gestão da Universidade, na medida em que oferece dados que podem subsidiar as tomadas de decisões referentes aos serviços ofertados à população.

Dessa forma, e com apoio da Chefia de Gabinete da Reitoria, a Ouvidoria participa de espaços de discussão, junto às áreas gestoras na proposição de melhorias e alterações nas atividades realizadas na instituição, frente às demandas recebidas.

Atualmente a Ouvidoria, além de participar de reuniões pontuais com os (as) gestores(as), participa também dos grupos estratégicos vinculados à alta administração como o:

Comitê de Integridade (<https://integridadepublica.unifesp.br/setores-responsaveis>),

Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (<https://www.unifesp.br/reitoria/proadmin/integrantes-da-comissao-em-breve>),

Comitê Gestor de Dados Abertos (<http://www.portaldrh.unifesp.br/images/portariasrh/portaria3176reitoria09-08-2019.pdf>); e,

Câmara de Juízo de Admissibilidade (https://www.unifesp.br/reitoria/cja/images/portaria_CJA_3466.pdf).

6.2. Constatações observadas no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal de São Paulo

A partir das análises realizadas pela equipe de avaliação, dentre os achados, algumas ações ou procedimentos adotados pela UA apresentam inadequações com as obrigações normativas ou necessitam de aprimoramentos. Segue a descrição de cada um.

6.2.1. Formalização de Fluxo de Denúncias por ato normativo apropriado

Foi constatado que o Ofício n. 93, 28 de fevereiro de 2020, regula o fluxo das denúncias na Unifesp, inclusive com uma imagem gráfica, que pode ser visto no Apêndice A (A.7) que deixa claro o fluxo dos encaminhamentos. Contudo, um expediente como ofício não é melhor caminho para disciplina da matéria, que deve compor o conteúdo de um ato normativo mais apropriado para veicular o tema.

6.2.2. Reformulação do fluxo das representações

Ainda no que tange ao Ofício n.º. 93, de 2020, verifica-se a seguinte disposição:

De forma complementar, vale informar os dispositivos legais que versam sobre o encaminhamento de denúncias, representações, e informações que noticiem a ocorrência de supostas irregularidades, de acordo com as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU), órgão responsável pelo Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (...)

Tal disposição acabou por fazer com que expedientes administrativos de comunicação de irregularidades funcionais, que se revestem da classificação de **representação**, nos termos do art. 116 da Lei 8.112/90, fossem tratados pela unidade de ouvidoria como denúncias.

É importante mencionar que as representações apresentam rito próprio e não deve haver indicação de que ouvidoria é o canal para recebimento, bem como ser realizado o registro na Plataforma Fala.BR, não havendo previsão normativa para tanto, acarretando, assim, em descumprimento do art. 116 da Lei 8.112, que prevê:

São deveres do servidor:

(...)

VI – levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração;

(...)

XII – representar contra ilegalidade, omissão e abuso de poder.

Parágrafo único – A representação de que trata o inciso XII será encaminhada pela via hierárquica e apreciada pela autoridade superior àquela contra a qual é formulada, assegurando-se ao representando ampla defesa.

Assim, faz-se necessária a revisão do Ofício n. 93, de 2020, no que tange a esta disposição.

6.2.3. Representações Recepcionadas pela Unidade de Ouvidoria e Tratadas como Denúncias

Ainda na esteira desse tópico, acredita-se que em função do disposto no Ofício n.º 93, de 2020, houve o registro de comunicações de irregularidades cometidas por servidores por parte das instâncias administrativas da Universidade na Plataforma Fala.BR como denúncias, sendo atribuídos os NUPs: 23546.00****/2021-69 (33), 23546.01****/2021-75 (36), 23546.01****/2021-53 (37), 23546.02****/2021-29 (40), 23546.03****/2021-25 (43) e 23546.05****/2020-67 (45); e como comunicação, NUPs 23246.02****/2020-80 (11) e 23546.02****/2021-14 (13), que compuseram a amostra analisada por esta equipe.

Em se verificando o teor destas manifestações, a rigor, não se tratam de manifestações de ouvidoria classificadas como denúncias/comunicações, mas representações, nos termos do art. 116 da Lei 8.112, de apuração imediata por parte da autoridade competente, nos termos do art. 143 da sobredita lei, e o encaminhamento à unidade de ouvidoria, eventualmente, tenha ocorrido em função da orientação inadequada expressa no Ofício n.º 93.

Em que pese a atuação da ouvidoria, ao verificar que houve possível ilícito administrativo e enviando o tema à Câmara de Juízo, nos termos do Ofício 93/2020 da UNIFESP e Resolução n.º 162/2018 da UNIFESP (instância que formaliza a apuração), é necessário diferenciar denúncia, como primordialmente uma manifestação do usuário, em que se impõe os procedimentos previstos no Decreto n.º 10.153/2019, e representação, que é o envio de um relato de uma irregularidade cometida no âmbito da organização e de apuração imediata, o qual o servidor atende ao seu dever funcional.

As representações, cujo regime jurídico diz respeito ao art. 116 da Lei 8.112, de 1990, de apuração imediata, não devem constituir manifestação de ouvidoria, que é regida pela Lei n.º 13.460, de 2017 e pela Portaria CGU n.º 581, de 2021.

6.2.4. Desistência de Denúncia

O NUP 23546.03****/2020-37 (42), que diz respeito a uma denúncia, faz parte da amostra que acabou tendo a incidência do NUP 23546.03****/2020-25 em que o manifestante pediu a desistência da denúncia em tela e de duas outras: a) 23546.03****/2020-31 - foi atendida e não foi enviada para apuração e b) 23546.03****/2020-59 - foi atendida e não enviada para apuração.

O NUP 23546.03****/2020-37 (42) se tornou um processo SEI e foi remetido pela Ouvidoria à CJA, sendo este arquivado em consulta à página eletrônica < <https://www.unifesp.br/reitoria/cja/resultado-dos-processos>>:

****.*****/2020-00

//2020

//2021

Arquivamento

Acontece que, em relação aos NUPS 23546.03****/2020-31 e 23546.03****/2020-59, houve atendimento ao pedido de desistência do manifestante por parte da Ouvidoria e, conforme registro que consta na resposta conclusiva ou no campo destinado à justificativa de arquivamento, não foram encaminhadas as duas denúncias à apuração, não havendo base normativa para atribuição desse efeito à desistência.

Em se verificando a Ouvidoria os requisitos de elementos mínimos descritivos de irregularidade, compete a ela o encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes nos termos do art. 22 do Decreto nº 9492, de 2018:

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.

Tal procedimento de atribuição de efeito à desistência no âmbito do tratamento de manifestação de ouvidoria é uma inconsistência frente aos parâmetros normativos que regem a matéria.

6.2.5 Diligências por parte da Ouvidoria em Denúncia

O NUP 23546.06****/2020-10 (46), que diz respeito a uma denúncia, teve uma diligência por parte da Ouvidoria no sentido de “solicitar complementação” ao manifestante para ele que indicasse testemunhas que houvessem presenciado o fato relatado. Neste ponto, verifica-se uma inconsistência por parte da atuação da Ouvidoria da Unifesp, pois eventual pedido para verificação de materialidade da denúncia competiria à unidade apuratória e não à unidade de ouvidoria que deveria se restringir a atuar em conformidade com os ditames do art. 22 do Decreto nº 9492, de 2018.

Ainda que não fosse o regramento da época, sendo suficiente os cânones do Decreto nº 9492 para o apontamento realizado acima, mais recentemente a situação outrora apontada (vedação de diligências por parte da Ouvidoria) tem sua regulação normativa evidenciada na Portaria CGU nº 581/2021 que prevê expressamente a vedação destas, conforme parte final do artigo 17.

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)

Ressalta-se que no pedido de complementação, conforme Portaria CGU nº 581 (art. 16), deve ser solicitado se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, o que não ocorreu no caso em tela.

6.2.6. Deficiência no tratamento de reclamações

A análise de repostas às manifestações classificadas como reclamação indica que parte significativa (39%) não apresentaram a elucidação necessária ao cidadão ou as providências a serem adotadas pela autoridade responsável. NUPs: 23546.00****/2021-57 (51); 23546.01****/2021-90 (53); 23546.02****/2021-21 (56); 23546.02****/2021-63 (58); 23546.03****/2020-97 (60); 23546.03****/2020-30 (65); 23546.04****/2020-14 (68); 23546.05****/2020-04 (70) e 23546.06****/2020-14 (72). De modo geral, as respostas dadas pelas unidades reclamadas são repassadas para os manifestantes, denotando a inexistência de tratamento pela Ouvidoria para certificação de que a resposta da unidade atende à demanda do cidadão e à previsão normativa no que se refere ao registro da resposta conclusiva para cada tipo de manifestação, ou para tornar mais compreensível a resposta aos manifestantes. Identificou-se, inclusive, o envio de resposta contendo crítica ao manifestante por este não ter reencaminhado documentação para a área responsável pela análise, embora a documentação já houvesse sido entregue à Universidade, porém não estava acessível para trabalho remoto.

6.2.7. Respostas de Ouvidoria

6.2.7.1. Respostas de Ouvidoria com remissão a anexos

No NUP 23546.03****/2020-57 (85), que compõe a amostra, há resposta de Ouvidoria que remete a um anexo, que faz remissão a outros documentos que não são passíveis de serem acessados pelo manifestante, não sendo tal comportamento conforme aos parâmetros dos arts. 17 e 18 do Decreto nº 9492, de 2018. A resposta deve ser completa, além de compreensível pelo manifestante em toda sua extensão.

6.2.7.2. Congruência sobre o que é solicitado e o que é respondido

No NUP 23546.04****/2020-13 (93), que compõe a amostra, não há congruência entre o que foi pretendido pelo manifestante quanto o seu consentimento de publicação no repositório e o que foi respondido pela Coordenação. Este é um exemplo de resposta não clara, pois não há congruência entre o que se foi demandado como pergunta e o que se objetivava como resposta.

Neste caso, caberia adequação dos procedimentos realizados por parte da equipe da ouvidoria para que a resposta, que é da Ouvidoria, não seja evasiva em relação ao questionado pelo manifestante.

Há, também, no anexo a remissão a outros documentos que não são passíveis de serem acessados de pronto pelo manifestante.

Assim, a resposta final, que é de Ouvidoria, ao juntar o anexo produzido por outra unidade da UNIFESP, acaba produzindo um resultado declaratório incompleto ou não conclusivo em relação ao pleiteado pelo manifestante, não estando tal atuação em conforme aos parâmetros dos arts. 17 e 18 do Decreto nº 9492, de 2018.

6.2.7.3. Reclassificação de manifestações, principalmente quando o teor diz respeito a denúncias

Em casos em que o tipo de manifestação foi selecionado pelo manifestante, mas em se verificando o teor verifica-se tratar-se de outra, compete à Ouvidoria fazer a alteração da classificação da manifestação para a tipologia correta.

Conforme informa o Manual da Plataforma Fala.BR (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual#A.C3.A7.C3.B5es_2) é possível à Ouvidoria fazer este tipo de alteração:

a) 6.5 [Analisando e Tratando uma Denúncia](#)

6.5.1 [Tipos de Resposta](#)

6.5.2 [Ações](#)

b) *Alterar Tipo: essa ação deve ser executada quando a Ouvidoria entender que o tipo da manifestação está incorreto, em virtude do seu teor, e necessita alteração no sistema. Por exemplo, uma manifestação registrada como denúncia pelo cidadão, porém tal pronunciamento não contém elementos de irregularidade ou ilegalidade praticado, tratando-se de um relato de insatisfação. Neste caso, basta alterar o tipo, classificando adequadamente a manifestação. Ressalta-se que só é possível alterar para os tipos previamente cadastrados para a ouvidoria e desde que a manifestação não esteja concluída ou arquivada. Também, que não é possível alterar o tipo da manifestação registrada de forma não identificada (Comunicações).*

c) *Para executar a alteração de tipo, o servidor da Ouvidoria deverá acessar a manifestação cujo tipo deve ser alterado. No caso de órgãos federais, o acesso pode ser feito pela tela Tratar Manifestações ou pela tela Tratar (Novo). Para os demais órgãos, o acesso a manifestação de dá pela tela Tratar Manifestações. Nessa tela, realiza-se uma busca de acordo com a necessidade. Clica-se sobre o número da manifestação, para que se possa abrir a manifestação. Por fim, clica-se no botão "Analisar" e confirma o início da análise. Na tela "Tratar Manifestação" (órgãos federais), ou "Analisar Manifestação" (todos os órgãos), são apresentadas todas as opções de ações possíveis agrupadas como botões de comando no final da tela. Para acessar todas as opções basta clicar na seta apresentada ao lado do primeiro botão apresentado, como mostra a figura a seguir. Selecione o novo tipo para a manifestação e clique em "Alterar tipo".*

Em casos de manifestações, como exemplo do NUP 23546.02****/2021-73 (82), que veiculem ilícitos administrativos, quando classificadas inicialmente em outras categorias, estas devem ser alteradas para a tipologia “denúncia”, a fim de sejam garantidos aos manifestantes os procedimentos do Decreto nº 10.153/2019 e do art. 7º, inciso XIV da Portaria CGU nº 581/2021, além dos seus arts. 30 a 35.

6.2.7.4. Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, conforme informado pela UA, cabe mencionar que a ouvidoria utiliza o sistema SEI para solicitação de subsídios às diversas áreas da Unifesp, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Nessa esteira, ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra, em parte do período abrangido, a partir de abril de 2021, já havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, 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.

Além do não uso do módulo tratamento, disponibilizado na Plataforma Fala.BR, não há um controle entre o processo gerado no SEI e o NUP na Plataforma Fala.BR, sendo a transposição de informações feita de forma manual, o que acarreta riscos para a unidade de ouvidoria, no que diz respeito à segurança e tratamento de informações, tendo já disponível um sistema com o módulo de Triagem, Tramitação e Tratamento do Fala.BR desde março de 2021.

6.2.7.5. Ausência de solicitação de complementação de informações sobre reclamação

No tratamento do NUP 23546.04****/2020-14 (68), verificou-se que a demanda tratava de reclamação quanto à falta de cortesia no atendimento, registrada em e-mail. Considerando que a caracterização do mau atendimento estaria no conteúdo do e-mail, a ausência de solicitação do mesmo dificulta a análise da situação para responder adequadamente ao manifestante.

Necessidade de atualização do sítio eletrônico com rol de informações para ampliação da acessibilidade e da experiência do usuário dos serviços oferecidos pela ouvidoria (site fora do ar)

Embora a unidade disponha de inúmeras informações em seu sítio eletrônico da UA, foi identificada a necessidade de atualização ou inclusão dos seguintes itens, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet:

- a) inclusão de um tópico de legislação relacionada: durante os trabalhos exploratórios, foi identificado que a legislação relacionada à ouvidoria estava no campo *o que é a ouvidoria*;
- b) revisão do “regimento”, pois há menção à *Instrução Normativa Conjunta nº 5*, de 18 de junho de 2018, sendo esta revogada pela Portaria CGU nº 581, de 2021;
- c) aperfeiçoamento da descrição dos principais temas de competência da ouvidoria da Unifesp, em linguagem cidadã, bem como para os temas recorrentes que não são de competência da Unifesp (apontando os órgãos responsáveis, e se possível os links dos sítios) e que são causa de encaminhamentos às outras unidades de ouvidoria, como por exemplo, auxílio emergencial[1]. O objetivo é esclarecer ao cidadão os serviços de ouvidoria disponíveis e tentar reduzir as demandas que não são de competência da UA, diminuindo, portanto, a utilização de recursos humanos no tratamento de tais manifestações; e,
- d) divulgar o endereço da Ouvidoria para envio de correspondência.
- e) [1] Pode ser criada uma seção na página da Ouvidoria denominada “A quem devo procurar?”, por exemplo.

6.3. 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 334 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) nos anos de 2020-21 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).

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 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.

Quanto às respostas ao cidadão, constatou-se que parte significativa das respostas das manifestações do tipo reclamação (39%) não apresentaram a elucidação necessária ao cidadão ou as providências a serem adotadas pela autoridade responsável.

Nessa esteira, 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.

Ainda com relação às reclamações, verificou-se que nos casos de NUPs: 23546.00****/2021-57 (51); 23546.01****/2021-18 (54); 23546.02****/2021-61 (57); 23546.02****/2021-63 (58); 23546.02****/2020-86 (59) e 23546.03****/2020-97 (60), houve falta de priorização para a resposta ao cidadão após o recebimento da resposta do departamento reclamado, caracterizado pelo intervalo entre a data de resposta do departamento à Ouvidoria e a data de resposta da Ouvidoria ao Manifestante. A demora na resposta não extrapolou o prazo legal, porém afeta a eficiência da UA e o nível de satisfação dos manifestantes. O prazo para transmissão da resposta ao manifestante variou de 13 a 28 dias, sem que houvesse o registro de que foram realizados procedimentos adicionais. A Ouvidoria informou que a situação decorre da deficiência na estrutura de pessoal para atendimento de todas as demandas.

Em relação às comunicações, 3 manifestações tiveram respostas sem clareza ou objetividade (NUPs 23546.02****/2020-80 (11); 23546.02****/2021-14 (12) e 23546.05****/2020-51 (27)); 2 manifestações referiam-se a outros órgãos, 1 manifestação teve o tratamento considerado parcialmente adequado (NUP 23546.05****/2020-51 (27)) e 2 manifestações tiveram tratamento considerado inadequado (NUPs 23546.02****/2020-80 (11) e 23546.02****/2021-14 (12)).

Com referência às prorrogações de atendimento, verificou-se que são pouco frequentes, 10 de 68 casos, porém o registro é deficiente e, em geral, não há solicitação de prorrogação de atendimento pela unidade interna demandada. Em resposta a nosso questionamento sobre as razões das prorrogações, a Ouvidoria informou que a prorrogação dos prazos de resposta ocorreu devido ao não recebimento de resposta da unidade interna demandada, porém não apresentou justificativas específicas para cada caso. NUPs 23546.00****/2021-57 (51), 23546.03****/2020-99 (64), 23546.04****/2020-60 (66) e 23546.05****/2020-04 (70).

Ressalta-se que a análise de toda amostra quando ao tratamento dispensado (adequado, parcialmente ou inadequado), bem como apontamentos específicos que se relacionem ao teor da manifestação e eventuais ajustes em relação à resposta registrada pela unidade de ouvidoria foram objeto de encaminhamento em documento específico para ciência da unidade.

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 Unifesp:

I - revisão do Ofício nº 93, de 2020, excluindo as representações, que são de apuração imediata, do seu alcance “normativo”, de forma que estas não sejam encaminhadas à Ouvidoria, mas encaminhadas diretamente à Câmara de Juízo de Admissibilidade – CJA (ou à autoridade competente nos termos dos arts 116 e 143 da Lei 8.112/90);

II – não atribuição do efeito revocatório de eventual pedido de desistência de denúncia e não efetivação de diligências no âmbito destas que são próprias das unidades apuratórias,

encaminhando-as à CJA (ou à autoridade competente nos termos do art. 143 da Lei 8.112/90) quando constatados os elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública federal a chegar a tais elementos, nos termos do art. 22 do Decreto nº 9482, de 2018.

III – normatizar por meio de ato apropriado o conteúdo do Ofício nº 93 revisado, conforme ponto I desta recomendação; descrevendo os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;

IV – 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, estabelecendo um sistema/planilha de controle quando da utilização do SEI em concomitância com o Fala.BR;

V - atualizar o sítio eletrônico a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para amenizar os gargalos existentes;

VI – adequar os procedimentos para o tratamento das manifestações recebidas, de modo a assegurar o cumprimento da Portaria CGU nº 581/21, em especial, no que se refere à elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação maior satisfação dos manifestantes.

8. CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Unifesp, 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 OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações dos anos de 2020-21, 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 capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, salientando-se que é uma equipe enxuta, composta por duas servidoras. Contudo, há um informe perante a Administração Superior sobre tratativas para aumento da estrutura, a fim de otimizar o acompanhamento da efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

Em que pese não existir fluxo interno instituído que contemple o tratamento de todas as manifestações, por ora, somente denúncias e comunicações encontra-se com fluxo interno normatizado, e que necessita de ajustes, conforme inconsistências já relatadas. Há também 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.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; definição do fluxo interno procedural por meio ato normativo interno, a fim de executar o procedimento com maior exatidão, permitindo, também, maior transparência perante a comunidade acadêmica; adequação dos normativos internos da UA à orientação normativa do órgão central, tendo em vista a evolução normativa recente; melhoria na qualidade das respostas aos cidadãos, com maior clareza e objetividade, além do atendimento à linguagem cidadã, com orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

O trabalho de monitoramento prosseguirá com o acompanhamento do Plano de Ações a ser apresentado pela UA que contemple o detalhamento de ações e respectivos prazos de implementação para atendimento das recomendações apresentadas com a finalidade de melhoria dos processos relacionados às constatações elencadas.

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 | autarquia federal |
| Data de criação | 21/12/2007 – criação da Ouvidoria |
| E-mail | ouvidoria@unifesp.br |
| Página na Internet | https://ouvidoria.unifesp.br/ |
| Canal de atendimento | https://falabr.cgu.gov.br/ |
| Endereço | Universidade Federal de São Paulo – Unifesp, Rua Sena Madureira, n.º 1.500 - Vila Clementino São Paulo - SP - CEP: 04021-001 |
| Telefone | (11) 5576-4848 ramais 8807 e 8808 |
| Ouidor | Janaina Anchieta Costa ² < jcosta23@unifesp.br > servidora efetiva - Técnica Administrativa em Educação experiência de 4 anos em ouvidoria nomeada no cargo em 09/08/2017 |

A.2. Competências

A Ouvidoria da Universidade Federal de São Paulo integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. Na Universidade Federal de São Paulo, a Unidade Avaliada – UA integra a Reitoria, nos termos do art. 94, inciso V, do regimento interno.

De modo geral, a Ouvidoria exerce o papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos da Unifesp.

Conforme mencionado anteriormente, suas competências foram estabelecidas no Regimento Interno da Universidade do seguinte modo:

Seção V

Da Ouvidoria da Unifesp

Art. 129. A Ouvidoria é o órgão da Reitoria, vinculado ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, que se propõe a atuar na promoção da participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, e na proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) de serviços públicos.

Parágrafo único. O(a) ouvidor(a)-chefe da Ouvidoria da Unifesp é nomeado(a) pelo(a) reitor(a).

2. Em 3 de março de 2022, houve a designação da servidora Beatriz Cândida Babosa como nova Ouvidora.

Art. 130. Compete à Ouvidoria da Unifesp:

I – receber, analisar e encaminhar, às áreas competentes, manifestações, sejam elas de elogio, reclamação, sugestão, denúncia, solicitação de providências, e simplificação de serviços;

II – exercer a função de mediação e conciliação entre usuários(as) de órgãos e entidades públicas, para aprimorar a gestão pública e os serviços públicos por ela oferecidos e contribuir para a satisfação de usuários;

III – atuar na implementação da transparência pública no âmbito da instituição;

IV – desenvolver ações articuladas para a integridade pública na instituição;

V – integrar as ações realizadas pelas Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos e de Juízo de Admissibilidade da Unifesp;

VI – exercer as suas atividades com autonomia e no interesse geral da comunidade, como instrumento de interação entre a administração, a comunidade universitária e a sociedade;

VII – realizar a interlocução com o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal;

VIII – promover a cultura da conciliação e mediação de conflitos, da transparência, e do acesso à informação pública na instituição;

IX – realizar as demais competências previstas no âmbito do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Posteriormente, foi editada a Resolução nº 162, de 14 de novembro de 2018, que dispõe sobre a mediação de conflitos na Universidade e criou as Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos e a de Juízo de Admissibilidade da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), dando nova atribuição aos servidores da Ouvidoria no âmbito da **Câmara de Juízo de Admissibilidade (CJA)**:

TÍTULO III – DA CÂMARA DE JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE

Artigo 4º - A Câmara de Juízo de Admissibilidade é órgão central, vinculado à Reitoria, responsável pela análise técnica de eventuais irregularidades relacionadas aos servidores da Unifesp, de forma a direcioná-las quanto ao correto procedimento de apuração ou mediação, nas devidas instâncias existentes na Unifesp.

§ 1º - A Câmara de Juízo de Admissibilidade será formada por servidores dos seguintes órgãos: Comissão Processante Permanente (CPP), Comissão de Ética Pública (CEP), Ouvidoria, Comissão de Análise de Irregularidades Funcionais (CAIF), eventuais servidores interessados e com formação na área de Direito/Direitos Humanos, para sob a presidência do primeiro, elaborar parecer técnico acerca de conflitos e/ou irregularidades recebidas.

Por fim, cabe destacar que a Ouvidoria da UNIFESP também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC³.

³. Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) está integrado ao Fala.BR.

A.3. Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Ouvidoria da Unifesp, especificamente nas páginas da própria Ouvidoria, foram identificados normativos relacionados ao tema de ouvidoria, na aba < <https://ouvidoria.unifesp.br/como-se-comunicar/o-que-e>>.

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria pública é uma instância de controle e participação social responsável pelo tratamento de manifestações, sejam elas reclamações, solicitações, denúncias, sugestões ou elogios, tal como por garantir ao cidadão acesso à informação nos termos da Lei 12.527 e do Decreto 7.724.

A Ouvidoria da Unifesp foi instituída por iniciativa do Magnífico Reitor, Prof. Dr. Ulysses Fagundes Neto, conforme portaria nº 2515 de 21 de dezembro de 2007.

Ela é um departamento assessor da Reitoria, vinculado à Ouvidoria Geral da União e auditado pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle e Controladoria-Geral da União.

Cabe à Ouvidoria atuar sempre em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos.

Para que serve a Ouvidoria?

A Ouvidoria Unifesp tem por objetivo promover a interlocução entre o cidadão e a administração pública e é responsável por tratar as manifestações do público interno ou externo à Universidade, com o propósito de aprimorar a gestão pública e os serviços por ela oferecidos, melhorando assim a satisfação de seus usuários.

Regimento

A Ouvidoria Unifesp, em sua condição de ouvidoria pública do Poder Executivo Federal, é regida pela Lei nº 13.480, de 26 de junho de 2017, pelo Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 e pelas Instruções Normativas nº 7, de 8 de maio de 2019 e Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018.

Portarias:

Portaria n. 2.515, de dezembro de 2007 - Criação da Ouvidoria da Unifesp

Portaria n. 3.041 de 9 de agosto de 2017 - Nomeação da servidora Janaína Anchieta Costa para o cargo de Ouvidora da Unifesp

Portaria n. 4.341 de 31 de outubro de 2017 - Nomeação da servidora Lidiane Cristina da Silva como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação da Unifesp

Adesão ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV)/ Fala.br

Ofício de adesão ao e-OUV.pdf

Rede Nacional de Ouvidorias

A Ouvidoria da Unifesp é membro da Rede Nacional de Ouvidorias. Saiba mais clicando aqui.

Dentre estes normativos, destaca-se a Portaria nº 2.515, de 21 de dezembro de 2007, que instituiu a Ouvidoria.

Posteriormente verifica-se uma melhor configuração da Ouvidoria no âmbito do Regimento Interno, conforme já relatado acima.

Assim, A Ouvidoria da Unifesp é um órgão assessor da Reitoria e subordina-se diretamente à Chefia de Gabinete.

A.4. Equipe e Estrutura Física

Conforme informação do Questionário de Avaliação, a equipe é composta pela Ouvidora titular e outra servidora incumbida da função de adjunta, tendo mantido o seu quadro de pessoal sem alteração quantitativa pelos últimos anos. Mencionadas servidoras possuem pós-graduação *stricto sensu* e *lato sensu*, conforma informam seus currículos, além de experiência em atividades de ouvidoria de até quatro anos.

Ambas as servidoras possuem Certificação em Ouvidoria, promovida pela Parceria CGU/ENAP e nos últimos dois anos foram realizados os seguintes cursos pela equipe:

Ano de 2020:

Live da LAI sobre a Lei de Acesso a Informação da Controladoria- Geral da União (CGU);

Live Ouvidoria em Tempos de Pandemia da Controladoria-Geral da União (CGU);

Webinário Capacitação Continuada sobre Temas de Integridade Pública promovido pelo Comitê de Integridade da Unifesp – Tema: "A Lei Geral de Proteção de Dados e a Integridade Pública na Unifesp";

Treinamento Fala.BR (Módulo Acesso à Informação), oferecido pela Controladoria-Geral da União (CGU);

Curso PROFOCO EM CASA - "Descomplicando o Tratamento de Denúncias", oferecido pela Controladoria- Geral da União (CGU);

XX Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino (FNOUH) "Ouvidoria 4.0" Evento em Plataforma Digital;

Curso PROFOCO EM CASA - "Avaliação de serviços e conselhos de usuários de serviços públicos", oferecido pela Controladoria- Geral da União (CGU);

VII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil;

Live "Como Construir um Plano de Dados Abertos – PDA" uma ação do Controladoria-Geral da União (CGU);

Webinário: "Implantação da LGPD em Pernambuco", oferecido pela Controladoria do Estado de Pernambuco;

Webinário "12 anos da Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco. Temas contemporâneos em Ouvidoria;

Live da Rede de Ouvidorias pelo Canal da Rede de Ouvidoria. Tema: LGPD - O Ouvidor como encarregado (DPO);

"Encontro Nacional de Corregedorias e Ouvidorias dos Tribunais de Contas" promovido pelo Instituto Serzedello Corrêa - Tribunal de Contas da União;

Webinário: "Como tratar as demandas de assédio moral e possíveis penalidades aplicáveis ao assediador" que integra a 1ª Campanha de prevenção e combate ao assédio moral e sexual no trabalho uma ação do Ouvidoria-Geral do Estado de Rondônia;

Webinário Capacitação Continuada sobre Temas de Integridade Pública promovido pelo Comitê de Integridade da Unifesp - Tema: Assédio;

I I o Seminário de Proteção à Privacidade e aos Dados Pessoais - Edição On-line organizado pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR e Comitê Gestor da Internet do Brasil;

Semana de Participação Social no Setor de Infraestrutura de Transportes - 2a Reunião Ordinária de 2020 do Comitê Técnico de Ouvidorias - CTO das unidades vinculadas ao Ministério da Infraestrutura - Tema: Proteção de dados pessoais - Encarregado LGPD x Ouvidoria;

Live Transparência Ativa: Diretrizes e Boas Práticas promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU);

Treinamento em mediação de conflitos para membros da Câmara de Juízo de Admissibilidade (CJA) e Comissão Processante Permanente (CPP) organizado pela Pró-Reitoria de Gestão com Pessoas;

Fórum “O Controle no Combate à Corrupção 2020”, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) - Oficina: "Juízo de Admissibilidade no Processo Administrativo Disciplinar - PAD;

Webinário Capacitação Continuada sobre Temas de Integridade Pública promovido pelo Comitê de Integridade da Unifesp - Tema: Comportamento nas Redes Sociais - Limites;

Webinário: Profissional de Privacidade de Dados (LGPD). TIEexamens Consultoria e Treinamento LTDA

Curso: Introdução ao Direito Constitucional promovido pelo Instituto Legislativo Brasileiro;

Webinário Capacitação Continuada sobre Temas de Integridade Pública promovido pelo Comitê de Integridade da Unifesp – Tema: Liderança nas Organizações Contemporâneas.

Diálogos em Controle Social promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU);

I Encontro Online Estadual de Ouvidores - Associação Brasileira de Ouvidores Seccional São Paulo;

Ano de 2021:

Live de Apresentação do Módulo de Triagem, Tramitação e Tratamento no Fala.BR;

Curso a distância – Admissibilidade promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU);

Live: "Tratamento da Informação Pessoal em face da LAI e da LGPD" promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU);

Webinário “As experiências das Ouvidorias no desafio de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” promovido pela Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco (OGE/SCGE-PE), em conjunto com a Rede Nacional de Ouvidorias.

1ª Prosa de Ouvidoria - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS: NOVOS DESAFIOS PARA A OUVIDORIA E PARA O ACESSO À INFORMAÇÃO, promovida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU);

2ª Prosa de Ouvidoria - *MODELOS DE MATURIDADE E O DESAFIO DE MEDIR AS CAPACIDADES ESTATAIS* promovida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU);

3ª Prosa de Ouvidoria - *PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE NO BRASIL: NOVAS PERSPECTIVAS* promovida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU);

4ª Prosa de Ouvidoria - *CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS: O USUÁRIO NO CENTRO DAS ATENÇÕES* promovida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU);

5ª Prosa de Ouvidoria - *INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM OUVIDORIA: NOVAS SOLUÇÕES PARA VELHOS PROBLEMAS* promovida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU);

“Webinário Conversas sobre a LGPD e o Papel da Ouvidoria: O Ouvidor como Encarregado” promovido pela Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco (OGE/SCGE-PE), em conjunto com a Rede Nacional de Ouvidorias.

“Webinário Conversas sobre a LGPD e o Papel da Ouvidoria Compartilhamento de Dados Pessoais” promovido pela Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco (OGE/SCGE-PE), em conjunto com a Rede Nacional de Ouvidorias;

Curso de Formação: *Comunicação Não Violenta* oferecido pela Cátedra Unesco Educação para a Paz Global Sustentável, Universidade de Lisboa – Portugal

“Webinário: Maratona dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos” promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU);

“Webinário Conversas sobre a LGPD e o Papel da Ouvidoria Anonimização e Pseudoanonimização de Dados Pessoais” promovido pela Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco (OGE/SCGE-PE), em conjunto com a Rede Nacional de Ouvidorias;

Curso de Avaliação de Serviços promovido pela Ouvidoria-Geral da União;

XXI Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino;

Instrução Probatória. Promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Publicadores de Dados. Promovido pela Escola de Dados da Open Knowledge Brasil, OKB, Brasil;

Capacitação para Conselheiros de Políticas Públicas. (Carga horária: 20h). Controladoria-Geral da União (CGU)

Webinário Capacitação Continuada sobre Temas de Integridade Pública promovido pelo Comitê de Integridade da Unifesp - "Fake News" e Liberdade de Expressão;

Evento “Lei Geral de Proteção de dados (LGPD) e Lei de Acesso à Informação (LAI): é possível uma abordagem harmônica?” promovido pelo Instituto Federal do Paraná (IFPR);

Além dos cursos supramencionados, a equipe da Ouvidoria acompanha a oferta de cursos da Ouvidoria-Geral da União e da Controladoria-Geral da União, bem como ofertas de outras instituições cujos temas se relacionam ao trabalho desenvolvido, mas não há a definição de um programa regular interno específico para a Ouvidoria.

No que tange ao desempenho dos trabalhos, somente as servidoras efetivas acessam as manifestações, não havendo metas individuais em relação à repartição do trabalho. Importar salientar que no tratamento das manifestações, somente a Ouvidora-Geral, servidora efetiva, realiza o tratamento de denúncias e comunicações.

Não há avaliações periódicas da equipe da Ouvidoria, somente ocorrendo a avaliação de estágio probatórios das servidoras componentes da Ouvidoria, cuja terceira e última etapa ocorreu em maio de 2020, no caso da Ouvidora Adjunta relativa ao seu cargo efetivo.

Foi informado que a composição atual da força de trabalho não atende à missão da Ouvidoria enquanto instância de atendimento dos(as) cidadãos(ãs), considerando o volume de atribuições relativas ao processo de trabalho desempenhado, cuja finalidade é atender adequadamente às necessidades desse público e promover a participação social no âmbito da administração pública.

Neste sentido, as atividades principalmente relacionadas diretamente à gestão da unidade ficam comprometidas, além de uma maior interação com os(as) gestores(as) e com os(as) dos(das) usuários(as) dos serviços prestados pela Universidade.

Assim, diante desse cenário de consolidação do papel da Ouvidoria na Universidade e da possibilidade de incorporação da função de encarregado prevista na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e de Autoridade de Monitoramento de Lei de Acesso à Informação (LAI) iniciou-se uma discussão junto à alta administração quanto ao aumento do quantitativo de pessoal na Ouvidoria.

Em termos de recursos materiais para execução dos trabalhos, a Ouvidoria informa que dispõe de estrutura física e equipamentos adequados para a realização dos atendimentos presenciais e telefônicos. Quanto a estrutura física, o local de atendimento é acessível e a sala reservada, de forma a manter a privacidade dos(as) cidadãos(ãs).

Como sistemas informatizados, são utilizados a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR no recebimento e tratamento das manifestações e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na tramitação das manifestações para as áreas respondentes.

A.5. Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

- I. internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- II. e-mail institucional;
- III. atendimento presencial - interrompido temporariamente em virtude do período da Pandemia ocasionada pela disseminação do novo Coronavírus;
- IV. atendimento telefônico;
- V. correspondência.

A primeira forma de atendimento se realiza pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). Essas informações estão disponibilizadas na página da Ouvidoria, por meio do acesso ao link: <<https://ouvidoria.unifesp.br/>>.



A segunda forma, o atendimento por meio de mensagem eletrônica, é realizado pelo e-mail da Ouvidoria <ouvidoria@unifesp.br>, sendo acessado por toda a equipe da Ouvidoria.

O atendimento presencial, que era realizado integralmente nas instalações físicas da ouvidoria, foi interrompido temporariamente em virtude do período da Pandemia ocasionada pela disseminação do novo Coronavírus. Os atendimentos presenciais tendem a ser retomados assim que o Planejamento do Retorno, Gradativo, Progressivo e Seguro das Atividades Presenciais na Unifesp for aprovado.

Já o atendimento telefônico é realizado por meio dos números: (11) 5576-4848 VOIPs: 8807 e 8808. Durante o período da Pandemia ocasionada pela disseminação do novo Coronavírus, os contatos por telefone foram mantidos pelas transferências das chamadas para os aparelhos telefônicos pessoais das servidoras.

Por fim, também se realiza o atendimento por meio físico, no caso carta e outras correspondências, que seriam recebidas (enviadas pelos remetentes) para o endereço: Rua Sena Madureira, 1500, 1º andar, Vila Clementino, CEP: 04021-001, segundo registra a UA na resposta ao questionário avaliativo.

Importa mencionar que os canais de atendimento ao público interno e externo à Universidade estão disponibilizados na página da Ouvidoria, por meio do acesso ao link: <https://ouvidoria.unifesp.br/>.

[br/](#). Obrigatoriamente, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria por outros canais são registradas no Fala.BR.

Além do atendimento de ouvidoria, atualmente, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Unifesp segue vinculado à Ouvidoria e as atividades são desempenhadas pelas servidoras da unidade.

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 (<https://ouvidoria.unifesp.br/>) é apresentado o canal do Fala.BR e as tipologias das manifestações:



Na Ouvidoria atualmente são utilizados dois sistemas informatizados de informação. Além da mencionada Plataforma Fala.BR, há o Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Na Plataforma Fala.BR são recebidas as manifestações de ouvidoria e acesso à informação, sendo realizado o tratamento para cada tipo e, em seguida, após a análise da equipe, é identificada a área respondente.

Na tramitação das manifestações, o sistema utilizado é o SEI. Dessa forma, é iniciado um processo com restrição de acesso, contendo um ofício de encaminhamento com as orientações de atendimento para a área gestora, uma notificação esclarecendo aos gestores sobre os cuidados quanto o acesso e o compartilhamento das informações constantes no processo e o arquivo em PDF extraído da Plataforma Fala.BR contendo as informações relativas à manifestação.

Importa mencionar que a ouvidoria não possui outro sistema para recebimento de manifestações, sendo a Plataforma Fala.BR a única a gerir o recebimento das manifestações.

Em sequência de aprimoramento de sua gestão, a Ouvidoria estuda a possibilidade de já implementar o módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR na tramitação de denúncias para a

Câmara de Juízo de Admissibilidade, atendendo ao exposto na Portaria nº 581/21 da Controladoria-Geral da União. Essa proposta será apresentada ainda neste ano como um teste piloto, para implementação no próximo ano, fazendo isto parte de seu planejamento.

Há uma avaliação positiva sobre a Plataforma Fala.BR por possuir vários recursos que auxiliam muito na gestão dos processos de trabalho realizados na Ouvidoria. Em linha de progressiva atualização, vem-se trabalhando para utilizar todos os recursos oferecidos, caminhando para a incorporação, por exemplo: das definições de *assunto*, *subassunto* e *tags* às atividades diárias da ouvidoria, para facilitar as pesquisas de dados e da utilização dos módulos de triagem e tramitação de manifestações.

A Ouvidoria avalia que o sistema é bastante completo e que atende às suas necessidades, apresentando a vantagem de estar constantemente atualizado e em acordo com as instruções normativas que regem a Ouvidoria, salientando que é seguro, principalmente, quanto à proteção de dados que atualmente é objeto de grande preocupação nas organizações que coletam dados.

Em relação ao acesso aos sistemas, a Ouvidoria da Unifesp informa que as duas servidoras que compõe a equipe têm acesso a todos os sistemas utilizados na Unidade. A diferença em termos de perfil está apenas na Plataforma Fala.BR, na qual a titular da Ouvidoria tem o perfil de gestão e a outra servidora tem o perfil de gestão de acesso à informação e respondente para os formulários padrão e simplifique.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a Ouvidoria da Unifesp informou que as informações sobre a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos são pesquisadas e extraídas do próprio Fala.Br e do Painel Resolveu e da Lei de Acesso à Informação (LAI), tendo em vista que a Ouvidoria atua como SIC.

Os dados são utilizados para demonstrar o desempenho do trabalho da Ouvidoria ao longo do exercício, apresentar os assuntos e as áreas mais demandas, monitorar o nível de satisfação do usuário com o trabalho da Ouvidoria, bem como com as respostas oferecidas pelas áreas gestoras, no intuito de avaliar, adequar e estabelecer fluxos de trabalho para melhor atender às necessidades dos(as) cidadãos(ãs).

A.7. Fluxo Interno de Tratamento

Todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria devem ser registradas na Plataforma Fala.BR. Dessa forma, a equipe da Ouvidoria orienta e auxilia os(as) cidadão(ãs) que entram em contato pelos outros canais de atendimento a registrarem as manifestações na Plataforma Fala.BR, informa a UA por meio do questionário avaliativo.

Considerando que a equipe da Ouvidoria é reduzida e a unidade abarca as atividades relacionadas ao atendimento aos pedidos de acesso à informação, a análise e o tratamento das manifestações tem sido dividida na equipe por tipo. Assim, as manifestações de pedidos de acesso à informação são prioritariamente tratadas pela Ouvidora adjunta que possui o perfil de Gestão do acesso à informação na Plataforma Fala.BR. Ela também auxilia, sempre que necessário, no tratamento das reclamações, elogios, solicitações, sugestões e pedidos de simplificação. As denúncias e as comunicações são prioritariamente tratadas pela Ouvidora titular, que também trata das demais manifestações.

De uma forma geral, o tratamento das manifestações, após o recebimento na Plataforma Fala.BR, ocorre da seguinte forma: a equipe da Ouvidoria inicia o trabalho de análise, identificando o assunto tratado e, em seguida, verifica se os fatos narrados relacionam-se a uma atividade ou serviço ofertado pela Unifesp; qual a área responsável pelo atendimento; se já existe uma outra manifestação do mesmo assunto em tratamento na área responsável e se já houve a adoção de providências ou encaminhamentos em relação àquele tema e se os envolvidos pertencem aos quadros de servidores ou prestadores de serviços da Universidade.

No próximo passo, são avaliados os anexos enviados pelo(a) manifestante e se há a necessidade de encaminhá-los para as áreas que analisarão a manifestação, assim como se avalia a necessidade de compartilhar algum dado pessoal constante na manifestação.

Caso seja imprescindível, para a análise da área respondente o compartilhamento de dados e ou o encaminhamento de anexos, realizam-se os procedimentos de pseudonimização, conforme previsto na Portaria nº 581/21 da Controladoria-Geral da União. Ainda que não se trate aqui especificamente do tratamento de denúncias, o procedimento de pseudonimização ocorre para proteger dados pessoais que não são necessários na análise. Nesses casos pode ser aplicado o tarjamento de informações, como, por exemplo, de endereços de e-mails de contas não vinculadas à Universidade.

No caso do tratamento de denúncias, o procedimento adotado na Ouvidoria segue estritamente as instruções apresentadas no Decreto nº 10.153/19 e na Portaria nº 581/21, da Controladoria-Geral da União, quanto à proteção ao denunciante. Esse procedimento engloba desde a produção de extrato na descrição dos fatos que ocorre na Plataforma Fala.BR, assim como o tarjamento de informações e a redução ou retirada de elementos de gravação e ou imagens que permitam a identificação do denunciante.

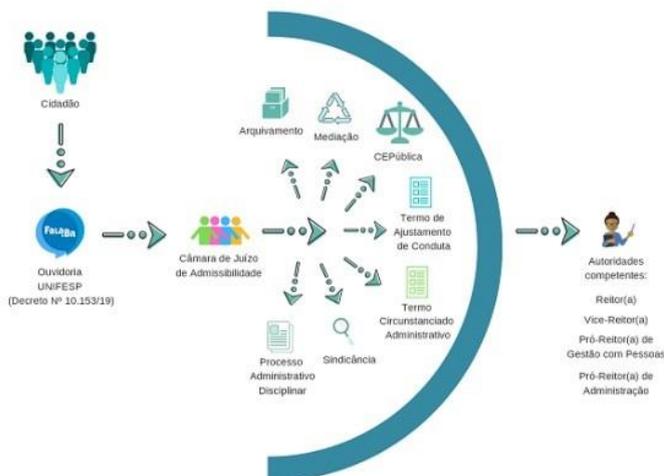
Os processos, que dizem respeito às manifestações, são encaminhados para as áreas respondentes através de um processo SEI, com restrição de acesso. Cada processo iniciado na Ouvidoria segue com um ofício de encaminhamento com as orientações de atendimento para a área gestora, além de uma notificação esclarecendo aos(as) gestores(as) sobre os cuidados no acesso e no compartilhamento das informações constantes no processo e o arquivo em PDF extraído da Plataforma Fala.BR, contendo as informações relativas à manifestação.

Já as denúncias, após análise preliminar na Ouvidoria, são encaminhadas para Câmara de Juízo de Admissibilidade (CJA) da Universidade, conforme descrito na Resolução nº 162/18 do Conselho Universitário (CONSU) e no Ofício interno nº 93, no qual se estabeleceu o fluxo de recebimento de denúncias exclusivamente pela Ouvidoria e o registro na Plataforma Fala.BR, em conformidade com o disposto no Decreto nº 10.153/19. Esse documento, o Ofício nº 93/2018, foi encaminhado a todas as áreas gestoras da Universidade para conhecimento e ampla divulgação, por meio do Processo SEI. 23089.102524/2020-69.

Abaixo o fluxograma apresentado no corpo do Ofício nº 93:

ouvidoria.unifesp.br/files/Oficio_93.pdf

Assim, apresentamos a seguir o fluxo de recebimento, por meio da **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)**, e tratamento das denúncias de atos ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal no âmbito da Unifesp, que entrará em vigor a partir de 03/03/2020, de forma atualizada com a legislação (Decreto Nº 10.153/2019) e em consonância com a política institucional.



Os fluxos de trabalho realizados pela Ouvidoria no tratamento e encaminhamento das demandas de ouvidoria interna são os mesmos estabelecidos para as manifestações dos(as) cidadãos(as) de uma forma geral.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a Ouvidoria acompanha e utiliza os dados do Painel Resolveu principalmente na elaboração dos relatórios gerenciais e no atendimento de solicitações de análises de dados quantitativos e qualitativos demandadas pelas áreas gestoras.

Além do Painel Resolveu, a Ouvidoria possui um banco de dados, elaborados com os dados do Fala.BR, armazenado em nuvem no Drive do Google de acesso restrito às servidoras da Unidade, no qual são armazenadas informações com finalidade específica para a produção de documentos internos, sendo que os dados coletados passam um processo para se tornarem pseudonimizados. Além da produção de relatórios para as áreas gestoras, a Ouvidoria utiliza os dados armazenados nos painéis para avaliação de seu desempenho no atendimento do(a) cidadão(ã) e para a promoção de melhorias no processo de trabalho executado.

No que diz respeito a eventuais gargalos que possam comprometer o fluxo do tratamento das manifestações pelas unidades organizacionais com a qual ela tem de interagir, nesse ponto específico a avaliação da Ouvidoria é positiva.

De uma forma geral, as áreas responsáveis pelo atendimento prestado aos(ãs) cidadãos(ãs) na Universidade têm colaborado no atendimento dos prazos de respostas previstos na legislação.

Ao longo do tempo o papel da Ouvidoria, segundo a equipe, vem sendo compreendido pelas áreas gestoras da Universidade e, dessa forma, há uma maior colaboração e até mesmo uma parceria de certa maneira, principalmente da Chefia de Gabinete que apoia a Ouvidoria em casos mais delicados ou de maior dificuldade em obter o retorno dos(as) gestores(as) no atendimento das demandas da Ouvidoria.

Há a percepção, por parte da gestão da UA, de que se vem solidificando, aos poucos, na Universidade, a cultura de que a Ouvidoria representa as necessidades e os interesse legítimos de qualquer cidadão(ã). E o resultado disso pode ser percebido pois na grande maioria dos casos

suas solicitações são atendidas, ocorrendo negativa em situações bem pontuais, nas quais ainda se identifica algum grau de dificuldade.

A.8. A Câmara de Juízo de Admissibilidade e o Trabalho da Ouvidoria

A Câmara de Juízo de Admissibilidade (CJA) pode ser entendida como uma instância que atua na análise prévia de denúncias e comunicações, identificando os elementos faltantes que evidenciem indícios suficientes de materialidade e autoria de irregularidades, praticadas contra a Administração pública e que podem ensejar ou não a abertura de um processo de investigação na Universidade.

Nesse sentido, acredita-se que na CJA ocorra uma complementação e um aprofundamento de análise dos fatos, particularmente no que tange a obtenção de dados e elementos que a Ouvidoria não teve acesso pela manifestação.

Informa a UA que a percepção que se tem da complementariedade desse trabalho pode ser verificada durante a instrução de cada processo que se inicia na Ouvidoria com elementos mínimos de autoria e ou materialidade e que na CJA vão se consolidando e apontando para um possível desfecho, seja arquivamento ou outros desdobramentos.

Nessa esteira de aprofundamento pela CJA, os processos chegam à autoridade competente, contendo indícios que poderão embasar e subsidiar de forma segura a sua decisão.

O impacto, portanto, do trabalho da CJA é positivo para a Ouvidoria e dessa forma também para o(a) cidadão(ã), pois a equipe da Ouvidoria acredita que há a realização de uma análise profunda e robusta do caso por um colegiado de servidores(as) em que há um controle quanto à isenção de interesses e envolvimento nos fatos.

A.9. 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 13.709, de 14 de agosto de 2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153, de 2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA utiliza o tarjamento das informações pessoais contidas nos processos sob sua guarda. Assim, para solicitação de subsídios direcionados aos setores da Universidade, há a proteção de quaisquer informações pessoais ou que possam levar à identificação dos manifestantes.

Considera-se na proteção de dados pessoais de manifestantes o princípio da finalidade na coleta e no compartilhamento de qualquer dado constante nas manifestações.

Assim, caso a Ouvidoria entenda a priori que exista a necessidade por parte da área respondente em conhecer os dados disponíveis na manifestação, esses dados são encaminhados juntamente com um documento em que se informa ao gestor sobre os cuidados e responsabilidades no acesso e compartilhamento dos dados disponíveis no processo. Entretanto, caso a Ouvidoria entenda que os dados disponíveis na manifestação não são necessários na análise inicial da área gestora, informa-se por meio do ofício de encaminhamento aos (às) gestores(as) que a Ouvidoria possui os dados e que esses poderão ser disponibilizados mediante solicitação expressa.

As informações de identificação pessoal somente são encaminhadas quando imprescindíveis à adoção de providências, como, por exemplo, no caso de necessidade para apuração de denúncia. Neste caso, é informado ao manifestante que tais informações são protegidas com restrição de acesso, conforme art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

Conforme explicitado no questionário, no caso do tratamento de denúncias o procedimento adotado na Ouvidoria segue estritamente as instruções apresentadas no Decreto nº 10.153/19 e na Portaria nº 581/21 da Controladoria-Geral da União quanto à proteção ao denunciante. Esse procedimento engloba desde a produção de extrato na descrição dos fatos que ocorre na Plataforma Fala.BR, assim como o tarjamento de informações e a redução ou retirada de elementos de gravação e ou em imagens que permitam a identificação do denunciante.

Os processos são encaminhados para as áreas respondentes através de um processo SEI com restrição de acesso. Cada processo iniciado na Ouvidoria segue com um ofício de encaminhamento com as orientações de atendimento para a área gestora, uma notificação esclarecendo aos(as) gestores(as) sobre os cuidados no acesso e no compartilhamento das informações constantes no processo e o arquivo em PDF extraído da Plataforma Fala.BR contendo as informações relativas à manifestação.

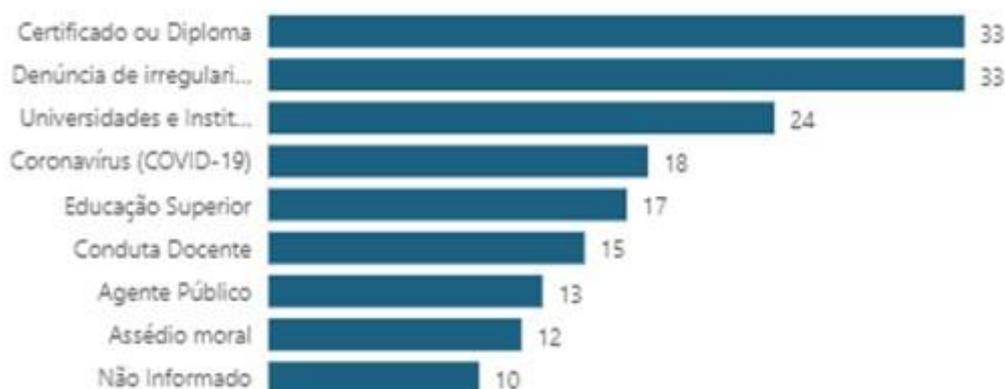
A.10. Temas

Os cinco principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são:

- a) Certificado e diploma;
- b) Denúncia de irregularidade;
- c) Universidades e instituições;
- d) Coronavírus; e
- e) Educação superior

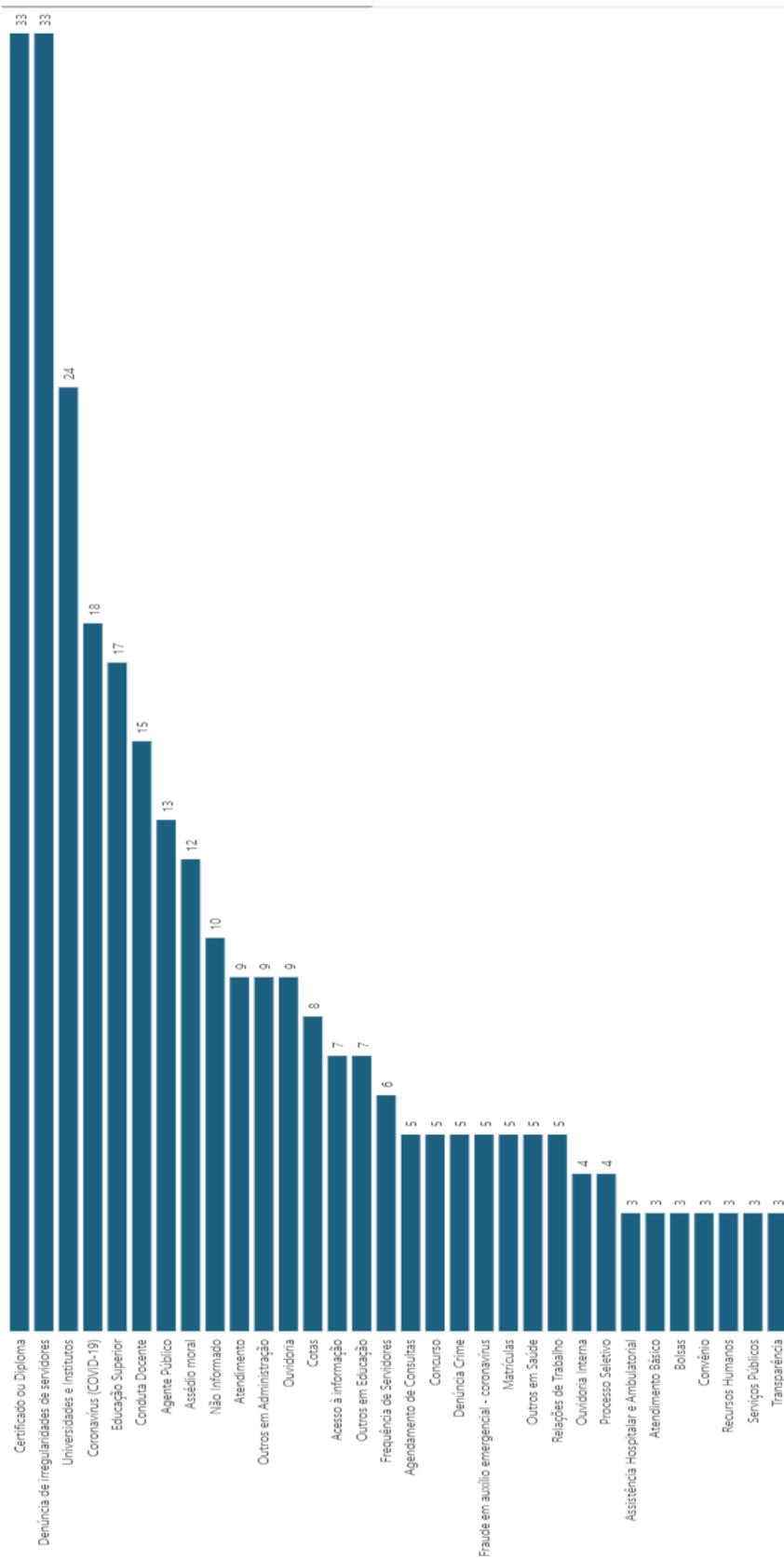
Conforme Painel Resolveu, de junho/20 a maio/21, esses assuntos representaram um total de 125 das 334 respondidas no período.

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



Os cinco primeiros assuntos representam 37,43% de todas as manifestações do período.

Segue um gráfico que demonstra a quantidade das manifestações por assunto dentro do período acima citado:



A.11. Mediação e conciliação

Conforme informado no questionário respondido pela UA, a Ouvidoria promove a mediação e a conciliação entre o(a) usuário(a) e a Universidade atuando em parceria com a Câmara de Mediação da Unifesp (CAMU). Assim, os casos recebidos na Ouvidoria, em que se detectam controvérsias e conflitos passíveis de mediação são encaminhados à CAMU para avaliação quanto a possibilidade de mediação.

Desde a Resolução nº 162 do Conselho Universitário da Universidade Federal de São Paulo – Consu, de 14 de novembro de 2018, havia previsão da instituição das câmaras de conciliação, conforme art. 1º:

Artigo 1º - Instituir, no âmbito da Universidade Federal de São Paulo - Unifesp, as diretrizes para a mediação de conflitos e criar as Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos e a Câmara de Juízo de Admissibilidade, e as seguintes ações(...)

(...)

Artigo 3º - As Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos serão compostas por servidores, com objetivo finalístico de alcançar mudanças no paradigma de convivência atual e conscientização sobre fatores relacionais, institucionais e culturais causadores de violência.

A Portaria da Reitoria n. 2938/2020, de outubro de 2020, criou a Comissão para gerir o processo de implementação das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos, conforme se verifica abaixo:

Art. 1º. Criar a Comissão para gerir o processo de implementação das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos no âmbito da Unifesp conforme previsão da Resolução Consu n. 162/2018 e a Comissão da Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos na Reitoria da Unifesp.

Art. 3º. O objetivo desta composição é constituir e implementar a Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos na Reitoria da Unifesp, conforme previsão do artigo 1º, inciso I da Resolução Consu n. 162/2018. Este é um projeto piloto que servirá para planejar e viabilizar que toda a comunidade acadêmica da Unifesp tenha a oportunidade de construir este espaço que será, depois da avaliação do projeto piloto, aberto para todos os Campi, atendendo ao previsto no inciso II do artigo 1º da resolução supracitada. Além disso, tem por objetivo promover treinamentos para a formação em mediação e gestão adequada de conflitos, bem como estruturar fluxos administrativos e documentais.

Art. 4º. O prazo para os trabalhos da comissão, contendo a implementação da Câmara Piloto de Conciliação e Mediação de Conflitos na Reitoria da Unifesp, o treinamento para formação de servidores(as) para atuar como mediadores(as) e o planejamento para a criação das próximas câmaras é de 90 (noventa) dias prorrogáveis por igual período.

Em 4 de maio de 2021, por meio da Portaria Vice-Reitoria n. 2005/2021, a Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos da Unifesp foi renomeada para “Câmara de Mediação da Unifesp - CAMU”.

Segundo a página eletrônica (<https://camarademediacao.unifesp.br/sobre>) a Câmara de Mediação da Unifesp (CAMU) tem atuação sob o prisma de três eixos principais:

I - preventivo: capacitar para a gestão adequada dos conflitos; fortalecer espaços institucionais; orientar sobre mediação e gestão de conflitos; realizar a formação continuada dos(as) servidores(as) que compõem o quadro de mediadores(as) da CAMU.

II - estratégico: articular instâncias institucionais, estruturar fluxos administrativos e documentais; dialogar com as demais instâncias; coletar dados para análise.

III - resolutivo: recepcionar as demandas da Ouvidora e da Câmara de Juízo de Admissibilidade (CJA) para realização de mediação de conflitos. Essas sessões serão realizadas por servidores(as) que compõem o quadro de mediadores(as) da CAMU Reitoria.

a) as sessões serão realizadas em formato presencial ou à distância (online) com o uso de tecnologias de comunicação;

b) a composição do quadro de mediadores(as) da Câmara de Mediação da Unifesp (CAMU) - Reitoria dar-se-á por servidores(as) docentes e TAEs que tenham realizado o treinamento de formação de mediadores(as) da Unifesp ou possuam certificação equivalente, que seja reconhecida pela própria CAMU.

Na página eletrônica (<https://camarademediacao.unifesp.br/sobre>) há uma descrição de como operacionalizar o pedido de mediação e conciliação:

Para solicitar mediação de conflitos orientamos que faça sua manifestação da seguinte forma:

Através da página da ouvidoria (<https://ouvidoria.unifesp.br/>) acesse o sistema FalaBR, ou clique neste link:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

Você pode optar por fazer uma reclamação ou uma solicitação.



Em ambos os casos você fará seu login (ou criar uma conta).

Realizado o login, você solicitará que seu caso seja tratado pela Câmara de Mediação de Conflitos da Unifesp, assim sua demanda será acolhida e você orientada quanto aos procedimentos utilizados por este canal. Não esqueça de fornecer seu e-mail e telefone de contato.

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

Com relação ao acompanhamento dos processos disciplinares, embora a UA considere como uma boa prática encaminhar aos (às) denunciante(s) os resultados decorrentes de processos apuratórios, a equipe da Ouvidoria não consegue institucionalizar essa prática tendo em vista o número reduzido da equipe e acúmulo de outras atividades.

A Ouvidoria também não acompanha a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos, pois o quantitativo de pessoal, assim como o volume de trabalho limita a incorporação dessa ação no processo de trabalho da Ouvidoria embora, reconheça-se a necessidade e importância dessa prática.

A Ouvidoria acompanha o tratamento de questões que são temas recorrentes de denúncias e comunicações por meio de ações do Comitê de Integridade da Universidade, no qual é membro. Desta forma, a partir da identificação da recorrência de temas em denúncias e comunicações, ou mesmo diante da identificação de riscos que comprometam a integridade, o assunto é levado para análise do Comitê de Integridade que de forma colegiada elabora ações frente aos casos.

Um exemplo dessas ações foi a organização pelo Comitê de Integridade da Capacitação Continuada das Áreas de Integridade que contou com um número expressivo de participantes da comunidade de interna e externa da Unifesp. Uma outra ação realizada que também contou com a participação da Ouvidoria foi nos trabalhos da Comissão para proposição de uma agenda de combate ao racismo e promoção e ações afirmativas na Unifesp. Tal ação teve como objetivo propor uma política institucional que contenha propostas para a formação de pessoas e para uma linha de comunicação da Universidade, bem como outras diretrizes pertinentes para o combate ao racismo.

Como resultado desse trabalho o CONSU, aprovou-se a Resolução nº 194/21, na qual são estabelecidas diretrizes, princípios e fundamentos da Política de Promoção de Equidade e Igualdade Étnico-racial, Prevenção e Combate ao Racismo da Universidade Federal de São Paulo.

Diante de manifestações recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, a Ouvidoria além de encaminhar as manifestações recebidas para as áreas envolvidas, estabelece um contato direto com os(as) gestores(as) responsáveis, na tentativa de oferecer auxílio, por exemplo, na divulgação de informações relativas à demanda, ampliando e se tornando o canal de informação e contato com os(as) cidadãos(ãs) e promove a interlocução entre a área e os(as) cidadãos(ãs) quando possível, por meio do envio e acompanhamento de correspondências eletrônicas e contatos telefônicos.

São ações pontuais que acontecem diante da ocorrência dos casos na Ouvidoria ou pela percepção dos(as) gestores(as) das áreas. Um exemplo que pode ser citado são as ações que ocorrem no período do processo seletivo de ingresso de novos alunos, em que a Ouvidoria estabelece um contato mais próximo com a Pró-Reitora de Graduação no atendimento de demandas recebidas pelos canais de atendimento.

Há uma interação da Ouvidoria sempre que necessário com a alta administração, particularmente, com a Chefia de Gabinete da Reitoria, com as Pró-Reitorias e com as Diretorias de Unidades Universitárias e dos Campi. Nesses casos, a Ouvidoria é acionada para auxiliar os(as) gestores(as) no esclarecimento de dúvidas sobre a demanda, na interlocução com o(a) cidadão(ã) e nos encaminhamentos necessários, de forma a subsidiar o adequado atendimento dos(as) usuários(as) e a melhoria dos serviços oferecidos à comunidade. Essa interação ocorre por meio de reuniões

periódicas e pontuais com essas áreas, através da apresentação do relatório de gestão e de dados no Comitê de Integridade.

Sobre o Comitê de Integridade, cumpre mencionar que é o agrupamento dos setores responsáveis pelos itens que compõem o conjunto de normas de integridade pública aplicáveis à instituição. É junto a este comitê que a coordenadora da integridade nomeada pela Reitora, a Pró-Reitora de Administração, realiza os levantamentos necessários para composição dos relatórios encaminhados ao Comitê de Riscos, Governança e Controle da instituição, conforme descrição na página eletrônica da UNIFESP (<https://integridadepublica.unifesp.br/comite-de-integridade>).

Conforme Plano de Integridade da Universidade⁴, que encontra substrato normativo no art. 2º da Portaria nº 57, da Controladoria Geral da União⁵, de 4 de janeiro de 2019, a responsabilidade pela posição de Unidade de Gerenciamento da Integridade foi atribuída ao Comitê de Governança, Riscos e Controles da Unifesp⁶, criado pela Portaria nº 1.645 de 12/05/2017, tendo por objetivo formular a política e estabelecer diretrizes, metodologias e mecanismos para a institucionalização e comunicação da governança, gestão de riscos e controles internos da Universidade. É responsável pelo estabelecimento de limites para a exposição a riscos e pela aprovação e supervisão dos critérios de priorização para seu gerenciamento e implementação de controles.

Os setores componentes do comitê podem ser visualizados na página eletrônica do Comitê:



4. Disponível em: https://integridadepublica.unifesp.br/images/documentos/planos/Plano_de_Integridade_v12_-_CJA_Aprovado_Comit.pdf. Acesso em setembro de 2021.

5. A Portaria nº 57/2019 da Controladoria Geral da União encontra respaldo no Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017.

6. Previsão no art. 4º da Portaria CGU nº 1.089, de 25 de abril de 2018, que desenvolve o Decreto nº 9.203/2017.

A.13. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

Sabe-se que Portaria CGU Nº 1.181/2020 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.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

Desse modo, a titular foi nomeada em 2017 e atualmente cumpre os requisitos para o cargo de ouvidor, nos moldes da sobredita portaria, mais detidamente no que diz respeito aos arts. 4º e 11, inciso II, pois está há mais de 3 tem experiência nas atividades de ouvidoria e cumpriu com a conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO.

A.14. Relatório de Gestão

Em pesquisa realizada no sítio oficial da UA, verificou-se, em especial, que ela disponibiliza relatórios anuais de gestão para os anos de 2017 a 2020 na página <https://ouvidoria.unifesp.br/como-se-comunicar/regimento>. Portanto, há atendimento ao enunciado do art. 14, II da Lei nº 13.460/2017.

A.15. Carta de Serviços aos Usuários

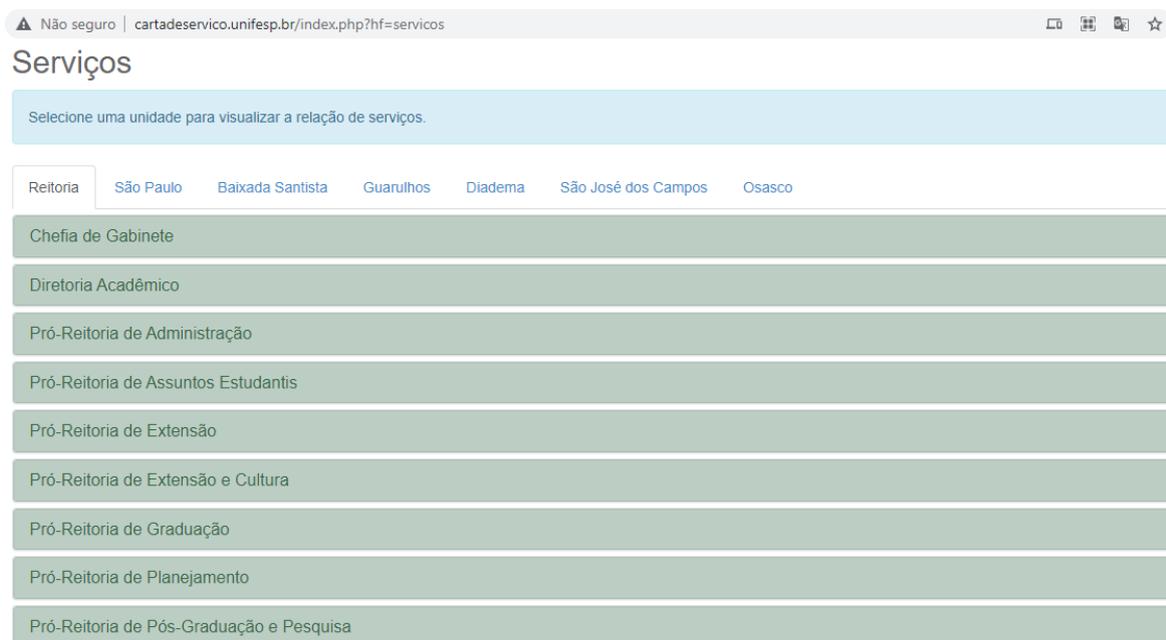
A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

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 eletrônico da Universidade, a Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários está no seguinte endereço eletrônico: <http://www.cartadeservico.unifesp.br/index.php?hf=servicos>.

A carta está no formato eletrônico sendo dividida por campi e unidade organizacional, conforme print abaixo:



Foi informado que a Carta de Serviços da Unifesp está sendo revista pela equipe da Ouvidoria, pretendendo-se manter a sua atualização sempre que necessário, quando houver qualquer mudança em relação às informações e aos serviços disponíveis.

A.16. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

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

Ademais, na página <https://www.unifesp.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-lai> é informada a sistemática de como proceder ao pedido de acesso à informação perante a Unifesp, por meio de sua Ouvidoria:



unifesp.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-lai

Serviços de Informação ao Cidadão

Categoria: Serviço de Informação ao Cidadão Publicado: Segunda, 22 Setembro 2014 11:46 Acessos: 16686 [Imprimir](#) [Email](#)

A Lei de Acesso a Informação 12.527 - 16/11/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos as informações públicas nos 3 poderes da União, Estados e Municípios.

A Lei determina que toda informação produzida por órgãos públicos deverá estar disponível à sociedade, definindo prazos, mecanismos de ação, responsabilização do órgão e monitoramento pela Controladoria Geral da União. Ainda estabelece que o acesso a informação pública é a regra e o sigilo, a exceção.

Clique aqui para acessar o Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC

O sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão permite que o cidadão encaminhe, acompanhe e receba a resposta do seu pedido de informação ao órgão público por meio eletrônico (e-SIC).

Caso o cidadão não deseje utilizar o meio eletrônico, deverá preencher o Formulário Padrão do Governo Federal para pedidos de acesso a informação abaixo e entregá-lo pessoalmente no SIC da Unifesp:

Pessoa Física - Formulário de Solicitação
Pessoa Jurídica - Formulário de Solicitação

Espaço Físico do Sic da Unifesp:
Endereço: Rua Sena Madureira 1500 1. andar - São Paulo - SP
Horário: de Segunda-Feira a Sexta-Feira, das 8:00 às 17:00 horas.
Gestores: Daniela Lino Melo e Janaína Anchieta Costa
Para agendar atendimento presencial: (11) 3385-4127
Email: ouvidoria@unifesp.br
Autoridade de Monitoramento: Lidiane Cristina da Silva - Superintendente de Tecnologia da Informação
Para maiores informações, clique aqui.

- Institucional
- Ações e Programas
- Participação Social
- Consultas Públicas
- Auditoria Interna
- Convênios e transferências
- Receitas e despesas
- Licitações e contratos
- Relatório de Gestão
- Servidores
- Perguntas Frequentes
- Informações classificadas
- Serviço de Informação ao Cidadão
- Carta de Serviço ao

A.17. Independência e Acesso à Alta Administração

O posicionamento da Ouvidoria na estrutura hierárquica da Unifesp, configurada como um órgão assessor da Reitoria, permite acesso à alta administração para fins de apresentação de reportes/resultados. Além disso, devido a sua normatização, conforme pode ser verificar no Regimento Geral da Universidade, permite a atuação da Ouvidoria com grau de independência funcional que permita o exercício pleno das suas atividades, conforme relata a UA no questionário de avaliação.

Nesse sentido, os dados do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria são apresentados em uma das reuniões mensais da Ouvidoria com a Chefia de Gabinete da Reitoria, sendo, assim, os dados componentes do Relatório, antes da publicação/disponibilização na internet, submetidos à autoridade máxima da Unifesp para validação.

Com relação à sua competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais unidades da entidade (relativas às questões de ouvidoria), informa a UA, por meio do questionário avaliativo, que desde o ano de 2018 vem buscando consolidar seu papel na Universidade, como uma instância cujos resultados do trabalho desenvolvido instrumentalizam a gestão da Universidade, na medida em que oferece dados que podem subsidiar as tomadas de decisões referentes aos serviços ofertados à população. Dessa forma, e com apoio da Chefia de Gabinete da Reitoria, a Ouvidoria participa de espaços de discussão, junto com as áreas gestoras na proposição de melhorias e alterações nas atividades realizadas na instituição, frente às demandas recebidas.

Atualmente a Ouvidoria além de participar de reuniões pontuais com os (as) gestores(as) participa também dos grupos estratégicos vinculados a alta administração como o:

- a) Comitê de Integridade (<https://integridadepublica.unifesp.br/setores-responsaveis>),
- b) Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (<https://www.unifesp.br/reitoria/proadmin/integrantes-da-comissao-em-breve>),
- c) Comitê Gestor de Dados Abertos (<http://www.portaldrh.unifesp.br/images/portariasrh/portaria3176reitoria09-08-2019.pdf>); e,
- d) Câmara de Juízo de Admissibilidade (https://www.unifesp.br/reitoria/cja/images/portaria_CJA_3466.pdf).

A.18. Avaliação da Ouvidoria dos Serviços Prestados pelos Órgãos da Universidade

A avaliação dos serviços prestados pela Universidade começou a ser realizada a partir da criação dos Conselhos de Usuários através da Ouvidoria. Esse trabalho iniciou-se neste ano e pretende-se manter essas ações a cada ano, porém ainda pouco profícuo.

Do ponto de vista procedural, informa a UA que as primeiras enquetes realizadas foram sobre os seguintes serviços: processo seletivo para curso de graduação (vestibular/SISU) e processo de transferência de curso de graduação. Esses serviços foram selecionados por já constarem na Carta de Serviços atualizada da Universidade e por se tratarem de serviços que correspondem a um quantitativo grande de manifestações na Ouvidoria. Na construção das enquetes buscou-se por meio da interação com os (as) usuários(as) busca-se:

- a) compreender a percepção quanto a satisfação com os serviços prestados;
- b) averiguar as sugestões de melhoria a serem indicadas na oferta desses serviços;
- c) verificar a facilidade em encontrar informações relativas aos serviços no sítio eletrônico; e,
- d) verificar as sugestões de melhoria na divulgação desses serviços.

Todavia, as enquetes ainda não foram finalizadas. Após a avaliação ser concluída os resultados serão disponibilizados na página da Ouvidoria e será solicitada a divulgação na página da Pró-Reitoria de Graduação e no site da Universidade.

Por isso, não houve, ainda, implementação de melhorias na prestação dos serviços nos últimos anos, segundo informa a UA.

A.19. Trabalho Participativo com a Sociedade

A Ouvidoria vem realizando trabalho participativo direto com a sociedade, em um projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados.

A partir da criação dos Conselhos de Usuários, na Unifesp, por meio da Ouvidoria, em atendimento aos Decretos nº 9.492/18 e nº 10.228/20, iniciou-se, de forma ainda muito incipiente o trabalho participativo da Ouvidoria direto com a sociedade.

Essa ação começou pela atualização e adequação da Carta de Serviços, na qual os(as) gestores(as) das áreas responsáveis foram solicitados a informar a Ouvidoria quanto aos procedimentos necessários por meio do processo SEI nº 23089.0****/2021-71 e dos ofícios internos 326 e 339. Dos serviços já publicados foram produzidas duas enquetes que seguem disponibilizadas na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Informa a Ouvidoria, contudo, que os dados das enquetes ainda não foram analisados e a periodicidade de elaboração das avaliações será a cada doze meses.

Há também a iniciativa de implantação do conselho de usuários que foi reportada em informativo interno de notícia da Universidade, conforme pode ser acessar na página eletrônica (<https://www.unifesp.br/noticias-antteriores/item/5296-ouvidoria-unifesp-inicia-implantacao-de-conselho-de-usuarios-dos-servicos-publicos>):

Quinta, 27 Junho 2020 13:28

Ouvidoria/Unifesp inicia implantação de conselho de usuários dos serviços públicos

[Ingressar](#) [E-mail](#) [Imprimir](#)

Órgão permite a participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços, conectando os usuários aos gestores responsáveis.



A Ouvidoria da Universidade Federal de São Paulo iniciou a implantação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos. Os conselhos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria destes serviços, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

A implantação do conselho atende à Lei nº 13.460, de 2017 e ao Decreto nº 9.492, de 2018. Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos.

Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais: (i) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria e (ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Além disso, a qualquer momento, os conselheiros poderão inserir ideias de aprimoramento de serviços públicos no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados à realidade dos seus usuários.

A plataforma também traz a possibilidade de que qualquer pessoa, seja ela agente público ou cidadão, produza as suas próprias pesquisas de forma simples, eficiente e totalmente gratuita. Basta que esta pesquisa esteja devidamente associada a algum serviço público.

A.20. Plano de Dados Abertos – PDA

A Ouvidoria tem participado na elaboração no Plano de Dados Abertos – PDA (Decreto nº 8.777/2016 e Resolução nº 3/2017 do CGINDA) da Unifesp, uma vez que a unidade é tem assento no Comitê Gestor dos Dados Abertos da Unifesp (CGDA) que tem como incumbência a elaboração dos Planos de Dados Abertos (PDA) da Unifesp. As atividades realizadas pela Ouvidoria concentram-se em: receber solicitações de informação (transparência passiva) e informar o CGDA sobre os tópicos mais demandados, monitorar a publicação de dados abertos e transparência ativa e ser o canal de recebimento de sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias dos cidadãos, no que diz respeito aos dados abertos.

O plano de dados abertos da Universidade, período 2018 a 2022, pode ser acessado pelos seguintes links:

PDA 18-19:

<https://www.unifesp.br/reitoria/dados/component/phocadownload/category/1-geral-site?download=1:pda-unifesp-2018-2019>

PDA 20-22:

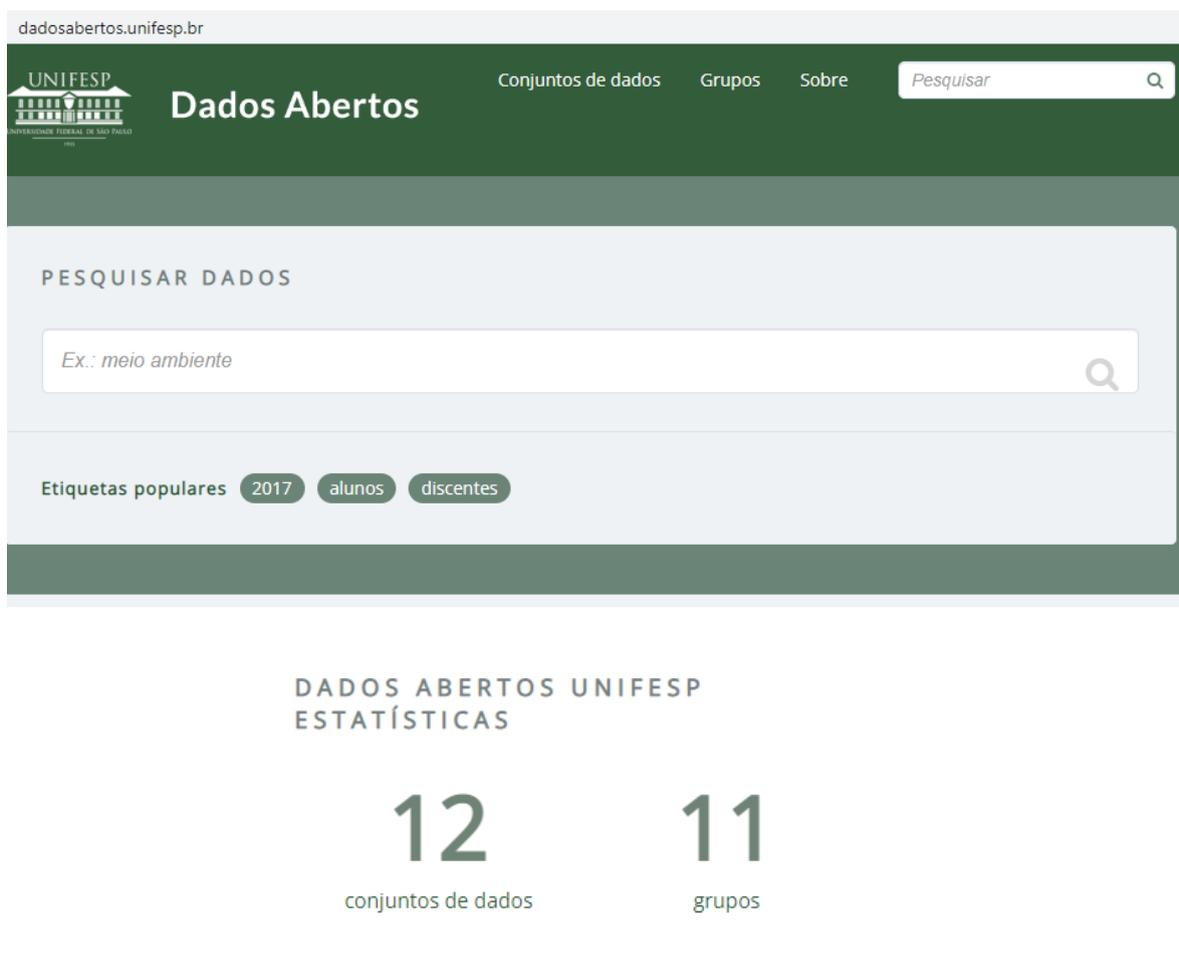
<https://www.unifesp.br/reitoria/dados/component/phocadownload/category/1-geral-site?download=2:pda-unifesp-2020-2022>.

No PDA 20-22, há as recomendações da Ouvidoria, que podem ser visualizadas no “ANEXO III RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA DE PUBLICAÇÕES DE DADOS”, página 59.

Para a efetivação dos dados abertos para o biênio 2020-22, a Ouvidoria recomenda, utilizando do critério quais os temas mais solicitados no SIC da Unifesp, no período de 2017 a 2020, conforme se pode verificar abaixo:

O assunto mais demandado atualmente, diz respeito ao perfil demográfico da Universidade, tanto de servidores (docentes e técnicos) quanto de alunos, e com menos frequência de celetistas e terceirizados. No caso dos servidores, assuntos frequentes são formação e capacitação, PADs e sindicâncias, contato dos servidores (que embora em sua maioria estejam publicado costumam ser difíceis de encontrar para um cidadão não familiarizado com o site da Universidade, nossa sugestão nesse sentido seria que a página dos VOIPs fosse publicada na página inicial do site da Unifesp, e contivesse os e-mails institucionais dos servidores). Quanto aos discentes, solicitações comuns são sobre: trajetória acadêmica. Para todos os grupos é comum o interesse em pautas identitárias, tais como: cotas, raça, gênero (entre elas sobre gestantes), deficiências e acessibilidade, LGBTs (em particular solicitação de nome social), questões ligadas a saúde mental (em particular registros de suicídios), refugiados. Entendendo que essas pautas são extremamente relevantes para o avanço da nossa sociedade, cabe porém lembrar que muitas dessas informações são consideradas sensíveis, e portanto requerem todo o cuidado e respeito em seu tratamento e possível divulgação, garantindo o direito à intimidade do cidadão. Outra solicitação ligada à questão demográfica, é a da internacionalização, com solicitações como: alunos estrangeiros, intercâmbio, colaboração com Universidades internacionais, professores pesquisadores estudando/atuando no exterior. Outro assunto recorrente em solicitações ao e-SIC, é a discriminação mais precisa dos gastos da Universidade. Muitos solicitantes pedem o histórico de gastos mês a mês por longos períodos com alguma atividade como: assistência estudantil, folha de pagamentos, eletricidade, etc. Havendo a possibilidade dessas informações serem divulgadas, isso seria importante não apenas para melhorar o serviço de acesso à informação, mas para promover e incentivar o controle social.

Há também o portal de dados abertos da universidade (<http://dadosabertos.unifesp.br/>) que conta com 12 conjuntos de dados e 11 grupos:



Informa a iniciativa da Universidade que o **Portal de Dados Abertos da Unifesp** efetiva a abertura dos dados, garantindo os princípios de publicidade, transparência e eficiência, com o intuito de aumentar a disseminação de dados e a manutenção do controle social pela sociedade civil organizada, conforme regulamentado pela Lei de Acesso à Informação Pública - Lei nº 12.527/2011.

Os dados inseridos no Portal podem ser acessados por toda a população, além de serem utilizados para o desenvolvimento de aplicativos e ações realizadas pela própria Universidade e por outros órgãos públicos ou privados.

A.21. Impacto da Pandemia

Informa a UA, no questionário avaliativo, que em decorrência do estado de emergência sanitária a nível mundial, provocado pela transmissão do novo Coronavírus, a Ouvidoria iniciou o trabalho remoto em 17 de março de 2020. Considerando que o registro de manifestações na Plataforma Fala.BR, já estava institucionalizado e que esse atendimento juntamente com o atendimento por e-mail representam a maior parte dos atendimentos realizados na Ouvidoria foi necessário apenas adaptar o atendimento telefônico nesse período.

Nesse sentido, foi solicitado ao Departamento de Tecnologia de Informação (DTI) que transferisse as chamadas dos telefones institucionais da Ouvidoria para os telefones pessoais da equipe. Dessa forma, os atendimentos da Ouvidoria não foram interrompidos desde o início da pandemia. Ao longo dos meses de março, abril e maio houve uma redução significativa nos atendimentos pelo telefone, pela Plataforma Fala.BR e por e-mail. Os contatos quando ocorriam versavam sobre questões de atendimentos no âmbito da Hospital São Paulo (HSP) – Hospital Universitário da Unifesp. Nesse sentido, foi realizado um contato com a Ouvidoria do HSP para que a Ouvidoria da Unifesp se inteirasse da situação dos atendimentos à população e pudesse ajudar na divulgação de informações e nos encaminhamentos necessários.

Posteriormente, os atendimentos na Ouvidoria foram normalizados mesmo no contexto do trabalho remoto, permanecendo assim até o momento. A percepção quanto a experiência do trabalho remoto inicialmente foi de dúvidas e receios quanto a manutenção da qualidade do atendimento a distância e quanto a forma de atender de fato as necessidades dos(as) cidadãos(ãs), sobretudo em um cenário tão peculiar e atípico e que com certeza impactou nas demandas da Ouvidoria.

Ao longo do tempo a equipe foi se adaptando a esse novo cenário de trabalho, as reuniões online tornaram-se uma prática cotidiana tanto internamente quanto nos eventos externos.

Quanto às diferenças do ponto de vista quantitativo e qualitativo nas manifestações recebidas, o que se percebe é que o impacto esteve mais associado ao cenário da pandemia do que propriamente ao fato do trabalho estar na modalidade remoto, considerando que os atendimentos não foram interrompidos e os fluxos de trabalho permaneceram sem alteração, com exceção do atendimento presencial que será retomado assim que planejamento do retorno gradativo, progressivo e seguro das atividades presenciais for aprovado no prédio da Reitoria da Unifesp.

A.22. Boas práticas e Ações de Melhoria

Como boas práticas que foram detectadas, a Unifesp tem-se adotado medidas em que se garantem maior transparência das providências adotadas pós manifestação, fomento à participação, incremento da transparência pública e promoção de avanços na política de integridade, com base no trabalho de sua Ouvidoria. Abaixo, descreve-se essas iniciativas:

I. Transparência das medidas tomadas frente às manifestações. Quando se trata de manifestações que resultam em providências, é informado o processo SEI que tramita na esfera apuratória, principalmente perante a Câmara de Juízo de Admissibilidade.

2. Transparência ativa das informações das providências resultantes das Denúncias e comunicações. Além disso, a Ouvidoria disponibiliza uma página eletrônica em que o manifestante pode consultar os processos SEI que foram mencionado para saber o seu deslinde, com a seguinte mensagem: “ Você pode acompanhar o andamento do seu processo na Câmara na página <https://www.unifesp.br/reitoria/cja/resultado-dos-processos>”

| Número SEI | Entrada na CJA | Conclusão na CJA | Decisão da autoridade |
|------------|----------------|------------------|----------------------------------|
| 23089. | 23/07/2020 | 02/11/2020 | Arquivamento |
| 23089. | 04/08/2020 | 09/10/2020 | Arquivamento |
| 23089. | 14/09/2020 | 23/12/2020 | Câmara de Conciliação e Mediação |
| 23089. | 10/09/2020 | 25/09/2020 | Arquivamento |
| 23089. | 22/09/2020 | 09/10/2020 | Arquivamento |
| 23089. | 22/09/2020 | 10/11/2020 | Arquivamento |
| 23089. | 04/10/2020 | 02/11/2020 | Arquivamento |
| 23089. | 20/10/2020 | 24/11/2020 | PAD Rito Ordinário |

3. Incremento da cultura de transparência pública. No PDA 20-22, há as recomendações da Ouvidoria, que podem ser visualizadas no “ANEXO III RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA DE PUBLICAÇÕES DE DADOS” que dizem respeito a dados que devem ser disponibilizados pela Universidade em seu plano de dados abertos, com base nas manifestações de ouvidoria, incrementando, assim, a política de governo aberto e promovendo a cultura de transparência pública.

4. Melhoria da gestão universitária com participação da sociedade. Ainda que de forma incipiente, vale a pena mencionar a implementação das enquetes avaliativas (ponto 2.18) com sugestão e implementação de melhorias dos serviços prestados pelas unidades da Universidade, através da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, como forma de fomento à participação da comunidade acadêmica na gestão universitária.

5. Combate ao Racismo. Uma outra ação realizada que também contou com a participação da Ouvidoria foi nos trabalhos da Comissão para proposição de uma agenda de combate ao racismo e promoção e ações afirmativas na Unifesp, que teve como objetivo propor uma política institucional que contenha propostas para a formação de pessoas, diretrizes para a comunicação da Universidade, bem como outras diretrizes pertinentes para o combate ao racismo. Como resultado desse trabalho o CONSU aprovou a Resolução nº 194/21, na qual são estabelecidas diretrizes, princípios e fundamentos da Política de Promoção de

6. Fomento à integridade. A Ouvidoria acompanha o tratamento de questões que são temas recorrentes de denúncias e comunicações por meio de ações do Comitê de Integridade da Universidade, no qual é membro. Desta forma, a partir da identificação da recorrência de temas em denúncias e comunicações, ou mesmo diante da identificação de riscos que comprometem a integridade, o assunto é levado para análise do Comitê de Integridade que de forma colegiada elabora ações frente aos casos.

Ainda que se verifiquem boas práticas a partir da gestão de ouvidoria, há melhorias que podem ser consideradas no trabalho daquela unidade, analisando a amostra de 100 manifestações, que podem aperfeiçoar ainda mais seu trabalho.

Do ponto de vista de melhorias para aperfeiçoamento do fluxo, detectam-se os seguintes pontos de aprimoramento:

1. O Ofício 93/2020, de 28 de fevereiro de 2020, que trata do fluxo das denúncias, deveria estar em uma norma interna ao invés de um expediente, como um ofício, se consideramos a relevância e a pertinência do assunto abordado e por se tratar do estabelecimento de um fluxo procedural.
2. Diferenciação do encaminhamento de denúncias e representações. Devendo ser as representações direcionadas diretamente aos órgãos apuratórios sem passar pela ouvidoria, sendo reservada a esta somente a competência para registro das denúncias.
3. Verificação da melhor congruência entre as respostas das unidades técnicas e o pedido formulado na manifestação pelo usuário, com a devida leitura dos anexos apensados aos autos e cuidado para atender à clareza e objetividade destes anexos enquanto resposta de ouvidoria.
4. Com referência ao Painel Resultados dos processos avaliados pela CJA, ampliar o período de exposição para os processos mais antigos. Na data de 8 de outubro de 2021, por exemplo, ao observar o site, o processo mais antigo é do mês de julho de 2020.
5. Ampliação da equipe da ouvidoria para melhor desempenho das atividades legalmente previstas e consequente melhora no atendimento às demandas de cidadãos.
6. Indicar claramente na página da Ouvidoria a possibilidade de encaminhamento de manifestação por carta, mencionando o endereço para o qual deve ser enviada.
7. Acompanhamento pela Ouvidoria da efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos.

A.23. 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 pelo sistema 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 UNIFESP e o período de 01/06/2020 a 31/05/2021:



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 do 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 01/06/2021 a 31/05/2021, era composta de 376 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

| TIPO | QUANTIDADE |
|-------------|------------|
| Comunicação | 107 |
| Denúncia | 53 |
| Elogio | 5 |
| Reclamação | 78 |
| Simplifique | 0 |
| Solicitação | 87 |
| Sugestão | 4 |
| Total | 376 |

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 376, 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:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

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 ou art. 12 Portaria nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação 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 a 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, nos termos da Portaria nº 581/2021, art. 7º, inciso IV.

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, além da Portaria CGU nº 581/2021, art. 7º, inciso II, 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 análise da amostra foi levado em conta a aplicação de dois normativos em continuidade, que são a IN CGU nº 05, de 2018, e a Portaria CGU nº 581, de 2021.

Para efeitos da amostra a IN nº 05 se aplica de 01.06.20 a 10.03.2021, data em que se inicia a aplicação da Portaria nº 581/2021, com sua publicação no Diário Oficial da União, para até a data limite da amostra que é 31.05.21.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 10 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 Fala.BR seria responsável pelo tema?*
7. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias?*
8. *A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias?*
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?*

I 1. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

I 2. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

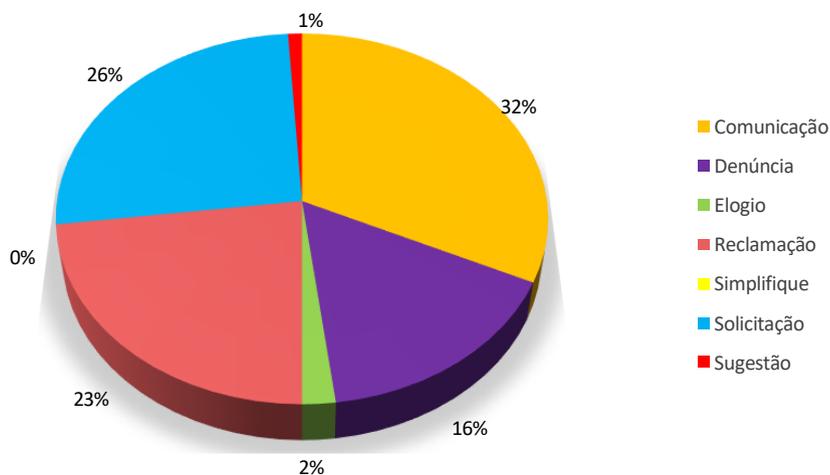
I 3. A resposta do simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

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 no ano de 2020 a 2021 constantes do Fala.BR, ou seja, do período de 01/06/2019 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 2.329 manifestações, sem duplicidade.

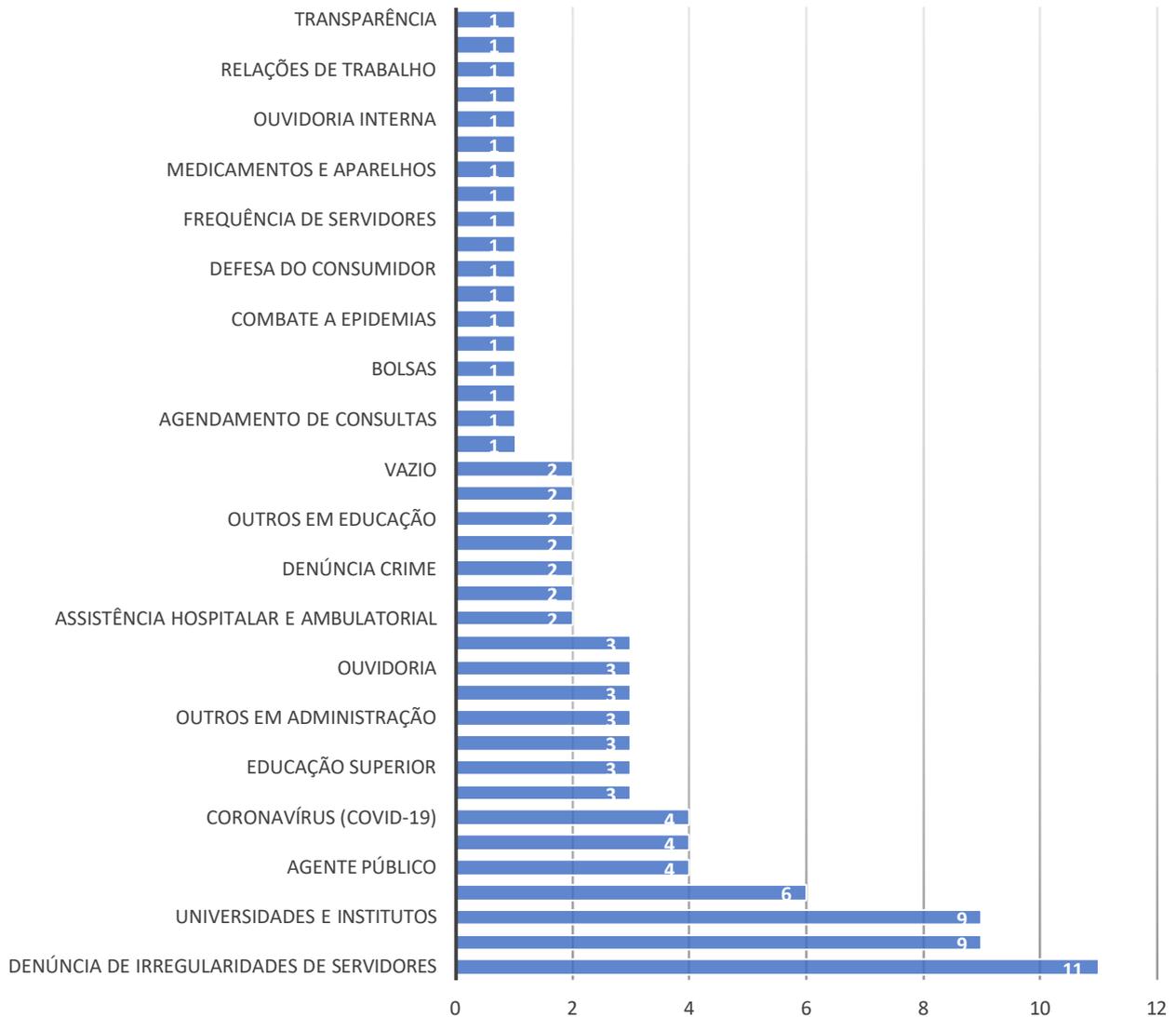
No total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Unifesp no período de 06/2020 a 05/2021 foram extraídas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



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

LISTA DE ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



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

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 |
|---|------------|
| Comunicação | 33 |
| <p>Reclamação sobre dificuldade de matrícula em curso de pós-graduação.</p> <p>Reclamação quanto ao cancelamento de convênio médico.</p> <p>Reclamação de assédio e retaliação por apoio às chapas da eleição universitária.</p> <p>Denúncia sobre servidor em situação irregular para ingresso nos quadros da universidade.</p> <p>Reclamação sobre acesso à página eletrônica da universidade.</p> <p>Reclamação sobre desrespeito às normas sanitárias relativas à pandemia do Covid-19 em Osasco.</p> <p>Reclamação sobre graduação com aulas remotas.</p> <p>Denúncia de burla a cota em concurso público.</p> <p>Reclamação sobre permuta, troca de lotação de docentes.</p> <p>Reclamação sobre falta de resposta em e-mail institucional.</p> <p>Denúncia para apuração de registros em folha de ponto.</p> <p>Solicitação sem conteúdo claro.</p> <p>Denúncia sobre irregularidades relacionadas a servidor da Univ. (ativ. part. em hora de trabalho).</p> <p>Denúncia sobre irregularidades relacionadas a servidor da Univ. (adm. de sociedade privada).</p> <p>Reclamação sobre condições de segurança no local de trabalho.</p> <p>Reclamação sobre serviço de outro órgão.</p> <p>Denúncia cancelada sobre irregularidades relacionadas a servidor da Univ. (auxílio emergencial).</p> <p>Cancelamento de Denúncia sobre irreg. relacionadas a servidor da Univ. (auxílio emergencial).</p> <p>Denúncia sobre empresa não credenciada fornecendo estágio para estudantes.</p> <p>Denúncia sobre irregularidades relacionadas a servidor da Univ. (jornada de trabalho).</p> <p>Denúncia sobre irregularidades relacionadas a servidor da Univ. (jornada de trabalho).</p> <p>Denúncia sobre irregularidades relacionadas a servidor da Univ. (jornada de trabalho).</p> <p>Reclamação sobre não recebimento de auxílio insalubridade.</p> <p>Denúncia de burla a cota em concurso vestibular.</p> <p>Denúncia sobre irreg. relacionadas a servidor da Univ. (não comparecimento local de trabalho).</p> <p>Denúncia de assédio moral entre estudantes.</p> <p>Reclamação sobre conduta de docente na condução de curso.</p> <p>Denúncia sobre conduta de docente na condução de curso.</p> <p>Denúncia sobre conduta de docente na condução de curso.</p> <p>Reclamação sobre falta de divulgação de documento.</p> <p>Denúncia sobre irregularidades relacionadas a servidor da Univ. (burla dedicação exclusiva).</p> <p>Denúncia sobre utilização de PIS de servidora aposentada.</p> | |

| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO | QUANTIDADE |
|--|------------|
| Denúncia | 16 |
| Denúncia sobre irregularidades de conduta de servidor (emissão de falsos atestados). | |
| Denúncia sobre irregularidades de conduta de servidor (acesso e uso de informações pessoais). | |
| Denúncia sobre irregularidades de conduta de servidor (ordem de prioridade de vacinação). | |
| Denúncia sobre irregularidades de conduta de servidor (sócio gerente de empresa). | |
| Denúncia sobre irregularidades de conduta de servidor (falta ao trabalho). | |
| Denúncia sobre irregularidades no ingresso de discente. | |
| Denúncia sobre irregularidades no ingresso de discente. | |
| Denúncia sobre irregularidades de conduta de servidor (insubordinação e faltas não justificadas). | |
| Denúncia sobre segurança da informação no âmbito da universidade. | |
| Denúncia sobre irregularidades de conduta de servidor (assédio moral). | |
| Denúncia sobre irregularidades de conduta de servidor (falta e irreg. no registro ponto eletrônico). | |
| Denúncia sobre irregularidades de conduta de servidor (inobservância de normas sanitárias). | |
| Denúncia sobre irregularidades de conduta de servidor (faltas reiteradas ao trabalho). | |
| Denúncia sobre irregularidades de conduta de servidor (assédio moral). | |
| Denúncia sobre irregularidades de conduta de servidor (regime de dedicação exclusiva). | |
| Denúncia de irregularidade na gestão de outro órgão (Hospital São Paulo) | |

| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO | QUANTIDADE |
|--|------------|
| Elogio | 2 |
| Elogio sobre servidor da Universidade. | |
| Elogio sobre atuação da Universidade. | |

| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO | QUANTIDADE |
|---|------------|
| Reclamação | 23 |
| <p>Reclamação sobre serviço da Universidade (emissão de certificado ou diploma).</p> <p>Reclamação sobre marcação de férias realizada incorretamente.</p> <p>Reclamação sobre conduta de docente na condução de curso.</p> <p>Reclamação sobre conduta de docente na condução de curso.</p> <p>Reclamação sobre avaliação de trabalho apresentado em curso.</p> <p>Reclamação sobre comportamento de outro funcionário da Universidade.</p> <p>Reclamação sobre o atendimento do Núcleo de Assistência à Saúde do Funcionário - NASF.</p> <p>Reclamação sobre serviço da Universidade (emissão de certificado ou diploma).</p> <p>Reclamação sobre conduta da chefia.</p> <p>Reclamação sobre descontos do salário.</p> <p>Reclamação sobre serviço da Universidade (emissão de certificado ou diploma).</p> <p>Reclamação sobre serviço da Universidade (emissão de certificado ou diploma).</p> <p>Reclamação sobre serviço da Universidade (emissão de certificado ou diploma).</p> <p>Solicitação de reconsideração de decisão negativa sobre transferência de curso.</p> <p>Reclamação sobre falta de informações de publicação de livro pela editora da Universidade.</p> <p>Reclamação sobre serviço da Universidade (emissão de certificado ou diploma).</p> <p>Solicitação de reconsideração de decisão para uso de crédito de curso realizado em outra escola.</p> <p>Reclamação sobre atendimento da secretaria de alunos.</p> <p>Reclamação sobre serviço da Universidade (emissão de certificado ou diploma).</p> <p>Reclamação sobre falta de avaliação de atividade escolar.</p> <p>Reclamação sobre serviço da Universidade (emissão de certificado ou diploma).</p> <p>Reclamação sobre divergência no pagamento de salário.</p> <p>Reclamação sobre serviço de outro órgão.</p> | |

| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO | QUANTIDADE |
|--------------------------------|------------|
| Simplifique | 0 |

| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO | QUANTIDADE |
|---|------------|
| Solicitação | 26 |
| Solicitação de ajustes no contracheque. | |
| Solicitação de ajustes com respeito ao Enem e VUNESP. | |
| Solicitação de ajustes com respeito à matrícula e SPTRANS. | |
| Solicitação de troca de lâmpadas. | |
| Solicitação de revisão de nota. | |
| Solicitação de resolução de problema com pagamentos em conta bancária do servidor. | |
| Solicitação em ser voluntário em pesquisas da Covid-19. | |
| Solicitação de participação em pesquisa. | |
| Denúncia de irregularidade cometida por servidor (assédio moral). | |
| Solicitação de participação em pesquisa. | |
| Solicitação de esclarecimento sobre auxílio emergencial. | |
| Solicitação excepcional de colação de grau. | |
| Solicitação em ser voluntário em pesquisas relacionadas ao HIV/AIDS. | |
| Solicitação de revisão de critérios de concessão de bolsa. | |
| Denúncia de acusação de plágio. | |
| Solicitação de revisão de não concessão de isenção de vestibular. | |
| Denúncia de assédio moral - eleições universitárias. | |
| Solicitação de informação sobre cirurgia. | |
| Solicitação de resposta de sobre continuidade da residência na área de saúde pública. | |
| Denúncia de adulteração de material produzido por discente pelo seu docente. | |
| Solicitação de aproveitamento de disciplina - economia. | |
| Solicitação de histórico escolar. | |
| Solicitação de melhoria de atendimento relativo à saúde do servidor. | |
| Solicitação de aproveitamento de trabalho para fins do programa de estágio. | |
| Solicitação de atendimento no Hospital São Paulo. | |
| Solicitação em ser voluntário em pesquisas da Covid-19. | |

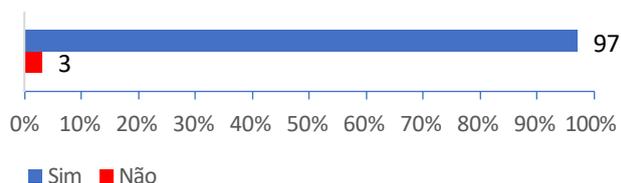
| RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO | QUANTIDADE |
|---|------------|
| Sugestão | 1 |
| Solicitação para exclusão nas páginas do site da Universidade (aluno desistente). | |

| | |
|-------------------------|------------|
| TOTAL DA AMOSTRA | 100 |
|-------------------------|------------|

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁸:

Pergunta 1

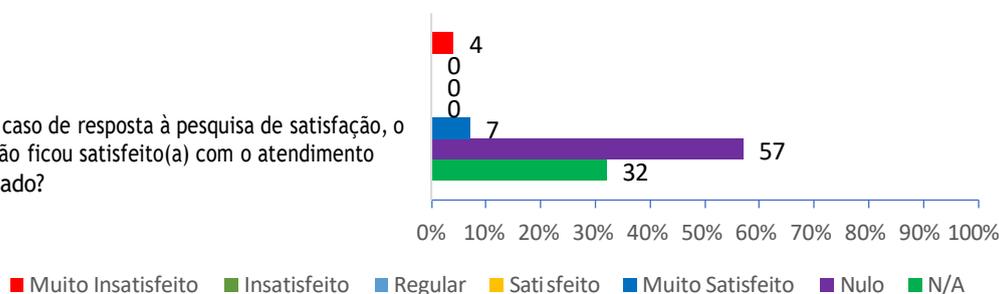
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?



O gráfico da Pergunta 1 indica que a unidade respondeu 97% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação. Das 3 manifestações que não tiveram resposta no prazo legal, 2 eram reclamações e 1 era solicitação.

Pergunta 2

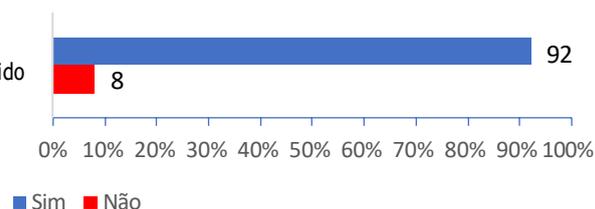
2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?



O gráfico da Pergunta 2 indica um baixo quantitativo de respostas à pesquisa de satisfação, sendo 4% dos manifestantes muito insatisfeitos, 3 reclamações e 1 solicitação; e 7% muito satisfeitos, 2 elogios, 1 reclamação e 4 solicitações; não houve outras respostas intermediárias.

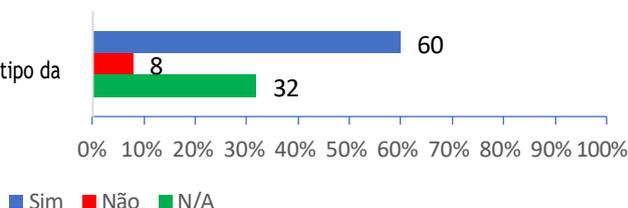
Pergunta 3

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



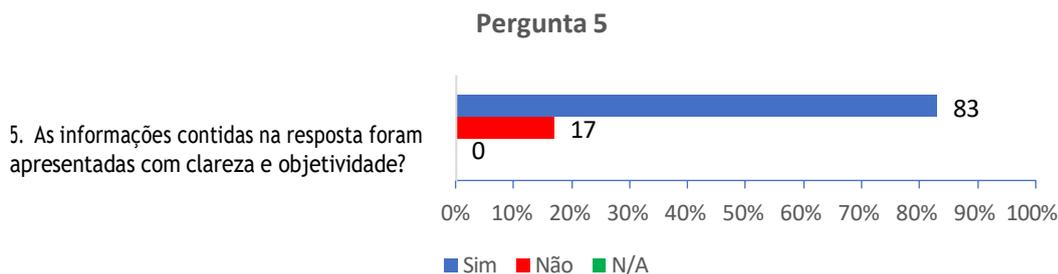
Pergunta 4

4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?

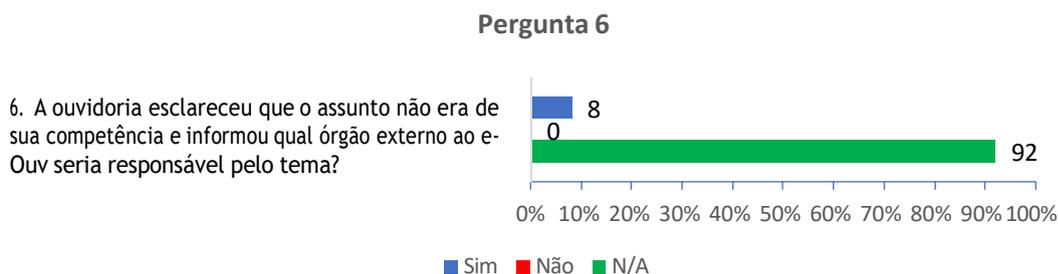


8. O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

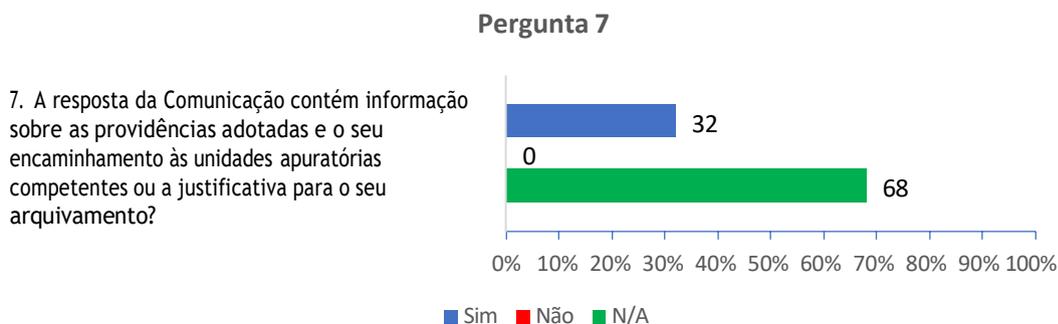
Os gráficos das Perguntas 3 e 4 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela Ouvidoria.



O gráfico da Pergunta 5 refere-se à clareza e objetividade das respostas. No caso de comunicações, as respostas não ficam visíveis aos manifestantes, porém são acessíveis aos servidores da Ouvidoria e servem como registro de execução dos procedimentos. Das 17 manifestações consideradas sem clareza ou objetividade, 3 são comunicações, 11 são reclamações e 3 são solicitações.



O gráfico da Pergunta 6 indica que 92% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Unidade. Do quantitativo restante, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência em todos os casos.



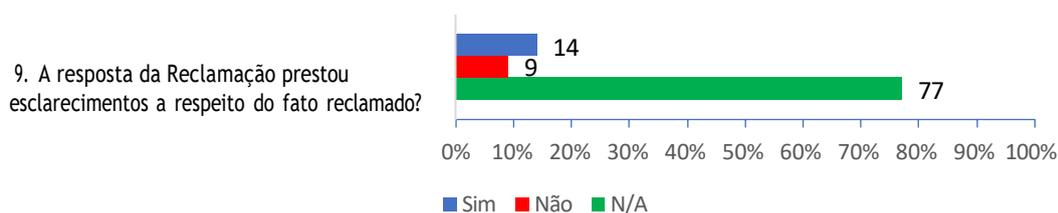
O gráfico 7 informa que a Ouvidoria registrou resposta para todas as comunicações e encaminhou os processos para às unidades apuradoras/reclamadas ou registrou justificativa para arquivamento. Das comunicações, 3 manifestações tiveram respostas sem clareza ou objetividade; 2 manifestações referiam-se a outros órgãos, 1 manifestação teve o tratamento considerado parcialmente adequado e 2 manifestações tiveram tratamento considerado inadequado.

Pergunta 8



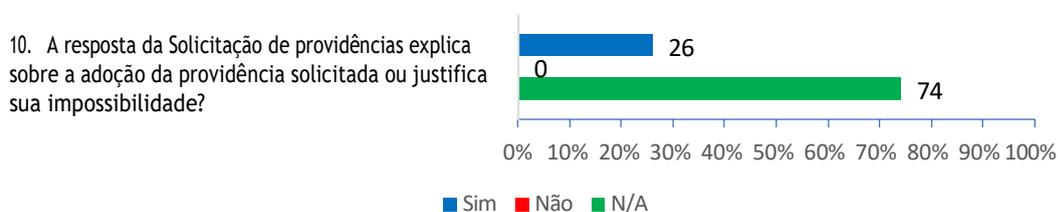
Das denúncias, 1 manifestação foi interpretada como reclamação, 1 manifestação referia-se a outro órgão, todas as manifestações tiveram tratamento considerado adequado.

Pergunta 9



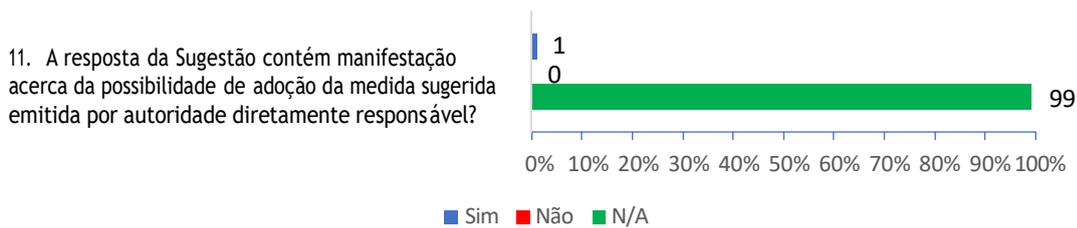
O gráfico 9 trata do tipo de manifestação com tratamento mais deficiente. De 23 manifestações, 9 não tiveram esclarecimentos a respeito do fato reclamado. Das 23 reclamações, 2 não foram respondidas no prazo, de 4 respostas de satisfação, 3 informaram muita insatisfação e 1 muita satisfação, 1 das manifestações tem características de solicitação, 11 respostas foram consideradas sem clareza ou objetividade, 1 reclamação referia-se a outro órgão. Com referência ao tratamento, 10 foram considerados adequados, 7 inadequados e 6 parcialmente adequados. A análise da documentação disponível sugere que a principal causa das deficiências é a aceitação e repasse das respostas dos departamentos reclamados sem uma análise mais aprofundada por parte da Ouvidoria.

Pergunta 10



O gráfico 10 indica que as respostas de solicitações explicaram sobre as providências adotadas ou justificaram a impossibilidade de atendimento. Das 26 solicitações, 1 não foi respondida no prazo, de 5 respostas de satisfação, 1 informou muita insatisfação e 4 informaram muita satisfação, 4 manifestações referem-se a outros órgãos, 5 manifestações deveriam ser classificadas como 1 denúncia, 1 reclamação e outras 3 tem características mistas de denúncia e reclamação. 3 de 26 respostas não apresentam clareza ou objetividade, 1 foi considerada com tratamento inadequado, 3 parcialmente adequado e 22 adequado.

Pergunta 11



O gráfico 11 indica que há uma única manifestação classificada como sugestão. A manifestação tem característica de solicitação. O tratamento da manifestação foi considerado adequado.

Pergunta 12



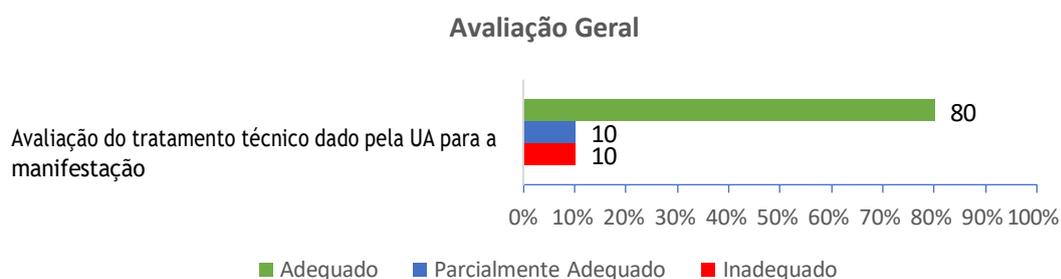
As duas manifestações caracterizadas como elogio receberam tratamento considerado adequado.

Pergunta 13



Na amostra selecionada não houve nenhuma manifestação classificada como simplifique.

Com base na análise da amostra e resultados consolidados por meio de um questionário em uma planilha, obteve-se o resultado sintetizado no gráfico abaixo:



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho bom – de 80% com avaliação adequada – acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Apêndice C • Manifestação da UA e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 24048/2021/NAOP-SP/SÃO PAULO/CGU, de 24/12/2021, foi concedido um prazo de quinze dias para a manifestação da UA acerca das constatações encontradas.

Na reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 04/01/2022, foram apresentadas as 7 constatações e subitens, com detalhamento e esclarecimento de questionamentos. A UA esboçou medidas a serem adotadas para melhoria dos processos.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 9/2022/OUVIDORIA, datado de 05/01/2022, em que indica a necessidade de discussão de algumas das proposições com a alta gestão da Universidade para detalhamento de ações a serem executadas e, também, o reconhecimento dos outros apontamentos elencados no relatório, porém não houve detalhamento das ações, apresentação de prazos para implementação das melhorias ou documentação comprobatória de ações já implementadas.

A ausência de detalhamento das ações, de estabelecimento de prazos de implementação e de documentação comprobatória de ações já implementadas impossibilita a reversão dos apontamentos e demanda a necessidade de apresentação de um plano de ações que possibilite acompanhar e avaliar a implementação das melhorias requeridas.



CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO