

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: UNIVERSIDADE FEDERAL DO ACRE**

Rio Branco • 03 junho de 2022

**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](mailto: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

**OSMAR NILO DE JESUS LIMA BEZERRA NETO**  
Superintendente CGU/AC

**ROGER SOUZA DE PAULA**  
Coordenador

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO**  
Luís Sérgio Lopes • Nilberto Mendes

**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](http://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 PRELIMINAR DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Fundação Universidade Federal do Acre

MUNICÍPIO: Rio Branco-AC

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade Federal do Acre – UFAC, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO: junho de 2020 a junho de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: outubro a dezembro de 2021

## **Qual trabalho foi realizado pela CGU?**

Avaliação da Ouvidoria da Fundação Universidade Federal do Acre - UFAC, 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.

## **Por que a CGU realizou esse trabalho?**

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

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

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

- a) ouvidor atuando sem equipe de apoio;
- b) não publicação de Relatórios de Gestão de 2020 e 2021.
- c) ausência de formalização de fluxos de trabalho
- d) necessidade de atualização do sítio eletrônico para dar maior visibilidade aos canais de Ouvidoria/Fala.BR e Carta de Serviços e
- e) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Fundação Universidade Federal do Acre as seguintes providências:

I – Designar servidores para compor a equipe de Ouvidoria.

II – Publicar o Relatório de Gestão de 2021.

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

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

V - Atualizar o sítio eletrônico a fim de dar maior visibilidade ao canal de ouvidoria da UA, com a logomarca e link de acesso direto ao Sistema Fala.BR/SisOuv e à Carta de Serviços da FUFAC, de modo ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade; e

VI - Promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

---

**CGU:** Controladoria-Geral da União

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

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

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

**OuvUFAC:** Ouvidoria da Fundação Universidade Federal do Acre

**UFAC:** Universidade Federal do Acre

**QA:** Questionário de Avaliação

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

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

**UA:** Unidade Avaliada

# CONTEÚDO

---

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>OBJETO</b>	<b>8</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b>	<b>9</b>
<b>METODOLOGIA</b>	<b>9</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b>	<b>10</b>
<b>1. OUVIDOR ATUANDO SEM EQUIPE DE APOIO</b>	<b>11</b>
<b>2. NÃO PUBLICAÇÃO DE RELATÓRIOS DE GESTÃO</b>	<b>11</b>
<b>3. AUSÊNCIA DE FORMALIZAÇÃO DE FLUXOS DE TRABALHO</b>	<b>11</b>
<b>4. NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO PARA DAR MAIOR VISIBILIDADE AOS CANAIS DE OUVIDORIA/FALA.BR E À CARTA DE SERVIÇOS</b>	<b>12</b>
<b>5. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA</b>	<b>12</b>
<b>RECOMENDAÇÕES</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>14</b>
<b>APÊNDICES</b>	<b>15</b>
<b>APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA</b>	<b>15</b>
A.1. Informações Gerais	15
A.2. Competências	15
A.3. Equipe e Estrutura Física	16
A.4. Canais de Atendimento	16
A.5. Sistemas Informatizados	21
A.6. Fluxo Interno de Tratamento	23

A.7. Demandas com Restrição de Dados Pessoais .....	24
A.8. Temas e Órgãos Internos Demandados .....	24
A.9. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços .....	26
A.10. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor.....	26
A.11. Carta de Serviços aos Usuários.....	26
A.12. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação .....	28
A.13. Planejamento de Ações de Melhoria .....	30

**DADOS DO PAINEL RESOLVEU? .....** **31**

**APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....** **33**

B.1. Metodologia para Obtenção da Amostra .....	33
---	----

B.2. Apresentação dos Resultados.....	35
---------------------------------------	----

**APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO.....** **45**

## APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 5 I da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

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

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

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

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

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

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

*(...)*

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

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

## OBJETO

---

Como mostrado anteriormente, a 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.

## 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 UA<sup>1</sup>, 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.

## METODOLOGIA

---

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

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

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

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas nos anos de 2020 e 2021 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 05/06/2020 a 30/06/2021. Foram selecionadas somente manifestações com

---

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 05/06/2020 a 30/06/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 62 manifestações para análise pela OGU.

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

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada – UA em espeque é a **Ouvidoria da Fundação Universidade Federal do Acre (OuvUFAC)**, órgão vinculado ao Ministério da Educação e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Conforme informações levantadas em entrevistas e no QA, a OuvUFAC atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os órgãos integrantes da Fundação Universidade Federal do Acre, conforme dispõe o art. 24, XVIII, do Decreto nº 9.982/2019. Cabe destacar que a OuvUFAC não é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação. Essa tarefa é exercida por meio de gestor designado especificamente para gerenciar o e-SIC, com quem apenas divide o espaço físico.

No entanto, a OuvUFAC não dispõe atualmente de uma equipe. A UA é formada, coordenada e executada apenas pelo Ouvidor. Ressalte-se que o Ouvidor responsável pela UA submeteu-se ao curso presencial de Defesa do Usuário e Simplificação, de 2 a 4 de outubro de 2018, com 20 horas, em Rio Branco (AC) e ao Curso de Formação em Transparência e Ouvidoria Pública, em Rio Branco, 2019. Participou do 18º Encontro do Fórum Nacional de Ouvidores Universitários, de 22 a 24 de agosto de 2018, em Teresina (PI). A experiência acumulada do atual responsável da UA são atividades desenvolvidas anteriores à posse na UFAC, quando trabalhou como policial militar em presídios e Corregedoria, além de estágios em Juizados do TJAC. Fez faculdade de Direito, sem conclusão.

As informações da UA foram coletadas do sítio da UFAC, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2020 e 2021. Mais detalhes sobre a ouvidoria da UFAC são dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

---

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

## 1. Ouvidor atuando sem equipe de apoio

A UA não tem capacidade operacional para operar com excelência, sendo as atividades de ouvidoria todas concentradas na figura do Ouvidor, que as coordena e executa ao mesmo tempo, sem um time de apoio. Embora o Ouvidor responsável tenha demonstrado competência no exercício da função, o risco de mitigação da eficiência da Unidade é alto. O porte da FUFAC é incompatível com o atual quadro de recursos humanos alocados para a OuvUFAC, que fica impedida de realizar de modo razoável as entregas previstas pela Lei nº 13.460/2017.

## 2. Não publicação de Relatórios de Gestão.

A OuvUFAC publicou Relatórios de Gestão, conforme informações coletadas de seu sítio eletrônico, <http://www2.ufac.br/site/nucleos/ouvidoria>, no período de 2013 a 2017, não sendo identificadas as publicações dos Relatórios referentes aos anos de 2018, 2019 e 2020, em descumprimento da Lei nº 13.460/2017.

## 3. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A partir dos dados levantados no Questionário de Avaliação, foi identificado que a UA ainda não possui rotinas internas definindo seus fluxos de trabalho. Segundo o Ouvidor, um Regimento Interno contendo essa formalização ainda está em fase de elaboração. A triagem das manifestações é feita diretamente pelo Ouvidor, por meio do *Fala.Br*.

Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, foi possível traçar a sistemática de tratamento das manifestações na unidade, que contempla uma sequência de passos comum aos diversos tipos de manifestação e outras que se diferem conforme o tipo de manifestação. Segundo o Ouvidor:

“Nos casos das demandas internas, inicialmente tentamos entender o contexto dos fatos, ouvindo reclamante e reclamado, e mediando uma conversa para uma resolução pacífica quando se percebe que o caso foi gerado de uma eventual decisão por erro que não se configure crime ou transgressão administrativa. Quando é identificado elementos de culpabilidade/responsabilidade em que deve haver apuração, a demanda inicial é encaminhada à Reitoria para ciência dos fatos e tomada de decisão, que pode culminar na abertura de PAD, Sindicância, Inquérito, e/ou acionar a Comissão de Ética.

Existem casos em que o usuário encaminha uma manifestação para outro órgão superior à UFAC, como o próprio MEC ou outro Ministério, que prontamente redirecionam para a UA quando trata de matéria envolvendo a Universidade. Dentro do SEI da UFAC, já existe inclusive o cadastro efetivado no campo de assuntos durante a abertura de um novo processo, com a opção específica de manifestação (denúncia, comunicação, reclamação, elogio, sugestão, solicitação)” (Respostas ao Questionário de Avaliação, itens 25 e 26).

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis

gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

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

Ademais, o normativo em elaboração, ainda sem previsão de publicação, é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

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

#### **4. Necessidade de atualização do sítio eletrônico para dar maior visibilidade aos canais de Ouvidoria/Fala.BR e à Carta de Serviços**

Embora a OuvUFAC disponha de uma página interna no sítio da FUFAC, com alto volume de informações ao Cidadão, foi identificada, com base na pesquisa exploratória que embasou o Relatório Situacional, a necessidade de inclusão dos seguintes itens, a fim de dar maior visibilidade ao Canal de Ouvidoria e à Carta de Serviços e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet da FUFAC:

- a) inclusão nas barras inferior e superior do sítio principal da IFES – ou outros lugares estratégicos a serem definidos pelo setor de TI da UA - de link da Ouvidoria, com a logomarca do Sistema Fala.BR, de modo a reduzir o número de cliques para que o Cidadão tenha acesso ao SisOuv;
- b) realocação do link para a Carta de Serviços na página inicial do sítio da UFAC, <http://www.ufac.br/site/>, de modo a dar-lhe maior destaque e visibilidade. Tal ação atenderá ao disposto no art. 7º da Lei nº 13.460/2017.

Tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º) e Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.494 (art. 10, IV).

#### **5. 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 62 manifestações, considerando como espaço amostral as manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) nos anos de 2020 e 2021, constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 05/06/2020 a 30/06/2021.

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 (62 manifestações).

Ressalte-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 ótimo desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Não obstante, em 16,13% dos casos, a UA não cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período. Em 29,03% das manifestações analisadas o campo assunto não foi preenchido corretamente pela UA. Nesses casos, embora os campos tenham sido preenchidos, não houve alteração para um assunto mais adequado, permanecendo o que o cidadão selecionou inicialmente.

## 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 Fundação Universidade Federal do Acre, em ordem de prioridade:

- I – designar servidores para compor a equipe de Ouvidoria.
- II – publicar os Relatórios de Gestão de 2020 e 2021.
- III - atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- IV - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;
- V - atualizar o sítio eletrônico a fim de dar maior visibilidade ao canal de ouvidoria da UA, com a logomarca e link de acesso direto ao Sistema Fala.BR/SisOuv e à Carta de Serviços da FUFAC, de modo ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade; e
- VI - promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

## CONCLUSÃO

---

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da UFAC, 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 2020/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como reduzir o prazo de conclusividade das manifestações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da produtividade, correção e tempestividade das respostas ao cidadão; ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

# APÊNDICES

## Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

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

### A.1. Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	órgão independente da administração direta
Data de criação	9 de julho de 2013
E-mail	ouvidoria@ufac.br
Página na Internet	<a href="http://www2.ufac.br/site/nucleos/ouvidoria">http://www2.ufac.br/site/nucleos/ouvidoria</a>
Canal de atendimento	<a href="http://sistema.ouvidorias.gov.br">http://sistema.ouvidorias.gov.br</a>
Endereço	Rodovia BR 364, Km 04 - Distrito Industrial, Rio Branco - AC, 69920-900
Telefone	(68) 3229-4565
Ouvidor	mizael Fernandes de Oliveira Neto mizael.neto@ufac.br servidor efetivo experiência de até 1 ano em ouvidoria nomeado no cargo em 13/08/2020

### A.2. Competências

As atribuições da ouvidoria estão previstas no Regimento Geral, em seus arts. 111, 112 e 113, *in verbis*:

#### *Subseção XIII Da Ouvidoria*

*Art. 111. A Ouvidoria tem o papel de atuar como agente fortalecedor dos direitos dos cidadãos e de mudança na cultura e na gestão administrativa, ao acolher as demandas e identificar os problemas sistêmicos, indicando os caminhos para a correção das injustiças e propondo, à gestão administrativa, novos procedimentos para resolução desses problemas.*

*Art. 112. Compete à Ouvidoria conhecer melhor o seu público, pelas problemáticas por ele trazidas, podendo mensurar e buscar soluções dos problemas existentes ou até mesmo antevêlos, procurando sempre trazer transparência ao meio acadêmico e administrativo.*

#### *Subseção XIV Do Serviço de Informação ao Cidadão*

*Art. 113. Compete ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC): I – protocolar e gerenciar pedidos de informações encaminhados à Universidade Federal do Acre, seja de forma presencial, via e-mail, telefone ou pelo E-SIC, por meio do link do Sistema de Acesso à Informação; II –*

*orientar os usuários quanto à tramitação de processos; III – atender e orientar o público quanto ao acesso à informação.*

### **A.3. Equipe e Estrutura Física**

Conforme informado na Reunião Técnica, realizada no dia 12/11/2021, via Teams, A Ouvidoria da Ufac iniciou em 09/07/2013 e aderiu em 2016 ao e-Ouv. Atualmente a Ouvidoria atende na mesma sala do Serviço de Informação ao Cidadão, que funciona no Centro de Convivências da Ufac, em Rio Branco. A área média da sala é de 30 metros quadrados, com uma divisória drywall. As duas unidades compartilham material permanente de uso comum, tais como 03 computadores e 03 mesas, 03 Nobreaks, 01 impressora laser, 07 cadeiras almofadadas para visita, 01 armário, 01 bebedouro, 01 Ar condicionado Split de 18.000 btus. Até o mês de dezembro de 2019, a Ouvidoria contava com 01 estagiário lotado. Hoje, somente o Ouvidor está lotado e é o responsável pela pasta. O SIC dispõe ao todo de 03 servidores lotados incluindo a gestora.



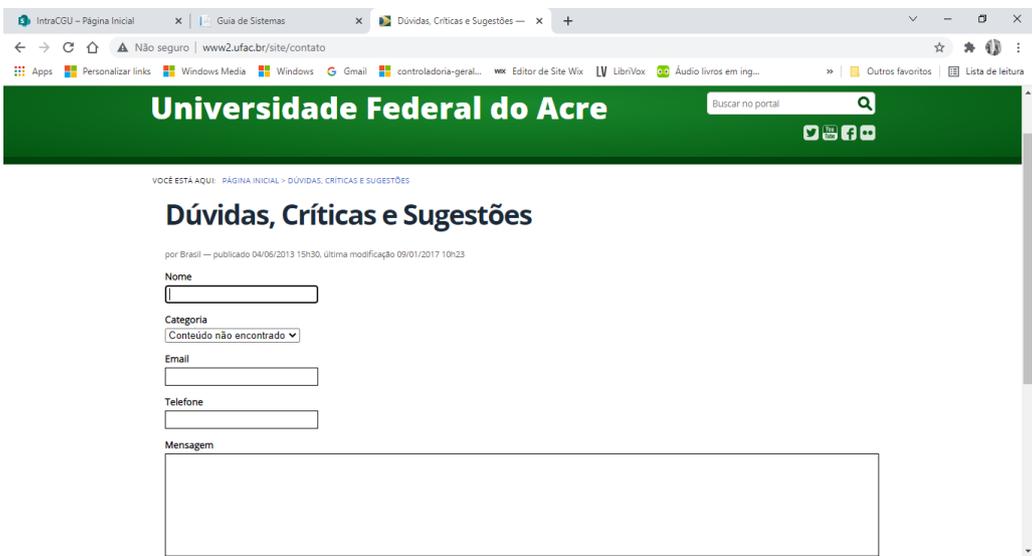
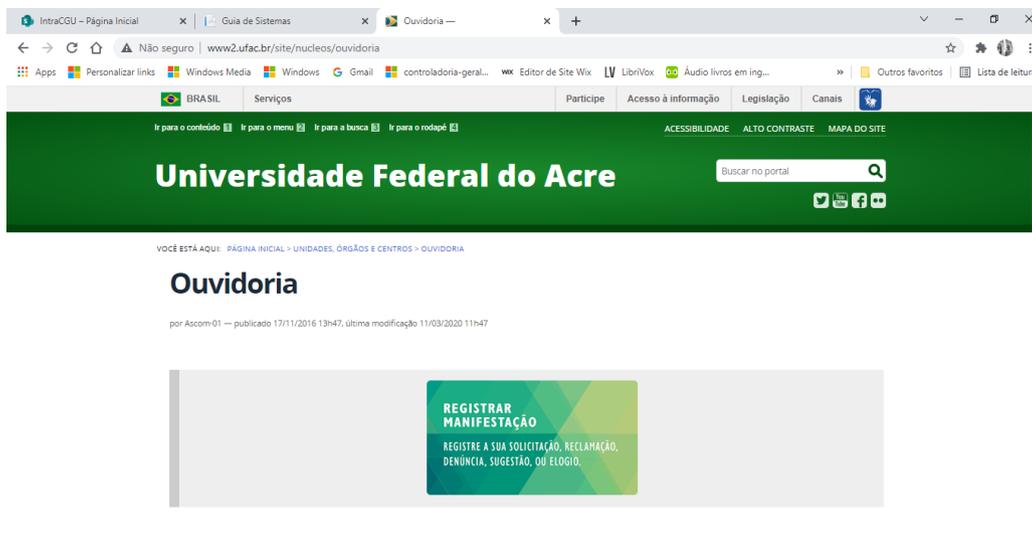
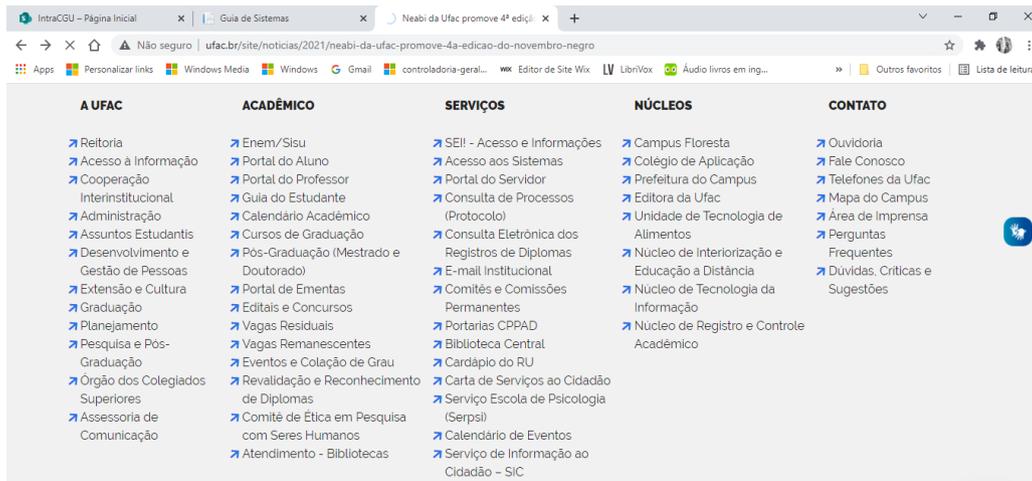
### **A.4. Canais de Atendimento**

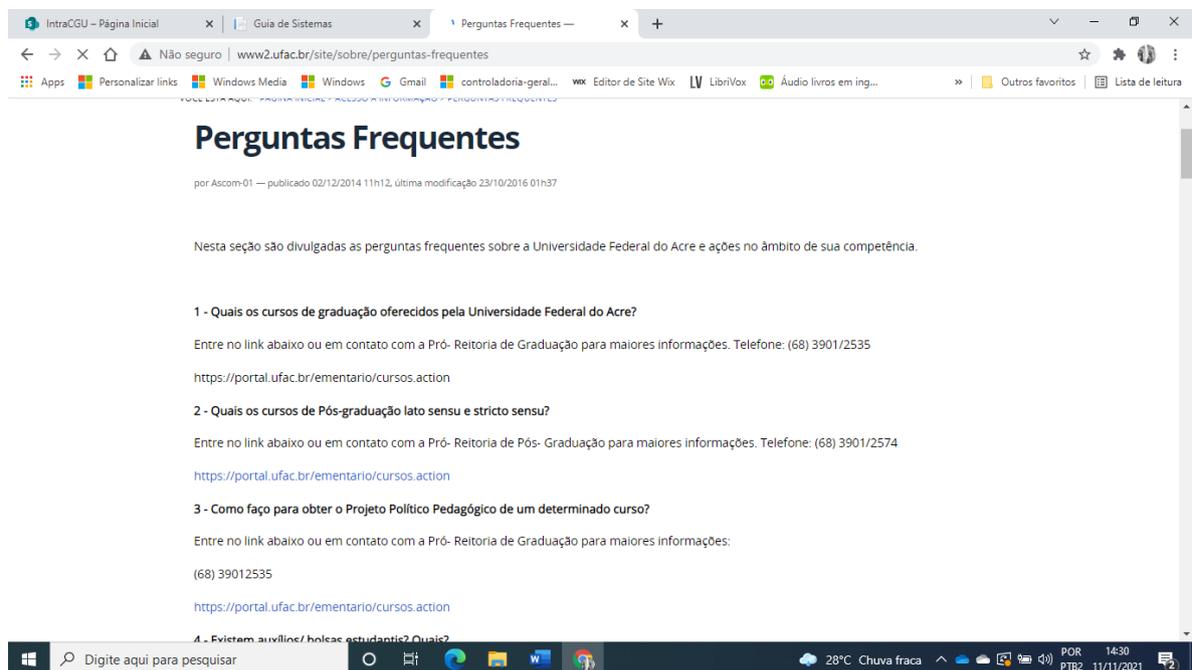
Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são três:

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

Os canais Fale Conosco, FAQ e Ouvidoria aparecem na barra inferior da página inicial da UFAC. Ao clicar em qualquer um desses links, em Ouvidoria, o cidadão é dirigido às páginas

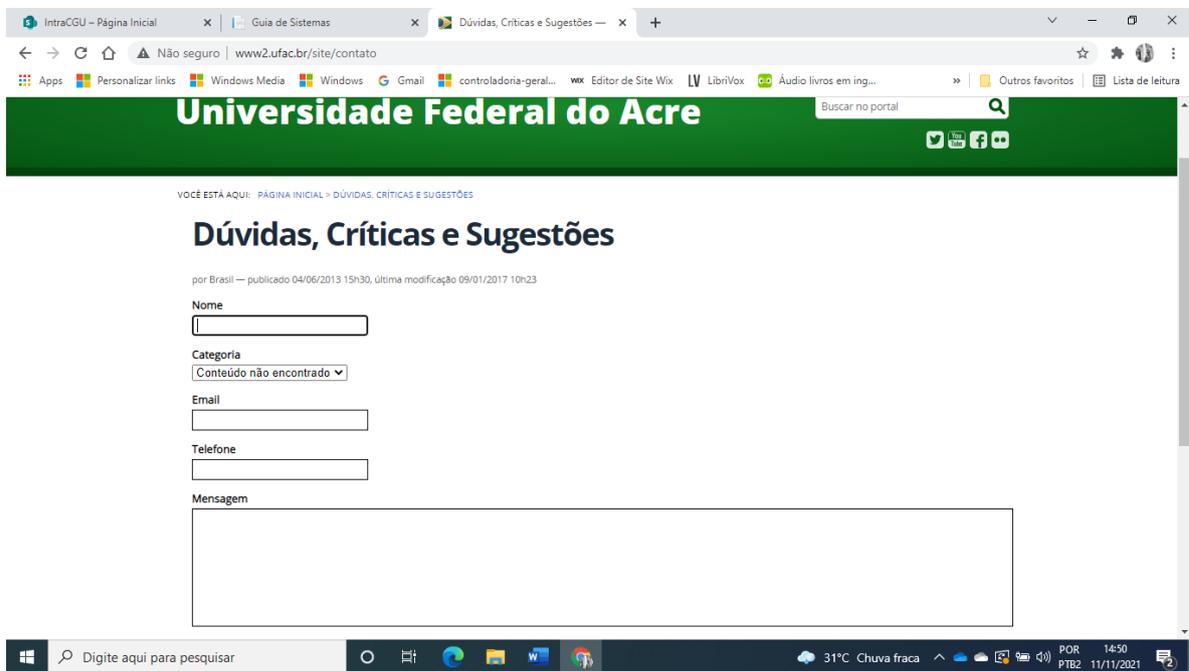
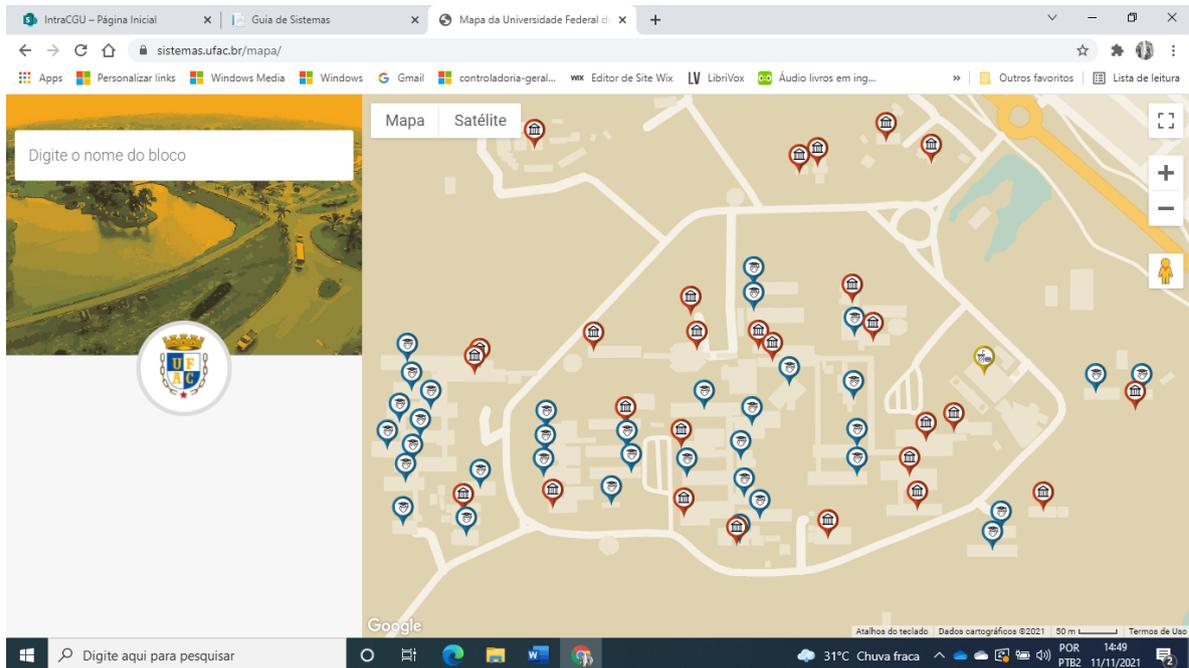
específicas, estruturadas para atender às suas necessidades. A página da Ouvidoria contém todas as informações necessárias para a compreensão de sua gênese normativa, funcionamento e para o registro de manifestações. Vejamos as telas abaixo:



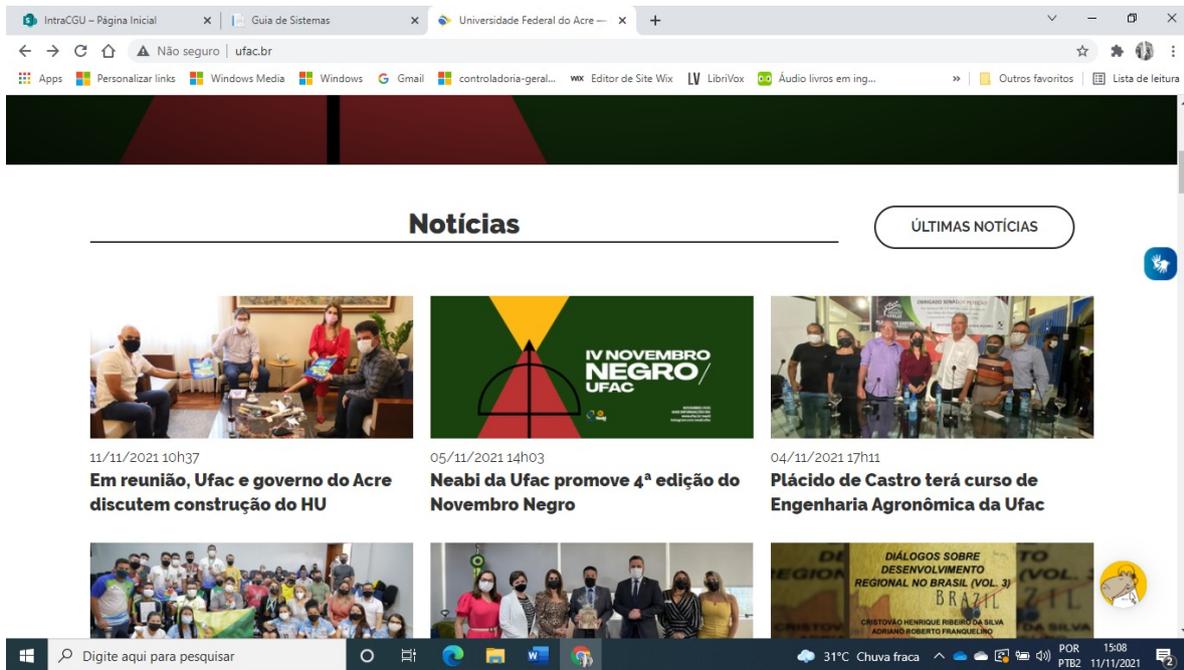


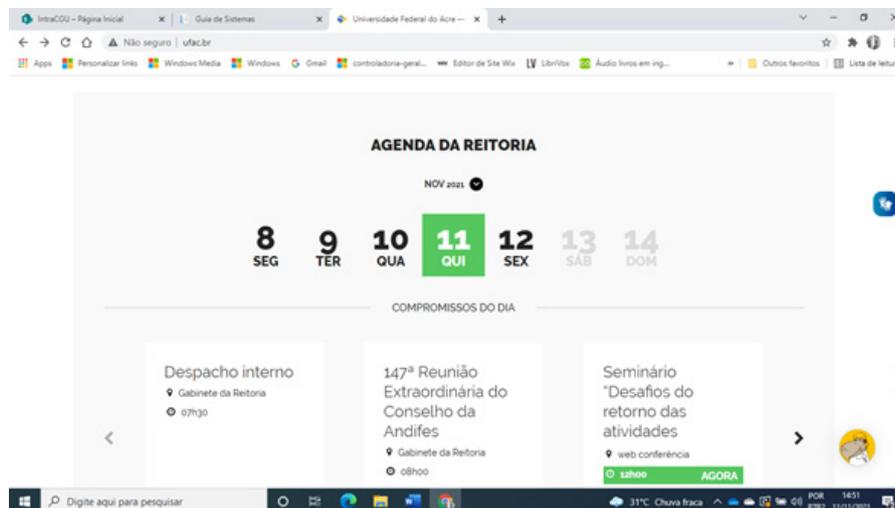
Por fim, na barra inferior da página inicial, também constam links que dão acesso completo a todos os telefones dos setores da UFAC, o mapa detalhado do campus e o canal Duvidas, sugestões e críticas. A seguir seguem as telas a que esses links conduzem:





Destaque-se, que logo na página inicial o cidadão dispõe das principais notícias e oportunidades públicas. Além disso, é notória a riqueza do menu da barra inferior, tal a diversidade de informações e links de aprofundamento à disposição do cidadão. Destaque-se a disponibilização da Agenda Semanal da Reitoria em local bem visível da página inicial:





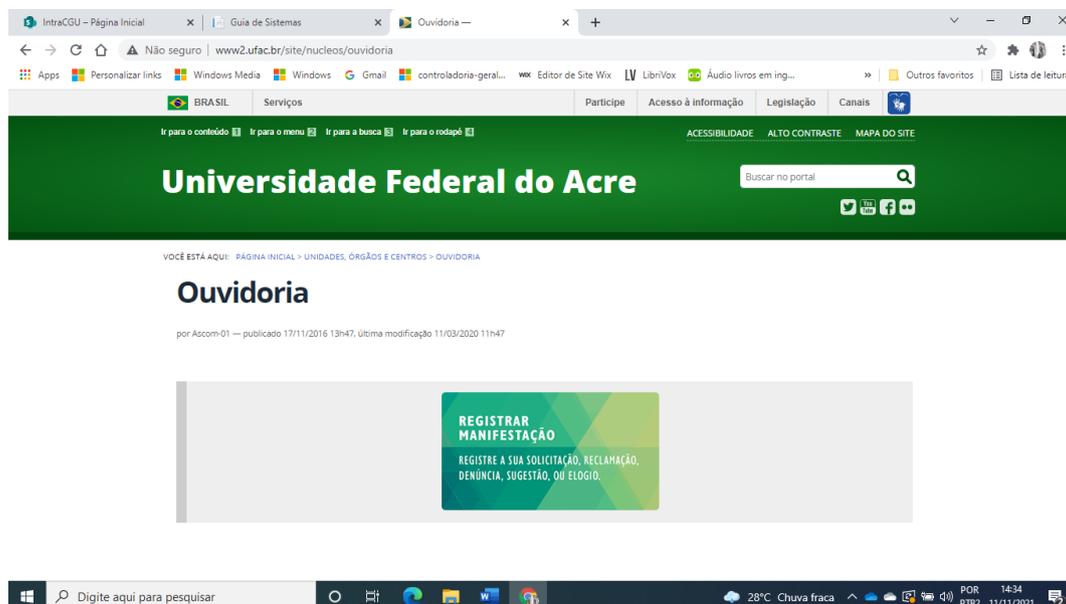
A ouvidoria também faz atendimento presencial, por e-mail e contato telefônico, como indica a seguinte chamada de sua página:

“A Ouvidoria da Ufac está localizada no Centro de Convivências, Campus Universitário, Rodovia BR-364, km 4, CEP 69920-900, Rio Branco-Acre, atendendo de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 7h às 19h. Você pode registrar a sua manifestação no e-Ouv através do link: <http://sistema.ouvidorias.gov.br>, onde será possível acompanhar o andamento da manifestação ou se comunicar com a Ouvidoria por meio presencial, e-mail ou telefônico:

Telefone: (68) 3229-4565  
Email: [ouvidoria@ufac.br](mailto:ouvidoria@ufac.br)”.

## A.5. Sistemas Informatizados

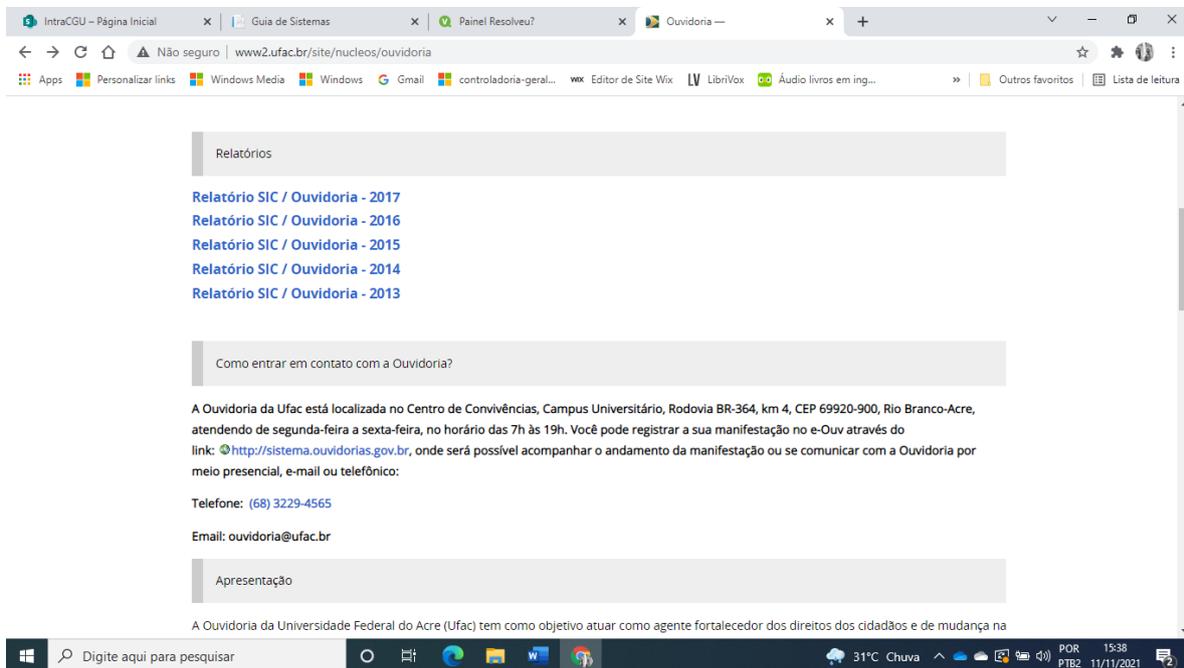
Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade é apresentado o encaminhamento ao Fala.BR:

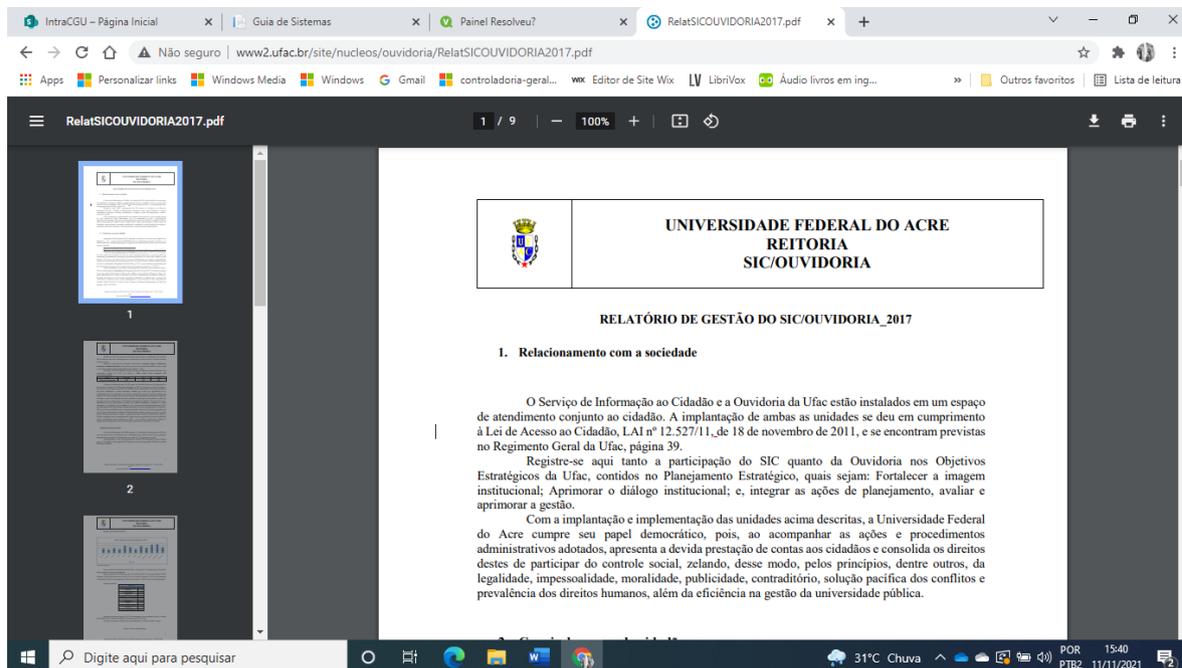


Somente quando o link REGISTRAR MANIFESTAÇÃO é clicado é que aparece a logo do canal Fala.BR e Módulo de Acesso à Informação, conforme se vê abaixo:



Os Relatórios de Gestão de 2013 a 2017 da UA estão publicados na sua página, estando pendentes os de 2018 a 2020, em desacordo com o comando da Lei nº 13.460/2017:





Além do Fala.BR, a UA se utiliza ainda dos seguintes sistemas:

- 1) [Dados Abertos - e-OUV](#): Nesta seção, estão disponíveis informações, em formato aberto, sobre estatísticas de manifestações de ouvidoria do Sistema Fala.BR.
- 2) [Painel resolveu?](#): É uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação). Tal ferramenta permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.
- 3) SEI: principais recursos: modelos de documentos, textos padrões/editor integrado, tramitação para múltiplas unidades, controle de nível de acesso, acesso web, sobrestamento do processo, assinatura eletrônica, controle de prazos, estatísticas da unidade, base de conhecimento.

Tudo somado, não há links vazios na página da UFAC, nem na página específica de sua Ouvidoria.

## A.6. Fluxo Interno de Tratamento

A Ouvidoria recebe as demandas qualificadas como Comunicação, Denúncia, Solicitação, Reclamação, Sugestão e Elogio, por meio da plataforma Fala.BR, que absorve o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, o e-Ouv. Atende também pelo e-mail institucional [ouvidoria@ufac.br](mailto:ouvidoria@ufac.br), por telefone ou por atendimento presencial.

Após análise preliminar executada pela equipe da Ouvidoria, as demandas contendo reclamações, solicitações, sugestões ou elogios são encaminhadas às áreas responsáveis, para apuração e manifestação de providências e/ou resolução das questões apresentadas pelos usuários.

Para isto, são consideradas as estruturas hierárquicas dos sistemas de gestão, administrativa e acadêmica, definidas no regimento geral e nos regimentos internos da Ufac.

As denúncias recebidas requerem tratamento especial, atendendo às orientações emanadas da OGU. As denúncias de assédio moral, após verificação dos elementos mínimos na análise preliminar efetuada pela Ouvidoria, são encaminhadas à Reitoria e após seguem para apuração. As denúncias de assédio sexual, verificada a relação de subordinação entre os envolvidos, também são encaminhadas diretamente à Reitoria para a apreciação.

Denúncias de constrangimento de cunho sexual entre agentes públicos, que não tenham relação de subordinação, são tratadas pela ouvidoria como descumprimento de normas regulamentares. São encaminhadas para as unidades técnicas mais adequadas, conforme a gravidade apresentada.

Denúncias que envolvam erros, falhas ou corrupção no trato com os recursos públicos, sempre passam por apreciação das unidades internas de correição controle da Ufac. O encaminhamento para as áreas de apuração e tratamento das questões apresentadas nos processos registrados, e os contatos com os usuários, são feitos por e-mail e telefones institucionais, mas principalmente por sistemas usuais. Após a devida apuração e a definição de providências cabíveis, os órgãos apuratórios devem encaminhar à Ouvidoria seus feitos, relatando o resultado dos trabalhos. A Ouvidoria usa os elementos da manifestação para produzir uma resposta conclusiva para o processo registrado no Sistema e-Ouv.

## **A.7. Demandas com Restrição de Dados Pessoais**

Segundo informações colhidas na Reunião Técnica, a UA ainda não aplica a LGPD em seus procedimentos, limitando-se ainda ao uso de mecanismos de restrição de acesso disponibilizados pelo SEI. Para realizar o tratamento dos dados pessoais, conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA deveria utilizar o tarjamento. Assim, para solicitação de subsídios para os setores da UFAC, deveria haver a proteção de quaisquer informações pessoais que pudessem levar à identificação dos manifestantes, de modo que o anonimato seja preservado.

A UA carece de capacitação e treinamento no uso articulado da LGPD, LAI e art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017, para que as informações de identificação pessoal sejam tratadas em conformidade com nosso ordenamento jurídico.

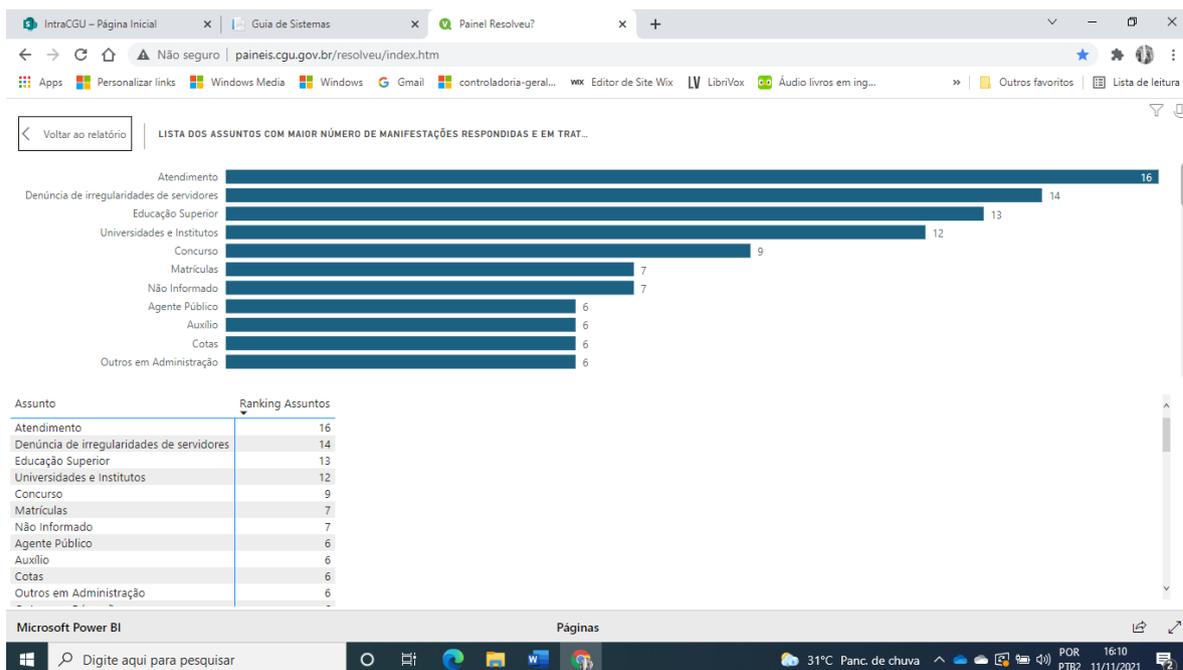
## **A.8. Temas e Órgãos Internos Demandados**

No período de 2020-2021, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA foram:

- a) Atendimento;
- b) Denúncia de irregularidades de servidores;
- c) Educação superior;
- d) Universidades e institutos;

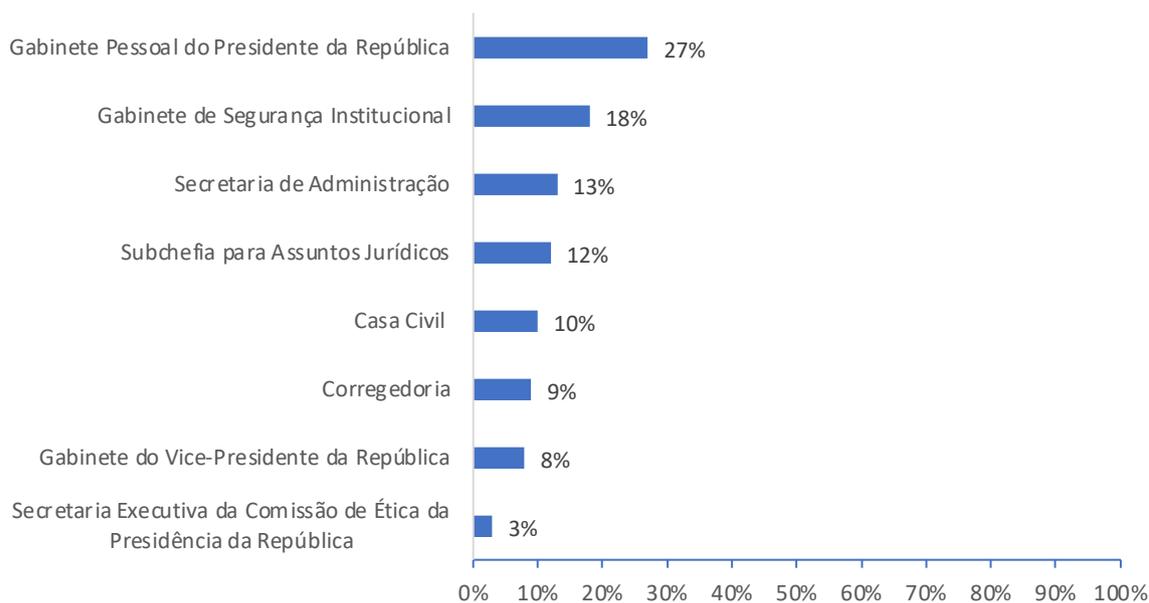
e) Concurso; e

f) Matrículas.



A seguir segue a lista dos órgãos internos da UFAC mais demandados no tocante às manifestações de ouvidoria:

### Órgãos Internos Demandados



## A.9. Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

A Reitoria aprovou o Plano de Dados Abertos (PDA) da Universidade Federal do Acre, biênio 2020-2021, de acordo com o Art. 6º da Resolução nº 03, de 13 de outubro de 2017, do Comitê Gestor de Infraestrutura Nacional de Dados Abertos.

O envolvimento da alta administração da IFES na elaboração e normatização de seu PDA está patente na apresentação do Plano, em setembro de 2020, *in verbis*:

*O Plano de Dados Abertos é o instrumento responsável por dar ciência e divulgação a informações relacionadas às ações e projetos institucionais e vem como ferramenta para garantir um direito de todo cidadão: ter acesso à informação – amparado pela Constituição Federal de 1988 (Art. 5º), Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação-LAI) e Decreto 8.777/2016 (Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal). Além da necessidade supracitada, serve de ferramental de controle e apoio à gestão, além de servir como balizador de ações e projetos, uma vez que permite confrontar as informações existentes, permitindo a construção de indicadores para suporte a tomada de decisão institucional, tendo como principais características a clareza e a transparência das ações, clareza esta que está disponível a todo cidadão, dando maior controle sobre as ações tomadas e transparência quanto às ações e destinação de recursos públicos. Para implementar a Política de Dados Abertos, o Decreto 8.777/2016, em seu artigo 5º, § 2º, prevê a elaboração do Plano de Dados Abertos (PDA) de cada órgão. Nesse sentido, a Universidade Federal do Acre (UFAC) através da Portaria nº 1748 de 24 de maio de 2019, constituiu comissão para a elaboração deste plano.*

## A.10. Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor

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.

A UFAC segue o decreto supracitado e a Portaria CGU Nº 1.181/2020, que 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.

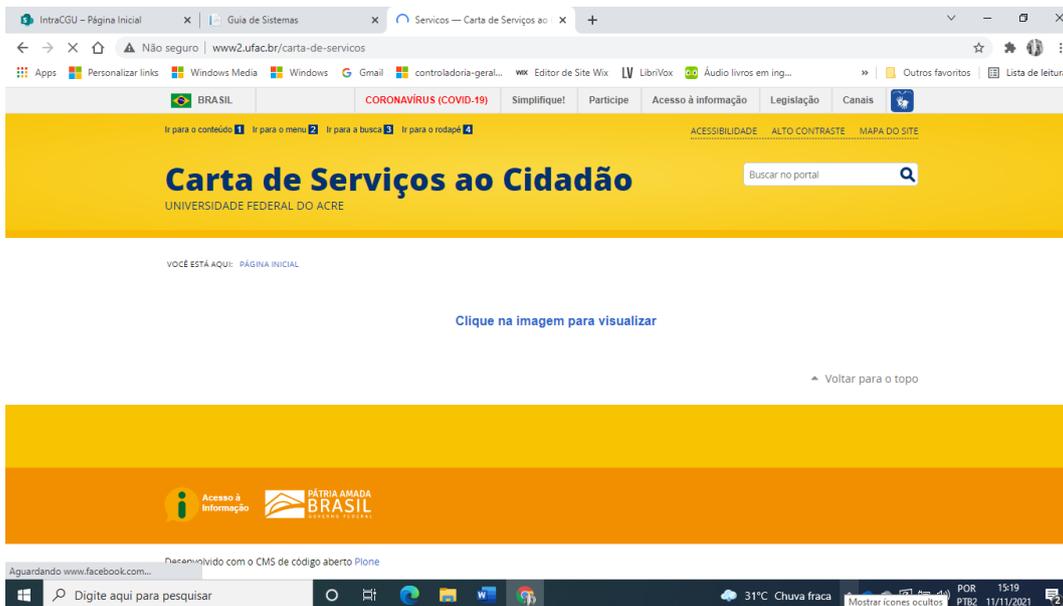
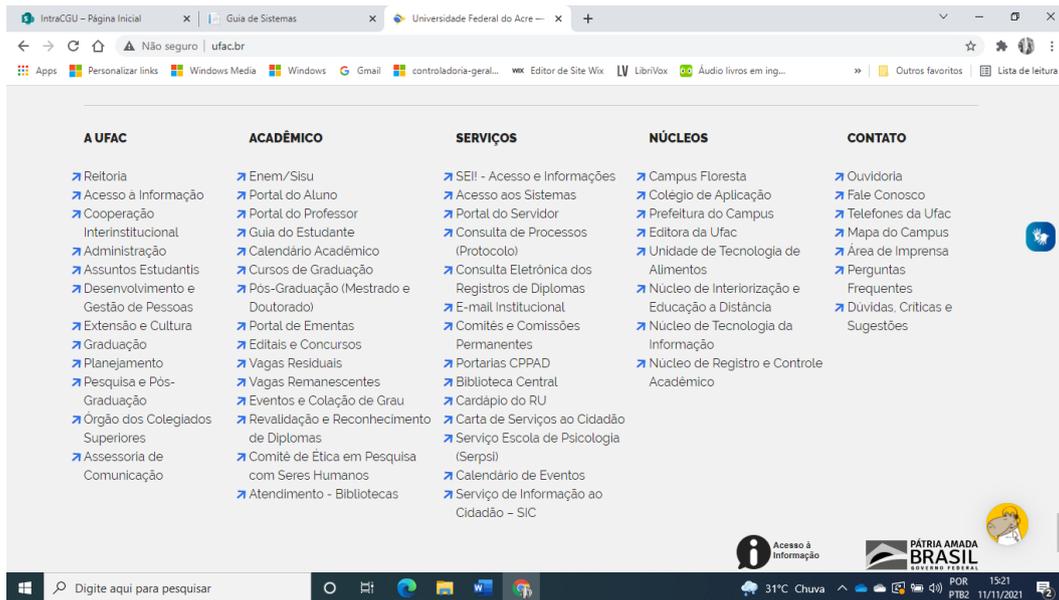
## A.11. Carta de Serviços aos Usuários

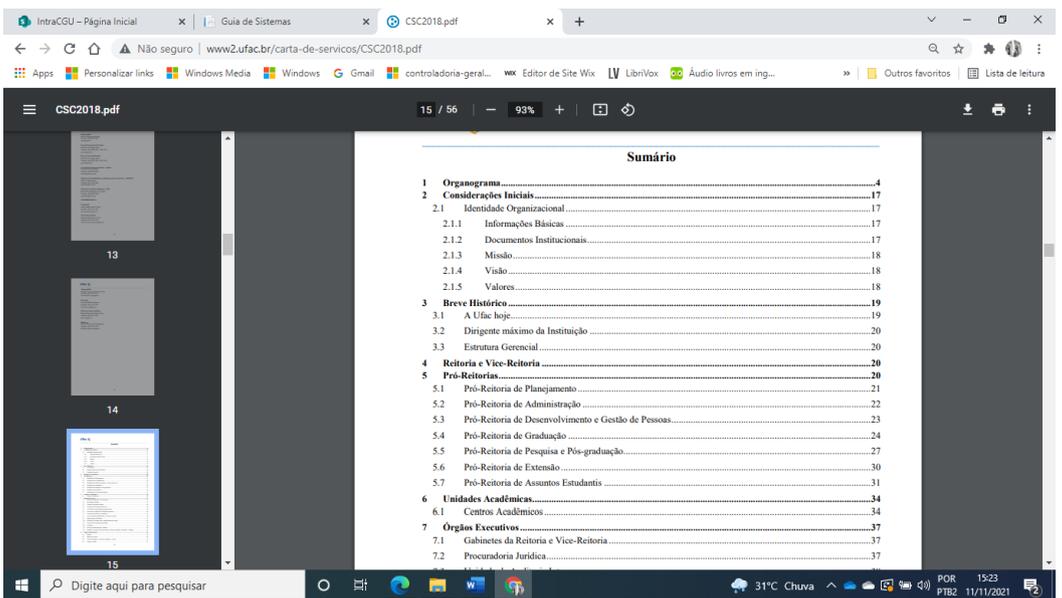
A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

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 da UFAC, foi encontrada, na coluna Serviços da barra inferior da página inicial, a sua Carta de Serviços contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários.

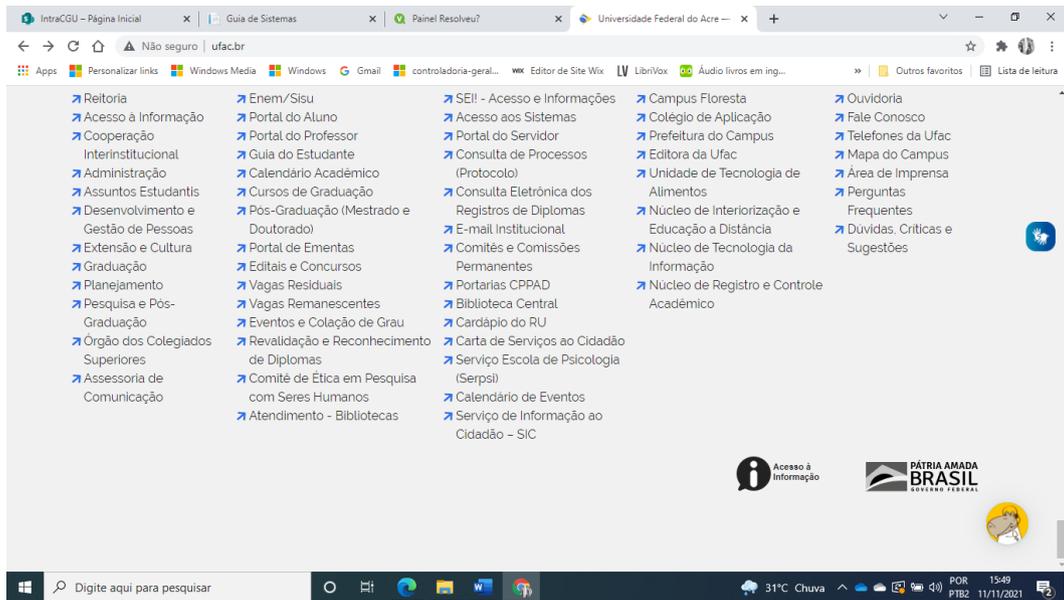
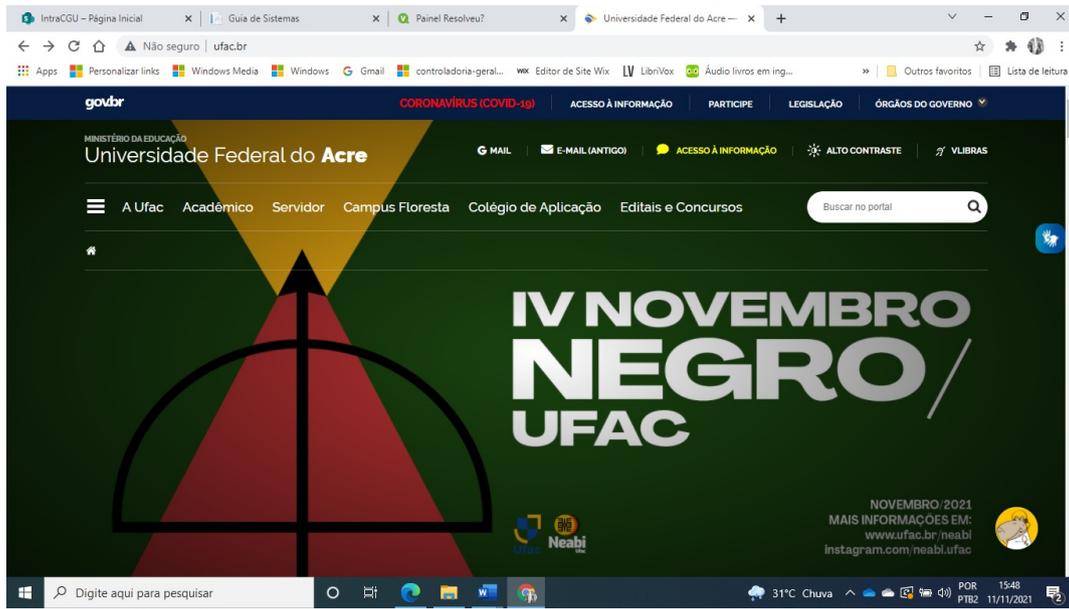




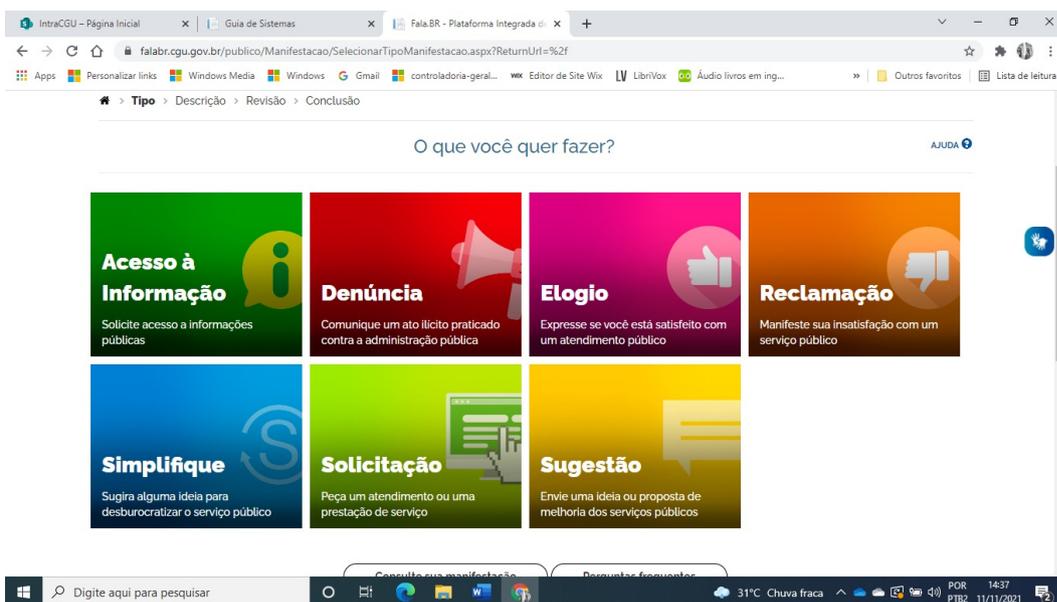
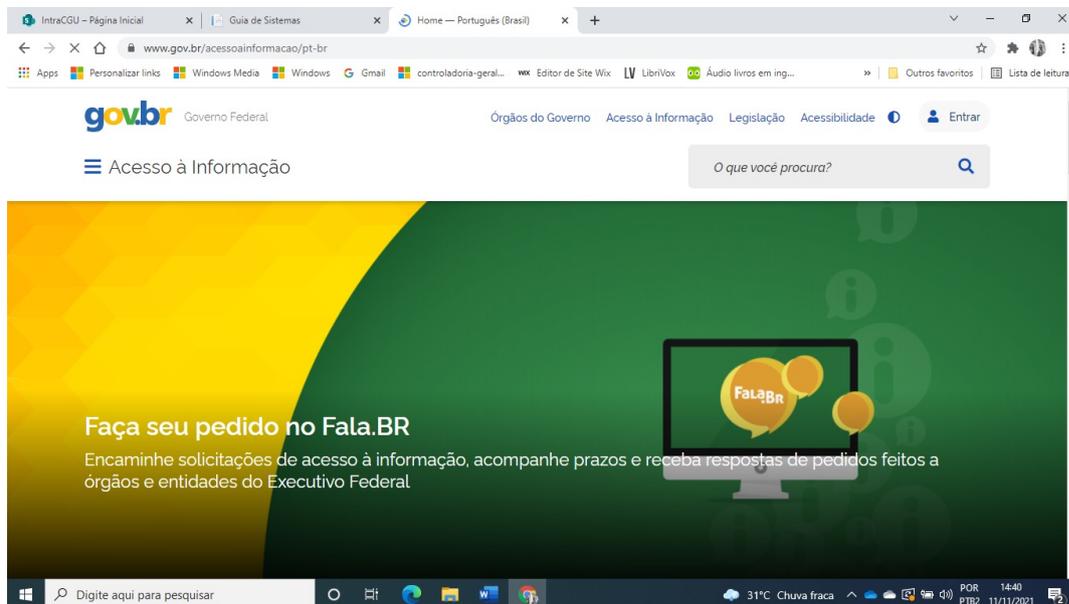
## A.12. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

É importante pontuar que a Ouvidoria da UFAC é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011). Na atual versão, o Fala.BR está integrado com o Módulo de Acesso à Informação.

Com efeito, nas barras superior e inferior de todas as páginas da UFAC aparece o link Acesso à Informação:



Esse link dirige o cidadão para as seguintes páginas, consecutivamente:



### A.13. Planejamento de Ações de Melhoria

Na Reunião Técnica foram mencionadas as seguintes ações que são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. São elas:

- elaboração de Regimento Interno da Ouvidoria, atualizado com os normativos da CGU, como a Portaria nº 1.037/2021, da Secretaria Executiva da Controladoria-Geral da União - que dispõe sobre procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria - e com a legislação regente da matéria, mormente o Código dos Serviços Públicos, a Lei nº 13.460/2017, e a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018;

- revisão do layout da página da UFAC, no que concerne a melhorar a visibilidade do canal de ouvidoria e inserção da logo do Fala.BR;
- a UFAC apresentou para a comunidade universitária o Plano de retorno gradual, reunindo dados, informações e respectivas responsabilidades de suas unidades, com objetivo de orientar gestores, docentes, discentes e técnicos-administrativos sobre as condições de biossegurança exigidas. A previsão de retorno total das atividades presenciais está agendada para o mês de fevereiro;
- indicação de novos(as) servidores(as) para integrar a equipe de Ouvidoria;

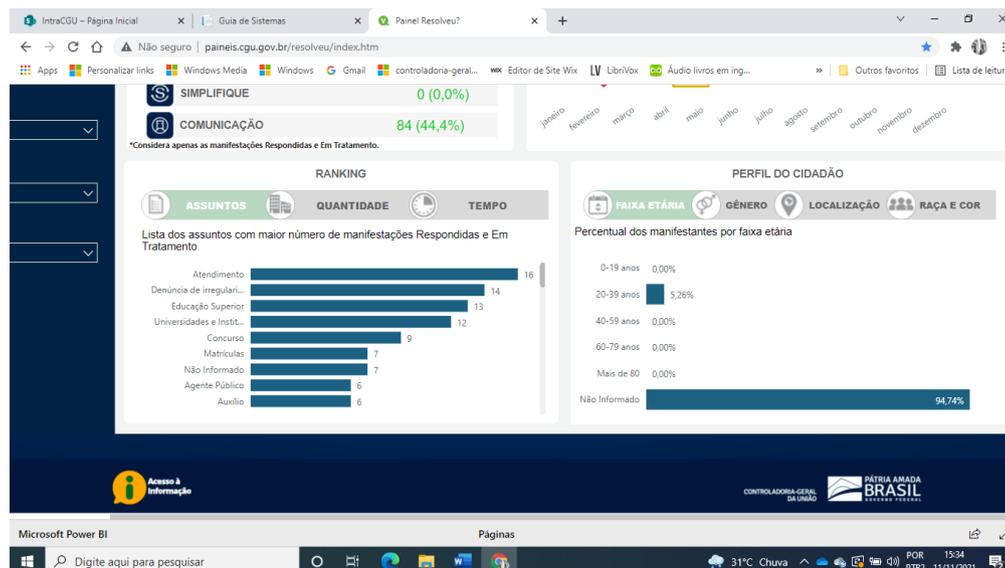
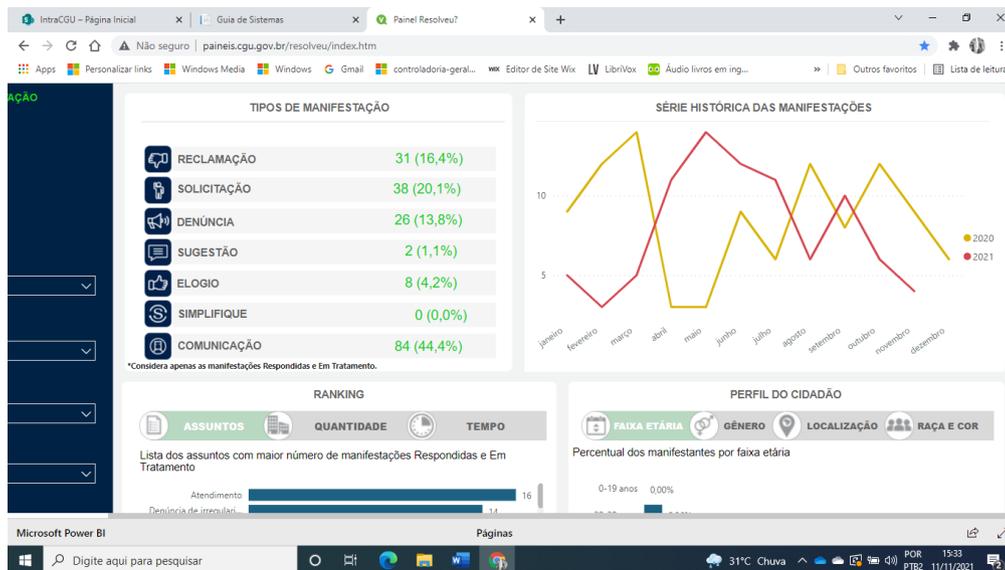
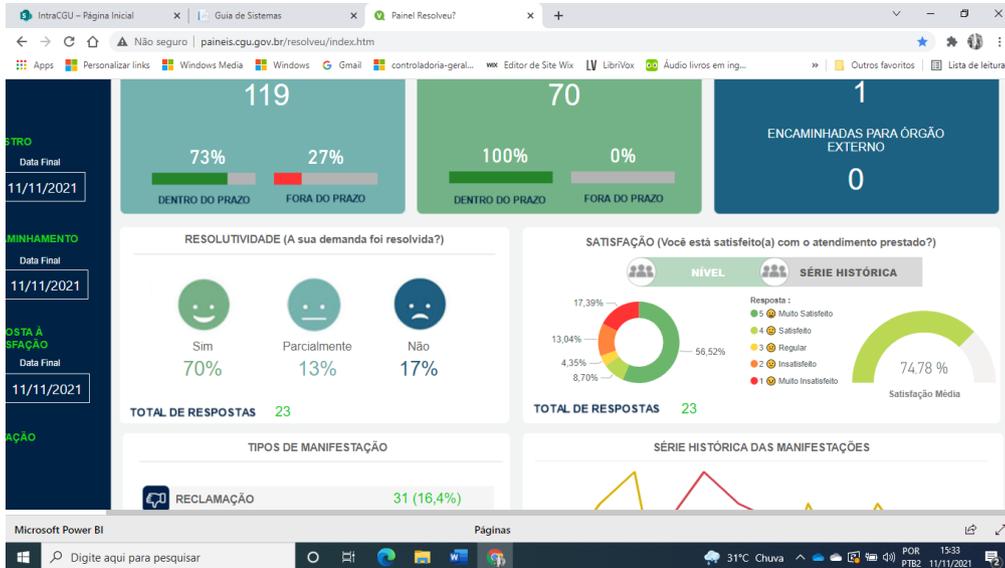
Assim que constituída, treinamento da equipe da UA no Código dos Serviços Públicos, Lei nº 13.460/2017, e na Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018.

## 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 UFAC – Fundação Universidade Federal do Acre e o período de 01/01/2020 a 11/11/2021:





Os dados estatísticos apresentados pela UA foram retirados do próprio Painel Resolveu?, logo não há necessidade de se fazer um comparativo entre os dados aqui apresentados e os dados do Relatório de Ouvidoria 2017 elaborado pela UA.

## 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 dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período de 05/06/2020 a 30/06/2021. É composta de **62** manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO	PROPORÇÃO NA AMOSTRA ÚNICA
Comunicação	0	0,00%
Denúncia	11	17,74%
Elogio	5	8,06%
Reclamação	17	27,42%
Simplifique	0	0,00%
Solicitação	27	43,55%
Sugestão	2	3,23%
Soma	62	100,00%
Total da Amostra Alvo		
Total da Amostra Única		62

Foram realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período de 05/06/2020 a 30/06/2021, 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 62 manifestações, tamanho da amostra objeto escolhido para análise.

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; 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.

**c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

**d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Instrução Normativa OGU nº 5/2018 dispõem em seus arts. 5º e 3º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

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

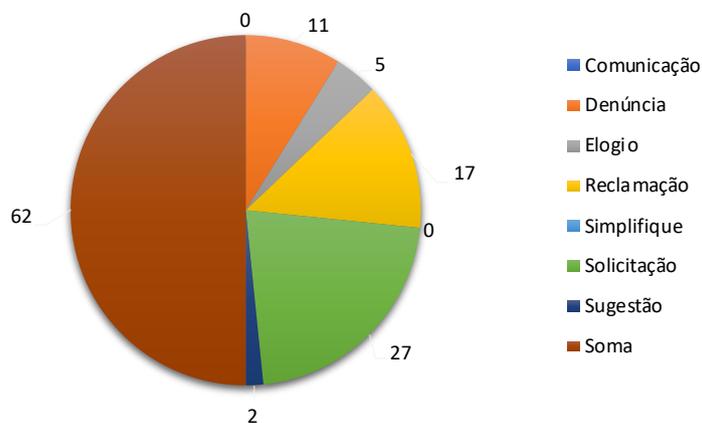
1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
3. *O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente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

## **B.2. Apresentação dos Resultados**

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada com base todas as manifestações cadastradas e concluídas nos exercícios de 2020 e 2021 constantes do Fala.BR, ou seja, do período de 05/06/2020 a 30/06/2021. 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 62 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela UFAC no período supracitado foram extraídas 62 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:

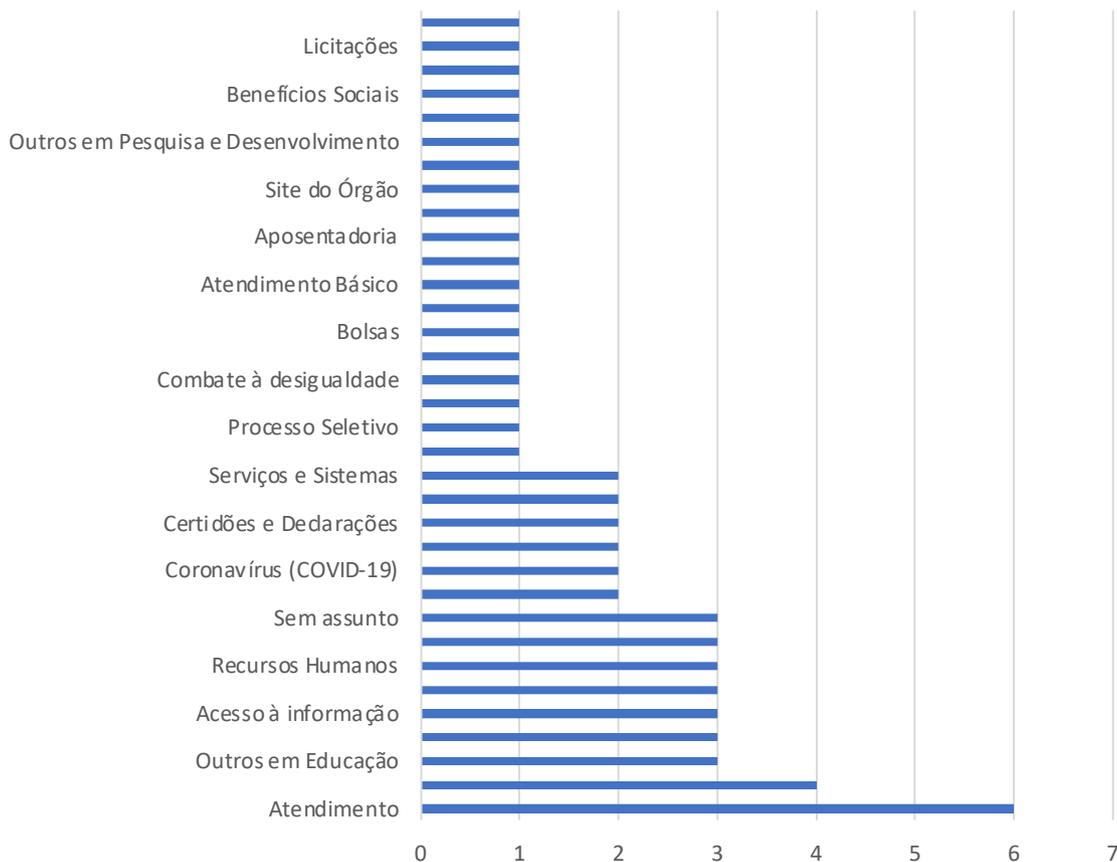
**Quantidade na Amostra Alvo**



TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO	PROPORÇÃO NA AMOSTRA ÚNICA
Comunicação	0	0,00%
Denúncia	11	17,74%
Elogio	5	8,06%
Reclamação	17	27,42%
Simplifique	0	0,00%
Solicitação	27	43,55%
Sugestão	2	3,23%
Soma	62	100,00%
Total da Amostra Única		62

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

### Quantidade



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

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

<b>RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>Denúncia</b>	<b>11</b>
Práticas clientelistas no processo de jubramento. Irregularidades de servidores. Irregularidades em Processo seletivo. Irregularidades na Gestão Patrimônio. Assédio Moral.	
<b>Elogio</b>	<b>5</b>
Elogio à eficiência do ensino público e gratuito. Elogio ao desempenho de servidores em atendimentos presenciais durante a pandemia de Covid 19, abrangendo servidores e familiares. Elogio a atendimento de pedido de acesso à informação.	
<b>Reclamação</b>	<b>17</b>
Reclamação sobre uso irregular de plataformas educacionais internas. Reclamação sobre dificuldades de contato com órgãos internos. Reclamação sobre tema referente a matrículas. Reclamação sobre tema referente à demora da marcha de procedimentos administrativos. Solicitação sobre tema de recursos humanos. Solicitação sobre tema referente ao FIES. Reclamação sobre tema referente à frequência de servidores. Solicitação sobre tema referente a bolsas. Reclamação sobre temas referentes a atendimento.	
<b>Solicitação</b>	<b>27</b>
Solicitação sobre temas referentes a Universidades e Institutos. Solicitação sobre temas relativos a certidões/declarações/diplomas. Solicitação sobre tema referente à emissão de contracheques. Solicitação sobre uso de funcionalidades de sistemas internos. Solicitação de compartilhamento interno de questionário de pesquisa. Solicitação de mudança de setor de trabalho. Solicitação de intervenção/mediação em conflitos interpessoais nas relações de trabalho. Solicitação para cumprimento de fluxos procedimentais em gestão do patrimônio. Solicitação relativa a jubramento. Solicitação de reconhecimento de título. Solicitação de ementa/histórico escolar. Solicitação de aproveitamento de disciplinas. Solicitação de benefícios sociais. Solicitação de portaria atestando participação em órgãos internos. Solicitação de documentos para fins de pesquisa acadêmica. Solicitação de documentos licitatórios.	
<b>Sugestão</b>	<b>2</b>
Sugestão sobre tema relativo a acesso on line de históricos escolares. Sugestão sobre procedimentos do SEI.	
<b>TOTAL DA AMOSTRA</b>	<b>62</b>

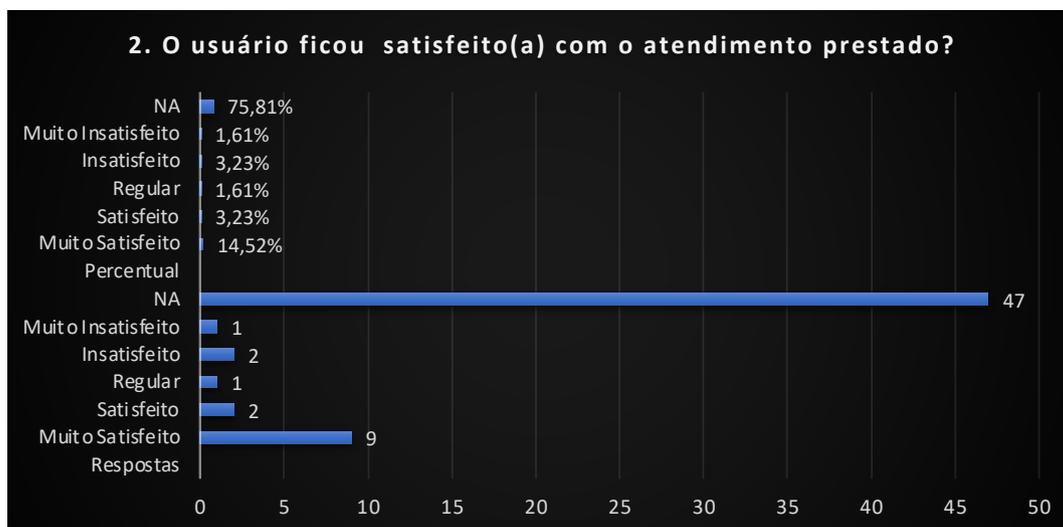
Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>3</sup>:

### Pergunta 1



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu a 83,87% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

### Pergunta 2



No gráfico acima, é revelado que das 62 manifestações examinadas não houve respostas à pesquisa de satisfação em 47 delas (75,81%). Das 15 pesquisas de satisfação respondidas, 09 indicaram Muito Satisfeito como resposta (14,52%).

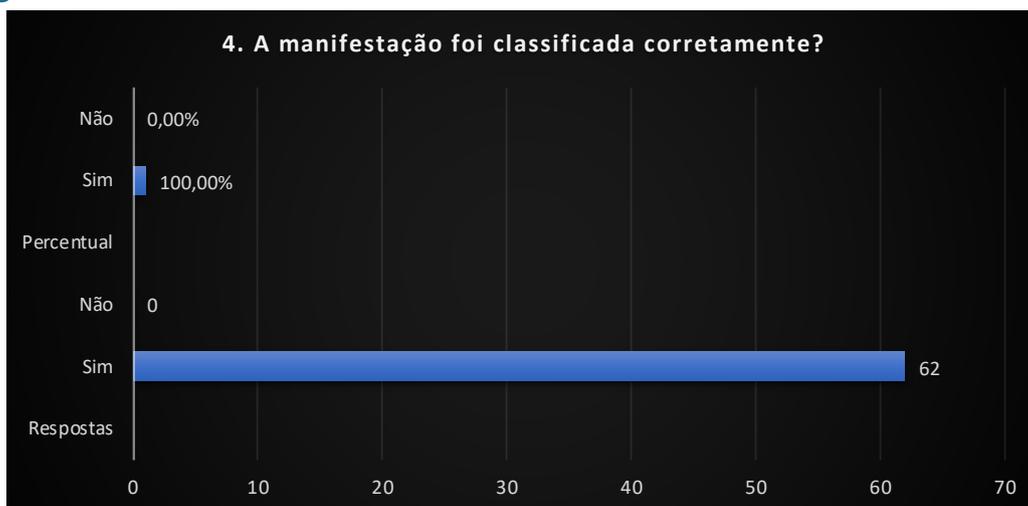
3. O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica.

### Pergunta 3

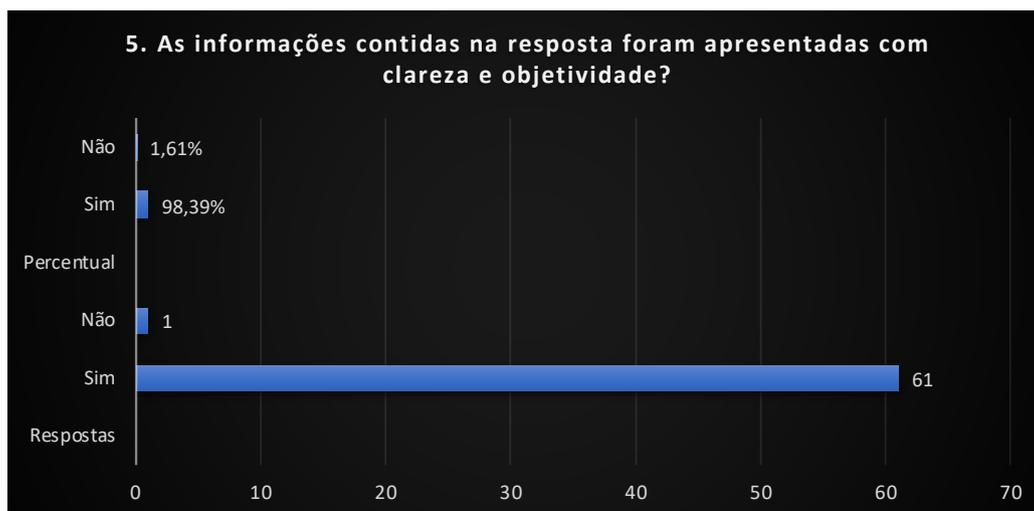


O gráfico da Pergunta 3 indica que, do total das 62 manifestações, em 70,97% o campo Assunto foi classificado corretamente, o que não ocorreu em quase 1/3 das manifestações.

### Pergunta 4

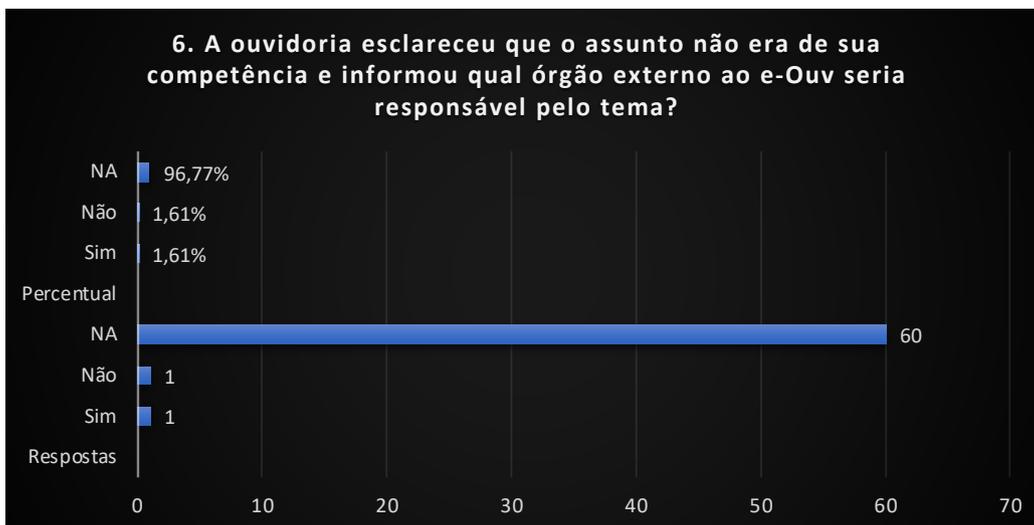


### Pergunta 5



Os gráficos das Perguntas 4 e 5 são autoexplicativos. Ressalte-se o ótimo tratamento para a classificação das manifestações e o bom desempenho da UA nas respostas às manifestações de ouvidoria.

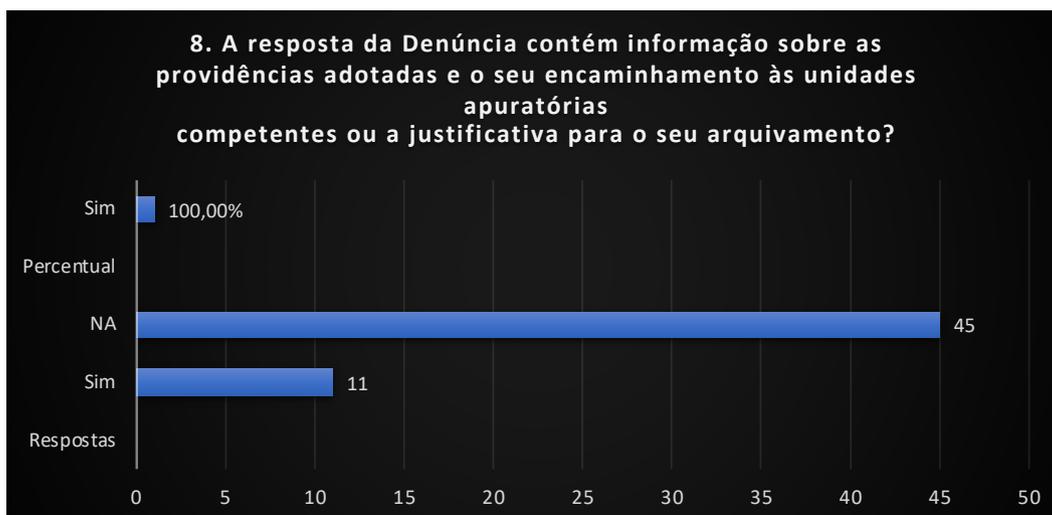
### Pergunta 6



No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 96,77% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria da UFAC. Do quantitativo restante, em 1,61% das manifestações a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência, enquanto em 1,61% não o fez.

A considerar que a Pergunta 7 não se aplica, posto que não houve Comunicações na Amostra, a seguir, são apresentados os resultados da Pergunta 8, referente às denúncias, do que se deduz que todas elas (11) tiveram tratamento satisfatório pela UA.

### Pergunta 8



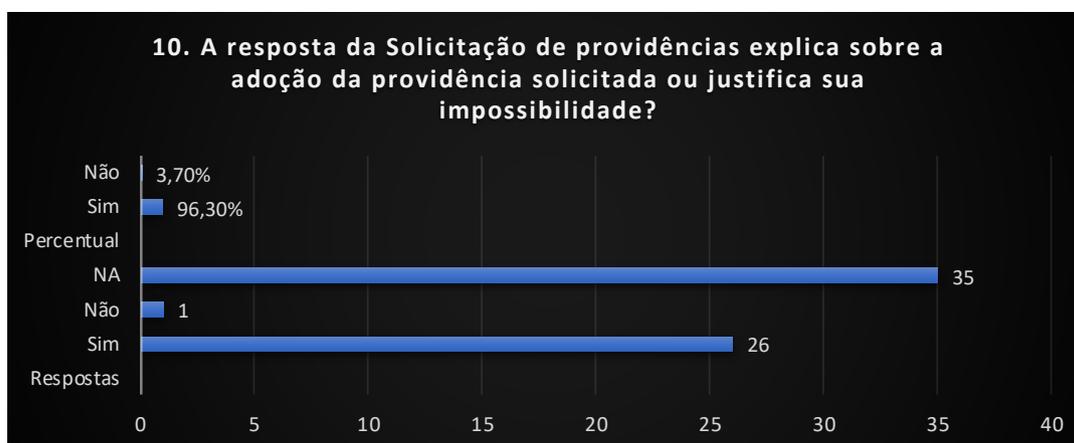
Por sua vez, o gráfico da Pergunta 9 revela que dentre as manifestações consideradas Reclamações, no total de dezessete, em todas elas Ouvidoria competente prestou os devidos esclarecimentos aos demandantes.

## Pergunta 9



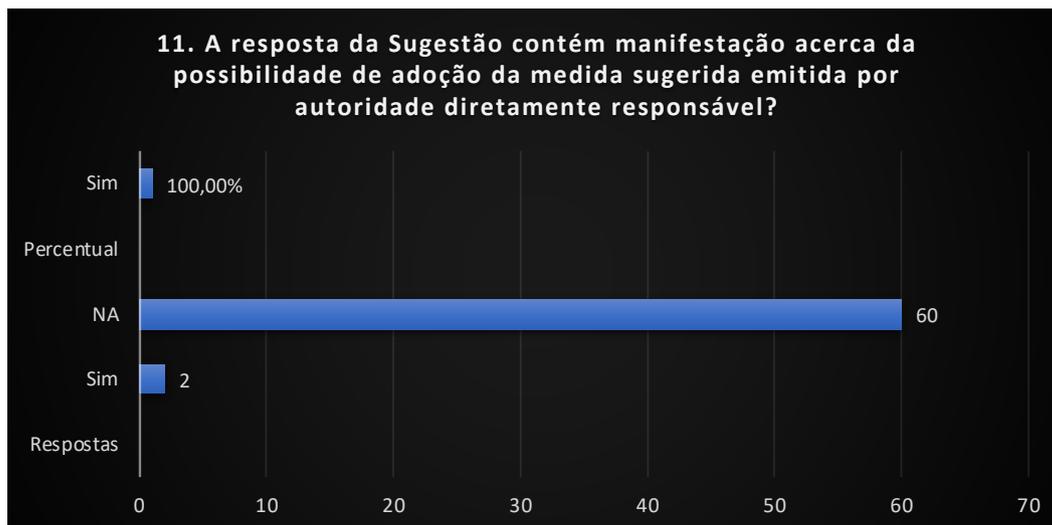
Como indica o gráfico da Pergunta 10, apenas em 01 (3,70%) Solicitação de Providências, a UA não deu o retorno satisfatório ao Cidadão, demonstrando ótima performance no tratamento desse tipo de manifestação.

## Pergunta 10



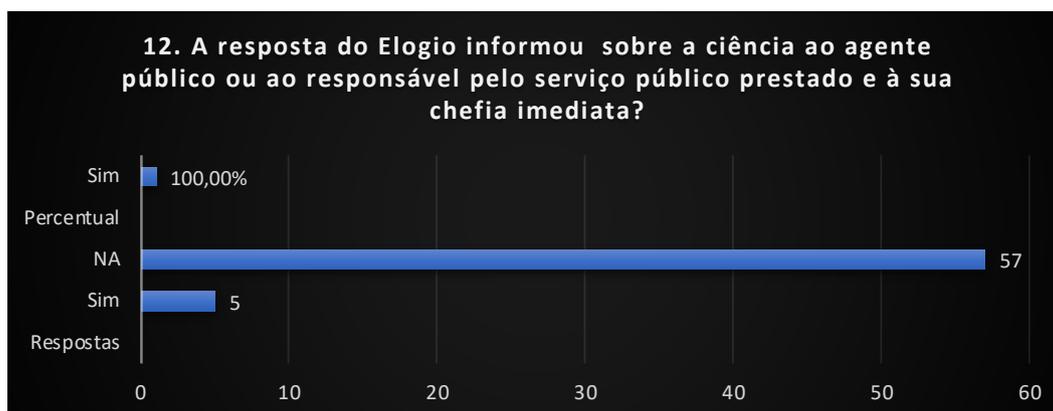
O gráfico da Pergunta 11 aponta que os pedidos de Sugestão foram bem atendidos, conforme o padrão exigido pelos normativos regentes das funções e competências de Ouvidoria.

### Pergunta 11



O gráfico da Pergunta 12 demonstra que os todos os Elogios (05) da Amostra foram encaminhados aos agentes públicos competentes na matéria, objeto das manifestações dos cidadãos.

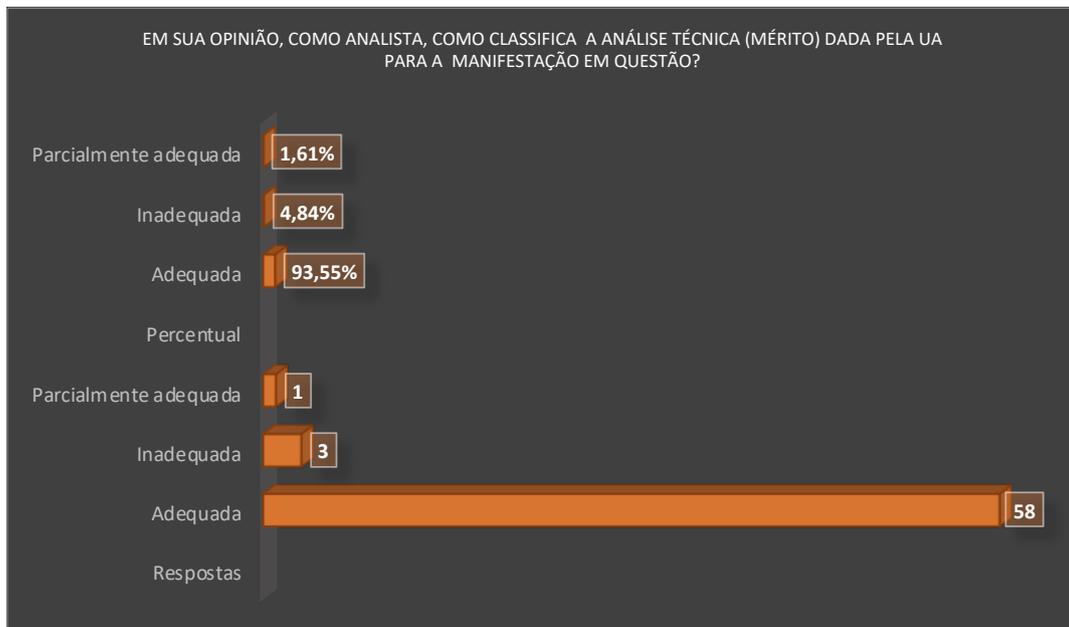
### Pergunta 12



A Pergunta 13, referente ao tipo “Simplifique”, não se aplica à Amostra.

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

### Avaliação Geral



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho muito bom – de apenas 4,84% com avaliação inadequada – acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 62 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>4</sup>. Ressalte-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

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

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

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofícios nº 23145/2021/ACRE/CGU e 23137/2021/ACRE/CGU, ambos de 07/12/2021, foi dado um prazo 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

A reunião de busca conjunta de soluções foi realizada em 13/12/2021. Dia 30/05/2022, a UA encaminhou, por meio do Ofício nº 43/2022/Reitoria/Ufac, suas considerações e ponderações em face do teor dos achados, apresentados no Relatório Preliminar e rediscutidos na Reunião de Busca Conjunta de Soluções, como segue abaixo.

CI. “O Relatório preliminar indica nos resultados do exame: “*Ouvidor atuando sem equipe de apoio*”, com a recomendação de designar servidores para compor a equipe de Ouvidoria. Em relação a esse quesito, observamos que da análise pela equipe de auditoria da CGU dos tratamentos demandados na Ouvidoria, de todas as 62 manifestações cadastradas e concluídas nos anos de 2020 e 2021, constantes da Plataforma Fala.BR, referente ao período de 05/06/2020 a 30/06/2021, tivemos 93,55% de respostas tidas como adequadas; 4,84% tidas como parcialmente adequadas; e 1,61% tida como inadequada.

Diante do resultado, observamos que muito embora a indicação da necessidade de ampliar a equipe da Ouvidoria, não foi observada ineficiência nos serviços prestados pela Ouvidoria da Ufac, em razão da atuação especializada do Ouvidor desta IFES, aliado ao fato de não ter havido grande demanda de manifestações cadastradas. Entretanto, apesar do entendimento pela equipe de auditoria de que a ausência de servidores na Ouvidoria é incompatível com o quadro de recursos humanos da Ufac, somente aparentemente e superficialmente é possível ter essa compreensão inicial, em razão do quantitativo de servidores técnicos existentes na Instituição.

Mas em verdade, atualmente existe carência de servidores para atender as muitas unidades acadêmicas e administrativas, motivada por diversas razões, dentre as quais: a aposentadoria e afastamento de servidores; ausência de abertura de novas vagas de cargos de técnicos; cessão de servidores para outras Instituições Públicas; crescimento e ampliação da estrutura institucional, com a criação de novos setores e unidades administrativas e acadêmicas nesta IFES; aumento da complexidade de atividades e de demanda considerável em alguns setores estratégicos na Instituição, que exigem um quantitativo maior de servidores lotados para conferir agilidade e eficiência aos serviços executados; novas demandas a partir das legislações que criam novas estruturas nas instituições públicas, demandando servidores e qualificação (na grande maioria, essas novas demandas são absorvidas por setores já existentes na Instituição, em razão da inexistência de cargos de direção e funções de confiança para criação de estruturas específicas, que possam atuar exclusivamente e de forma especializada), ocorrendo sobrecarga de trabalho e atividades em vários setores desta IFES; além de outras situações que certamente impactam diretamente na distribuição de servidores dentre os setores e unidades da Ufac.

No entanto, feitos esses esclarecimentos, informamos que a atual gestão da Ufac pretende estudar e avaliar a possibilidade de uma reformulação administrativa, que possa readequar a distribuição de servidores de modo a mitigar eventuais deficiências, pelos motivos já citados. Tal pretensão provavelmente ainda prejudicada em razão dos efeitos da Pandemia, que ainda persistem no país, constitui-se em projeto a médio prazo, não podendo ser realizado a curto prazo, pelas dificuldades e complexidade de avaliação e reformulação por meio de aprovação nos Conselhos Superiores desta IFES. Porém, a administração irá verificar, junto à PRODGE, a possibilidade e

alternativas de equacionar a questão posta em relação à Ouvidoria, de modo que possa tentar contemplar a recomendação apresentada”.

C2. “O segundo achado dos resultados de exame foi a não publicação de Relatórios de Gestão da Ouvidoria. A equipe de auditoria indica que a OuvUFAC publicou Relatórios de Gestão, conforme informações coletadas de seu sítio eletrônico, <http://www2.ufac.br/site/nucleos/ouvidoria>, no período de 2013 a 2017, não sendo identificadas as publicações dos Relatórios referentes aos anos de 2018, 2019 e 2020. Ao final, recomenda publicar os Relatórios de Gestão de 2020 e 2021.

Quanto a esse quesito, destacamos primeiramente que os relatórios da Ouvidoria de todos os anos de 2018 a 2020 estavam publicados no “Ufac em Números” e juntamente ao Relatório Geral Anual de Gestão da Ufac, como é requisitado todos os anos, não estando somente desmembrado e publicado separadamente no link específico da Ouvidoria, na página da Ufac. Entretanto, a Ouvidoria da Ufac já desmembrou a sua parte do relatório de gestão, correspondente aos anos de 2018 a 2020, e os encaminhou para publicação no seu sítio eletrônico <http://www2.ufac.br/site/nucleos/ouvidoria>, conforme poderá ser verificado.

Ressalta-se que em relação à publicação do relatório de gestão do ano de 2021, o mesmo ainda não foi publicado em razão do prazo para sua elaboração em 2022. Após sua elaboração, o mesmo será prontamente publicado”.

C3. “No terceiro achado de auditoria foi indicada a ausência de formalização de fluxos de trabalho, culminando com duas recomendações: III) atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria; e IV) implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo.

Nesse ponto, informamos que o Regimento Interno da Ouvidoria da Ufac está em fase avançada para aprovação, tendo sido encaminhado para a relatoria na Câmara de Legislação e Normas do Conselho Universitário em dezembro de 2021. O regimento interno da Ouvidoria será instrumento de grande relevância e comportará os mecanismos de tratamento das demandas, bem como o alinhamento das competências da unidade, da definição de papéis, fluxograma e atribuições dos atores de sua estrutura. O Regimento Interno da Ouvidoria deverá ser encaminhado para a análise e aprovação no Conselho Universitário durante o primeiro semestre de 2022, uma vez que o CONSU ainda está em recesso, em razão das férias coletivas dos docentes, de modo que somente retornará às atividades em 20 de março de 2022. Além disso, será avaliado junto à Ouvidoria e Administração Superior, a necessidade de outro instrumento, **se for o caso**, para estabelecer outros fluxos internos de tratamento das manifestações, como forma de assegurar uniformidade nas tramitações de mesma natureza, caso seja observado que o regimento interno aprovado não contempla satisfatoriamente a medida”.

C4. “Quanto ao quarto achado de auditoria, que trata da necessidade de atualização do sítio eletrônico para dar maior visibilidade aos canais de Ouvidoria/Fala.BR e à Carta de Serviços, cuja recomendação foi a de *“atualizar o sítio eletrônico a fim de dar maior visibilidade ao canal de ouvidoria da UA, com a logomarca e link de acesso direto ao Sistema Fala.BR/SisOuv e à Carta de Serviços da FUFAC, de modo ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade”*, **informamos que a recomendação foi atendida e finalizada** pela Assessoria de Comunicação desta IFES, **conforme demonstrado no Anexo Print Site Ufac”**.

C5. “Por fim, o quinto achado gerou a recomendação de: “VI) *promover o adequado preenchimento do campo assunto e a elaboração de respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação a fim de corrigir as inconsistências identificadas*”. Nesse ponto, o Ouvidor da Ufac que teve seu desempenho e atuação bastante elogiados no relatório preliminar e também durante a reunião conjunta de soluções, tanto pela administração superior da Ufac, quanto pela equipe de auditoria da CGU, esclareceu que atuará para corrigir eventuais inconsistências no preenchimento do campo: assunto, com vistas a melhorar a identificação do tipo de demanda iniciada pelo cidadão, como forma de estabelecer o tratamento adequado ao tipo de manifestação”.

À luz da razoabilidade das considerações acima expendidas pela UA, em consonância com o princípio da justificação dos atos administrativos, a equipe deliberou acatar as manifestações elencadas. A equipe, inclusive, destaca que o ponto C3 já foi devidamente contemplado com a publicação da Resolução CONSU nº 77, de 29/04/2022, que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da UFAC, disponível em [http://www2.ufac.br/site/ocs/conselho-universitario/resolucoes/resolucoes-de-2022/resolucao-consu-77\\_29-04-2022\\_aprova-o-regimento-interno-da-ouvidoria.pdf/view](http://www2.ufac.br/site/ocs/conselho-universitario/resolucoes/resolucoes-de-2022/resolucao-consu-77_29-04-2022_aprova-o-regimento-interno-da-ouvidoria.pdf/view).