

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA:** OUVIDORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO - UFES

**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

**RICARDO PLÁCIDO RIBEIRO**  
Superintendente CGU/ES

**JOÃO TADEU DE CASTRO BATISTA**  
Coordenador

**JOÃO TADEU DE CASTRO BATISTA • PAULO HENRIQUE NINKE DE ARAUJO**  
Equipe de Avaliação

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**LUANA MARCELINO**  
Supervisora

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

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

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo

MUNICÍPIO: Vitória - ES

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DA AMOSTRA DE MANIFESTAÇÕES: 01 de junho de 2020 a 31 de maio de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: novembro de 2021 a fevereiro de 2022

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, unidade de ouvidoria integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela instituição.

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 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 tempestividade nas respostas das demandas de ouvidoria. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) normativos internos desatualizados em relação aos normativos federais do Sisouv;
- b) ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- c) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

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

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

II - complementar os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificamente no tratamento de “Denúncias” e “Simplifique”, bem como no tratamento de manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas de outras áreas da UFES;

III - 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;

IV - promover o adequado preenchimento do campo “assunto”, bem como atentar para a correta classificação da manifestação em relação à tipologia.

# CONTEÚDO

---

<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS .....</b>	<b>7</b>
<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>11</b>
<b>1. NORMATIVOS INTERNOS DESATUALIZADOS EM RELAÇÃO AOS NORMATIVOS FEDERAIS DO SISOUV.....</b>	<b>11</b>
<b>2. AUSÊNCIA DE FORMALIZAÇÃO DE FLUXOS DE TRABALHO .....</b>	<b>12</b>
<b>3. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....</b>	<b>12</b>
<b>4. TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS ÀS ÁREAS INTERNAS EM DESACORDO COM A PORTARIA 581/2021. ....</b>	<b>14</b>
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>17</b>
<b>APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>17</b>
A.1 Informações Gerais.....	17
A.2 Competências .....	17
A.3 Normativos Internos .....	20
A.4 Equipe e Estrutura Física .....	20
A.5 Canais de Atendimento.....	21
A.6 Sistemas Informatizados .....	21

A.7 Fluxo Interno de Tratamento .....	21
A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais.....	22
A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados .....	22
A.10 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços.....	22
A.11 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor .....	23
A.12 Carta de Serviços aos Usuários .....	24
A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação.....	24
A.14 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria.....	24
A.15 Dados do Painel “Resolveu?” .....	25
<b>APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....</b>	<b>27</b>
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra .....	27
B.2 Apresentação dos Resultados.....	30
<b>APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO.....</b>	<b>38</b>
C.1 Anexo ao e-mail de 03/08/22 (Considerações da Ouvidoria da UFES) .....	38
C.2 Análise da Equipe de Avaliação .....	42
1) Normativos internos desatualizados em relação aos normativos federais do SisOuv.....	42
2) Ausência de formalização de fluxos de trabalhos.....	42
3) Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria .....	43
4) Tramitação das demandas às áreas internas em desacordo com a Portaria 581/2021 .....	43

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

**CGU:** Controladoria-Geral da União

**EV.G/ENAP:** Escola Virtual.Gov/Escola Nacional de Administração Pública

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

**LAI:** Lei de Acesso à Informação

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

**OuvUFES:** Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo

**QA:** Questionário de Avaliação

**SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão

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

**UA:** Unidade Avaliada

**UFES:** Universidade Federal do Estado do Espírito Santo

## APRESENTAÇÃO

---

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

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

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a 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 (SisOuv) e atribuiu à CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central do Sistema. 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 e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

## 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 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.

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 Unidade Avaliada - UA<sup>1</sup>, além de outras questões com 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.

## 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

<sup>1</sup>. 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.

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 do tratamento das manifestações dado pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR no período de 01/06/2020 a 31/05/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total, foram extraídas 100 manifestações para análise pelo NAOPEs.

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

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 é a **Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) - OuvUFES**, órgão de assessoramento da Reitoria que compõe o conjunto de órgãos da Administração Central da UFES e integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOUV e, portanto, sujeito à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a OuvUFES atende precipuamente às demandas típicas de ouvidoria encaminhadas por membros da comunidade universitária e da sociedade em geral aos órgãos da Instituição por meio de demanda espontânea.

Cabe destacar que a OuvUFES também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria é composta por uma unidade única, apenas um nível hierárquico com o Cargo de Ouvidor - função CD-04, subordinada diretamente à Reitoria da Universidade. A equipe é formada pelo Ouvidor e quatro servidores técnico-administrativos.

Ressalta-se que dois servidores concluíram o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a OGU. Os outros servidores têm alguma capacitação em Ouvidoria e 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 Profoco/OGU e da EV.G/ENAP.

As informações da UA foram coletadas do sítio da OuvUFES, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2019 e 2020. Mais detalhes sobre a ouvidoria da UFES são dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

---

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

### 1. Normativos internos desatualizados em relação aos normativos federais do SisOuv

Em consulta ao sítio da Ouvidoria da UFES, na aba Legislação e Normas encontramos: Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Estatuto da UFES, o Regimento Geral da UFES, o Regimento Interno da Ouvidoria da UFES (2008), Leis, Decretos, Portarias, Instruções Normativas e Resoluções relacionados ao tema de ouvidoria, bem como ao tema acesso à informação.

O Regimento Interno da Ouvidoria da UFES data de 2008, e conforme ressaltado pela própria UA, novas legislações regulamentando as atividades de ouvidorias públicas entraram em vigor nos últimos anos, em especial, a Portaria nº 581/2021/CGU, que ampliaram e fortaleceram as competências da ouvidoria. Assim, conforme informado pela OuvUFES, “a partir da publicação da Port. 581/2021/CGU a Ouvidoria vem atuando em todo escopo de atribuições previstas nesta norma. Já está em estudo a proposta de novo Regimento, a ser aprovado pelo Conselho Universitário”.

Salientamos que dentre as atualizações a serem efetuadas no novo Regimento Interno da Ouvidoria, deverá constar previsão de tratamento de denúncias, conforme determina o Decreto nº 10.153/2019 e, ainda, a Portaria CGU nº 581/2021:

#### Decreto nº 10.153/2019

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

(...)

*§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)*

#### Portaria CGU nº 581/2021

*Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:*

*I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021).*

Ressalta-se que tais previsões são essenciais para que o encaminhamento de denúncias seja realizado somente aos órgãos de apuração, e não a áreas gestoras ou mesmo a servidores envolvidos, sob pena de realizar diligências, que é um procedimento vedado para denúncias, conforme previsto no art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021. Ademais, a pseudonimização deve ser realizada antes do envio às respectivas áreas de apuração, o que significa que a proteção aos elementos de identificação do denunciante ocorre independente de autorização do cidadão, não sendo o pedido de consentimento aplicável para trâmite interno, apenas para encaminhamento a outro órgão, em atenção ao art. 16, § 4º, do Decreto 9492/2018, a saber:

*§ 4º - O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedida de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudonimização pela unidade encaminhadora.*

## 2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

Conforme informado pela UA, os fluxos de tratamento de manifestação que estavam em elaboração quando da finalização do relatório preliminar foram finalizados e os manuais encontram-se disponíveis em <https://ouvidoria.ufes.br/manuais-e-pop>.

Porém, nos casos específicos de tratamento de “Denúncias” e “Simplifique”, a UA ainda não finalizou a elaboração dos respectivos manuais.

Também não existe fluxo formalizado no órgão/entidade para que as manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas em outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento na Ouvidoria.

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, na Portaria nº 581/2021, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

## 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 estratificada de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 578 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) constantes da Plataforma Fala.BR, no 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, 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 único.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um bom desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA, considerando a amostra examinada.

Das 100 manifestações constantes da amostra, todas foram respondidas dentro do prazo de resposta. No período sob exame, de 01/06/2020 a 31/05/2021, das 578 manifestações respondidas 05 ultrapassaram o prazo de resposta.

Verifica-se também que a Ouvidoria, de uma maneira geral, forneceu informações e esclarecimentos sobre providências adotadas e/ou encaminhamento para a unidade competente sobre o assunto.

No entanto, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

Verificou-se que em 5% das manifestações analisadas, ou seja, 5 manifestações, o campo Assunto não foi preenchido corretamente, e não houve alteração para um assunto mais adequado, permanecendo aquele que o cidadão selecionou inicialmente. Em 7% das manifestações, ou seja, 7 manifestações, a classificação está indevida e deveria ter sido reclassificada pela Ouvidoria. Neste particular, a UA não observou o disposto no art. 15 e no inciso IV do art. 25 da Portaria CGU nº 581/2021, conforme abaixo:

*Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.*

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

*[...]*

*VI - Realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;*

Conforme informado pela UA, após a reunião conjunta de busca de soluções, a UA adotará, para novas manifestações de ouvidoria, a seguinte sistemática de classificação:

**Classificação do “Assunto” das manifestações:** considerando as especificidades de classificação dos registros, por se tratar de uma Universidade, e que o campo “Assunto” disponível na Plataforma Fala.BR não é habilitado para inclusão de assuntos peculiares a instituição, a Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo optou por incluir a classificação de “Assuntos” como “Universidades e Institutos” para os registros referentes às manifestações de ouvidoria (denúncias, solicitações, reclamações, elogios, sugestões, Simplifique! e comunicações) e “Acesso à Informação” para os pedidos de acesso à informação. A classificação mais específica será realizada no campo “Subassunto”, onde é possível cadastrar os “assuntos” mais recorrentes na Universidade.

**Classificação da tipologia das manifestações:** A UA informou que está elaborando um Procedimento Operacional Padrão sobre o recebimento, análise e classificação das manifestações recebidas. Porém, não foi informado o prazo para finalização.

#### 4. Tramitação das demandas às áreas internas em desacordo com a Portaria 581/2021.

Consultada inicialmente sobre quais as ferramentas usadas na comunicação entre a Ouvidoria e as áreas responsáveis na solicitação de informações e tomada de providências, bem como no encaminhamento das manifestações para a área de apuração, a Ouvidoria da UFES respondeu: *“Utilizamos a Plataforma Fala.BR e o Sistema de Protocolo da UFES (Lepisma). O intercâmbio de informações é realizado de forma manual na análise de cada demanda.”* Não existe intercâmbio entre a Plataforma Fala.BR e o Lepisma.

Em nova consulta, a unidade informou que: *“Toda tramitação, inclusive as vinculadas a denúncias, são realizadas por e-mail, enviado diretamente para o gestor estratégico. A UFES não utiliza a ferramenta SEI. Caso o gestor demande a identificação do denunciante para apuração, este encaminha, via e-mail, pedido à Ouvidoria que, por sua vez, solicita, via Plataforma Fala.BR, autorização do denunciante para encaminhamento de seus dados. Ao receber o retorno do manifestante, via Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria responde ao gestor. Sendo autorizado, encaminha as referidas informações.”*

Conforme informado, a comunicação e solicitação de informações às unidades, a ouvidoria não utiliza o Fala.BR, contrariando o que determina a Portaria CGU nº 581/2021 em seu 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.”*

Ressalta-se, porém, que em parte do período de análise das manifestações constantes da amostra, 01/06/2020 a 31/05/2021 ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR.

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

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

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

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

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

## RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, bem como as respostas da UA ao Relatório Preliminar, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo:

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

II - Abster-se de enviar denúncias diretamente a gestores, e encaminhá-las tão somente a áreas de apuração, bem como ajustar o procedimento de solicitação de consentimento nos termos dos Decretos nº 10153/2019 e nº 9492/2018.

III – complementar os fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificamente no tratamento de “Denúncias” e “Simplifique”, bem como no tratamento de manifestações de ouvidoria eventualmente recebidas de outras áreas da UFES.

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;

V - promover o adequado preenchimento do campo assunto, bem como atentar para a correta classificação da manifestação em relação à tipologia.

## CONCLUSÃO

---

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da UFES, 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.

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

Para subsidiar a análise por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/06/2020 a 31/05/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria.

Das 100 manifestações constantes da amostra, todas foram respondidas dentro do prazo de resposta. No período sob exame, de 01/06/2020 a 31/05/2021, das 578 manifestações respondidas apenas 05 ultrapassaram o prazo de resposta.

Verifica-se também que a Ouvidoria, de uma maneira geral, forneceu informações e esclarecimentos sobre providências adotadas e/ou encaminhamento para a unidade competente sobre o assunto.

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.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência do trabalho de avaliação são:

- I. formalização dos fluxos adequadamente para todos os tipos de manifestação, inclusive comunicação, e prevendo que a os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a administração pública deverão encaminhá-las imediatamente à unidade de Ouvidoria, orientando o denunciante sobre a necessidade de a denúncia ser encaminhada por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;
- II. atualização dos 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;
- III. utilização do 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;
- IV. melhor adequação no preenchimento do campo assunto, bem como atentar para a correta classificação da manifestação em relação à tipologia.

# 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 que compõe a Administração Central da UFES.
Data de criação	04/07/2008
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@ufes.br">ouvidoria@ufes.br</a>
Página na Internet	<a href="https://ouvidoria.ufes.br/">https://ouvidoria.ufes.br/</a>
Canal de atendimento	FalaBr, E-mail ( <a href="mailto:ouvidoria@ufes.br">ouvidoria@ufes.br</a> ), Whatsapp (27 98809-0151), Telegram ( <a href="https://t.me/CidaOuvidoraVirtualBot">@CidaOuvidoraVirtualBot</a> )
Endereço	Av. Fernando Ferrari, 514 - Goiabeiras, Vitória - ES   CEP 29075-910
Telefone	(27) 98809-0151
Ouvidor	Renato Carlos Schwab Alves Cargo: Assistente Administrativo. Função: Ouvidor, CD-04, Servidor da Ufes Experiência de 1 ano em ouvidoria Nomeado no cargo em setembro de 2021

### A.2 Competências

A Ouvidoria da UFES integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU. A Unidade Avaliada – UA é um órgão de assessoramento da Reitoria da UFES e compõe o conjunto de órgãos da Administração Central da UFES.

Apresentamos abaixo a posição da Ouvidoria dentro da estrutura organizacional da UFES.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO**

**ANEXO I DA RESOLUÇÃO Nº 22/2019-CUn**

Estrutura Organizacional

**Universidade Federal do Espírito Santo**

**Administração Superior**

**Conselho Universitário**

Comissão de Assuntos Didáticos, Científicos e Culturais

Comissão de Legislação e Normas

Comissão de Orçamento e Finanças

Auditoria Interna

**Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão**

Comissão de Ensino de Graduação e Extensão

Comissão de Política Docente

Comissão de Pesquisa e Pós-Graduação

**Conselho de Curadores**

**Reitoria**

**Vice-Reitoria**

**Gabinete da Reitoria**

Coordenação de Gestão da Informação

Seção de Procedimentos Disciplinares

Seção de Logística do Gabinete do Reitor

**Procuradoria Federal**

Seção Administrativa da Procuradoria



**Ouvidoria**

**Secretaria de Órgãos Colegiados Superiores**

Coordenação Administrativa

De modo geral, a Ouvidoria UFES exerce o papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos e entidades vinculadas à Universidade Federal do Espírito Santo. Suas competências foram estabelecidas no Regimento Interno da Ouvidoria Geral da UFES, conforme a seguir.

*Art. 2º À Ouvidoria Geral compete:*

*I. receber e apurar a procedência de informações, reclamações e sugestões encaminhadas por membros da comunidade universitária e da sociedade em geral, através de demanda espontânea;*

*II. analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;*

*III. acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o caráter resolutório da demanda e mantendo o requerente informado do processo;*

*IV. sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e da própria Universidade.*

A Portaria CGU nº 581, de 09 de março de 2021 estabelece, ainda, orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal:

*Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:*

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos: a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários; b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros; c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e d) consolidar os dados por eles coletados;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XI - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;

XII - realizar a interlocução e observar as orientações do órgão central do SisOuv, no âmbito de suas competências;

XIII - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas;

XIV - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709, de 2018;

XVI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017; e

*XVII - produzir anualmente o relatório de gestão. § 1º Incluem-se no inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a unidade do SisOuv esteja vinculada.*

*§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.*

Por fim cabe destacar que a Ouvidoria Geral da UFES também é o setor responsável por administrar e monitorar o atendimento das solicitações referentes à Lei de Acesso à Informação no âmbito da Ufes, utilizando o sistema Fala.Br.

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

Em consulta ao sítio da Ouvidoria da UFES, na aba Legislação e Normas encontramos: Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Estatuto da UFES, o Regimento Geral da UFES, o Regimento da Ouvidoria da UFES, Leis, Decretos, Portarias, Instruções Normativas e Resoluções relacionados ao tema de ouvidoria, bem como ao tema acesso à informação.

### **A.4 Equipe e Estrutura Física**

Conforme informado no Questionário de Avaliação, de acordo com o disposto no site da Ouvidoria da UFES, atualizado em 22/07/2021 equipe é formada pelo Ouvidor e quatro servidores técnico-administrativos. Além disso, a Ouvidoria é composta por uma unidade única, apenas um nível hierárquico com o Cargo de Ouvidor - função CD-04, subordinada diretamente à Reitoria da Universidade.

Ressalta-se que dois servidores concluíram o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a OGU. Os outros servidores têm alguma capacitação em Ouvidoria e 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 Profoco/OGU e da EV.G/ENAP.

Foi informado que a composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria. Porém, a unidade informou que iniciou tratativas junto à administração da UFES para adequação.

Não há equipe específica para tratamento de denúncias, sendo que todos os servidores da ouvidoria têm acesso ao módulo de tratamento de denúncias da Plataforma Fala.BR.

A unidade está em processo de planejamento setorial com metas individuais ainda por serem definidas.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico. Porém a unidade considera que a estrutura atual é insuficiente e que também que iniciou tratativas junto à administração da UFES para adequação.

Ressalta-se que, de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021 (Art. 8º), “no âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial ao manifestante, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações”.

## A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são:

- I. Internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- II. e-mail;
- III. atendimento presencial;
- IV. atendimento telefônico;
- V. correspondência.
- VI. *WhatsApp* e *Telegram*;
- VII. Fale com o Ouvidor / Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação / Encarregado de dados (agendamento por e-mail ou *Whatsapp*).

Obs: desde março de 2020 estava suspenso o atendimento presencial. A partir de 03 de janeiro de 2022, os atendimentos presenciais à usuários foram restabelecidos de segunda a quinta-feira, no período de 9h às 11h e de 13h às 15h por meio de agendamento pelo e-mail [ouvidoria@ufes.br](mailto:ouvidoria@ufes.br).

A Ouvidoria da UFES informou que ao receber uma manifestação pelos canais de atendimento (diferentes do Fala.BR) e verificar sua qualificação como manifestação de ouvidoria nos moldes do Decreto 9.492/2018, orienta o manifestante para que faça o registro na Plataforma Fala.BR. Caso o manifestante encontre dificuldade, a equipe da Ouvidoria se disponibiliza para fazer o devido registro. Caso não ocorra a qualificação acima citada, a resposta ou orientação é prestada no momento do atendimento.

## A.6 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a Ouvidoria utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Nas hipóteses de manifestações serem recebidas pelo sistema de protocolo da UFES (Lepisma), ocorre a migração para o Fala.BR de forma manual (a ouvidoria cadastra a manifestação no Fala.BR a partir das informações do Lepisma).

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA 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?”. A utilização dos dados está sendo definida no processo de modernização da gestão da ouvidoria.

## A.7 Fluxo Interno de Tratamento

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado de tratamento das manifestações na Ouvidoria da UFES. No processo de Modernização da Gestão da Ouvidoria, os fluxos estão em fase de definição, com posterior elaboração do manual de processo de trabalho.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA utiliza somente os dados do Painel “Resolveu?”. O uso dos dados está sendo definido no processo de modernização da gestão da ouvidoria.

A unidade possui gargalos no atendimento das manifestações, em decorrência de que parte pequena dos gestores da universidade não consegue priorizar as respostas no tempo devido.

## A.8 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA informou que, toda tramitação, inclusive as vinculadas à denúncias, são realizadas por e-mail, enviado diretamente para o gestor da área, sem a identificação dos manifestantes. Caso o gestor demande a identificação do denunciante para apuração, este encaminha, via e-mail, pedido à Ouvidoria que, por sua vez, solicita, via Plataforma Fala.BR, autorização do denunciante para encaminhamento de seus dados.

## A.9 Temas e Órgãos Internos Demandados

Consoante informando no Questionário de Avaliação, os principais assuntos objeto das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Ufes (constantes da amostra) são:

- universidades e institutos (temas diversos referentes à UFES);
- processo seletivo (maioria sobre ingresso por meio de cotas);
- conduta docente (maioria sobre atuação de professores);
- educação superior (maioria sobre vagas em disciplinas).



## A.10 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Em razão da Ouvidoria estar vinculada a Administração Central da UFES, a competência atual para análise e aprovação do Relatório Anual de Gestão, elaborado conforme o art. 14, II da Lei nº 13.460/2017 é, conforme informado pela unidade no questionário de avaliação, da autoridade máxima da UFES. Os relatórios anuais de gestão dos anos 2012 a 2021 estão disponibilizados em <https://ouvidoria.ufes.br/>, aba relatórios.

O acompanhamento dos processos disciplinares referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração não são acompanhadas/monitoradas pela ouvidoria da UFES, mas, conforme informado pela UA, isso está em definição no processo de modernização da gestão da ouvidoria.

A unidade de Ouvidoria não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações.

A Ouvidoria inicialmente informou que não realiza análises quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade, mas que tais procedimentos estão em definição no processo de modernização da gestão da ouvidoria. Em novo questionamento sobre esse tema a Ouvidoria prestou os seguintes esclarecimentos complementares:

*“O relatório do Primeiro Trimestre de 2022 está em preparação pela equipe da Ouvidoria, nele estamos viabilizando esse tipo de análise, ainda de forma preliminar. Esse cuidado se dá em função da cultura organizacional da UFES. Assim, as análises e sugestões apresentadas em relatório público podem ser consideradas uma exposição da Unidade Organizacional, citada. Feita esta consideração informamos, de forma complementar, que a Ouvidoria, em tratamento ao que consta no Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas, item “2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações. Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações?”, optou por não envidar esforços para melhoria do Grau de Maturidade neste item, conforme consta da informação enviada à CGU, por meio da Plataforma e-Aud, em 15 de dezembro de 2021. Cabe destacar que, posterior à informação enviada por meio da Plataforma e-Aud, na elaboração do Plano de Desenvolvimento Setorial da Ouvidoria, que detalha o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFES, resolvemos avançar no trabalho junto à cultura organizacional e a estreitar o relacionamento com as unidades organizacionais da UFES, em especial com as que estão fora do Campus de Goiabeiras (sede), por meio da ação Ouvidoria Itinerante.”*

Conforme Regimento Interno, a Ouvidoria pode sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito da sociedade em geral e da própria Universidade. As sugestões são enviadas através de Ofícios pelo sistema de protocolo da Universidade.

### **A.11 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.

O Ouvidor Renato Carlos Schawb Alves foi nomeado para o cargo em 20 de setembro de 2021, por meio da Portaria nº 509.

A CGU, por meio do Parecer nº 68/2021/CGOUV/OGU, aprovou em 26/08/2021 a indicação para o cargo, condicionado, entretanto, à comprovação da conclusão da Certificação em Ouvidoria, no prazo de 180 dias (a contar da data de nomeação), atendendo ao requisito previsto no art. 4º da Portaria CGU Nº 1.181/2020

### **A.12 Carta de Serviços aos Usuários**

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa a 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 Ouvidoria da UFES, a Carta de Serviços encontra-se disponível na aba Carta de Serviços no seguinte endereço: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/universidade-federal-do-espírito-santo>.

Conforme informado pela UA a Carta de Serviços é atualizada anualmente. Existe proposta para atualização semestral, em análise pelo Comitê Gestor Permanente dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos na UFES. A Ouvidoria informou que participa de todo processo de atualização, fornecendo o devido suporte aos servidores editores da Carta de Serviços.

### **A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação**

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

### **A.14 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria**

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

- adequação da força de trabalho e da estrutura física da ouvidoria;
- melhorias nos equipamentos e nos sistemas informatizados;
- atualização do fluxo de atendimento das manifestações, descrevendo papéis e responsabilidades, as atividades realizadas e os sistemas utilizados em cada atividade. Conforme informado a UA está em fase de elaboração de manual de processo de trabalho;
- acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recepcionadas na unidade e encaminhadas para apuração;

- acompanhar a efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos;
- acompanhar o tratamento de questões relacionadas aos servidores do órgão/entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações;
- elaborar métodos de análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão/entidade;
- utilização do 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.

### A.15 Dados do Painel “Resolveu?”

O Painel “Resolveu?” é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Ressaltando que o endereço do Painel Resolveu? também se encontra disponível no site da ouvidoria da UFES na aba Painel “Resolveu?”.

A seguir os dados estatísticos retirado do Painel “Resolveu?”, considerando a entidade como “UFES - Universidade Federal do Espírito Santo” e o período de 01/06/2020 a 31/05/2021.



### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	178 (30,8%)
	SOLICITAÇÃO	161 (27,9%)
	DENÚNCIA	92 (15,9%)
	SUGESTÃO	5 (0,9%)
	ELOGIO	9 (1,6%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	133 (23,0%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

### SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



### RANKING

ASSUNTOS
QUANTIDADE
TEMPO

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

Matrículas	8
Agente Público	7
Recursos Humanos	7
Auxílio	6
Infraestrutura e Fome...	6
Outros em Educação	6
Bolsas	5
Concurso	5
Serviços e Sistemas	5

### PERFIL DO CIDADÃO

Faixa Etária
Gênero
Localização
Raça e Cor

Percentual dos manifestantes por faixa etária



## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer inferências válidas a respeito das características da população como um todo. É bastante útil em situações nas quais 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 de 01/06/2020 a 31/05/2021, era composta 578 manifestações respondidas, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO	QUANTIDADE
Comunicação	133
Denúncia	92
Elogio	9
Reclamação	178
Simplifique	0
Solicitação	161
Sugestão	5
<b>TOTAL</b>	<b>578</b>

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 578, 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:nto

- Data do Registro
- Data Final
- Situação
- Tipo Manifestação
- Descrição da Manifestação
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta Satisfação
- Fora/Dentro do Prazo
- 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. 12 da Portaria CGU nº 581/2021. Ambas definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala. BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

**b) Satisfação do usuário:** para este item foram consideradas as informações constantes do Painel “Resolveu?”. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que respondem à 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 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações "Simplifique", os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 15 da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

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

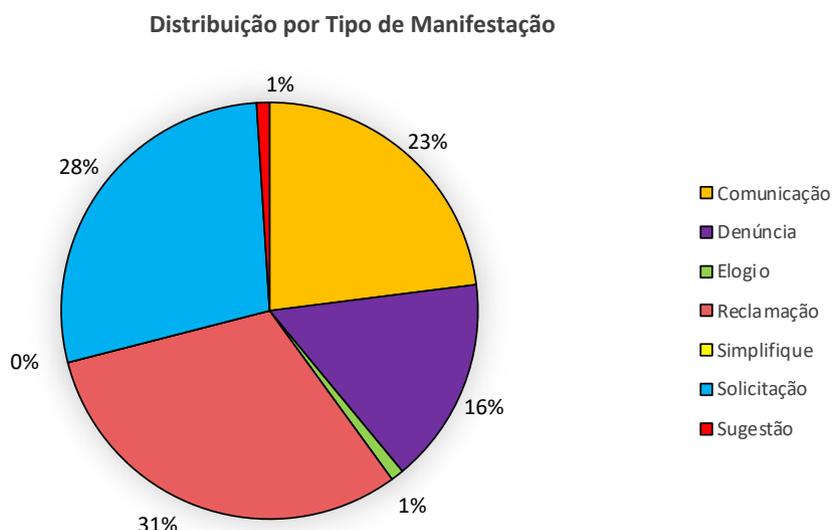
1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
3. *O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
4. *A manifestação foi classificada corretamente (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 do tratamento das manifestações dado pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/06/2020 a 31/05/2021.

Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal extração resultou em um total de 578 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pela UFES no período de 01/06/2020 a 31/05/2021 foram extraídas 100 manifestações, sendo brevemente esboçadas a seguir:



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



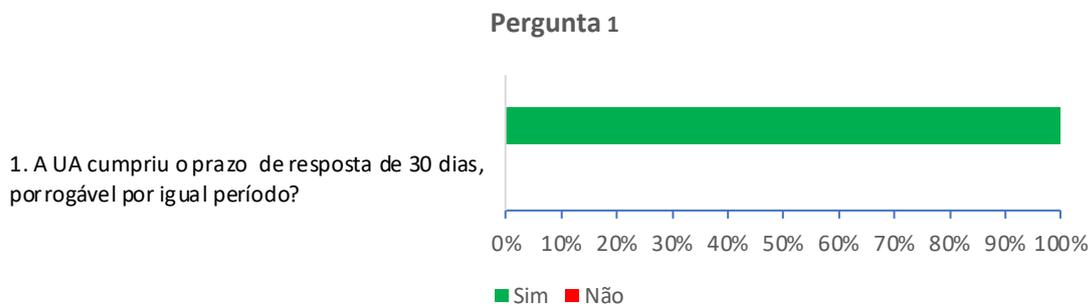
A tabela abaixo descreve brevemente os principais tópicos abordados por tipo de manifestação, após a análise do teor de cada uma:

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANT.
<b>Comunicação</b>	23
Reclamação sobre comportamento profissional de coordenador de curso	
Denúncia sobre irregularidade no sistema de cotas (8 vezes)	
Denúncia de perfil no Twitter que supostamente expunha ingressantes pelo sistema de cotas	
Denúncia de possível assédio moral de diretor para com professora	
Denúncia sobre irregularidade na escolha do representante dos Técnicos Administrativos em Educação	
Denúncia sobre atuação de professora	
Denúncia sobre exigência de atividade presencial em período em que as atividades eram somente remotas	
Denúncia sobre instalações precárias do Instituto de Odontologia da UFES	
Denúncia sobre beneficiário de bolsa de doutorado	
Denúncia contra professor com relação ao uso indevido da licença para atividades políticas	
Denúncia contra aluna por suposto recebimento irregular de auxílios governamentais	
Denúncia sobre irregularidades no processo eleitoral para Diretor do Centro Tecnológico	
Denúncia sobre metodologia de avaliação de professor (3 vezes)	
Denúncia de acúmulo indevido de cargo	
<b>Denúncia</b>	16
Denúncia sobre possível assédio moral por parte de professora	
Denúncia sobre conduta desrespeitosa e difamatória por parte de professor	
Denúncia de perfil no Twitter que supostamente expunha ingressantes pelo sistema de cotas	
Denúncia sobre irregularidade no sistema de cotas (11 vezes)	
Denúncia sobre roubo de plantas dentro da universidade.	
Denúncia de desmatamento e impedimento da entrada no Observatório Astronômico	
<b>Elogio</b>	1
Elogio direto a servidora	

RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANT.
Reclamação Reclamação por atraso na emissão de diploma Reclamação sobre conduta de professor em relação à metodologia de avaliação Reclamação sobre problemas com o sistema de ponto eletrônico Reclamação de aluno sobre reprovação por falta Reclamação sobre acesso ao auxílio emergencial digital na UFES Reclamação sobre o atraso no atendimento de solicitação de atestado de Registro de Diploma de faculdade particular Reclamação sobre problema de acesso ao sistema de avaliação online da UFES Reclamação sobre impossibilidade de se fazer estágio supervisionado presencial (3 vezes) Reclamação sobre metodologia de avaliação de disciplina (2 vezes) Reclamação sobre ausência de resposta de e-mail enviado para a proplan@ufes.br Reclamação sobre exposição de dados particulares de participantes de pesquisa Reclamação de professor sobre critérios para remanejamento entre disciplinas Reclamação sobre problemas para matrícula no Sisu Reclamação sobre ausência de ciência em nota de repúdio enviada a todos os departamentos da UFES Complementação de reclamação anterior Reclamação sobre avaliação de disciplina (2 vezes) Reclamação por ter tido nome indevidamente incluído em lista de desligamento Reclamação sobre metodologia de aula de professor Reclamação sobre quantidade de vagas ofertadas em disciplina (2 vezes) Reclamação para uso de nome social nos documentos da Universidade Reclamação sobre comportamento de professor em relação a aluno com deficiência Reclamação contra professor que quer dar aula em dia de ponto facultativo Reclamação sobre problemas para assinatura de contrato de trabalho Reclamação sobre impossibilidade de realização de estágio supervisionado presencial Reclamação sobre não atendimento de solicitação de diploma Reclamação sobre funcionamento de banheiro	31
Simplifique	0

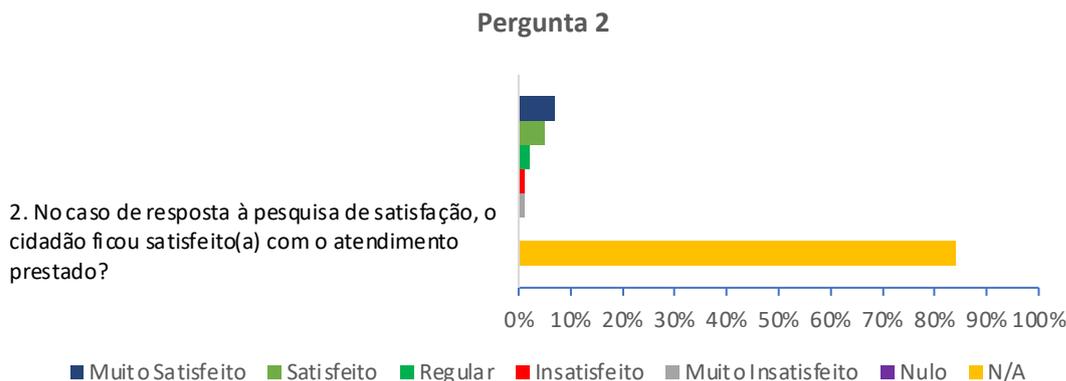
RESUMO DO TEOR DA MANIFESTAÇÃO	QUANT.
Solicitação	28
Solicitação de providência em relação à Progep	
Solicitação de providências para acesso a curso no qual está matriculado	
Solicitação de informações sobre canal de alunos no Youtube	
Solicitação de informações para resolver problema de nota em disciplina	
Solicitação de resultado de processo seletivo para alunos especiais (Mestrado)	
Reclamação sobre indeferimento em processo de matrícula	
Solicitação sobre informações a respeito do início das aulas	
Solicitação de reinserção de documentos em processo digital	
Solicitação de desbloqueio no acesso ao SIGEPE	
Solicitação de cancelamento do cancelamento de matrícula	
Solicitação para aproveitamento em concurso público realizado em outra Universidade	
Solicitação de correção de nota de disciplina	
Solicitação de informação de horário de funcionamento da biblioteca e secretaria	
Solicitação de revisão da prova, análise da conduta do professor sobre uma única avaliação no período	
Solicitação de providências para lançamento de nota de disciplina	
Solicitação de inclusão em programa social digital da UFES	
Solicitação de informações para acesso às aulas digitais	
Solicitação para a UFES pedir vistoria do Corpo de Bombeiros	
Solicitação de informações sobre documentação necessária para comprovação de renda	
Solicitação de concessão de matrícula após ter perdido o prazo inicial	
Solicitação de reaproveitamento de disciplinas cursadas	
Solicitação de vaga em disciplina	
Solicitação de emissão de documento para participar de processo de mestrado	
Solicitação sobre conduta de professor ao ministrar disciplina online	
Solicitação de atendimento para interposição de recurso	
Solicitação de reativação de matrícula por cancelamento equivocado	
Solicitação de pagamento de abono salarial	
Solicita informações sobre transferência de matrícula entre universidades federais	
Sugestão	01
Sugestão para utilização do espaço, servidores e alunos da UFES para vacinação Covid19	
<b>TOTAL DA AMOSTRA</b>	<b>100</b>

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com treze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>2</sup>:

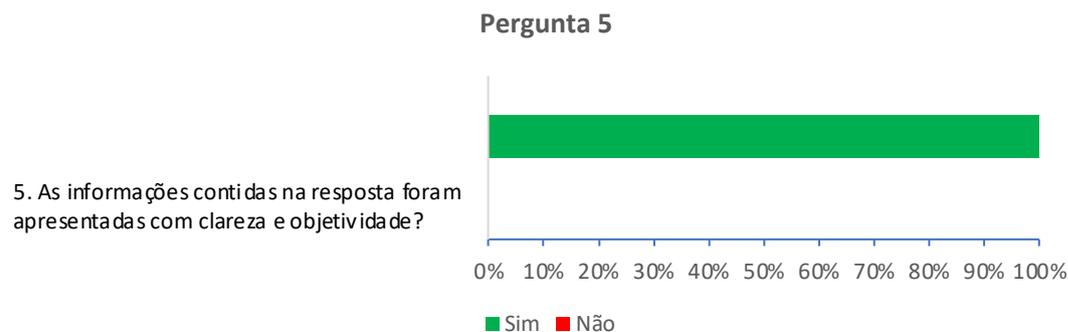
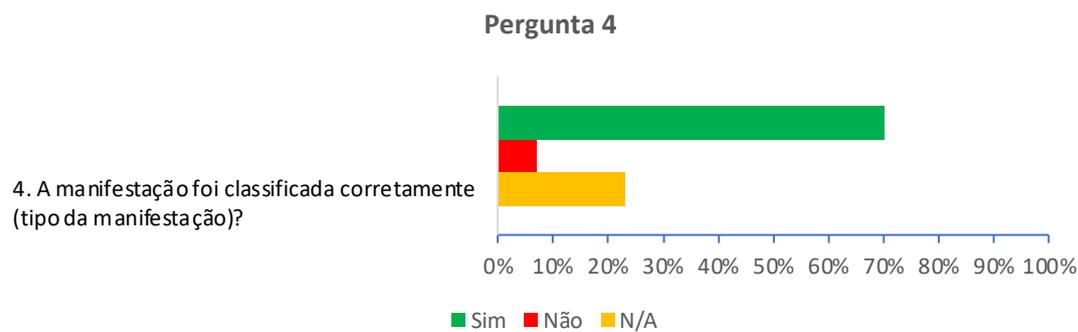
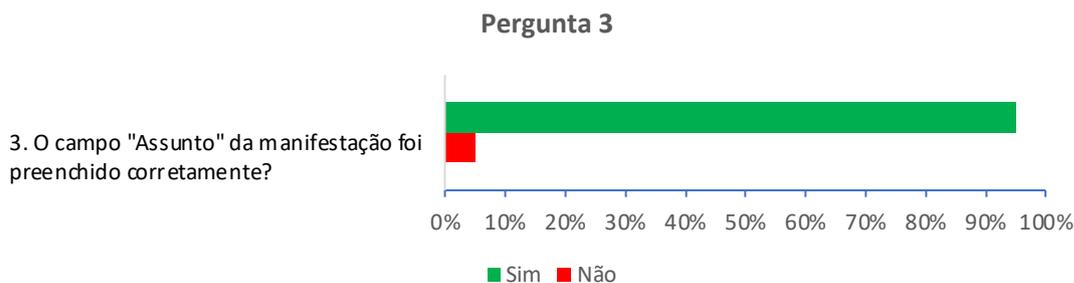


2. O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

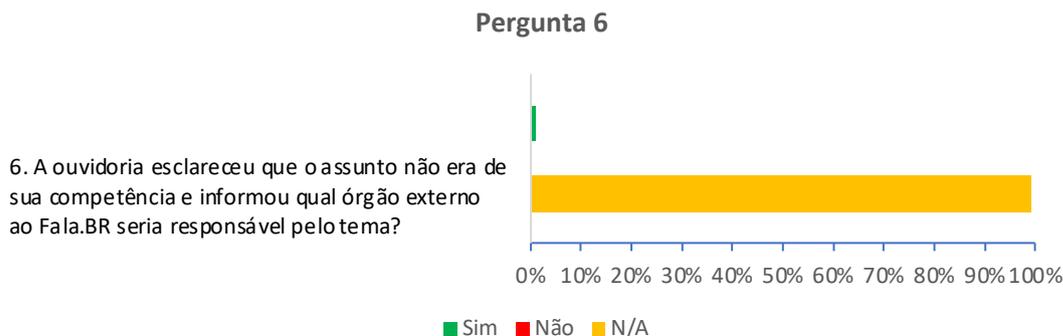
Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a unidade respondeu à todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.



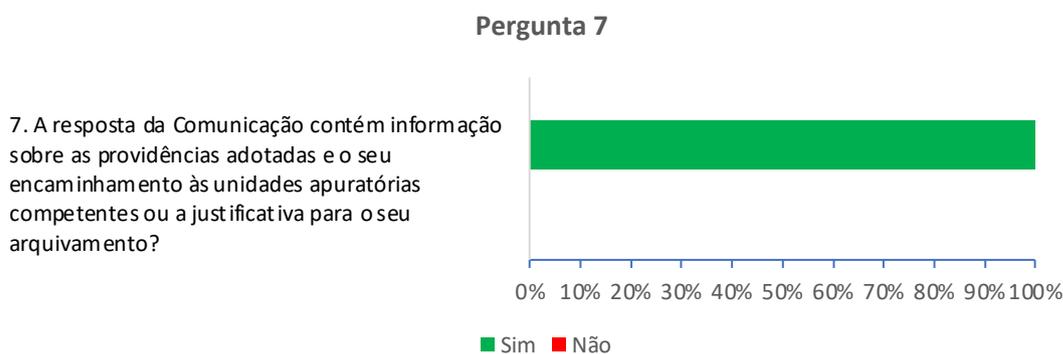
No gráfico acima, é revelado que 84% das manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas, ou seja, o cidadão não avaliou o atendimento.



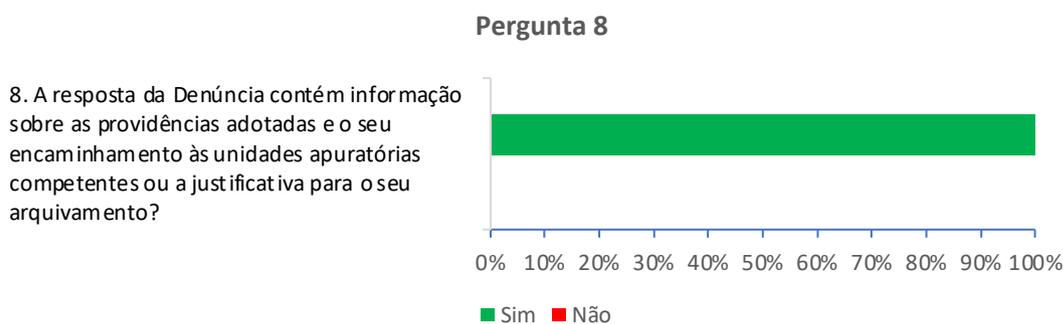
Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria.



No gráfico da Pergunta 6, é mostrado que 99% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria da UFES. A única manifestação da amostra que não era de competência da UFES, teve resposta conclusiva informando o cidadão para quem ele deveria encaminhar a manifestação.



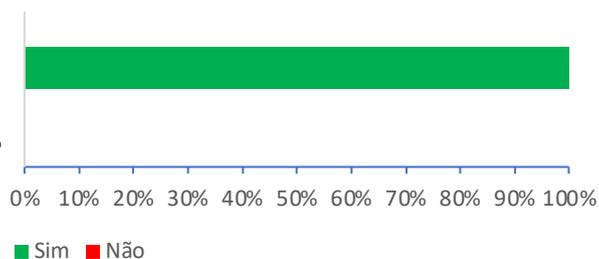
O gráfico é autoexplicativo pois em 100% das comunicações houve o registro pela Ouvidoria da UFES de que foram encaminhadas para os órgãos competentes para tratar do assunto.



O gráfico é autoexplicativo pois em 100% das denúncias houve o registro pela Ouvidoria da UFES de que foram encaminhadas para os órgãos competentes para tratar do assunto.

### Pergunta 9

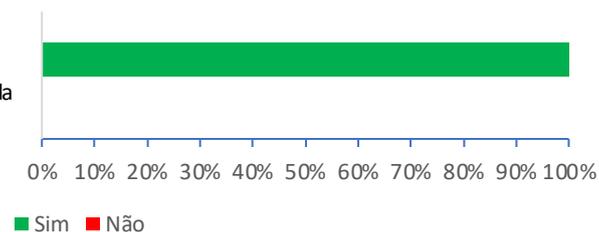
9. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



O gráfico é autoexplicativo pois 100% das reclamações foram encaminhadas para os órgãos competentes para tratar do assunto.

### Pergunta 10

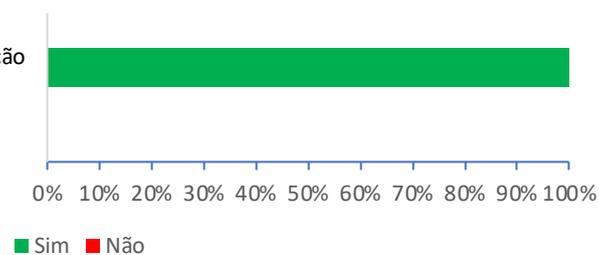
10. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



O gráfico é autoexplicativo pois em 100% das solicitações foram encaminhadas para os órgãos competentes para tratar do assunto, ou tratadas diretamente pela ouvidoria da UFES.

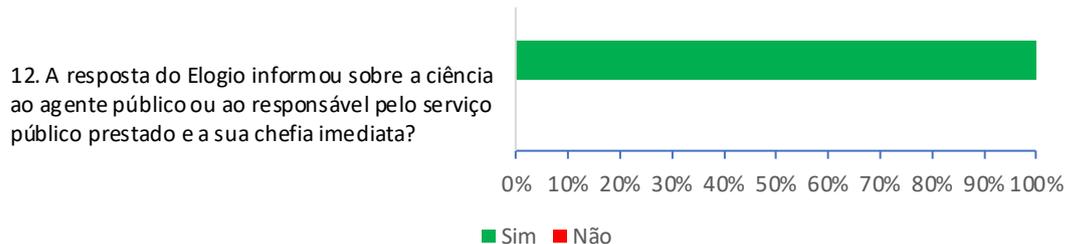
### Pergunta 11

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



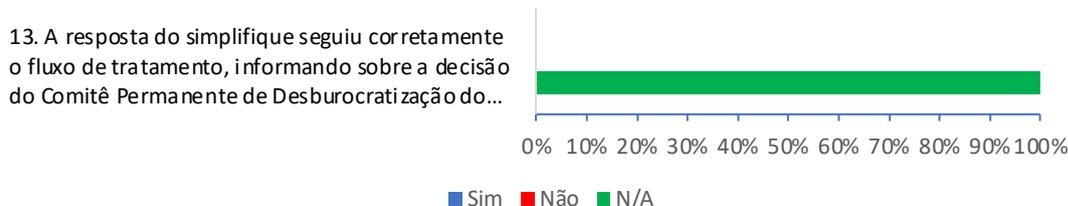
A única sugestão da amostra já estava sendo avaliada pela UFES.

### Pergunta 12



Houve apenas uma manifestação de elogio na amostra, e foi devidamente encaminhada para o destinatário.

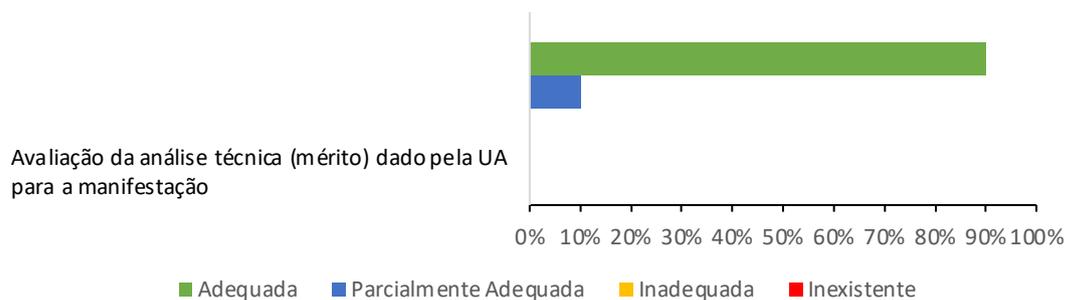
### Pergunta 13



Conforme apresentado anteriormente, não houve manifestação de “Simplifique” na amostra analisada.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva<sup>3</sup> registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:

### Avaliação da Resposta Conclusiva



Onde:

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

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

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

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

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

O gráfico da Avaliação Geral mostra um bom desempenho - de 90% com avaliação adequada - acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

As 10 manifestações que tiveram o tratamento avaliado como parcialmente adequado decorrem de classificação inadequada de assunto e/ou classificação inadequada da manifestação. Porém todas tiveram as respostas fornecidas, em conformidade com o artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>4</sup>. 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.

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

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 9566/2022/NAOP-ES/ESPÍRITO SANTO/CGU, de 11/07/2022, foi dado um prazo vinte e um dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 01/08/2022, foram discutidos os quatro achados encontrados e as quatro recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o e-mail em 03/08/2022, contendo um anexo com as considerações da Ouvidoria da UFES em relação ao Relatório Preliminar de Avaliação. Tais considerações são reproduzidas na íntegra neste relatório a seguir.

### C.1 Anexo ao e-mail de 03/08/22 (Considerações da Ouvidoria da UFES)

#### Do Objetivo do trabalho

O relatório apresentado pela equipe de avaliação da Controladoria Regional da União no Estado do Espírito Santo, coordenada pelo servidor João Tadeu de Castro Batista, encaminhando à Ouvidoria da UFES no mês de julho de 2022.

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

Este trabalho é fruto do acompanhamento e de

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. (CGU, p. 4, 2022)

O resumo das conclusões formalizadas no citado relatório a equipe de avaliação é

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

- a) Normativos internos desatualizados em relação aos normativos federais do Sisouv;
- b) ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- c) inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria. (CGU, p. 4, 2022)

Com base nestas constatações foram apresentadas quatro recomendações de providências:

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

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

III - 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; IV - promover o adequado preenchimento do campo assunto, bem como atentar para a correta classificação da manifestação em relação à tipologia. (CGU, p. 4, 2022)

## A análise do Relatório

Após o recebimento, leitura e análise do Relatório Preliminar de Avaliação: Ouvidoria da UFES, a equipe dessa Ouvidoria destaca que este está bem estruturado e traz a visão completa da metodologia e os resultados parciais do acompanhamento feito nesta unidade do SisOuv até o momento.

Assim, a equipe da Ouvidoria resume sua análise aos seguintes pontos:

- I. Objetiva aferir se a estrutura, fluxos de trabalho, canais de atendimento e normas internas são eficazes para o bom atendimento dos usuários.
- II. Não avalia o desempenho quanto aos pedidos de acesso à informação.
- III. A análise das manifestações, foi realizada por meio de uma amostra estatística compreendendo o período de 01/06/2020 a 31/05/2021, apenas aquelas com respostas conclusivas, no total de 10 manifestações analisadas.

IV. Na análise da equipe relacionam que apenas 2 servidores concluíram a certificação em Ouvidoria e não apresenta o aumento no quadro de pessoal, com a chegada de mais um servidor e dois estagiários.

No corpo do citado relatório e nos anexos, a equipe de avaliação discorre sobre cada um dos pontos acima. Pontos, estes, que foram discutidos e previamente respondidos em reunião, realizada no dia 01/08/2022, entre as equipes da Ouvidoria da UFES e a equipe de avaliação da CGU, com a participação do Superintendente Regional.

No próximo capítulo passaremos ao relato da reunião, com a apresentação das recomendações por parte da CGU e as respostas da Ouvidoria da UFES.

## Principais Recomendações e Respostas

### Normativos internos

a) O Regimento da Ouvidoria encontra-se desatualizado em relação aos normativos federais do SisOuv.

**Resposta** – A Ouvidoria já elaborou a proposta de novo regimento e encaminhou ao Conselho Universitário (CUn), por meio Processo digital - 23068.074673/2022-31, para análise e aprovação, acesso pelo link <https://protocolo.ufes.br/#/documentos/4252666/>. Atualmente a proposta encontra-se em análise na Comissão de Legislação e Normas do CUn.

b) Informação encontrada no sítio da Ouvidoria na Internet desatualizada, com a recomendação de que sejam retirados do sitio os itens listados abaixo revogados pela Portaria 581/2021/CGU:

- i. IN CGR/OGU nº 01, de 24/06/2014
- ii. IN nº 05, de 18/06/2018
- iii. Portaria CGU Nº 50.252, de 15/12/2015

**Resposta** – A equipe da Ouvidoria da UFES já retirou a legislação acima, do sitio na Internet.

### Ausência de formalização de fluxos de trabalho

O relatório já cita que estamos em processo de modernização da gestão e de definição dos fluxos, ressaltando que estes devem atender às seguintes previsões:

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.

**Resposta** – os fluxos já foram mapeados e reorganizados, foram publicados os manuais dos processos de trabalho que podem ser acessados no seguinte Link, <https://ouvidoria.ufes.br/manuais-e-pop>.

b) Descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as “Denúncias” e “Simplifique”.

**Resposta** – ambos em fase de discussão e elaboração dos manuais, em:

1. **Denúncias** – dada a complexidade que envolve várias áreas de apuração, a Ouvidoria solicitou à Administração Central, por meio do Processo digital nº 23068.074535/2022-51, a instituição de um Grupo de Trabalho a ser composto pelo Gabinete da Reitoria e pela representação das seguintes unidades: Ouvidoria, Auditoria Interna, Seção de Procedimentos Disciplinares e Comissão de Ética, acesso pelo link <https://protocolo.ufes.br/#/documentos/4252447/>.

2. **Simplifique** – a elaboração do fluxo de trabalho e do manual encontra-se em fase de finalização, estando pendente, apenas parte do fluxo que trata da análise de admissibilidade do Simplifique. Neste ponto, estamos trabalhando em conjunto com a Diretoria de Planejamento e Informações Institucionais da Pró-reitora de Planejamento e Desenvolvimento Institucional da UFES, considerando que a obrigatoriedade do Comitê Permanente de Desburocratização, previstos nos art. 9º e 10 da IN nº 1/2018/MPDG, foi revogada pelo Decreto 10.609/2021.

## Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Realizada a análise de uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 578 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) constantes da PlataformaFala.BR, no período de 01/06/2020 a 31/05/2021, conforme detalhado nos anexos do relatório, a equipe de avaliação indicou as seguintes inconsistências:

- 5% das manifestações o campo Assunto não foi preenchido corretamente e não houve alteração para um assunto mais adequado
- 7% das manifestações a classificação está indevida e deveria ter sido reclassificada
- Tramitação das demandas às áreas internas em desacordo com a Portaria 581/2021, o relatório já traz o reconhecimento que em parte do período da amostra analisada o módulo de triagem e tratamento das manifestações ainda não estava disponível.

**Resposta:**

**1) Classificação do Assunto das manifestações** - Considerando as especificidades de classificação dos registros, por se tratar de uma Universidade, e que o campo “Assunto” disponível na Plataforma Fala.BR não é habilitado para inclusão de assuntos peculiares a esta instituição, a Ouvidoria da Universidade Federal do Espírito Santo optou por incluir a classificação de “Assuntos” como “Universidades e Institutos” para os registros referentes às manifestações de ouvidoria (denúncias, solicitações, reclamações, elogios, sugestões, Simplifique! e comunicações) e “Acesso à Informação” para os pedidos de acesso à informação.

A classificação mais específica é realizada no campo “Subassunto”, onde é possível cadastrar os ‘assuntos’ mais recorrentes na Universidade.

Ressaltamos que, dentro da amostra levantada pelo presente relatório, as manifestações destacadas como “Parcialmente adequado” pelo motivo de classificação do assunto, encontram-se de acordo com os assuntos sugeridos, no entanto, no campo “Subassunto”.

**2) Classificação da tipologia das manifestações** – Quanto à classificação da tipologia das manifestações, ressaltamos que as Reclamações apontadas como passíveis de serem reclassificadas como “Solicitações”, em sua maioria, os manifestantes descrevem (em atendimentos presenciais) os fatos como reclamações que, ao final, necessitam de providências por parte da Instituição. Ressaltamos, ainda, que já passamos por situações onde, apesar da prerrogativa do servidor de Ouvidoria de reclassificar o tipo da manifestação, esta reclassificação gerou descontentamento por parte do manifestante.

A Ouvidoria iniciou, a partir da análise do relatório, estudos para elaboração de um Procedimento Operacional Padrão sobre o recebimento, análise e classificação das manifestações recebidas.

### **3) Tramitação das manifestações pela Plataforma Fala.BR**

Informamos que o Módulo de Tramitação e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR está em processo de implantação na UFES, o qual passa pela fase de testes com Unidades piloto, onde estamos encontrando algumas inconsistências na operacionalização. Estamos em progresso de análise minuciosa, a fim de identificar especificamente quais as dificuldades encontradas pelos Colaboradores participantes dos testes. Por esta razão, inclusive, precisamos alterar o calendário de implantação, conforme Plano de Desenvolvimento Setorial.

Ultrapassado este momento, restando dúvida, entraremos em contato com o suporte técnico junto à Coordenação- Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias – CGOUV. Solicitamos que, em caso de necessidade de suporte, tenhamos, ainda, o acompanhamento desta Superintendência da Controladoria Regional da União no Estado do Espírito Santo, para que possamos, no menor espaço de tempo, atendermos ao disposto na Portaria CGU 581/2021.

## **C.2 Análise da Equipe de Avaliação**

### **1) Normativos internos desatualizados em relação aos normativos federais do SisOuv**

- a) Novo regimento interno: A Ouvidoria informou que se encontra em análise interna na UFES. Porém não foi informado prazo para finalização;
- b) Normativos desatualizados no site da Ouvidoria. A UA procedeu com a retirada dessas normas. Assim retiramos neste relatório final o segundo parágrafo da constatação I que constava do Relatório Preliminar.

### **2) Ausência de formalização de fluxos de trabalhos**

- a) Fluxo de tratamento de manifestações: A Ouvidoria informou foram publicados os manuais dos processos de trabalho que podem ser acessados em <https://ouvidoria.ufes.br/manuais-e-pop>;
- b) Tratativas específicas para “Denúncias” e “Simplifique”: A UA informou que está em fase de discussão e elaboração dos respectivos manuais. Porém não foi informado prazo para finalização.

Em função das informações apresentadas, retiramos neste relatório final a parte da constatação existente no Relatório Preliminar referente à formalização dos fluxos de tratamento de manifestações. Mantemos, no entanto, a parte referente às tratativas de denúncias e simplifique.

### 3) Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

a) Classificação do assunto das manifestações: A UA informou que devido a impossibilidade de edição do campo “assunto” no Fala.BR, passará a adotar uma classificação própria para os temas do campo “assunto”, conforme a seguir:

- “Universidades e Institutos”: para os registros referentes às manifestações de ouvidoria (denúncias, solicitações, reclamações, elogios, sugestões, Simplifique! e comunicações);
- “Acesso à Informação”: para os pedidos de acesso à informação.

A classificação mais específica será realizada no campo “Subassunto”, onde será possível cadastrar os ‘assuntos’ mais recorrentes na Universidade.

b) Classificação da tipologia das manifestações: A UA informou que está elaborando um Procedimento Operacional Padrão sobre o recebimento, análise e classificação das manifestações recebidas. Porém não foi informado o prazo para finalização.

Em função das informações apresentadas, entendemos que o problema deverá ser sanado nas futuras manifestações de ouvidoria. Entretanto, mantemos neste relatório final essas constatações, pois refere-se à amostra analisada.

### 4) Tramitação das demandas às áreas internas em desacordo com a Portaria 581/2021

A UA informou que o Módulo de Tramitação e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria, por meio da Plataforma Fala.BR está em processo de implantação na UFES. Porém não foi informado o prazo para a finalização.

Em função das informações apresentadas, mantemos a constatação no relatório.